

# E-terénní práce jako základ aktivního oslovování hazardních hráčů v on-line prostoru

Jana Dominika Šatánková

e-mail | kontakt@nabertekurz.cz

Centrum Naberte kurz, Společnost Podané ruce, o. p. s.

Centrum Naberte kurz vzešlo z projektu „HRaní“ (Harm reduction v prostředí hazardu), který probíhal v letech 2019–2020 v organizaci Podané ruce, o. p. s. Zaměřen byl na hráče a hráčky hazardních her s cílem zavedení e-terénní práce přímo v on-line prostředí.

Pro přiblížení naší práce vezměme diskusní vlákno, které funguje od roku 2001, a my v něm působíme už od roku 2019 do současnosti. Jedná se o prostor, který primárně využívají právě hráči hazardních her. Postupem času se zde vytvořila skupina jedinců, kteří nejenže sdílejí své vlastní zkušenosti či aktuální situace (výhry, prohry, ale i osobní nebo rodinné potíže a radosti), ale také si mezi sebou často radí a doporučují si jimi ověřené postupy, jak vzniklé situace nejlépe řešit. Není výjimkou ale i to, že se zde objevují afektované projevy emocí, vzájemné škarohlídství nebo suicidální sklony. Pro příklad uvádíme výňatky příspěvků přímo od klientů [sic!]:

*„Opět jsem selhal. 15 tis. v prdeli, a to jsem se držel skoro 2 měsíce. Sakra“*

*„Každý, kdo je v pr..., začne nebo potřebuje volat o pomoc. Já tak nějak cítím, že mám brutální sebedestruktivní vzorce chování, kde nebudu zmiňovat ten začarovaný kruh. Ale cítím, že ty progemblené, prochlastané a prokouřené peníze s časem jsou na takovém levelu, že nemám víc než 10 let a že jdu ve všech pilířích do mínusu.“*

*„...Gamblingový případ jak z učebnice. Už tu chybí jen Jana z nabertekurz.cz“*

Tito diskutující jsou lidé, kteří z větší části doposud léčbu nevyhledali, nebo jsou ve fázi poléčebné se sklonem k relapsům.

## PRŮBĚH NAŠEHO E-TERÉNNÍHO PŮSOBNÍ V RÁMCI EXTERNÍHO DISKUZNÍHO FÓRA

Rozpis jednotlivých kroků:

1. Monitoring a analýza komunikace ve skupině. Kontaktování správce fór a domluva ohledně našeho fungování ve zdejší diskusi.
2. Představení se ve fóru. Jedná se o vlákno, které běží nepřetržitě od svého založení, proto začínáme příspěvkem, kde se jasně identifikujeme jako e-terénní sociální pracovníci, včetně představení námi poskytovaných služeb. Cílem této fáze je jasně se identifikovat jako odborník a zároveň reálný a konkrétní člověk, který zde přišel nabízet podporu a pomoc. Pokud je k dispozici možnost vlastního profilu, transparentně jej vyplňujeme.
3. Zhruba první půl rok jsme místní komunitou zcela ignorováni. Nepřestáváme na sebe opakovaně poukazovat, byť v rámci delších rozestupů. Na základě čehož na nás začínají někteří lidé postupně reagovat – jsme ale vnímáni jako vetřelci, a proto je začátek utváření vztahů spíše negativní (místní využívají urážek, znevažování profese sociálního pracovníka či se drží stereotypů v kontextu pohlaví, nezkušenosti atd...) „...vůbec o problematice nic nevíte, akorát děláte, že pracujete, abyste se uživila – to chápu. Ale podle mě, kdybyste se živila raději jako prodavačka, kadeřnice či servírka, budete pro společnost určitě prospěšnější...“  
Do konfliktů nevstupujeme, pouze se snažíme rozvířít diskusi. Jejich tvrzení se snažíme blíže uchopit a významně se doptáváme na jejich postoje. Dialog a zájem o nás jako o nově přichozího významně kulminuje.
4. Poté, co tímto „přijímacím rituálem“ projdeme, začínáme aktivněji zodpovídat položené dotazy či připomínky, a to i takové, které nejsou nutně adresované přímo nám. V této části prezentujeme naši odbornost v konkrétních souvislostech. Teprve poté dochází k tomu, že se naše pozice ve skupině utvrzuje a dů-

věra prohlubuje. Místní komunita začíná projevovat zájem o to, co říkáme, a začínají nás brát jako součást fóra. Dále se objevují další konkrétní dotazy nebo projevy souhlasu s našimi tvrzeními.

*„Tě pic, čtu si tady po dlouhé době a docela se bavím. Nic ve zlým. Biker možná už ve věčných lovištích a všichni tu prudíte holku, která se tady s váma jediná vůbec trochu konstruktivně baví. Které vlastně nejste úplně u prdele. Až zase zůstanete na všechno zase sami, tak nebrečte. Ignác.“*

*„Děkuji za podporu, Františku. Pro mě bylo objevení této diskuze velmi přínosné, i když ne zrovna v každém čase to tu bylo fajn čtení. Ale člověk si mohl a může vybrat jen to, co ho zajímá, a nesmyslné komentáře ignorovat...“*

V návaznosti na tyto situace, právě vzhledem k naší vytrvalosti a transparentnosti (jejichž důsledkem je i větší dohledatelnost našeho centra – webového portálu) dochází k vyhledávání našich služeb místními i mimo toto vlákno.

Abychom z e-terénní práci mohli nabídnout klientům co nejvíce, je potřeba i provázanosti s námi vytvářeným obsahem (např. články či webináře na [www.nabertekurz.cz](http://www.nabertekurz.cz)), jednotlivými pracovními profily na všech místech, kde se pohybujeme, klientsky přívětivé webové stránky, široká dostupnost a různost komunikačních nástrojů. V rámci vnitřního fungování centra jsou tak na pracovníky kladeny vysoké nároky na psychickou odolnost (vytrvalost vůči možným počátečním útokům z řad PCS), dále zachování kontinuity spojené s dlouhodobou prací na konkrétním diskusním fóru a profesionálním vystupováním, neboť zanechané příspěvky jsou dohledatelné a reprezentují kromě konkrétního pracovníka i zastřešující organizaci.

Závěrem můžeme doporučit, že je efektivnější zaměřit se na konkrétní diskusní fóra dlouhodobě a aktivně. V případě širokého záběru a zanechávání příspěvků na různých místech jedním pracovníkem nedochází ke správnému utvoření vztahů s PCS a ke zbudování důvěry. Je potřeba rovněž vzít v potaz významnou nevýhodu, a to minimální či žádnou zastupitelnost. Nový pracovník má sice práci již usnadněnou, ale stejně si obvykle musí projít celé „kolečko“ znovu – stejně jako v terénní práci face to face formou.

## NABERME KURZ

Vnímáme jako významné netabuizovat hazardní hraní a poukázat na možnosti pomoci a podpory. Snažíme se formovat pohled na sociální práci a poukazovat na její význam i různorodost – činíme tak v prostředí, které je pro klienty známé. Pro klienty jsme vlastně takovým průvodcem k rozeznávání varovných signálů, podporou v nastavování sebeomezujících opatření, a tím předcházení nepříznivým dopadům, ale hlavně odborným pracovníkem, který nesoudí. Činíme tak i množstvím zanechaní relevantních klíčových slov, které následně významně napomáhají v případě zájmu cílové skupiny při vyhledávání

odborné pomoci a ověřených informacích. Vnímáme, že pohled klientů, se kterými jsme v kontaktu, na kontaktování odborníka (jakým je třeba psycholog, psychiatr nebo adiktolog) není příliš důvěřivý. Stejně tak samotný postoj k neziskovým organizacím. Klienti bývají nedůvěřiví k penězům z Evropské unie, problém je i dlouhá čekací doba na odborníka či jejich nedostatek. Tím, že jsme s klienty přímo v diskusích či skupinách, kde se pohybují, uvědomujeme si, že prezentujeme i samotný systém pomoci.

Pomáháme rozšiřovat povědomí o možnostech pomoci, svépomoci a případně zprostředkování konkrétního odborníka dle potřeb klienta. Tím, že klient nejprve pracuje s námi, získává důvěru a je pro něj potom přechod k jinému odborníkovi snadnější, protože má vedle sebe „partáka“. Naším posledním počinem jsou pravidelné měsíční webináře, kde se zaměřujeme na různá témata a klienti mají možnost zapojovat se se svými dotazy. Témata jsou z aktuální poptávky vycházející z on-line prostoru či přímo samotných kontaktů. Odborníci, kteří jsou hosty v našem webinaru, jsou jak z naší společnosti Podané ruce, tak lidé z jiných center či služeb určených pro hráče hazardních her. Neustále hledáme nová zajímavá témata a experty a jsme otevření ke spolupráci. V případě zájmu nás neváhejte kontaktovat.

**Telefonická krizová linka** (sociální služba od 8/22), a to jako celorepubliková Linka pomoci pro hráče hazardních her a jejich blízké, je +420 777 477 877. Je v provozu každý den od 8:00 do 16:30 a kontakt probíhá s odborným týmem pracovníků. Poskytování služeb je bezplatné (platí se pouze cena volání dle vlastního tarifu) a anonymní.

**777 477 877**  
**LINKA POMOCI**  
PRO HRÁČE HAZARDNÍCH HER A JEJICH BLÍZKÉ

## REFERENCE

FISCHEROVÁ, Kateřina. /textit/ {Vnímání sociálních pracovníků veřejností} [online]. České Budějovice, 2014 [cit. 2022-05-06]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/h2g42q/>. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce doc. PhDr. Adéla Mojžíšová, Ph.D.

MARŠÁLKOVÁ, Jindra. Vnímání sociálních pracovníků veřejností [online]. Brno, 2011 [cit. 2022-05-06]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/ywn5g/>. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Monika VRTĚLOVÁ.

MLEJNKOVÁ, Michaela. /textit/ {Vnímání profese sociální práce veřejností} [online]. Hradec Králové, 2019 [cit. 2022-05-06]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/cjxkon/>. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

MRAVČÍK, V., ROUS, Z., CHOMYNOVÁ, P., GROHMANNOVÁ, K., JANÍKOVÁ, B., ČERNÍKOVÁ, T., CIBULKA, J., FRANKOVÁ, E. Výroční zpráva o hazardním hraní v České republice v roce 2020. MRAVČÍK, V. (Ed.). Praha: Úřad vlády České republiky, 2021.