

Univerzita Karlova
Fakulta humanitních studií

Program řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích

Bc. Mária Meňhert
Osobní číslo: 63987578
Imatrikulační ročník: 2020

Sociální a psychologické poradenství poskytované lidem užívajícím návykové látky
a pobývajícím ve věznicích prostřednictvím videohovorů

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Dana Hradcová, Ph.D.

Praha 2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně UK a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Praze dne 6. ledna 2023

Bc. Mária Meňhert

Abstrakt

Pandemická situace, která nastala v České republice na jaře 2020, přinesla (nejenom) sociálním službám spoustu výzev a nových možností. To se týká i služeb, které pracují s klienty ve věznicích. Zákaz vstupu externích subjektů do prostor věznic znamenal zamezení možnosti osobních konzultací s klienty. Pracovníci těchto služeb proto využili moderní technologie a spojili se se svými klienty na dálku prostřednictvím videohovorů. Vznikl tak nový nástroj poskytování sociálního a psychologického poradenství – videokonzultace.

Cílem diplomové práce je tuto zkušenost zachytit a zhodnotit vhodnost poskytování videokonzultací i po skončení protipandemických opatření – zhodnotit možnost zavést videokonzultace jako standardní nabídku sociálních služeb a získat tak nový nástroj pro práci s klienty ve věznicích.

Výzkumné otázky se zaměřují na možnost vytvoření kvalitního vztahu důvěry mezi pracovníkem a klientem služby při videokonzultacích. Dílčí otázky se zaměřují na tři objekty, které přímo ovlivňují průběh videokonzultací – sociální služby nestátních neziskových organizací, Vězeňskou službu České republiky a odsouzenou osobu – klienta sociální služby, který je příjemcem sociálního a psychologického poradenství.

Výzkum probíhal formou analýzy záznamů autorky z videokonzultací s klienty sociální služby, ve které pracuje. V další fázi výzkumu proběhly individuální rozhovory s pracovníky služeb, které tuto formu spolupráce nabízely svým klientům v čase zákazu vstupu do věznic. Výsledky těchto rozhovorů byly použity pro sestavení otázek pro poslední fázi – fokusní skupinu s pracovníky služby, ve které autorka sama pracuje – s jejími kolegy, kteří mají s touto formou práce také zkušenosti.

Výsledkem výzkumu je soubor doporučení, která mohou pomoci pracovníkům sociálních služeb do budoucna poskytovat poradenství prostřednictvím videohovorů tak, aby zvýšili kvalitu vztahu s klientem a získali tak kvalitní nástroj pro další práci.

Klíčová slova: videohovory, videokonzultace, Skype konzultace, poradenství s klienty ve věznicích, sociální práce s lidmi užívajícími návykové látky, nestátní neziskové organizace a Vězeňská služba České republiky

Abstract

The spring 2020 Covid-19 pandemic outbreak in the Czech Republic brought many challenges and new opportunities for (not only) social services. This also applies to services working with clients in prisons. The entry bans for external subjects onto prison premises made personal consultations with clients impossible. The staff of these services have connected with their clients remotely via video calls. This use of technology created a new tool for providing social and psychological counselling – video consultations.

The aim of this thesis is to document this experience and to evaluate the suitability of providing video consultations after the cancellation of anti-pandemic measures. This thesis also aims to evaluate the possibility of introducing video consultations as a standard service offered by social services and thus obtain a new tool for working with clients in prisons.

The focus of the research question lies on the possibility of establishing a trust-based relationship between the social service worker and the client during video consultations. The sub-questions focus on three bodies that have a direct influence on the video consultations: the social services of non-governmental, non-profit organisations; Prison Service of the Czech Republic; and the convicted person – the client and simultaneously the recipient of social and psychological counselling.

The selected research method was an analysis of the author's recordings of video consultations with clients of the social service. The analysis material was recorded at the author's workplace. In the consequent part of the research, individual interviews were conducted with the workers of the services that, at the time of the entry ban, offered this service to their clients. The data resulting from these interviews were used to design questions for the final part of the thesis – a focus group. The focus group consisted of staff with previous relevant experience with this form of work, all coming from the author's workplace was established.

The findings of the research are formulated as a set of recommendations that can help social service workers provide counselling through video calls aiming to build trustworthy relationship with the client and consequently obtain a decent tool for further work.

Keywords: video calls, video consultations, Skype consultations, counselling with clients in prisons, social work with people using addictive substances, NGOs and the Prison Service of the Czech Republic

OBSAH

ÚVOD	5
I. TEORETICKÁ ČÁST	7
1. Kritická sociální práce	7
1.1. Iniciace změn ze strany sociálních pracovníků.....	8
1.2. Zavádění změn v praxi.....	9
1.3. Role kritické sociální práce v mé diplomové práci.....	10
2. Problematika návykových látek ve věznicích v České republice.....	11
2.1. Sociální a psychologické poradenství ve věznicích ČR	14
2.2. Individuální a komplexní přístup	15
2.2.1. SARPO	15
2.2.2. Program zacházení	16
2.3. Systém pomoci pro osoby se zkušeností s užíváním OPL ve věznicích	18
2.3.1. Poradny drogové prevence	19
2.3.2. Bezdrogové zóny.....	19
2.3.3. Specializované oddíly	21
2.3.4. Poradenství poskytované nestátními neziskovými organizacemi	23
3. Kontinuální sociální a psychologické poradenství	25
3.1. Fáze před uvězněním	26
3.2. Fáze ve vězení – penitenciární péče	27
3.3. Fáze propuštění na svobodu.....	27
3.4. Fáze po propuštění na svobodu – postpenitenciární péče.....	28
3.4.1. Postpenitenciární péče poskytována státem	30
3.4.2. Postpenitenciární péče nestátních neziskových organizací.....	31
3.4.2.1. Centrum poradenských služeb ve vězení a po výstupu.....	32
3.5. Spolupráce služeb penitenciární a postpenitenciární péče.....	33
4. Moderní technologie v prostředí věznic	35

4.1.	Videohovory ve věznicích	37
4.1.1.	Videohovory v českých věznicích v době pandemie Covid-19	39
4.2.	Sociální a psycholog. poradenství prostřednictvím videohovorů	41
II.	PRAKTICKÁ ČÁST	43
5.	Metodologie.....	43
5.1.	Cíle a výzkumné otázky.....	43
5.2.	Výzkumné metody	45
5.3.	Vytváření a analýza dat.....	46
5.4.	Limity výzkumu a etické aspekty	50
6.	Výsledky výzkumu	51
6.1.	Podmínky pro poskyt. videokonzultací ze strany sociální služby	53
6.1.1.	Uvolnění kapacit – prostorových a personálních	55
6.1.2.	Technické zázemí služby – program, připojení, vybavení apod.	56
6.1.3.	Pracovník soc. služby – zkušenosti a technická zdatnost.....	57
6.2.	Podmínky pro poskytování videokonzultací ze strany Vězeňské služby.....	58
6.2.1.	Vhodné prostředí bez dalších osob.....	59
6.2.2.	Technické zázemí – kvalita připojení, vybavení apod.	60
6.2.3.	Další podmínky konzultací – délka, přestávky, navádění klientů.....	60
6.3.	Příprava klienta sociální služby na videokonzultaci	62
6.3.1.	Technická zdatnost - zkušenost klienta s videohovory	63
6.3.2.	Dobrovolnost – videokonzultace jako svobodná volba klienta.....	64
6.3.3.	Kombinace forem spolupráce.....	65
6.4.	Doporučení.....	66
	ZÁVĚR.....	70
	SEZNAM LITERATURY	74
	PŘÍLOHY	81

ÚVOD

Tématem diplomové práce je poskytování sociálního a psychologického poradenství prostřednictvím videohovorů osobám, které se nacházejí ve věznicích a potýkají se se závislostí. Možnost spojení sociálních pracovníků nestátních neziskových organizací (NNO) s jejich klienty ve věznicích prostřednictvím videohovorů je novinkou, kterou přinesla omezení spojená se šířením viru Covid-19 na území České republiky; jedná se tedy o nepopsaný fenomén.

Toto téma jsem si vybrala z důvodu práce v sociální službě, která se zaměřuje na pomoc lidem v konfliktu se zákonem a zároveň bojujícím se závislostí, a to jak v době před nástupem do vězení, tak v době jejich pobytu ve vazební věznici, ve výkonu trestu odnětí svobody i po jejich propuštění z vězení. Mám přímou zkušenost s prací s klienty ve vězení prostřednictvím videohovorů jak v době zákazu vstupu do věznic, tak po skončení tohoto zákazu. Vycházím tedy z vlastní přímé zkušenosti s poradenstvím prostřednictvím tohoto nástroje.

Cílem mé diplomové práce je zachytit písemně zkušenost různých služeb, které se zaměřují na pomoc lidem ve věznicích a v době pandemie poskytovaly poradenství prostřednictvím videokonzultací. Podařilo se tím zachytit jedinečnou zkušenost s tímto typem poradenství a zhodnotit vhodnost poskytování videokonzultací. Doufám, že videokonzultace budou v čase povolených vstupů do věznic novým nástrojem pro práci s klienty ve věznicích.

Jelikož jsem se zaměřila na specifickou skupinu osob, které mají zkušenost s užíváním návykových látek anebo přímo se závislostí, vycházím z adiktologických přístupů. Za teoretické východisko jsem zvolila kritickou sociální práci. Tato kombinace se může jevit jako rozporná, v posledních letech ale můžeme vidět postupný přechod adiktologie k individualizaci přístupů ke klientům, prosazování bio-psycho-socio-spirituálního modelu a zaměření na empowerment klientů. Důkazem je i publikace Bez podmínek (Nepustil, Geregová, 2020), která je jedním ze zdrojů mé diplomové práce.

Ve své práci kriticky nahlížím na neměnné medicínské adiktologické přístupy a stejně tak na izolovaný systém pomoci ve věznicích České republiky. Jeho hlavním nástrojem pomoci je program zacházení, který ale vychází z formalizovaného zjišťování potřeb odsouzených osob Vězeňskou službou ČR. Ta vychází při tvorbě individuálních plánů z vyplněných dotazníků a programu SARPO. Zde vidíme potřebu modernizace a individualizace přístupu k odsouzeným osobám ze strany Vězeňské služby České

republiky (VS ČR). Propojení izolovaného vězeňského světa a společnosti venku nabízí kontinuální sociální služby, ve kterých jsem prováděla výzkum se zaměřením na jejich zkušenosti s videokonzultacemi.

Pro naplnění cíle diplomové práce jsem jako výzkumnou metodu zvolila zakotvenou teorii. Výsledkem mého výzkumu je navržení 10 opatření, jejichž cílem je zefektivnit dosavadní poradenský proces a umožnit tak pracovníkům služeb NNO poskytovat v budoucnosti kvalitní sociální a psychologické poradenství prostřednictvím videohovorů jejich klientům ve věznicích.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Kritická sociální práce

V současnosti vidíme, jak praxi sociální práce ovlivňuje politika a manažerismus, které stále více vstupují do prostředí sociálních organizací. Vzniká vysoký tlak na výkonnost, časovou a finanční efektivitu jejich zaměstnanců, čímž se praxe sociální práce zužuje na případovou práci.

Případová práce se zaměřuje na zlepšení kompetencí klienta. Přitom hledá možnosti pomoci v samotném klientovi. Ten se díky získaným kompetencím učí zorientovat se ve většinové společnosti a zařazuje se do ní. Druhý aspekt vstupující do praxe je sociální poradenství, které pracuje s přirozeným prostředím klienta, využívá jeho zdroje včetně zdrojů pomoci, které nabízí většinová společnost (Hokynek, in Nepustil, 2020).

Kritická sociální práce rozšiřuje pohled sociálních pracovníků i směrem ven, do společnosti – na institucionální a politický systém pomoci sociálně slabším skupinám. Sociálním pracovníkům přiděluje roli obhájců stojících na straně utlačovaných, přičemž prostor pro změny nehledá pouze na straně klientů sociální organizace, ale hlavně na straně společnosti: „zdůrazňuje, že posláním sociální práce je také kritická reflexe sociální politiky, zkoumání její účinnosti při řešení životních situací lidí a aktivní participace na její změně“ (Janebová, 2015, s. 19).

Chápání sociální práce se v současnosti zužuje na představu, že někteří jedinci jsou oslabeni v chápání fungování společnosti a náplní práce sociálních pracovníků je pomoci jim s pochopením principů, které ve společnosti fungují, a zařazením se do společnosti. Přitom se zapomíná na potřebu revize sociálního prostředí – jeho fungování a mechanismů, které mohou tyto jedince ze společnosti vylučovat (Frištaufová, 2017).

Je tedy na místě, aby sociální pracovníci prosazovali změny ve společnosti a v systému pomoci těmto vyloučeným jedincům, aktivně se zapojovali do tvorby sociální politiky a společnosti pomáhali nastavovat fungující nástroje pomoci. Nemělo by se ale jednat o změny příliš radikální, zaměření by mělo být na změny konstruktivní a funkční. Je potřeba vyhodnotit, co je pro klienta nejlíp fungující způsob pomoci, a následně, ze strany pracovníka, navrhnout systémovou změnu, zlepšení již zavedeného systému. Pracovník, který takto neučiní, se může dostat do situace, kdy se bude neustále snažit pomoci svým klientům za pomoci existujících nástrojů, ale bez pozitivního výsledku (Janebová, 2015).

Vedle zlepšení situace těchto klientů dochází i k snížení frustrace pracovníků, kteří tímto způsobem získávají pro svoji praxi funkční nástroj pomoci. Cílem této změny ale musí

být zájem o zlepšení situace samotného uživatele služby – klienta, nikoliv politické nebo společenské prosazení pracovníka či jeho organizace. V případě zneužití tohoto konceptu se naopak může prohloubit oprese sociálně slabších skupin. „Je otázkou, zda a do jaké míry mají být klienti sociálních pracovníků, lidé v nesnázích, prostředkem nebo záminkou ke změně politického řádu. Pomáhající pracovníci, v případě necitlivého prosazování těchto motivací, by v takovém případě byli opět ve vleku politiky, tentokrát opoziční“ (Límová, 2018, s. 108).

V prostředí České republiky vidíme, že snaha o politickou změnu z pozice sociálních pracovníků není obvyklá. Důvodem může být zahlcení pracovníků přímou prací s klienty, kdy jim na politický aktivismus nezůstává prostor. Janebová (2016) jasně pojmenovává, že aktivismus je neodmyslitelnou součástí a nástrojem kritické sociální práce, a název „aktivistická sociální práce“ používá jako synonymum pro kritickou sociální práci. Matoušek (2013) dále používá jako synonymum označení „radikální sociální práce“, zatímco Janebová (2014) vidí radikální sociální práci jako typ kritické sociální práce a dále ji rozděluje na původní radikální - marxistickou - sociální práci a novou radikální sociální práci. Ve své práci vycházím z teorie nové radikální kritické sociální práce.

1.1. Iniciace změn ze strany sociálních pracovníků

Sociální pracovníci přímo ovlivňují další život svých klientů, a je proto možno je považovat za mocné. Jak ukazují výzkumy, pracovníci se za mocné nepovažují. Pocit bezmocnosti může způsobovat tlak společnosti a legislativních předpisů a také pocit obtížnosti až bezradnosti při výkonu přímé práce s klienty. Tento pocit mohou pracovníci projektovat i do svých klientů a kvůli tomu považovat za bezmocné i je. Gojová (2015) se ve svém výzkumu snaží identifikovat důvody pocitu bezmoci u sociálních pracovníků a navrhuje změny, které mají tomuto pocitu předcházet. Z pohledu společnosti i klientů je to totiž právě sociální pracovník, kdo je nositelem a zprostředkovatelem moci.

„Výše uvedená konstrukce role sociálního pracovníka jako držitele moci by byla ideální, kdybychom nebyli lidé, ale zautomatizované entity schopné vždy bezchybně jednat ve své roli. Sociální pracovník je však jako lidská bytost intencionální a neustále konstruuje svou vlastní představu o sobě samém, svou identitu. Konstruuje se tedy jako ‚ten, kdo by měl pomoci‘, identifikuje se se svými klienty v jejich bezmoci a zároveň se cítí být tou mocí, která by pomoci měla“ (Gojová, 2015, s. 54). Do tohoto konceptu vstupuje sociální politika, byrokracie, omezené možnosti pomoci a další faktory, které způsobují u sociálních pracovníků pocit ambivalence.

Možnost zapojení se a ovlivnění směřování sociální politiky představuje pro sociální pracovníky, kteří pochybují o své moci, nepředstavitelný cíl. Mají pocit, že oblast sociální pomoci je na spodních příčkách politických zájmů, a proto zaujímají pasivní roli. Čekají, až se na jejich pohled a názor zeptají „ti nahoře“, a sami změnu neinicíují. Přitom sami vnímají nedostatek nástrojů pomoci (tamtéž).

Kritická sociální práce zaznamenává tento pocit bezmoci a vyzývá sociální pracovníky ke změně přemýšlení a aktivnímu zapojení se do vytváření funkčních řešení z pozice odborníků na vykonávanou praxi. Vyzývá sociální pracovníky k: „vytváření sociálních sítí (networks), zájmových koalic a sociálních hnutí, organizace sociálních akcí a protestů či formování a podporování alternativních služeb a organizací. Všechny tyto metody mají za cíl vyjádřit nespokojenost části aktérů a danou sociální politikou, iniciovat její změny a navrhnout možnou podobu těchto změn“ (Janebová, 2015, s. 20).

Právě sociální pracovníci mají možnost pozorovat v praxi znepokojivé jevy opakující se ve světě jejich klientů bránící zlepšení jejich situace. Mají jedinečnou šanci postavit se na stranu svých klientů, promluvit směrem ke společnosti a v praxi ukázat, že stojí na straně svých klientů. Také mohou motivovat své klienty, aby sami usilovali o systémovou změnu, projevíli svůj názor a usilovali o funkční možnosti řešení své situace (Límová, 2018). „Kritická sociální práce“ také klade důraz na „zplnomocňování“ (empowerment) utlačovaných lidí ke kolektivním akcím za účelem dosažení sociálních změn. Znamená to emancipovat jedince, skupiny i komunity, aby si dokázali uvědomit jejich práva“ (Janebová, 2014, s. 9).

1.2. Zavádění změn v praxi

Jak v praxi poznat potřebu zapojení kritické sociální práce? Prvním znakem nutnosti systémové změny je nemožnost klienta provést změnu v oblasti, kterou on sám považuje za důležitou. V tuto chvíli je vhodné zapojit metody tradiční sociální práce. Pomocí může spojení sociální práce a respektujícího přístupu ke klientovi. V případě, že tento postup selhává, a to opakovaně, nastává nutnost provést změny na vyšší úrovni – systémové změny v oblasti sociálního zabezpečení, sociální politiky státu, změny institucionální (Límová, 2018).

Pokud chceme, aby tyto změny přijala společnost kladně, je potřeba ji na toto připravit. Změny je proto nutno provádět postupně, a to na třech úrovních – za prvé na úrovni přesvědčení společnosti o tom, že sociálně vyloučení jedinci si svůj život na okraji společnosti nezavinili sami. „Žádný člověk se nestává vyloučeným, chudobným a

opovrhovaným ze svobodné vůle. Kritická sociální práce se zaměřuje i na momenty, kdy například pod tlakem společenských změn profesionální psychosociální pomoc opomíjí svůj původní smysl a stává se součástí dominujícího řádu“ (Hokynek, in Nepustil, 2020, s. 36). Dále je potřeba podívat se na aspekt kulturní, kdy se společnost zaměřuje na případy zneužívání pomoci, kterou sociálně vyloučeným jedincům nabízí. Je potřeba ve společnosti rozšířit přesvědčení, že nabízená pomoc je smysluplná a potřebná, a to přesto, že ji někteří jedinci zneužívají. Toho můžeme docílit zvýšením pozornosti společnosti na pozitivní případy místo šíření informací o případech negativních. Další a poslední úroveň je institucionální změna: „měla by zahrnovat rozvoj alternativních služeb a struktur, praktickou sociální politiku a aktivní politickou angažovanost ve prospěch znevýhodněných“ (Janebová, 2014, s. 29).

Hlavní překážkou pro kritické sociální pracovníky je hledání univerzálního systému řešení sociálních problémů. Můžeme najít univerzální a spravedlivý systém, pokud věříme v individualitu každého jedince a jeho případu? Můžeme hledat institucionální nastavení pomoci, které by řešilo individuální problémy jednotlivých sociálně vyloučených osob? „Jak poznáme, zda sociální spravedlnost pro jednu skupinu bude fungovat jako sociální spravedlnost, nebo bude jako sociální spravedlnost pocíťována jinou skupinou? Do jaké míry lze naše zjištění a praxi zobecnit napříč kontexty a změny?“ (Fook, 2003, s. 127).

1.3. Role kritické sociální práce v mé diplomové práci

Kritická sociální práce nabízí netradiční pohled na roli sociálního pracovníka, jeho moc změnit institucionální nastavení pomoci, hájit práva svých klientů a prosazovat nové – funkční – způsoby pomoci. Ve své diplomové práci sbírám zkušenosti pracovníků různých služeb s novým nástrojem, který se v jejich praxi objevuje díky pandemii v roce 2020. Doufám, že má práce představí možnosti dalšího využití tohoto nástroje. Dále doufám, že pomůže rozvířit debatu o možnostech využití v praxi, sjednotí pohledy sociálních pracovníků na tento pracovní nástroj a bude jim pomocníkem při hledání možností využití tohoto nástroje v běžné praxi.

Roli kritické sociální práce vidím v podpoře sociálních pracovníků, kteří pracují s klienty ve věznicích při vyjednávání o udržení tohoto nástroje a zařazení jako běžné nabídky práce s jejich klienty. Věznice jsou v tomto případě vnímány jako neměnná instituce, které se externí organizace často podřizují v obavě, že v případě snahy o změnu systému fungování v prostředí věznic neuspějí, a navíc mohou svojí snahou přijít o dlouho budovanou pověst a povolení poskytovat pomoc svým klientům. Ti jsou umístěni

v prostředí, které jim nabízí pouze velmi omezené možnosti pomoci. Sociální pracovníci jsou proto v tlaku mezi potřebami klientů a omezenými možnostmi, které jim pro poskytování jejich služby věznic nabízí.

Pokud tedy zvážíme pocit bezmocnosti sociálních pracovníků a přidáme pocit podrážedenosti, které mají sociální služby vůči Vězeňské službě České republiky, je jasné, že sociální služby mají rezervy v prosazování práv svých klientů na institucionální úrovni. Přitom sociální pracovníci jsou často „ti poslední“, kteří těmto lidem zbyli. Můžeme si proto dovolit být odvážnější a hlasitější ve snaze hájit oprávněně práva našich klientů (Límová, 2018).

Ve své práci hledám cesty, jak zavést nový nástroj práce s klienty v prostředí věznic tak, aby splňoval svoji roli účelně a smysluplně. Následně je úkolem sociálních služeb zde působících vyjednat podmínky pro videokonzultace s klienty v jednotlivých věznicích, kde tyto služby působí. Pomoci jim při tomto úkolu může i spojení těchto služeb v asociaci, která by to prosazovala na úrovni Generálního ředitelství Vězeňské služby České republiky.

2. Problematika návykových látek ve věznicích v České republice

Česká republika má dobrou síť adiktologických služeb. Dlouhodobě se pohybuje v rámci Evropské unie na nejvyšších příčkách ve spotřebě alkoholu v přepočtu na počet obyvatel. V roce 2019 se umístila na 3. místě za Litvou a Rakouskem, za rok se zde spotřebovalo 10 litrů čistého alkoholu na osobu (Statista, 2022). Odhaduje se, že rizikové pití alkoholu se týká 17–19 % populace (1,5–1,7 mil. osob) (Chomynová, 2022).

Pokud mluvíme o užívání nelegálních návykových látek, užití THC v posledním roce uvedlo mezi mladými dospělými (15–34 let) 18,8 % dotázaných. Tím se Česká republika umístila jako třetí za Francií a Itálií. Užití amfetaminů uvedlo 2,2 % mladých dospělých a MDMA 3,5 % dospělých. Česká republika se z tohoto pohledu pohybuje mezi zeměmi s nejvyšší prevalencí užívání těchto látek v porovnání s ostatními zeměmi Evropské unie. Naopak, v užívání opioidů a kokainu se pohybuje ČR mezi zeměmi s nejnižší prevalencí (EMCDDA, 2017).

Problematiku zneužívání léků odborníci odhadují u 1,25–1,45 mil. obyvatel, riziko problémového hraní u dalších 91–120 tisíc lidí žijících v České republice (Chomynová, 2022).

Procento uživatelů nelegálních návykových látek je ve vězeňské populaci ještě vyšší než v běžné populaci. V roce 2014 bylo vedeno 40 % vězněných osob v evidenci vězeňské služby jako „drogově závislí“ (Ministerstvo spravedlnosti České republiky). Výzkum

Národního monitorovacího střediska pro drogy a závislosti, který probíhal v letech 2010–2016, ukazuje, že až 59 % odsouzených osob má ve svém životě zkušenost s užitím nelegální návykové látky a za posledních 12 měsíců před uvězněním užilo nelegální návykovou látku 25 % dotázaných (Grohmannová, 2017). Přitom v celkové populaci na území České republiky má zkušenosti s užitím nelegální návykové látky odhadem 10–12 % obyvatel (Chomynová, 2022).

Vidíme, že čísla vedená Vězeňskou službou ČR a procenta získaná Národním monitorovacím střediskem se liší. Důvodem může být nedůvěra vězňených osob v systém pomoci Vězeňské služby a zamlčení problémů s návykovými látkami. Za paradoxní považujeme skutečnost, že Generální ředitelství Vězeňské služby České republiky o výskytu návykových látek v prostředí věznic ví, řešení hledá v trestání jak přechovávání, tak užívání návykových látek ve věznicích dle § 28 odst. 3 písm. b) zákona č. 169/1999 Sb., o výkonu trestu odnětí svobody: „Odsouzeným je zakázáno vyrábět, přechovávat a konzumovat alkoholické nápoje a jiné návykové látky,…” Porušení tohoto zákona je řešeno represivně. Tím ale Vězeňská služba ČR znemožňuje otevřenou komunikaci mezi vězňenými osobami, které zde bojují se svojí závislostí a odborným personálem věznice. Pokud by vězeň ohlásil, že užil ve věznici návykovou látku, odbornému personálu – například psychologovi, adiktologovi nebo sociálnímu pracovníkovi, ten by byl jako zaměstnanec věznice nucen tuto osobu za užití návykové látky potrestat. Odsouzení lidé, kteří mají zájem abstinovat a z nějakého důvodu se jim to nedaří, se tak ocitají bez možnosti vyhledat pomoc odborníka, svěřit se, otevřít téma závislosti a pracovat na změně svého životního stylu.

K užití návykové látky ve vězení se v roce 2010 přiznalo 26 % respondentů studie Národního monitorovacího střediska pro drogy a drogové závislosti. Nejčastěji se jednalo o konopné látky (14,5 %), na druhém místě se objevil alkohol (14,3 %) a třetí látkou byl pervitin (12,5 %) (Mravčík, 2011).

Část odsouzených se rozhodne ve vězení abstinovat; tyto osoby vnímají uvěznění jako možnost zlepšení stavu jejich života, jejich závislostní problematiky nebo alespoň zlepšení zdravotního stavu ve smyslu fyzické a psychické kondice. Pro jiné ale může působit vězení jako místo pro výměnu jedné návykové látky za druhou (například za látku se silnějším účinkem či hůře detekovatelnou látku, jako jsou nové syntetické látky, nebo za látku, která je ve vězení lépe dostupná) či místo změny zaužívaného chování (například přechod k intravenóznímu užívání za účelem zvýšení účinků užívané látky z důvodu těžší dostupnosti další dávky této látky). Vězení může být pro některé odsouzené také místem

prvních zkušeností s omamnými a psychotropními látkami (OPL) (Drápal, 2021; EMCDDA 2012).

Tyto fakta Vězeňská služba ČR dobře zná a reaguje na ně. V Koncepti vězeňství do roku 2025 si, kromě jiných, klade za strategické cíle:

1. „Fungující a vhodně provázaný standardizovaný systém účinné odborné pomoci uživatelům návykových látek, motivující k abstinenci nejen ve výkonu trestu odnětí svobody, ale i po jeho skončení.
2. Účinná ochrana vězeňského prostředí od průniku nelegálních látek, potlačování užívání omamných a psychotropních látek vězňenými osobami a důsledná prevence šíření toxikomanie“ (MS ČR, 2016, s. 84).

Vězeňská služba dále propojuje užívání návykových látek s kriminální recidivou: „Drogově závislí, nebo šířeji osoby se závislostním chováním, tvoří značnou část vězněné populace. Závislostní chování představuje faktor, který významně koreluje s rizikem recidivy k trestné činnosti po propuštění z vězení. Z tohoto pohledu je potřeba s tímto rizikovým faktorem během uvěznění intenzivně terapeuticky pracovat“ (Drápal, 2021, s. 216).

U uživatelů návykových látek často vidíme, že závislost není jediným zdrojem jejich problémů. Ukazuje se, že mnozí z nich přicházejí do vězení ze špatných sociálních podmínek, s nízkou úrovní vzdělání ve spojení s nízkou mírou zaměstnanosti před nástupem trestu a častým faktem je o nestabilní bydlení v ubytovacích zařízeních. Jedná se často o osoby, které se denně pohybují v prostředí násilí, zneužívání a chudoby. Jde o osoby s kumulací sociálních problémů včetně problémového užívání návykových látek. Většina z těchto osob by na svobodě pomoc ve věci užívání návykových látek a závislosti nevyhledala nebo vyhledala až mnohem později. Informace, které získáme díky osobám, jež tuto pomoc vyhledají a využijí ve vězení, nám umožňuje lépe pochopit jejich potřeby, které zatím existující systém adiktologických služeb není schopen naplnit (EMCDDA, 2012).

Uvedená čísla ukazují, jak rozšířený je problém návykových látek v prostředí věznic. Dále nám ukazuje způsoby, které k řešení této problematika volí Vězeňská služba ČR. Mnozí odsouzení pokračují ve svém návykovém chování i ve věznicích. Ti, kteří se ale rozhodnou pro změnu, mají ve věznicích omezené možnosti vyhledat odbornou pomoc a zaměřit se na problémy, které je ke kriminální trestné činnosti dovedly – často se jedná o soubor sociálních a psychických problémů. Je proto nutné nabídnout těmto osobám individuální a komplexní přístup k řešení jejich situace. Fakt, že se často jedná o osoby, které

by na svobodě pomoc nevyhledaly nebo vyhledaly až podstatně později, je důvodem, proč je důležité pracovat s těmito osobami v době jejich pobytu ve vězení. Vidíme, že je proto více než vhodné nabídnout těmto lidem kvalitní adiktologické služby ve vězení a tím využít období jejich uvěznění, kdy jsou motivováni ke změně svého života. Z důvodu represivního přístupu VS ČR k této problematice zaujímají tuto roli pracovníci externí – pracovníci nestátních neziskových organizací. Ti jsou často jediné osoby, se kterými mohou jejich klienti ve vězení otevřeně mluvit o své závislosti a jejich boji s ní v době uvěznění.

2.1. Sociální a psychologické poradenství ve věznicích ČR

Věznice v České republice, i v mnoha dalších zemích, se snaží vytvořit systém pomoci pro obviněné i odsouzené osoby. Vidíme snahu věznic vytvořit funkční systém za pomoci sociálních pracovníků, psychologů, speciálních pedagogů, vychovatelů, ale také psychiatrů. V posledních letech stále více českých věznic vytváří i pracovní pozici adiktolog: „Profese adiktologa byla ve VS ČR zavedena v roce 2016 v jedné věznici, v rámci pilotního projektu, v roce 2018 pak bylo místo adiktologa zřízeno v dalších 12 věznicích“ (Zeman, 2019, s. 48).

Vězeňská služba se snaží najít funkční institucionální řešení, proto dělí odsouzené na základě jejich zkušenosti s užíváním návykových látek do 4 skupin:

1. Lidé bez zkušenosti a bez sklonů k užívání návykových látek, bez psychiatrických potíží, které by mohly vést k užití návykové látky. Těmto osobám vytvořily věznice speciální oddělení – bezdrogové zóny, jejichž účelem je oddělit tyto odsouzené od odsouzených se zkušeností s užíváním návykových látek. Oddělit je do bezpečného a čistého prostředí bez návykových látek.
2. Lidé bez zkušenosti s užíváním návykových látek v minulosti, ale s možnými sklony k užití těchto látek ve vězení. Jako důvod začátku užívání může být například snaha o únik z vězeňského prostředí. S těmito odsouzenými je doporučeno intenzivně pracovat v rámci preventivních programů.
3. Lidé užívající návykové látky před uvězněním, kteří projevují snahu a motivaci svůj život změnit a s užíváním návykových látek přestat. Zde je doporučeno zapojit léčebně-terapeutický přístup, oddělit tyto odsouzené od skupin odsouzených označených jako skupina 1 a 2, nabídnout jim odbornou pomoc ještě v době jejich pobytu ve výkonu trestu – program léčby závislosti. Do tohoto programu je možno zařadit i vězně s nařízenou protitoxikomanickou léčbou.
4. Lidé užívající návykové látky jak před uvězněním, tak se zájmem o užívání návykových látek i ve vězení. Jedno z možných řešení je oddělit tyto odsouzené

od ostatních. To však mnohé věznice nedělají z důvodu možnosti pozitivního působení ostatních skupin odsouzených na tyto osoby. Věznice se snaží na tyto odsouzené výchovně působit a v jejich činnosti související s návykovými látkami se jim snaží co nejvíce zamezit. Je potřeba uvést, že v této skupině se objevují i lidé s psychiatrickými diagnózami, lidé s tzv. duální diagnózou. Řešení spojení problémů jak psychických, tak závislostních je zatím málo popsáno a málo prozkoumané (Miovský, 2003).

Věznice tedy vnitřně dělí odsouzené dle jejich zkušeností s návykovými látkami a vytváří prostředí, které považuje pro tyto osoby jako vhodné. To dokazuje, že věznice aktivně pracují s problematikou závislosti a snaží se odsouzeným nabídnout pomoc. Dělení odsouzených do kategorií je ale v rozporu s individuálním přístupem k řešení problémů jednotlivých odsouzených osob. Snahu o individuální a komplexní přístup vidíme v zavádění individuálního programu zacházení, který nastavují věznice dle vyhodnocovacího systému SARPO.

2.2. Individuální a komplexní přístup

Každá věznice v ČR má za úkol při nástupu odsouzené osoby zhodnotit potřeby těchto osob a zhotovit individuální plán pro naplnění potřeb těchto osob. Slouží ji k tomu dva nástroje – souhrnná analýza rizik a potřeb odsouzených (SARPO) a individuální plán zacházení.

2.2.1. SARPO

Souhrnná analýza rizik a potřeb odsouzených (dále jen SARPO) je nástrojem speciálně nastaveným pro potřeby českých věznic. Jedná se o analýzu kriminogenních potřeb a výpočet rizik, kterou používá VS ČR od roku 2012. Jejím cílem je posoudit odsouzeného z pohledu psychologického, pedagogického, sociálního, případně lékařského a vypracovat o něm komplexní zprávu, kde se zhodnotí míra jeho rizik a potřeb (Drahý, 2018).

SARPO vyhodnocuje statické faktory (základní údaje – například, věk, rodinný stav, počet dětí, také trestná činnost – recidiva, druh trestné činnosti současné i minulé atd.) a dynamické faktory (dynamická rizika – bydlení, finance, zaměstnání, vztahy, postoje, životní styl a zkušenosti s návykovými látkami, dále rizika újmy – objekt, způsob, situace a motivace k trestné činnosti, a nakonec se posuzuje sebehodnocení odsouzeného – náhled, rizika, trestná činnost z pohledu pachatele, motivace ke změně). Cílem je posoudit

pravděpodobnost opětovného selhání a následného uvěznění odsouzeného (Šašek, 2021; Řeháček).

Na základě vypracované zprávy se s odsouzeným nastavuje jeho individuální plán programu zacházení. Ten má zabezpečit, že uvězněná osoba pracuje ve věznici na zlepšení těch oblastí svého života, které jsou individuálně vyhodnoceny jako nutné změnit, a to s cílem zlepšení její situace po propuštění na svobodu.

Vidíme, že jedním z faktorů vyhodnocování je i faktor zkušenosti s návykovými látkami. I tomuto účelu se mohou odsouzené osoby ve vězení s odborným personálem věnovat.

Otázkou je uplatnění empowermentu těchto osob – jsou tyto osoby zapojeny do sestavování svého individuálního plánu? Mají možnost rozhodovat o jeho nastavení a svých preferencích? A mají možnost otevřeně mluvit o svých potřebách v tématu závislosti?

2.2.2. Program zacházení

Věznice mají pro naplnění cíle reintegrace odsouzených osob směřovat pomocí programu zacházení: „K dosažení účelu výkonu trestu věznice stanoví pro každého odsouzeného program zacházení jako základní formu cílevědomého a komplexního působení, jehož cílem je připravit odsouzeného na soběstačný život v souladu se zákonem po propuštění z výkonu trestu“ (169/1999 Sb., zákon o výkonu trestu odnětí svobody, § 40, odst. 2). Aktivitu programu zacházení zabezpečuje hlavně Vězeňská služba, a to zejména odborný personál věznice, jako jsou speciální pedagogové, sociální pracovníci, pedagogové volného času, vychovatelé, psychologové a další (Matulová, Valeš, in. Hasmanová 2008).

V minulosti působily věznice na odsouzené pomocí denního režimu a pracovního zařazení. Tradiční pojetí výkonu trestu je ale pro současnou dobu nedostatečné. Ukazuje se, že odsouzení s nižší mírou sociálních a psychických potíží, na které trest působí preventivně, nerecidivuje. Problematická je skupina s vysokou mírou patologických jevů v životě, kumulací sociálních a psychických problémů. Pro tyto osoby není nastavení režimu a osvojení pracovních návyků dostatečné pro zásadní životní změnu (Drápal, 2021).

Program zacházení obsahuje celistvý soubor prostředků, kterými na odsouzené působí:

1. Pracovní aktivity – povinnost pracovat je základní povinností odsouzených. Pracovní zařazení se považuje za výchovný prvek. Odsouzení si osvojují pracovní návyky, získávají dovednosti spojené s výkonem jejich zaměstnání a formuje se i jejich osobnost (tamtéž). Vidíme, že práce je zde nazývána povinností každé odsouzené osoby.

2. Vzdělávací aktivity – věznice v současné době nabízejí možnost odborného vyučení v různých odborech, odsouzení tak mohou získat výučný list. Tyto aktivity zvyšují možnost uplatnění odsouzených na trhu práce po propuštění na svobodu (Šarounová, 2015).
3. Zájmové aktivity – jedná se o aktivity sportovní, kulturní a rekreativní. Jejich cílem je, aby si odsouzení osvojili aktivní způsoby trávení volného času. To je pro většinu odsouzených problematické; důvodem může být nedostatečná motivace, jakož i nedostatek základních znalostí a dovedností týkajících se možností trávení volného času (Mezník, 1995).
4. Aktivity v oblasti utváření vnějších vztahů (extramurální aktivity) – cílem těchto aktivit je posílení vztahů odsouzeného s jeho sociálním prostředím (rodina, blízké osoby), ne však o posílení vazeb se známými z kriminální sféry (Mezník, 1995). Může se jednat také o nácvik sociálních aktivit mimo prostředí věznice. Jde například o aktivity jako psaní dopisů, telefonování s rodinou a návštěvy rodiny ve vězení (případně videohovory s rodinou), ale také o vycházky mimo věznice za účelem návštěvy úřadu, kulturní akce, provedení nákupu. Tyto aktivity jsou přístupné na základě vyhodnocení rizik odsouzeného a jsou považovány za motivační faktor při práci s odsouzenými (Drápal, 2021). Aktivity, které se uskutečňují mimo prostor věznice, jsou tedy vnímány vězeňským personálem jako „něco za odměnu“.
5. Speciálně výchovné aktivity – „Speciálně výchovnými se rozumí skupinově i individuálně realizované sociální, speciálně pedagogické, psychologické a terapeutické aktivity vedené odbornými zaměstnanci věznice. Tyto aktivity jsou zaměřené především na oblast příčin a důsledků páchaní trestné činnosti, rizika související se zákonem sankcionovanou realizací potřeb a maladaptivními vzorci chování. Cílí na osobnost odsouzeného, změnu jeho postojů, myšlení a chování. Takové aktivity jsou realizovány např. v podobě sociálního výcviku, psychoterapie, pohybové terapie, sociálního a právního poradenství, nebo třeba kurzů zvládání agresivity“ (Šašek, 2021, s. 18). Tyto aktivity jsou určeny především odsouzeným, kteří jsou umístěni ve specializovaných oddílech. Ty jsou rozděleny podle potřeb některé specifické skupiny odsouzených. Jsou to oddíly určené například pro osoby páchající násilnou trestnou činností, osoby se sníženými mentálně-kognitivními schopnostmi, ale také pro uživatele návykových látek. Pro

ně zřizují věznice zejména bezdrogové zóny a specializované oddíly. Kromě specializovaných oddílů jsou ve věznicích aktivity se zaměřením na specifické potřeby pro odsouzené na standardizovaném oddíle. I zde najdeme aktivity se zaměřením na problematiku užívání návykových látek (tamtéž). Do této kategorie programu zacházení lze zařadit i aktivity nestátních neziskových organizací (NNO). Působení těchto organizací tedy řadíme také do programu zacházení, které nastavuje samotná Vězeňská služba České republiky.

Jako problematické se ukazuje upřednostňování pracovních aktivit před ostatními aktivitami: „Zaměstnávání je neúměrně upřednostňováno před programy, což podkopává a, v některých případech znemožňuje, personálu pracovat s vězni na nápravě. Vzhledem k tomu, že česká vězeňská služba sama deklaruje, že většina vězňů má vážné problémy zahrnující psychická traumata, zneužívání drog a nejistotu bydlení, bylo by prospěšné upřednostnit tyto problémy řešit za pomoci rehabilitačních programů a teprve poté se pokusit vězně zaměstnat“ (Mertl, 2021, s. 1). Ve výzkumu, který provedl Mertl v roce 2021, se ukázalo, že vězněným osobám je často znemožněno účastnit se terapeutických/poradenských sezení, protože jsou primárně vedeny k nástupu a k výkonu práce, případně jsou na sezeních po práci unavené, což znemožňuje efektivní terapeutickou/poradenskou práci. Autor nazývá tento stav neefektivní a nebezpečný: „Nebezpečí spočívá v tom, jak tvrdili informátoři, v kriminalizaci a adaptaci odsouzených na vězeňské podmínky a přísný režim. Odsouzení tak mohou bez problémů chodit do zaměstnání a plnit další povinnosti, ale to zakrývá jejich skutečné problémy, jako jsou jejich psychická traumata, materiální deprivace, neexistující sociální sítě atd. To je důvod, proč pracovní/výcvikový tábor nefunguje dobře. Může se stát, že vězni, jejichž potřeby nejsou řešeny, jsou propuštěni z vězení stejně nebezpeční nebo dokonce ještě nebezpečnější, než v době uvěznění“ (Mertl, 2021, s. 16). Jako ochranný mechanismus má působit právě průběžné vyhodnocování programu zacházení a SARPO. To se ale ukazuje pouze jako formální nástroj s minimálním dosahem na individuální potřeby jednotlivce (tamtéž).

2.3. Systém pomoci pro osoby se zkušeností s užíváním OPL ve věznicích

Vězeňská služba ČR sestavuje pro osoby potýkající se se závislostí soubor poradenských služeb, na které se tyto osoby mohou obracet v případě zájmu o změnu života a abstinenci. Jedná se o poradny drogové prevence, bezdrogové zóny a speciální oddíly.

2.3.1. Poradny drogové prevence

Poradny drogové prevence (PDP) slouží ve věznicích jako preventivní opatření užívání návykových látek. Evidují uživatele návykových látek a koordinují spolupráci věznice s dalšími poskytovateli adiktologických služeb, jako jsou nestátní neziskové organizace (NNO) (Drápal, 2021).

Poradna pracuje i přímo s odsouzenými osobami: „Zaměřuje se na krizovou intervenci, individuální terapii odsouzených, oblast poradenství, zprostředkování léčby, podpůrný kontakt, motivační pohovory, individuální provázení aj. Poradna zabezpečuje primární prevenci zneužívání psychotropních a jiných látek a zdravotnickou péči v oblasti drogové prevence s cílem minimalizovat zdravotní a sociální rizika“ (Pohanka, 2016, s. 17).

Poradny se zaměřují pomoc odsouzeným ve věku do 26 let, dále na pomoc lidem, kteří se dostali do vězení poprvé. Kromě podpory těmto osobám zabezpečuje oddělení drogové prevence i prevenci samotného užívání nelegálních látek ve věznicích ve smyslu testování odsouzených osob na přítomnost těchto látek v těle. K tomu má toto oddělení k dispozici i služební psy cvičené na vyhledávání omamných a psychotropních látek (VS ČR, 2022).

Otázkou je vytvoření důvěrného vztahu odsouzených s pracovníky, kteří jim mají ve věci závislosti a abstinence ve vězení pomáhat a zároveň mají represivní funkci. Spojení těchto funkcí v jednu osobu nepůsobí na uvězněné osoby důvěrně, pracovníkům tím Vězeňská služba znemožňuje pracovat s odsouzenými osobami poradenským způsobem a také znemožňuje jakýkoliv *harm reduction* přístup. Opět tím utvrzuje odsouzené osoby v nedůvěře v pracovníky Vězeňské služby a nedává jim prostor pro rozvoj tématu užívání návykových látek jak ve vězení, tak na svobodě. Dále zaměřením pomoci primárně na osoby do 26 let a osoby odsouzené poprvé znevýhodňuje osoby, které recidivují opakovaně – tedy osoby, které potřebují pomoc nejvíc.

2.3.2. Bezdrogové zóny

Bezdrogové zóny mají za účel zabezpečit v rámci věznice prostor, který je bez návykových látek. Jejich zřizování a provoz upravuje nařízení generálního ředitele Vězeňské služby České republiky č. 36/2010, kterým se upravuje protidrogová politika Vězeňské služby České republiky. Dle tohoto nařízení se bezdrogové zóny dělí na oddíly bezdrogové zóny bez terapeutického zacházení a oddíly bezdrogové zóny s terapeutickým zacházením. Cílem bezdrogových zón je „minimalizovat možnosti kontaktu odsouzených s drogou, aplikovat bezdrogový režim a realizovat diferencovaný výkon trestu odnětí svobody

u odsouzených uživatelů drog v zájmu snižování zdravotních a sociálních rizik jejich závislosti“ (MS ČR, 2016, s. 87).

Bezdrogová zóna s terapeutickým zacházením je určena pro odsouzené se zkušeností s užíváním návykových látek, ale s motivací ke změně životního stylu. Je zde intenzivní individuální i skupinový program, odsouzení mají nastavený program zacházení minimálně na 10 hodin týdně. Funguje zde bodový systém, kdy každý odsouzený musí splnit své povinnosti, za které je bodově ohodnocen. Jeho povinností je získat každý týden potřebný počet bodů. Dále je zde systém 4 fází a odsouzení v těchto fázích postupují dle hlasování ostatních členů bezdrogové zóny (Šašek, 2021).

„V každé věznici je zřízen minimálně jeden oddíl bezdrogové zóny. Bezdrogová zóna je většinou část věznice, která je vyhrazena pro odsouzené, kteří se formou kontraktu dobrovolně zaváží, že v průběhu pobytu ve věznici nebudou užívat drogy ani vyhledávat kontakt s nimi. Motivací jim, kromě snížení pravděpodobnosti kontaktu s drogou, může být např. o něco lepší vybavení těchto oddílů nebo větší výběr volnočasových a jiných aktivit. Pobyt v bezdrogové zóně může sloužit též jako příprava před zařazením do terapeutického programu specializovaného oddílu nebo naopak může bezdrogová zóna sloužit jako doléčovací zařízení pro absolventy terapeutických programů, případně jako příprava na propuštění“ (Drápal, 2021, s. 221–222).

Vidíme, že i když věznice ve svém prostředí zakazují přechovávání a užívání návykových látek, musí navíc zřizovat speciální bezdrogové zóny, kde se snaží zabezpečit skutečně čisté prostředí bez návykových látek. Navíc tyto osoby motivuje k nástupu do bezdrogových zón dalšími výhodami – lepším vybavením, volnočasovými aktivitami, přičemž jistota prostředí bez návykových látek by měla být motivací dostatečnou. To ukazuje na nefunkční represivní způsob práce. Vězeňská služba si je vědoma průniku návykových látek do svého prostředí a sama přiznává, že ve věznicích není možno zabezpečit prostředí bez těchto látek, a to i navzdory faktu, že Vězeňská služba sleduje cesty průniku návykových látek do vězení, pravidelně namátkově testuje odsouzené osoby a podniká další aktivity, aby zabránila průniku těchto látek do vězeňského prostředí. I tak se určité množství návykových látek do vězení dostává (Drápal, 2021).

Bezdrogové zóny bez terapeutického zacházení se v roce 2019 nacházely ve všech věznicích v ČR, tj. celkem 35 věznicích výkonu trestu odnětí svobody. Přitom 36 % odsouzených, kteří byli umístěni na oddělení bezdrogové zóny, tvořily osoby bez zkušenosti s užíváním nelegálních návykových látek. Ubytovací kapacita těchto oddílů byla v tomto

roce 1 843 míst, využilo ji 4 278 osob. Bezdrogové zóny s terapeutickým zacházením provozovaly 3 věznice – VTOS Příbram, Vinařice a Znojmo, celková kapacita byla 83 míst. Zařazení na oddíl bezdrogové zóny s terapeutickým zacházením využilo 189 odsouzených, přičemž 97 % z nich mělo zkušenost s užíváním nelegálních návykových látek a 1 % zařazených odsouzených mělo jako primární látku závislosti alkohol (Mravčík, 2020).

2.3.3. Specializované oddíly

Tyto oddíly se z pohledu adiktologie řadí mezi pobytové formy léčby závislosti: „Residenční léčba drogově závislých (problémových uživatelů drog) je v rámci VS ČR realizována ve specializovaných oddílech prostřednictvím zde probíhajících strukturovaných terapeutických programů, v nichž je využíváno principů terapeutické komunity“ (Zeman, 2019, s. 45).

Rozlišujeme dva druhy těchto oddílů – specializované oddíly pro dobrovolnou léčbu a specializované oddíly pro léčbu nařízenou soudem. Dobrovolné léčení bylo v roce 2019 možno absolvovat v 10 věznicích, výkon soudem nařízeného ochranného léčení poskytovaly v tomto roce 3 věznice (tamtéž).

Dobrovolnou léčbu zajišťuje specializovaný oddíl pro výkon trestu odsouzených s poruchou osobnosti a chování způsobenou užíváním návykových látek (SpO). Jedná se o oddíly s menší kapacitou, obvykle je zde 30–50 odsouzených osob. Tento prostor bývá často oddělen od ostatních prostor věznice, aby zde umístěné osoby přicházely co nejméně do styku s ostatními skupinami odsouzených. Součástí specializovaných oddílů bývá zpravidla místnost pro terapeutické aktivity, často i zahrada. Působí zde odborný personál ve složení psycholog, speciální pedagog, vychovatel-terapeut, sociální pracovník a vychovatel. Za program a průběh léčení bývá zpravidla zodpovědný psycholog, přičemž jsou zde časté týmové porady a supervize vedené externím supervizorem (tamtéž).

SpO oddíly využívají principů a účinných faktorů terapeutických komunit. Je zde vytvořen terapeutický program, každý odsouzený musí povinně absolvovat 21 hodin tohoto programu týdně, přičemž hlavní aktivitou jsou skupinové psychoterapie. Dále jsou zde aktivity jako prevence relapsu, různé pracovní, sportovní, vzdělávací a zájmové aktivity (Drápal, 2021).

Odsouzení se na specializovaný oddíl dostávají na doporučení odborné komise, ředitele věznice nebo generálního ředitele Vězeňské služby České republiky, přičemž se zvažují potřeby odsouzeného dle jeho hodnocení SARPO (Šašek, 2021).

Specializovaná oddělení pro výkon ochranného léčení protitoxikomanického (SpOOL) jsou určena pro ústavní ochranné léčby závislosti nařízené soudem. Na těchto

oddílech probíhá léčba za pomoci zdravotnického střediska (farmakologická část) a psycho-sociální (nefarmakologická) podpory zajišťovaná adiktologem, případně jiným odborným personálem věznice za úzké spolupráce s lékařem (Zeman, 2019).

„Léčbu závislosti během výkonu trestu odnětí svobody bylo možno v r. 2019 absolvovat na specializovaných oddílech ve 14 věznicích, z toho 11 věznic mělo oddíly pro dobrovolnou léčbu. Celková kapacita specializovaných oddílů s dobrovolným léčením činila v r. 2019 celkem 349 míst (340 v r. 2018). Možnosti dobrovolného léčení na některém z oddělení využilo v r. 2019 celkem 618 osob (702 osob v r. 2018), z toho nově zařazeno bylo 330 osob. Největší podíl nově zařazených osob tvořili uživatelé nealkoholových drog (87 %), podíl uživatelů alkoholu představoval 11 %. Celkem 59 % nově zařazených uvedlo injekční užívání drog“ (Mravčík, 2020, s. 224).

„Soudem nařízené ochranné léčení bylo možno absolvovat ve 3 věznicích (Opava, Rýnovice, Znojmo). Celková kapacita oddílů pro ochranné léčení byla 87 míst (93 v r. 2018). V r. 2019 evidovala VS ČR 171 osob v péči těchto oddílů (174 v r. 2018), z toho nově zařazeno bylo 83 osob. Největší podíl nově zařazených osob tvořili uživatelé nealkoholových drog, podíl uživatelů alkoholu představoval 17 %. Celkem 58 % nově zařazených uvedlo injekční užívání drog“ (tamtéž).

V letech 2016–2019 probíhal na těchto oddílech výzkum Institutu pro kriminologii a sociální prevenci (IKSP), jehož cílem bylo zmapovat odborné zacházení s odsouzenými na oddílech SpO a SpOOL. Výzkum si kladl za cíl posoudit dosah terapeutického působení na změnu životního stylu, postojů a kriminální recidivy u absolventů těchto programů. Jeho výsledky autoři formulovali následně: „terapeutické programy v SpO/SpOOL prokazatelně přispívají k naplňování deklarovaných cílů a poslání těchto oddílů. U absolventů programu byla zjištěna významná redukce úrovně kriminogenních postojů a vzorců myšlení. Tento výsledek obzvláště vynikne ve srovnání s odsouzenými, kteří programem neprocházejí. U těch s obdobným vzorcem užívání drog, jako mají účastníci programu, došlo během výkonu trestu za dobu, odpovídající délce trvání programu, k výraznému zhoršení ve smyslu posílení kriminálního myšlení. Přitom v době, kdy účastníci do programu vstupovali, byly výsledky obou těchto skupin obdobné“ (Zeman, 2019, s. 149). Zároveň autoři upozorňují na fakt, že mnoho absolventů SpO/SpOOL programů se vrací po ukončení terapeutického programu zpátky do vězeňského prostředí, které může opět negativně ovlivnit výsledky terapeutického působení. Je proto potřeba myslet na období po propuštění z vězení. V tomto období je důležité, aby propuštěná osoba navázala spolupráci se službou poskytující postpenitenciární

péči. Ta absolventovi SpO/SpOOL pomůže s udržení motivace a posílením osvojených návyků v rámci terapeutického programu i po jeho propuštění z vězení (tamtéž).

2.3.4. Poradenství poskytované nestátními neziskovými organizacemi

Kromě odborného personálu věznic umožňuje Generální ředitelství Vězeňské služby České republiky (GŘ VS ČR) i zapojení nestátních neziskových organizací (NNO) do programů odborného zacházení. Jejich činnost ve vazebních věznicích upravuje zákon č. 293/1993 sb., o výkonu vazby, § 15 odst. 1 vymežující právo na poskytování sociálních služeb obviněným a ve věznicích. V případě výkonu trestu odnětí svobody se jedná o zákon č. 169/1999 Sb., o výkonu trestu odnětí svobody, § 43 o účasti církví, náboženských společností, zájmových sdružení občanů, nevládních organizací a dalších orgánů na naplňování trestu.

Nestátní neziskové organizace vstupující do prostředí věznic a vyplňují mezery v nabídce pomoci, které vězeňská služba, například z legislativních důvodů, nemůže vyplnit sama. Jedním z příkladů je tak možnost otevřené komunikace jednak o abstinenci, ale také o možných relapsech (užití návykové látky) klientem služby v prostředí vězení. „Je pozitivním faktem, že všechny věznice a vazební věznice ČR spolupracují s NNO. V loňském roce již nebyly žádné, které by nabídky některé NNO ke spolupráci nevyužily; některé spolupracují až se třinácti. Celkem je nyní evidováno cca 60 těchto organizací, které spolupracují s VS ČR. Lze konstatovat, že s přibývajícími subjekty neziskového sektoru a zvyšující se nabídkou služeb se spolupráce neustále více profiluje a stabilizuje“ (Vojtková in Hasmanová, 2008). Nejedná se pouze o poradenství ve věci návykových látek, tyto organizace poskytují různorodou nabídku pomoci.

Rozmach spolupráce věznic s externími službami vidíme v evropských zemích v 90. letech 20. století. V tomto období se začíná klást důraz na propojení trestné činnosti s užíváním návykových látek. Vznikají tak sociální služby zaměřené na poskytování služeb ve vězeňském prostředí, kde poskytují poradenské a terapeutické služby. V těchto zemích převažuje mínění, že spolupráce vězeňské služby se službami zabezpečujícími kontinuální spolupráci s klienty je vždy výhodná, a označuje se jako „celostní přístup“ (Mioviský, 2003).

Mioviský (2003) vyjmenovává výhody spolupráce odsouzených s nestátní neziskovou organizací:

- Dobrovolnost vstupu odsouzených do spolupráce se službou – odsouzení si sami vybírají, jestli chtějí být v kontaktu s nějakou externí službou, v případě

spolupráce věznic s více službami se stejnou/podobnou cílovou skupinou si může odsouzený vybrat, se kterou službou spolupráci naváže.

- Vyšší důvěra v pracovníky NNO než v odborný personál věznic – pracovníci vězeňské služby mají represivní funkci. Pracovníci NNO represivní funkci nemají, naopak zaručují svým klientům důvěrnost informací. V praxi to znamená, že pracovníci NNO mohou mluvit o relapsu (užití návykové látky) v prostředí věznic bez potrestání klienta, a naopak s touto informací aktivně pracovat ve smyslu utvrzení motivace ke změně životního stylu klienta a prevence dalších relapsů.
- Zprostředkování kontaktu s vnějším světem – odsouzení často vnímají pracovníky NNO jako představitele svobodného vnějšího světa.
- Návaznost spolupráce i po propuštění – tyto služby nabízí možnost pokračovat ve spolupráci s klienty i po jejich propuštění z vězení.
- Vzdělávání odborného personálu ze strany NNO – tyto organizace nabízí i možnost stáží, kurzů a seminářů pro pracovníky vězeňské služby, kteří tím mohou získat další cenné poznatky pro svoji práci.
- Odbornost týmu - součástí je i zaručená odbornost služby; tyto služby musí splňovat požadavky Ministerstva práce a sociálních věcí (a dalších institucí) na odbornost a vzdělávání svých pracovníků. Dál tyto organizace zabezpečují svým pracovníkům pravidelné supervize.
- Snižování přetížení personálu VS ČR – pokud pracovníci NNO převezmou část péče o své klienty ve věznicích, odtíží tím alespoň částečně odborný vězeňský personál.
- Ekonomické výhody pro věznic – projekty Evropské unie nabízejí finanční podporu pro spolupráci věznic s externími sociálními službami. Dál může VS ČR částečně zabezpečit vzdělávání personálu díky nabídce vzdělávání ze strany spolupracujících organizací, čímž může ušetřit finance na vzdělávání.

Neziskové organizace poskytující odborné služby ve věznicích spolu úzce spolupracují. To dokazuje i vytvoření Asociace organizací v oblasti vězeňství (AOOV). Sdružují se zde organizace, které poskytují odborné poradenství jak v oblasti adiktologické, tak další sociální služby. Asociace má aktuálně celkem 16 spolupracujících organizací, z nichž vybíráme služby adiktologického zaměření: Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s, SANANIM z.ú., Společnost Podané ruce o.p.s., KOTEC o.p.s. (AOOV).

Velkou výhodou mají tyto organizace právě v možnosti pokračování spolupráce i po propuštění klienta z vězení. V období prvních dnů až let po propuštění je zásadní posilovat motivaci a podporovat klienty ve snaze změnit životní styl, který je k trestné činnosti a do vězení dovedl. Dále vidíme velkou výhodu pracovníků nestátních neziskových organizací v možnosti mluvit s klienty o užívání návykových látek otevřeně a důvěrně, a to i v případě, že klient nezvládá abstinovat ve vězení. Tím vytváří svým klientům bezpečné prostředí pro sdílení problémů, které je tíží, a navazuje se vztah důvěry mezi pracovníkem organizace a klientem. Pracovníci neziskových organizací tím získávají ve vězeňském prostředí nezastupitelnou roli.

3. Kontinuální sociální a psychologické poradenství

Vězení má za cíl plnit dvě funkce: „Výkonem trestu odnětí svobody se sleduje jednak ochrana společnosti před pachateli trestných činů a zabránění odsouzenému v dalším páčání trestné činnosti, ale též sociální reintegrace odsouzeného k tomu, aby se ve svém dalším životě zařadil do společnosti ‚na svobodě‘“ (Otmarová, in. Hasmanová 2008, s. 20). To znamená, že je žádoucí, aby odsouzené osoby aktivně pracovaly ve výkonu trestu na změně svého životního stylu. „K tomu je potřeba spolupráce mnoha zúčastněných subjektů jak státního, tak neziskového sektoru“ (MS ČR, 2016).

Nesmíme zapomínat na spolupráci odsouzené osoby na změně. Motivace a snaha odsouzeného člověka je v tomto případě klíčová. Ale ani při spolupráci odsouzeného klienta se službou, která mu poskytuje poradenství ve výkonu trestu, není možno vždy zabezpečit dobrý vstup této osoby zpátky do společnosti. Existuje pouze omezený počet možností, které tyto osoby mohou využít k bydlení – omezený počet sociálních bytů, azylových domů, nocleháren. Také systém vyplácení mezd, kdy nově nastupující pracovník dostane svoji mzdu často až po více než měsíci, není možno změnit ani ze strany sociálních kurátorů či sociálních služeb. Důležité je proto, jak je tato osoba motivována a připravena zvládnout tyto překážky. Podstatná je aktivní příprava na propuštění již v průběhu výkonu trestu odnětí svobody. Před propuštěním by si měl tento člověk, pokud možno, zabezpečit vhodné bydlení, zaměstnání a měl by mít jasno ve své dluhové a finanční situaci. Kromě toho by měl znát faktory, které ho vedou k páčání trestné činnosti – kriminogenní faktory (Drápal, 2021).

V „chráněném“ prostředí věznice není možno připravit jedince na všechny nástrahy, které jej po propuštění mohou na svobodě čekat. Visser a Travis (2003) dělí proces začleňování odsouzených osob do společnosti do čtyř fází: před uvězněním, ve vězení,

propuštění na svobodu, po propuštění. Jednak ukazují, že problém začlenění jednotlivce do společnosti po propuštění je otázkou jeho života před uvězněním, ale poukazují i na skutečnost potřeby další práce na změně i po propuštění. Kovářová (2014) se dívá v těchto fázích na situaci zkoumaného jednotlivce v oblastech: finanční zajištění a zaměstnání, bydlení, zdraví, zájmy a plány, rodina, komunita. Jak tyto faktory vstupují do jednotlivých fází reintegrace jedince?

3.1. Fáze před uvězněním

Visher a Travis (2003) chápou přechod z vězení do svobodné společnosti jako návrat. I lidé, kteří po propuštění nemají domov, do kterého by se vrátili, vstupují zpátky do společnosti lidí na svobodě.

Kromě vězňů, kteří jsou odsouzeni na doživotí nebo ve vězení zemřou, se všichni odsouzení ocitají v situaci, kdy se rozhodují, kam budou po propuštění z vězení směřovat. Návrat z vězení je často návratem odsouzeného člověka do jeho původního prostředí. Je proto důležité dívat se na to, z jakého prostředí pochází – na fázi před uvězněním. Je pravděpodobné, že pokud je člověk v této fázi dobře integrován, bude i jeho návrat do svobodné společnosti méně náročný (Visher a Travis, 2003).

Ve fázi před uvězněním je důležité, jestli měl tento člověk legální zaměstnání, a tedy má osvojené pracovní návyky a kvalifikaci k výkonu vhodného povolání. Dále je důležité, jestli má dluhy či exekuce, které by mu ztěžovaly jeho ekonomické fungování. V oblasti bydlení je otázkou, jestli má vhodné bydlení, do kterého by se i po propuštění z vězení mohl vrátit. Také jestli je zvyklý pravidelně platit za bydlení a s tím spojené výdaje. Oblast zdraví představuje riziko, pokud odsouzený člověk není zvyklý o svoje zdraví pravidelně pečovat nebo se potýká s psychiatrickými či závislostními potížemi. Začlenění do společnosti po propuštění ulehčí i to, pokud má ve svém životě koníčky a je zvyklý aktivně trávit svůj volný čas. Funkční vztahy v rodině jsou důležité z důvodu psychické i materiální pomoci jak v době pobytu ve vězení, tak v době po propuštění. Stejně důležité jsou i vztahy s přáteli a orientace v prostředí a komunitě, ve které se tato osoba pohybuje před nástupem do vězení a kam se bude, po propuštění, pravděpodobně i vracet (Kovářová, 2014).

V případě, že některý z uvedených faktorů v životě tohoto člověka chybí nebo je jakkoliv narušen, je důležité v této oblasti s ním pracovat v období jeho pobytu ve vězení.

3.2. Fáze ve vězení – penitenciární péče

Druhá fáze je jasně vymezeným obdobím dle délky trestu odsouzeného. V tomto období je největší možnost strukturovaně pracovat s odsouzeným na změně jeho života. „Sociální reintegrace vězňených osob, resp. osob odsouzených k trestu odnětí svobody je základním východiskem pro vedení řádného života odsouzenými po vykonání trestu a prevencí jejich recidivy kriminálního jednání“ (Hasmanová, in. Hasmanová, 2008, s. 33). V tomto období mluvíme o penitenciárním výchovném působení, které: „je zvláštním typem výchovného působení. Pokud bychom chtěli penitenciární výchovné působení srovnat se zacházením, můžeme říci, že je jádrem zacházení. Zvláštnosti penitenciárního výchovného působení od obyčejného výchovného působení spočívají v tom, že probíhá v podmínkách výkonu trestu (jde o korektivní působení)... Cíl penitenciárního působení vyjádřený psychologicky na obecné úrovni představuje obsažení změny chování a postojů odsouzeného. Ideálním cílem je změna celé osobnosti vězně tak, aby v budoucnu nepáchal další trestnou činnost a uměl žít jako ostatní lidé“ (Mařádek, 2005, s. 66–67).

Z pohledu naší práce je nutné zaměření na aktivity speciálně výchovné. Ty je možno rozdělit (Suchá, Valeš, in. Hasmanová, 2008, s. 46):

- „terapie (sociální výcvik, psychoter., arteterapie, sportovní/pohybová terapie atd.),
- sociálně-právní poradenství,
- trénink zvládnání agresivity.“

Právě speciálně výchovné aktivity jsou pro reintegraci odsouzených zcela zásadní. Jejich cílem je změna postojů, způsobu života díky přijetí odpovědnosti za vlastní život a kriminální činy. Jsou proto významným nástrojem ke změně reagování a rozhodování se v obtížných životních situacích, čímž vedou ke snižování recidivy (tamtéž).

3.3. Fáze propuštění na svobodu

Jedná se o moment propuštění na svobodu. V tomto momentě je nejvíc rozhodující hluboké rozhodnutí tohoto člověka ke změně, které se vytváří ve vězení. Stejně důležitá je i připravenost propuštěné osoby na tento moment a sociální prostředí, do kterého se vrací. Rozhodující je, jestli propuštěného přijme, nebo naopak odmítne jeho rodina a přátelé, jak obtížné bude hledání bydlení a práce a jakým překážkám bude čelit při zavádění svého nového – konvenčního životního stylu. Problém s reintegrací může prohloubit i stigma bývalého vězně, které často čerstvě propouštěným ztěžuje hledání práce i vhodného bydlení (Visher a Travis, 2003).

„Stejně, jako může dojít k ‚šoku z uvěznění‘ při nástupu do výkonu vazby či výkonu trestu odnětí svobody, se v praxi setkáváme i se ‚šokem z propuštění‘ či s ‚krizí ze svobody‘. Uvedená situace je dána zejména delším pobytem ve vězeňském zařízení, adaptací na podmínky výkonu trestu a zpretrháním sociálních kontaktů mimo vězeňské zdi. U dlouhodobých výkonů trestů zaznamenáváme i důsledky prizonizace a druhého života odsouzených. Propuštění pak potřebují pomoci s řešením nejrůznějších problémů, a to jak ze strany státu, samosprávy i dalších organizací, které danou oblast řeší“ (Drápal, 2021, s. 307–308).

Přípravu na moment propuštění z vězení zabezpečuje sociální pracovník věznice v rámci předvýstupního poradenství. Nejčastěji zabezpečuje ošacení a obuv, příspěvek při propuštění, zajištění spojení do místa pobytu a zajištění kontaktu se sociálním kurátorem. Sociálního kurátora informuje věznice asi 6 týdnů před propuštěním odsouzeného, že se blíží konec jeho trestu. Sociální pracovník také může s odsouzeným mapovat jeho možnosti bydlení a práce po propuštění – tedy kam a do jakého prostředí se bude tato osoba vracet. Další, návazná, postpenitenciární péče již záleží na propuštěném, který může navštívit některou ze služeb postpenitenciární péče (Kujevská, 2012).

Nesmíme zapomínat ani na specifické potřeby přípravy na propuštění pro uživatele návykových látek. Důležité je informovat osoby před výstupem o rizicích předávkování. Rizikové je hlavně předávkování opioidy první týdny po propuštění z vězení z důvodu snížené tolerance po období abstinence ve výkonu trestu (EMCDDA, 2012).

3.4. Fáze po propuštění na svobodu – postpenitenciární péče

Další fází v reintegraci je období života po propuštění této osoby na svobodu. Toto období začíná po prvotním šoku z propuštění na svobodu a trvá i několik let. Úplná stabilizace situace jednotlivce by měla proběhnout do 3 let od jeho propuštění na svobodu (Kovářová, 2014).

V tomto období mluvíme o postpenitenciární péči: „(povězeňská, postvězeňská péče) – je péče o propuštěné bývalé vězně... Dnes zůstává postpenitenciární péče státu v rukou sociálních kurátorů a sociálních pracovníků obecných, městských či krajských úřadů. Jde o práci složitou, namáhavou a často přinášející málo efektů. Doposud postpenitenciární péče netvoří ucelený dobře fungující systém a schází její návaznost na vězeňství. Naštěstí se začínají rozvíjet postpenitenciární aktivity nestátního charakteru... Od roku 2000 platí nový zákon o Probační a mediační službě, který má některé prvky postpenitenciární péče v sobě obsaženy“ (Mařádek, 2005, s. 72–73).

Právě v této fázi nejčastěji dochází k recidivě kriminálního chování. Největší roli zde hraje jak osobnost jedince, tak prostředí, kam se vrací. Drápal (2021, s. 309) vyjmenovává jako faktory snižující návrat ke kriminálnímu jednání: „Zvyšovat motivaci, naději a soběstačnost k dosažení pozitivních cílů. Rozvíjet prosociální sítě, pozitivní vztahy a volnočasové činnosti. Najít si a udržet zaměstnání. Zvládnout závislost na návykových látkách. Zlepšit sociální dovednosti, řešení problémů a myšlení, řízení emocí a prosociální postoje. Mít stabilní a vyhovující bydlení.“

Provázení při návratu na svobodu nabízí služby následné/postpenitenciární péče. Ty často navazují kontakt se zájemci o poskytnutí služby již v době jejich pobytu ve vězení. Tuto možnost nabízí zejména sociální kurátoři a služby nestátních neziskových organizací. Zaměstnanci těchto služeb dojíždějí i osobně do věznic, kde svoje služby prezentují a navazují první kontakty se zájemci o jejich sociální službu (Kovářová, 2014). Zde je důležité uvést, že státní služby jsou přetížené a často nenabízejí tak dlouhodobou a intenzivní spolupráci s klientem ve vězení, jak by tyto osoby potřebovaly. Dále neexistuje státem zřízená služba se zaměřením na klienty potýkající se se závislostí. Přitom tato skupina osob má specifické potřeby a je právě nejčastěji recidivující skupinou vězňů.

Dalším důležitým faktorem při návratu je stigma bývalého vězně, které u osob propuštěných z vězení většinová společnost vnímá. Bývalý vězeň tak může být vyčleněn na okraj společnosti, kde jej osoby pohybující se na hraně zákona přijmou mezi sebe a kde se bude cítit přijat. Situaci komplikuje i záznam v rejstříku trestů, který propuštěným osobám ztěžuje situaci na trhu práce. Někteří se proto uchýlí k práci pro pochybné zaměstnavatele, kteří nedodržují zákoník práce. Pokud se do toho tato osoba potýká s dluhy, často hledá práci bez smlouvy, kdy o práci může lehce přijít. To ještě více prohlubuje sociální nejistoty a rizika návratu ke kriminálnímu jednání. I toto jsou problémy, které často řeší klienti postpenitenciárních služeb.

Šustrová (in. Nepustil, 2020) proto při práci s těmito osobami klade důraz hlavně na komplexnost poskytované služby. Ukazuje, jak velké spektrum oblastí může být potřeba s klientem projít. Ideální je, aby klient mohl řešit co nejvíc problémů v jedné službě, a to hlavně na začátku spolupráce v postpenitenciární péči. Spolupráce s více službami může být pro klienta náročná. Individuální přístup je důležitý jak ve vězení, tak po propuštění. Jasně formulované cíle spolupráce a individuální plán jsou pro klienty srozumitelné a ukazuje se, že mohou být dobrým nástrojem pro navázání klienta ve věznici i do postpenitenciární péče, kdy klient ví, co může od služby očekávat a v čem mu může tato služba pomoci.

Dlouhodobost jako provázení klienta od výkonu vazby přes výkon trestu odnětí svobody až na svobodu – nesmíme zapomínat, že většina klientů těchto služeb se potýkala se závislostí již několik let před uvězněním. Pro mnoho klientů se nejedná o první pobyt ve vězení. Je proto potřeba upevňovat pozitivní návyky a život bez návykových látek do doby, než se pro klienty stane novou normou.

Práce na změně ve chráněném prostředí věznice tedy není dostatečná a je potřeba dál pracovat na změně i v praxi v období po propuštění osoby z věznice. Podporu pro osoby po propuštění z vězení můžeme rozdělit do dvou kategorií: podpora státního sektoru (sociální kurátor, probační a mediační služba) a podpora nestátního sektoru (nestátní neziskové organizace).

3.4.1. Postpenitenciární péče poskytována státem

Podporu a pomoc pro osoby po propuštění z vězení nabízí sociální kurátoři. Ti mohou navázat spolupráci s odsouzeným již v období jeho pobytu ve vězení a pomoci odsouzenému s přípravou na propuštění. Sociálního kurátora zřizuje každý obecní nebo městský úřad. Jeho činnost se zaměřuje na hledání bydlení, práce, finanční a dluhovou situaci lidí v nouzi, předchází tak jejich sociálnímu vyloučení. Po propuštění osoby z VTOS je možno ve spolupráci se sociálním kurátorem pokračovat a dál řešit problémy v popsáných oblastech. Spolupráce je založena na dobrovolnosti klienta. Sociální kurátor také rozhoduje o přidělení mimořádné okamžité pomoci z důvodu předcházení sociálního vyloučení, kterým se rozumí i propuštění z VTOS. Tuto dávku vyplácí úřad práce, a to do výše 1 000 Kč (MPSV).

Další postpenitenciární služba zřízená státem je Probační a mediační služba (PMS). Probační úředník vykonává dohled „nad podezřelým nebo nad obviněným, obžalovaným nebo odsouzeným“ (257/2000 Sb., zákon o Probační a mediační službě, § 2, odst. 1), ale také nabízí „individuální pomoc podezřelému nebo obviněnému a působení na něj, aby vedl řádný život, vyhověl soudem nebo státním zástupcem uloženým podmínkám, a tím došlo k obnově narušených právních i společenských vztahů“ (tamtéž).

Probační dohled nařizuje soud, nejedná se tedy o dobrovolnou, nýbrž povinnou spolupráci. Cílem probace je dohlížet na život odsouzeného a motivovat ho k vedení života v souladu se zákony. Probační úředník může svému klientovi pomoci také s jeho sociálními problémy, například s hledáním práce. Také disponuje odkazy na další sociální služby, včetně služeb adiktologických. V případě porušení nařízené spolupráce s PMS o tom probační úředník informuje příslušný soud. Ten může rozhodnout o výkonu trestu odnětí

svobody z důvodu neplnění podmínek podmíněného odsouzení, či podmíněného propuštění (PMS ČR).

3.4.2. Postpenitenciární péče nestátních neziskových organizací

Postpenitenciární péči v České republice můžeme najít obecnou – bez zaměření na konkrétní skupinu odsouzených, nebo specializovanou – zaměřenou na specifickou skupinu, například na osoby užívající návykové látky. Programy specializované adiktologické postpenitenciární péče pracují se svými klienty na hledání a udržení motivace k pozitivním změnám v jejich životě, což znamená přechod od užívání návykových látek k abstinenci, a to jak v období výkonu trestu odnětí svobody, tak po propuštění (Rychlá, in. Hasmanová 2008).

Poskytované služby v rámci specifické postpenitenciární péče (tamtéž, s. 64):

- „individuální poradenství,
- podpora v abstinenci,
- zprostředkování léčby,
- informace o minimalizaci rizik spojených s užíváním drog,
- zprostředkování kontaktu s rodinou a osobami blízkými,
- informace (sociálně-právní oblast, bydlení a práce),
- předvýstupní poradenství,
- písemný kontakt, možnost zaslání balíku pro potřebné (hygienické a psací potřeby),
- skupinové aktivity motivační a podpůrné skupiny pro udržení pozitivních změn v životním stylu klienta.“

Odsouzení mají před propuštěním možnost připravit se na výstup z vězení za pomoci mnoha institucí. Základní poradenství jim poskytne sociální pracovník věznice, dále se mohou obrátit na sociálního kurátora. Pomoc jim nabízí i nestátní neziskové organizace. Výhodou těchto organizací je nabídka pokračování spolupráce s klientem i po jeho propuštění z vězení a důvěra, kterou mají odsouzení v pracovníky NNO. Pracovníky těchto organizací vězni nevnímají jako součást vězeňského nebo státního sektoru, což hned od začátku vyvolává v těchto osobách větší pocit důvěry. Motivované osoby mají možnost navázat spolupráci s pracovníky NNO ještě ve vězení a získat tak podporu pro zvládnutí těžkého období stabilizace, které nastává po propuštění z vězení. Jednou ze služeb NNO, která poskytuje své služby jak v prostředí věznic, tak osobám po propuštění z vězení, je

Centrum poradenských služeb ve vězení a po výstupu, Společnost Podané ruce o.p.s. (CPSVV). Tuto službu uvádíme jako příklad z praxe.

3.4.2.1. Centrum poradenských služeb ve vězení a po výstupu

Již z názvu centra je zřejmé, že se jedná o centrum poskytující své služby klientům jak ve vězení, tak ve fázi po propuštění. „Centrum poradenských služeb ve vězení a po výstupu, Společnost Podané ruce o.p.s. (CPSVV) poskytuje služby lidem s projevy návykového chování, kteří se v důsledku tohoto svého životního stylu dostali do konfliktu se zákonem a následně do vazby či do výkonu trestu odnětí svobody a jejich blízkým. Jedná se o osoby umístěné ve věznicích, kde působíme, a osoby po výstupu z vězení, které přichází do našeho regionu. V rámci korespondenčního kontaktu se jedná o osoby ve věznicích po celé ČR“ (Bílý, 2022, s. 17).

Tato služba působí v prostředí věznic od roku 1997, což znamená, že je to nejdéle fungující služba svého typu. Za cíl si ukládá pomoci uživatelům návykových látek, kteří se dostali do konfliktu se zákonem, v dosahování a udržování pozitivních životních změn. Na své klienty působí prostřednictvím individuálního i skupinového poradenství, dále nabízí krizovou intervenci, motivační rozhovory, case management a další odborné služby (SPR, 2022).

Centrum nabízí individuální a skupinové poradenství celkem v 10 věznicích včetně 1 vazební věznice (Vazební věznice Brno a VTOS Kuřim, Znojmo, Rapotice, Světlá nad Sázavou, Ostrov nad Ohří, Břeclav, Poštorná, Příbram, Opava) (SPR, 2022). Klientům v penitenciární péči nabízí adiktologické, sociální a psychologické poradenství s přesahem do péče po propuštění – postpenitenciární péči. Ta je určena jak klientům, kteří byli s pracovníky v kontaktu v době pobytu ve vězení, tak klientům novým. Pracovníci s klienty jasně stanovují cíle spolupráce, na začátku spolupráce nastavují s klientem individuální plán. V rámci postpenitenciární péče je, kromě jiných, uplatňována metoda doprovodů a asistence, také metoda case management. Služba nabízí i sociálně materiální pomoc, a to v nezbytném rozsahu dle finančních možností centra (Bílý, 2022).

V roce 2020 měly nestátní neziskové organizace zákaz vstupu do věznic z důvodu šíření viru Covid-19 na území České republiky. To se týkalo i této služby. Jako kompenzaci vyjednálo centrum s věznicemi možnost videokonzultací. Ty poskytuje i nadále, přičemž je nabízí klientům ve věznicích, ve kterých neposkytuje osobní konzultace, například z důvodu vzdálenosti služby od věznice. Videokonzultaci je ochotna poskytnout ve kterékoliv věznici, která videohovor pracovníkům centra povolí. Tento způsob práce vnímá služba jako vhodný

nástroj k navázání spolupráce s klientem před propuštěním, kdy je největší potřeba navázání klienta na službu. Je vhodným nástrojem zejména k domluvení praktických kroků, které je potřeba udělat před propuštěním, a to jak ze strany klienta, tak případně ze strany pracovníka, pro dobrý návrat klienta do Jihomoravského kraje, kde centrum následnou postpenitenciární službu poskytuje (tamtéž).

Službu CPSVV využilo v roce 2021 celkem 587 klientů v 10 věznicích. V roce 2021 pracovalo v této službě 5 sociálních pracovníků a 3 psychologové, kteří zabezpečovali jak sociální, tak psychologické poradenství. Služba nabízí „kontinuální systém pomoci, který pokrývá období před nástupem, během vazebního stíhání, ve výkonu trestu i po propuštění“ (Společnost Podané ruce, 2022, s. 40). Jedná se tedy o službu poskytující kontinuální sociální péči.

3.5. Spolupráce služeb penitenciární a postpenitenciární péče

Přínosným faktorem pro reintegraci odsouzených osob do společnosti a snížení recidivy je propojení služeb penitenciární a postpenitenciární péče. Již při vstupu odsouzeného do výkonu trestu je potřeba myslet na to, že na konci trestu bude osobou propuštěnou. Koncepce vězeňství do roku 2025 zdůrazňuje důležitost zajištění provázanosti trestní a sociální politiky státu, zajištění spolupráce vězeňských zařízení s těmi, které na ně budou navazovat vně věznic – a to jak státní, tak nestátní neziskové organizace. Aktivity vedoucí k reintegraci odsouzených jsou prospěšné jak z důvodu finančních úspor státu (úspora nákladů na odsouzeného ve vězení), ale především z důvodu snížení kriminality a tím i snížení počtu obětí trestných činů ve společnosti (MS ČR, 2022).

„Kontinuální sociální péče zahrnuje práci s klientem ve všech fázích trestního řízení (ve vazbě či na svobodě), včetně soudního řízení ve výkonu trestu. Jejím cílem je navázání vzájemného socioterapeutického vztahu v zájmu působení na osobnost klienta tak, aby byla upevněna, event. vytvořena jeho pozitivní sociální vazba k okolí, aby nedocházelo k jeho sociální izolaci... Kontinuální sociální práce umožňuje řešit problémy obviněných a odsouzených v co největším předstihu před jejich propuštěním z výkonu trestu odnětí svobody a tím minimalizovat následky jejich nepříznivé situace. Kontinuální působení směřuje k tomu, aby klient danou situaci akceptoval a vycházel z ní při budování svých životních perspektiv. Tímto způsobem lze efektivně působit zejména proti vzniku tzv. krize prvního dne“ (Černíková, 2008, str. 215).

Většina předvýstupních programů je zaměřená na průměrnou vězeňskou populaci. Nesmíme ale zapomenout na specifické potřeby lidí, kteří v minulosti čelili závislosti na

návykových látkách. Ideální je navázání spolupráce mezi sociálními pracovníky věznice a dalšími sociálními službami. Díky této spolupráci je možno zabezpečit následnou péči o propuštěného – jeho pokračování ve spolupráci s odbornou službou v otázce léčby závislosti například v pobytovém zařízení léčby závislosti (EMCDDA, 2012). Nesmíme ale opomenout důležitost dobře navázaného vztahu postpenitenciární služby s klientem. Dobře navázaná spolupráce v době pobytu klienta ve vězení může zaručit, že bude mít tento jedinec ve službu a její pracovníky důvěru a obrátí se na ně i v době po propuštění na svobodu, bude zde pokračovat v práci na zlepšení své sociální situace a dál bude otevřeně mluvit i o problémech s užíváním návykových látek. V tomto případě mu pracovníci mohou poskytnout podporu ve zvládnání obtížných životních situací a pomoci mu tak udržet po propuštění abstinenci od návykových látek.

V této kapitole jsme si ukázali, s čím se potýká osoba opouštějící vězení. Na úspěchu při návratu do společnosti se odráží množství faktorů. Je potřeba zvážit, z jakého prostředí každý klient do věznice přišel a jaký život v období před nástupem do vězení vedl.

Vězení může působit na odsouzeného motivačně; tento moment je dobré zachytit a nabídnout odsouzenému pomoc s hledáním cesty k pozitivní změně životního stylu. Díky tomu můžeme ve věznici oslovit klienty, kteří na svobodě nad změnou života neuvažovali a odbornou pomoc nevyhledali.

Práce na změně musí být kontinuální – začátek práce na změně je ve věznici – formou promýšlení předcházejícího stylu života a hledání faktorů, které odsouzeného do vězení dovedly. Často jsou spojeny s užíváním návykových látek. Na to je potřeba myslet a nabídnout odsouzeným možnost pracovat na tématu závislosti, připravit se na abstinenci, i na možnost relapsu. Toto nabízí jak odborný vězeňský personál, tak pracovníci nestátních neziskových organizací. S klientem připravují dobré podmínky pro výstup z vězení – hledají vhodné bydlení a práci, mapují finanční a dluhovou situaci klienta. Připravují se na krizi z propuštění. Před propuštěním z vězení nesmíme opomíjet ani informace ze skupiny *harm reduction* – ve smyslu edukace klienta o snížené toleranci pro návykové látky. Tyto informace mohou osobám při návratu k návykovým látkám zachránit život.

Nabídka pomoci a podpory po výstupu z vězení může být pro klienta zásadní ve chvílích, kdy se mu nedaří na svobodě tak, jak si ve vězení představoval. Podporu těmto osobám nabízí hned několik služeb, dokonce jim spolupráce s postpenitenciární službou může být nařízena ve formě probačního dohledu. V této kapitole jsme si měli možnost ukázat, jak tyto služby pracují a co svým klientům nabízejí, i to, proč může být spolupráce

s klienty formou kontinuální péče přínosná. Vidíme, že k dobrému navázání klienta do kontinuální péče může sloužit dobře nastavený individuální plán a metody práce jako doprovody a asistence, case management a v neposlední řadě i sociálně-materiální pomoc. Představili jsme si službu, která kontinuální spolupráci svým klientům nabízí a která aktivně využívá tyto metody spolupráce. Tato služba v době pandemie poskytovala sociální a psychologické poradenství prostřednictvím videohovorů a tuto možnost nabízí dál i po skončení pandemických opatření.

4. Moderní technologie v prostředí věznic

Aby bylo možné poskytovat poradenství prostřednictvím videohovorů, je nutné změnit přístup věznic v oblasti přístupu vězňů k moderním technologiím. Věznice po celém světě omezují přístup odsouzených k IT vybavení. Zatímco televize je ve vězení již standardem, využití počítačů, mobilních telefonů a internetu je limitováno. Důvodem je strach věznic ze zneužití, jakým je například domlouvání trestné činnosti s lidmi na svobodě a možné ohrožení bezpečnosti věznice (Johnson, 2016).

První pokusy o zpřístupnění moderních technologií lidem ve vězení vidíme ve Spojeném království, a to v podobě přístupu k e-learningovým aktivitám, například za účelem výuky počítačových dovedností. Dále zde vznikl projekt, na základě kterého mohou blízcí zasílat odsouzeným e-maily, které jsou vytištěny a doručovány jako standardní pošta. Ve Francii mají odsouzení přístup k omezenému počtu internetových stránek, a to pod dohledem personálu věznice za účelem hledání práce a bydlení po propuštění. V Dánsku je možnost dosáhnout speciálního povolení, kdy je odsouzenému umožněno mít počítač přímo na cele – a to pro vzdělávací nebo pracovní účely. V otevřených věznicích v Dánsku jsou zřízeny také internetové kavárny – odsouzení tak mají přístup k internetu, přičemž některé webové stránky jsou zablokovány – například pornografické stránky, v některých věznicích je zablokován i Facebook. Nad používáním počítačů v internetové kavárně provádí dohled vězeňský personál. Dánské věznice uvádí pouze malý počet případů, kdy zjistili zneužití přístupu k internetu vězněm (Smith, 2012).

Jewkes (2016) ve svém článku upozorňuje na tlak, který je vůči věznicím vyvíjen ze strany veřejnosti. Ta vnímá vězení jako „totální instituci“ a očekává maximální odstřižení vězňů od veřejného prostředí a komunikace se světem venku. „Svobodu“, kterou v tomto očekávání představuje přístup uvězněných osob k internetu, vnímá veřejnost jako nežádoucí. Důležité je proto mluvit směrem k veřejnosti o dalších aspektech, které by zavedení internetu

do věznic pro tyto osoby znamenalo – zlepšení resocializace po propuštění, zlepšení počítačové gramotnosti, lepší uplatnění na trhu práce apod.

V běžném životě na svobodě je nevyhnutné umět zacházet s počítačem a dotykovými obrazovkami. Vězni jsou prakticky odloučeni od společnosti, a to často i několik let. Při návratu do společnosti se setkávají s novými technologiemi, které před jejich uvězněním neexistovaly, ale v současném světě jsou již běžné – například moderní mobilní telefony, dotyková zařízení na zakoupení jízdenek hromadné dopravy či samoobslužné pokladny v supermarketech. Reisdorf (2016) zkoumá dopad tohoto omezení na odsouzené ve 3 věznicích Velké Británie. V nich jsou odsouzení učeni zacházení s počítačem a s balíkem Microsoft Office – za účelem lepšího uplatnění na trhu práce po jejich propuštění. Odsouzení uvádějí, že v minulosti zažívali po propuštění obavy ze zvládnání běžných úkonů, při kterých bylo potřeba technické orientace. Pomoc jim v minulosti nabízela rodina, která jim pomáhala naučit se používat dotykové obrazovky. Těžko se jim chápalo používání dotykových zařízení – například to, kdy použít na takovém zařízení klávesnici a kdy ne. Rodina k tomuto problému přistupovala trpělivě, ale odsouzení i tak měli pocit, že rodinu obtěžují. Výuka počítačové gramotnosti je tedy pouze malou částí toho, co tyto osoby potřebují, a pouze málo zmírňuje jejich technickou negramotnost.

Vyloučení osob ve věznicích ze světa moderních technologií je zdrojem kritiky: „off-line trest znamená dekonstrukci sociálních dovedností a vztahů, což může podkopat jak schopnost osoby znovu se začlenit do společnosti, tak i její somatické, psychické a sociální schopnosti a zdraví. Chovanci musí být schopni orientovat se na internetu a vyhledávat informace a služby, jinak by jejich reintegrace do společnosti mohla být ohrožena. Nucení k životu mimo internet rozšiřuje odstup od těch, kteří sledují digitální společnost, a tím i od těch, kteří se stíhají přizpůsobit neustálému procesu změn. To může být vnímáno jako dvojitý trest a tento důsledek stojí za další výzkum“ (Toreld, 2018, s. 337–338).

Vidíme, že věznice po celém světě reagují na kritiku odloučení vězňů od moderních technologií a snaží se hledat bezpečný způsob, jak odsouzené osoby zapojí do moderního světa. V České republice mají odsouzení možnost absolvovat kurz počítačové gramotnosti a tím si alespoň částečně zvýšit svoji technickou gramotnost a možnost uplatnění na trhu práce po propuštění. Ukazuje se ale, že pouze malá část odsouzených má možnost absolvovat nějaký kurz počítačové gramotnosti. Krausová (2021) uvádí, že v roce 2019 se jednalo o 13 % odsouzených a v roce 2021 se jednalo o 23 % odsouzených: „z kvantitativního průzkumu plyne, že 17 % (3 203) vězňů neumí počítač ani zapnout, vypnout, napsat dopis,

napsat e-mail, vytvořit jednoduchou tabulku, vyřizovat internetové bankovní, a podobně. Je tudíž velmi pravděpodobné, že tyto osoby budou po propuštění na svobodu na trhu práce velmi těžko uplatnitelné. Důležitý je také fakt, že zejména díky celosvětové pandemii Covid-19 se v roce 2020 nové trendy informačních technologií staly skutečností rychleji, než bylo očekáváno. Novinky, jejichž implementace byla plánována až do roku 2024, byly uvedeny do praxe již výrazně dříve, a to už v průběhu roku 2021“ (tamtéž, s. 107).

Jednou z technických novinek, kterou zavedla Vězeňská služba vzhledem na pandemii Covid-19, je možnost videohovorů.

4.1. Videohovory ve věznicích

Kromě počítačových kurzů mají odsouzení v některých věznicích v České republice možnost videohovorů. To je také v různých věznicích ve světě dlouhodobě testováno, hlavně jako komunikační kanál pro rodinné příslušníky, kteří bydlí ve velké vzdálenosti od věznice a osobní návštěva by pro ně představovala velkou časovou i finanční zátěž.

V USA byl zaveden pilotní projekt na videonávštěvy v Louisianě. Pro nízké využívání byla tato možnost v roce 2009 zrušena. Je potřeba uvést, že přístup k videohovorům byl značně omezen – byly povoleny výhradně odsouzeným v segregaci nebo odsouzeným s dětmi apod. Omezení byli i rodinní příslušníci – byla zde velká obava z chování rodinných příslušníků při videohovoru. Protože věznice neměly personál, který by na rodiny dohlížel, byl jim kontakt zpřístupněn pouze z vybraných lokalit, například z kostelů: „Měli jsme rodiny, které musely chodit na určité místo, ale moc se to neujalo... V té době a ani v současnosti jsme neměli personál, který by to monitoroval, zejména z neomezených míst, jako jsou domy návštěvníků. Takže jsme místo toho umožnili, aby rodiny chodily do kostelů ve velkých lokalitách, jako je např. Orleans. Obávali jsme se, že lidé budou dělat nevhodné věci během videonávštěvy, a říkali jsme si, že v kostele by možná lidé nedělali šílené věci“ (Johnson, 2016, s. 293).

V jiných státech, například v Arizoně a Aljašce, je důvodem zrušení možnosti videohovorů s rodinou velká finanční nákladnost služby, která videopřenos zajišťuje. Naopak některé věznice zrušily osobní návštěvy a zavedly pouze online návštěvy – například Washington. Zde se ukazují osobní návštěvy nákladnější nežli návštěvy prostřednictvím videohovorů. Toto rozhodnutí bylo napadeno ze strany blízkých, kteří žádali o obnovení možnosti osobních návštěv. Argumentovali možností lepšího čtení emocí a uváděli, že věznice tímto zákazem poškozují již tak zranitelné vězně (tamtéž).

V roce 2017 nahradila osobní návštěvy videohovory věznice Jefferson Parish Correctional Center. Jedním z uvedených důvodů byla bezpečnost věznice – díky videohovorům bylo osobám blízkým znemožněno vnášet do věznice návykové látky. Jako výhodu pro odsouzené uvedli, že takto mohou být s rodinou při oslavách nebo číst pohádky svým dětem na dobrou noc. V praxi se ukázalo, že videohovory jsou pro rodiny drahé (20minutová návštěva byla zpoplatněna sumou 12,99 \$), věznice se potýkala také s technickými potížemi při přenosu zvuku i obrazu. Naopak evropské věznice se snaží o zpřístupnění kontaktu odsouzených s jejich blízkými: „Vězňům musí být umožněno co nejčastěji komunikovat prostřednictvím dopisů, telefonů nebo jiných forem komunikace se svými rodinami, jinými osobami a zástupci vnějších organizací a přijímat návštěvy těchto osob“ (Sims, 2017, s. 7).

V USA mají také zkušenost s využitím videohovorů ke zprostředkování léčby duševního zdraví – odsouzení mohou mluvit s psychiatrem nebo psychologem mimo věznici (Johnson, 2016).

V několika věznicích Velké Británie byla zavedena možnost videohovoru s rodinou prostřednictvím bezplatné platformy Skype. Zdejší zkušenost ukazují na důležitost soukromí při využívání videohovorů s rodinou: „Vězni, kteří mohli tuto službu využít, si také stěžovali na nedostatek soukromí, protože počítačový monitor a kamera, které používali, byly instalovány v místnosti vedle místnosti pro personál a stěny byly tenké. Po zprostředkování počátečního propojení pokračovali také příslušníci ve sledování interakci mezi vězněm a jeho příbuzným (příbuznými) na vlastním monitoru v kanceláři personálu, což není v souladu s obvyklou vězeňskou politikou monitorování telefonních hovorů, která je omezená, náhodně uplatňovaná a převážně zpravodajská namísto trvalé a všudypřítomné. Ještě problematičtější byla skutečnost, že každý, kdo vstoupil do kanceláře nebo se podíval otevřenými dveřmi z chodby, mohl vidět obrazovku počítače v kanceláři zaměstnanců. Pro některé z nich bylo vědomí, že spoluvězni mohou vidět jejich domovy, partnery a děti, překážkou pro používání Skypu a po počátečním nadšení, když byl poprvé zaveden, od něj upustili a vrátili se k používání telefonních automatů, které jsou drahé a vyžadují čekání ve frontě venku v mrazu a dešti“ (Reisdorf, 2016, s. 778).

Ukazuje se, že je velmi důležité zabezpečit pro videohovor vhodné podmínky a prostředí, kterému budou odsouzení důvěřovat. Vězeňský personál je, pochopitelně, v případě nových moderních technologií ve svém zabezpečeném prostředí obezřetný. Je proto pochopitelné, že věznice hledají různé možnosti, jak mít tento nový způsob

komunikace pod kontrolou. Vysoká míra kontroly se ukazuje jako důvod, proč se odsouzení rozhodnou tuto možnost přestat využívat. Zároveň videohovory umožňují rychlé a efektivní spojení bez nutnosti cestování a může šetřit čas i peníze jak rodiny, tak věznic. Je proto na místě hledat funkční kompromisní řešení, jak videohovory využít. Zdá se, že videohovory nejsou plnohodnotnou náhradou osobního setkání, mohou ale sloužit jako doplnění nebo alternativa pro některé odsouzené, kteří si tuto formu komunikace dobrovolně zvolí.

4.1.1. Videohovory v českých věznicích v době pandemie Covid-19

Na jaře 2020 přichází i první vlna omezení fungování sociálních služeb. Důvodem je šíření viru Covid-19 na území České republiky. Pro nestátní neziskové organizace, které poskytují poradenství ve věznicích, to znamenalo zákaz vstupu do věznic, a tedy přerušení spolupráce s klienty. Většina spolupráce byla převedena do korespondenční formy. Postpenitenciární péče se minimalizovala, poskytovala se zejména telefonicky (Mravčík, 2020).

S touto situací se potýkaly služby NNO jak v ČR, tak v dalších zemích po celém světě. Simiyu (2021) sleduje omezení sociálních služeb v době pandemie v celosvětovém měřítku. Upozorňuje na osoby, které byly odloučeny od svých blízkých ve věznicích z důvodu zákazu návštěv. To prohlubovalo strach lidí ve věznicích, kteří se tak obávali o zdraví svých blízkých na svobodě. Vězni se ocitli v úplné izolaci, což prohloubilo jejich psychické potíže, se kterými se mnozí ve věznicích již tak potýkají: „Ztráta interakce a komunikace s blízkými způsobená sociální distancí a izolací. To způsobuje hlubokou úzkost, depresi a zvýšené riziko psychických problémů mezi vězni během pandemie. Sociální pracovníci poskytující služby ve věznicích čelí výzvě, protože musí dodržovat stanovená pravidla pro zmírnění šíření infekce. Návštěvy ve vězení jsou během takové bezprecedentní situace zakázány, protože potenciálně ohrožují prevenci a zmírňování šíření nemocí jak ve věznici, tak v komunitě. Sociální pracovníci jsou přitom vedeni hodnotami sociální práce a znají důležitost mezilidských vztahů, proto by měli brát v úvahu své zdraví, ale i klienty a pokračovat v poskytování sociální služby“ (Simiyu, 2021, s. 1).

Zákaz vstupů do věznic znamenal i zamezení návštěv rodinných příslušníků odsouzených, a to včetně jejich dětí. Jako náhradní řešení byla v mnoha krajinách zvolena možnost návštěv online. Dopad zákazu osobních návštěv a přechodu na online návštěvy prostřednictvím videohovorů na vztah dětí s uvězněnými rodiči v době Covid-19 opatření zkoumá v prostředí australských věznic Flynn (2020). Ta uvádí jak výhody, tak nevýhody těchto návštěv. Za pozitivní aspekt můžeme považovat: „žádné náklady na dopravu; děti

nemusí vstupovat do prostředí věznic; žádný čas na cestování; víc soukromí než v návštěvních místnostech; méně rozptylujících prvků než v návštěvních místnostech; méně rizikové pro návštěvy a/nebo děti; je to víc než telefonický kontakt“ (Flynn, 2020, s. 72). Jako výhoda se ukázala například možnost dětí ukázat rodiči ve vězení jejich domov, pokoj, oblíbené hračky apod. Ale i tak se zdá, že videohovory nenahradily osobní kontakt s rodičem úplně. Dětem chyběl osobní kontakt s jejich rodičem a možnost doteku a objetí. Některé videohovory odmítaly nebo snášely hůře než návštěvy osobní. Ukázalo se, že při navázání vztahu je důležitá i osobní přítomnost (tamtéž).

Vliv pandemie Covid-19 na chod českých věznic zkoumá Klabouch (2021). Pokud se podíváme specificky na videohovory s rodinou, z jeho výzkumu vyplývá, že většina respondentů možnost videohovorů s rodinou v době pandemie Covid-19 využívala. Tito respondenti uvedli, že možnost videohovorů s rodinou by měla zůstat pro odsouzené otevřená i v době obnovených návštěv ve věznici. Na druhou stranu až 77 % respondentů nepovažovalo tuto možnost za stejně přínosnou jako možnost osobní návštěvy. „I přes snahu kompenzovat zrušení návštěv prostřednictvím platformy Skype odsouzení velmi silně pociťují nemožnost setkat se se svými blízkými. Někteří respondenti zmiňovali skutečnost, že nemohou obejmout své děti či partnerku“ (Klabouch, 2021, s. 60).

Podobný vývoj restrikcí v době pandemie jako v České republice jsme mohli vidět například v Srbsku. Zdejší věznice reagovaly rychle a téměř ihned přešly z osobních návštěv na možnost videohovorů. Lidé ve věznicích hodnotili tuto možnost jako výbornou. Věznice se ale setkaly s problémy s technickým vybavením, rodiny narážely na problémy technické gramotnosti. Zavedení videohovorů s rodinou jako běžné možnosti spojení pro odsouzené by znamenalo další využití technického vybavení věznice a také zvýšení technické gramotnosti jak u odsouzených, tak v populaci obecně. „Získání nových znalostí a dovedností v této oblasti může významně přispět k reintegračním procesům, zejména pokud jde o zaměstnání a samostatnou výdělečnou činnost po propuštění z nápravného zařízení. Proto by tento inovativní přístup, přestože byl zaveden jako lék na mimořádnou situaci, neměl být po zrušení všech restriktivních opatření spojených s pandemií Covid-19 opuštěn. Naopak, tento pilotní projekt by měl být vězeňskou správou využit jako plodná půda, na níž by se dalo stavět a zavést moderní, hybridní model přístupu k právu vězňů na komunikaci s rodinou. Dále je na čase zvážit možnosti rozšíření využití ICT (pozn. informačně-komunikačních technologií) v rámci zacházení, ale také v rámci přípravy na propuštění. Tento poslední bod má velký význam v souvislosti s umožněním lepšího vhledu

do rodinného prostředí mladistvých, aby se oni i jejich rodinní příslušníci mohli připravit na novou, postpenitenciární životní kapitolu“ (Kolaković-Bjoković, 2021, s. 32).

Problematiku špatné technické vybavenosti a technické gramotnosti příbuzných vyřešila v České republice Asociace organizací v oblasti vězeňství. Díky projektu Skype-návštěva kontaktní místo nabízí 7 míst, které zájemcům o videohovor s jejich příbuzným ve vězení poskytnou prostor s technickým vybavením a školenou osobou, která jim pomůže navázat spojení s věznicí (AOOV). Dále v České republice vznikl projekt Skype obhajoby, který umožnil spojení obviněných a odsouzených s jejich advokáty (ČAK).

Možnost videohovorů využily i nestátní neziskové organizace, které vyjednaly možnost online konzultací s klienty ve vězení. Pokračovaly tak v poskytování sociálního a psychologického poradenství online formou.

4.2. Sociální a psycholog. poradenství prostřednictvím videohovorů

Před rokem 2020 bylo běžné poskytování telefonického poradenství anebo online poradenství omezeno na online diskusní fóra a chaty. Jednalo se zejména o poskytování krizové intervence. Častým tématem, které pracovníci těchto telefonních linek a webů řešili, bylo téma závislosti. Poradenství prostřednictvím telefonu bylo často doplněno osobní konzultací – pracovníci se nejprve snažili vyřešit uvedený problém po telefonu, následně v případě potřeby vyzvali žadatele k osobní návštěvě jejich centra nebo je vyzvalo k návštěvě jiného – specializovaného – centra (Sadílek, 2006).

Psychoterapeuti mají s poskytováním svých služeb v online prostoru větší zkušenosti. Pro inspiraci uvádím i zkušenosti z pohledu psychoterapie. Formy poskytování online psychoterapie / psychologického poradenství jsou synchronní a asynchronní. Synchronní se odehrávají v reálném čase za aktivní přítomnosti klienta i terapeuta. Je to například chat, telefonování přes internet a audio-video konferenční hovory. Nejvíce vyhledávanou synchronní formou online psychoterapie jsou konferenční hovory z důvodu nejlepší možnosti navázání psychotherapeutického vztahu. Je ale potřeba dbát na zabezpečení bezpečného prostoru pro klienta – diskrétní prostředí, kde nebude klient rušen a odposloucháván. Asynchronní formy nevyžadují přítomnost klienta a terapeuta v tom stejném čase. Jedná se například o e-maily, diskusní fóra, audio a audio-vizuální nahrávky. Tento druh poradenství je vhodný zejména časově vytížené klienty, nevýhodou je snížená flexibilita reakce na emoce klienta ze strany terapeuta (Holcnerová, 2010).

Pro poskytování kvalitního psychologického poradenství prostřednictvím videohovorů je potřeba dobré vybavení: „Technické podmínky online spolupráce do velké

míry ovlivňují kvalitu kontaktu s klientem a tím i kvalitu pracovní aliance. V porovnání s terapií tváří v tvář, kdy je psychoterapeut ten, kdo zodpovídá v hlavní míře za dobré prostředí (klid, soukromí, akustické podmínky, rozmístění míst na sezení apod.), u online psychoterapie je tato zodpovědnost více sílená a také klient musí dbát na dobré technické zajištění“ (Ernest, 2020). Kvalitu hovoru a tím i kvalitu navázané spolupráce dále ovlivňuje kvalita internetového připojení, kvalita sluchátek/reproduktorů a mikrofonu, osvětlení i zvolená komunikační platforma (tamtéž).

Dobré technické vybavení a zabezpečení klidného prostředí pro poskytování videohovorů za účelem poskytování sociálního/psychologického poradenství je důležitou podmínkou úspěchu. Zda jsou české věznice schopny zabezpečit kvalitní technické vybavení, a jak se postaví k otázce kontroly přenosu a důvěrnosti informací, které si klient sociální služby s pracovníkem NNO může předávat, je jedna z otázek, kterou můj výzkum otevírá.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5. Metodologie

Z důvodu šíření viru Covid-19 na území České republiky zakázala vláda ČR protipandemickými opatřeními vstupování do věznic. Tento zákaz se týkal jak osob blízkých, tak i dalších osob, včetně pracovníků nestátních neziskových organizací, kteří do věznic běžně vstupují, aby poskytovali svým klientům osobní konzultace. Za využití videohovorů se těmto službám povedlo zůstat s jejich klienty ve věznicích v kontaktu a dál poskytovat sociální a psychologické poradenství. Novým jevem, který jsem zkoumala a který byl způsoben pandemií Covid-19, je proto sociální a psychologické poradenství poskytované prostřednictvím videohovorů.

Výsledky výzkumu mohou přímo ovlivnit další fungování a využívání možnosti spojení sociálních služeb s vězni ve vazebních věznicích a ve výkonu trestu odnětí svobody. Propojení výzkumu se studovaným vědním odborem (řízení v sociálních a zdravotnických organizacích) vidím v možnosti přímého vlivu na fungování, a tedy i řízení, těchto sociálních služeb.

5.1. Cíle a výzkumné otázky

Využití moderních technologií pro udržení kontaktů a spojení vězňů s jejich rodinami bylo v době pandemie v letech 2020 až 2022 logickým krokem. Také využití možnosti videohovorů pro poskytování poradenství klientům ze strany sociálních služeb považuji ve vzniklé situaci za vhodné řešení a příležitost popsat a zvážit potenciál této změny pro další rozvoj služeb. Při přípravě projektu jsem si kladla několik otázek: *Jak tuto zkušenost využít? Komu, jak a kdy nabízet a poskytovat videokonzultace? Za jakých podmínek? Jak na tento nástroj reagují klienti a jak s ním zacházejí pracovníci?*

Tyto a další otázky si kladli také pracovníci NNO po návratu do běžného režimu služeb. Cílem mého výzkumu, který jsem díky jejich ochotě ke spolupráci mohla zpracovat, je využití této jedinečné zkušenosti a popsání specifik poradenské práce prostřednictvím videohovorů, včetně přínosů a omezení této formy pro služby, které možnosti videohovorů nabízejí. Důraz jsem přitom kladla na zjištění přínosů a omezení, které tato forma práce přináší pro klienty poradenských služeb. Součástí prováděného praktického výzkumu je doporučení ne/vhodnosti pokračování práce formou videokonzultací a zavedení videohovorů jako nového nástroje při práci s klienty ve věznicích.

Hlavní výzkumná otázka byla na začátku výzkumu formulována jako: Jsou videokonzultace vhodnou formou pro poskytování sociálního a psychologického poradenství pro osoby ve vězení se závislostní anamnézou?

Díličí otázky výzkumu byly na počátku formulovány následovně:

1. Jak se daří pracovníkům sociálních služeb navázat kvalitní vztah s klientem v případě osobních konzultací a prostřednictvím videokonzultací?
2. Jak tato forma práce ovlivňuje témata, cíle a výsledky práce s klienty?
3. Jak tuto formu práce přijímají klienti, jak na ni reagují (dostupnost, podpora, zvládnutí, přínosy a omezení)?
4. Jaké faktory ovlivňují práci s klientem prostřednictvím videohovorů – příprava, průběh, výsledky?
5. Jaké výhody a nevýhody představuje poskytování poradenství prostřednictvím videohovorů pro sociální službu nestátní neziskové organizace?

V průběhu výzkumu jsem na základě zjištění odhalovala další důležité aspekty a otázky jsem doplňovala a zpřesňovala. S ohledem na praktický dopad výzkumu mě posléze zajímalo: *Jak vytvořit vhodné podmínky pro videokonzultace ze strany sociální služby? Jaké podmínky je potřeba zabezpečit pro videokonzultace ze strany Vězeňské služby ČR pro poskytování videokonzultací? Jak připravit klienta sociální služby na specifickou práci prostřednictvím videokonzultací?*

Tento výzkum je specifický mojí pozicí výzkumnice. Působím jako sociální pracovnice v sociální službě nestátní neziskové organizace. Tato poskytuje služby klientům ve vězení, kteří mají zkušenost s užíváním návykových látek a jsou ohroženi závislostí. Za výhodu považuji vlastní přímou zkušenost s poskytováním poradenství klientům ve vězení za využití videohovorů, přístup k informacím a výzkumným partnerům a partnerkám a znalost vězeňského prostředí. Moje pozice mi umožňuje lepší získání kontaktů a navázání spolupráce se spolupracovníky, kteří byli mými informanty. Moje vlastní zkušenosti jistě přinášejí určitý subjektivní pohled na získané informace a zkoumaný problém. S tímto „rizikem“ jsem vědomě pracovala, reflektovala jsem oblasti, ve kterých by se zkreslení mohlo projevit (například promítání vlastní zkušenosti do výpovědi informantů, pokládání navádějících otázek, hodnocení ne/správnosti jejich práce s klienty a další), a pečlivě jsem se snažila uvádět, „kdo mluví“, a vlastní zkušenosti v textu využívat symetricky.

5.2. Výzkumné metody

Pro naplnění cílů jsem použila kvalitativní výzkumné metody. Jejich výhodou je možnost zkoumat videokonzultace do hloubky, porovnat zkušenosti jednotlivých služeb, sledovat postupný vývoj práce přes videohovory. Zohledňuji přitom kontext a podmínky, ve kterých bylo poradenství poskytnuto (Hendl, 2005).

Na výsledky výzkumu jsem se dívala z pohledu přínosu videokonzultací pro klienty a pohledu možnosti zapojení klientů do spolupráce se službou poskytující kontinuální sociální péči. Mým cílem je zahrnutí klientů do rozhodování, jakou formou a za jakých podmínek jim bude pomoc zprostředkována, tedy empowerment klientů ve vztahu k systému poskytování poradenství ve věznicích. Nesmíme se tedy dívat pouze na výhody, které tato forma práce poskytuje centrům a jejich pracovníkům, kteří toto poradenství poskytují; jako hlavní vidím potřebu poskytovat kvalitní poradenství klientům – příjemcům této pomoci: „Kritická sociální práce se zaměřuje i na momenty, kdy například pod tlakem společenských změn profesionální psychosociální pomoc opomíjí svůj původní smysl a stává se součástí dominujícího řádu. Místo aby se zabývala zájmy těch, kterým má sloužit, pak podléhá zájmům a potřebám mocných“ (Hokynek; in Nepustil, 2020, s. 36). Z této pozice jsem interpretovala výsledky výzkumu.

Záznamy z rozhovorů s pracovníky NNO, ze skupinového rozhovoru, písemné poznámky z těchto rozhovorů, písemné poznámky pozorovatele ze skupinového rozhovoru a nakonec písemné záznamy z videokonzultací s klienty jsem analyzovala metodou zakotvené teorie: „Hlavním cílem GTM je vybudovat teorii zkoumaného jevu: jeho abstraktní, teoretické uchopení, které nám umožní daný jev pregnantně pojmenovat, lépe mu porozumět v různých souvislostech a díky tomu být i úspěšnější v jeho předvídání a ovlivňování“ (Řiháček, Hytych, in: Řiháček, 2013, s. 44). Tomu odpovídá cíl mé práce – nejenom popsat zkušenosti různých služeb s novým pracovním nástrojem, ale i mu lépe porozumět, hledat souvislosti, analyzovat faktory v prostředí a jejich vliv na výsledky práce s klientem prostřednictvím videohovorů. Nakonec doufám v porozumění jedinečných aspektů tohoto nástroje, což mi umožnilo sestavit soubor doporučení, jejichž cílem je pomoc pracovníkům NNO při používání videohovorů s klienty v době, kdy již jejich práce nebude omezena restrikcemi a zákazy, ale vrátí se zpátky k běžnému fungování. „Produktem GTM je teorie (nebo, budeme-li skromnější, pracovní model), která je obvykle organizována okolo jednoho ústředního konceptu“ (Řiháček, Hytych, in: Řiháček, 2013, s. 45). Tímto konceptem je tedy soubor mých doporučení.

5.3. Vytváření a analýza dat

Sběr dat proběhl ve 3 fázích. Původním záměrem výzkumu bylo získat rozhovory s klienty, kteří mají zkušenost s konzultacemi prostřednictvím videohovorů. Aby mohl nový nástroj sloužit co nejlépe klientům sociálních služeb, bylo pro mě zásadní získat na videokonzultace pohled a názor i klientů – příjemců poradenských služeb. Jelikož můj výzkum neměl povolení pro kontaktování těchto osob ve věznicích, informovala jsem o svém záměru informanty z řad pracovníků sociálních služeb NNO a opakovaně jsem je požádala o zprostředkování kontaktu s vhodnými informanty z řad jejich klientů, kteří navázali kontakt s jejich službou po propuštění. Jako problém se ukázal fakt, že v době mého výzkumu se v programu postpenitenciární péče nevyskytoval žádný klient, který by splňoval kritéria mého výzkumu. Kritériem přitom byla zkušenost s alespoň jednou videokonzultací s pracovníkem NNO.

V první fázi výzkumu jsem nahradila rozhovory s klienty NNO analýzou archivních záznamů, které jsem si vedla při videokonzultacích. I když jsem nezískala rozhovory přímo s uživateli videoporadenství – s klienty NNO, i tak považuji za zásadní zplnomocnění těchto klientů, jejich zapojení do rozhodnutí ze strany sociálních služeb a věznic, zda chtějí videokonzultace využívat. Při stanovení doporučení pro práci s klienty prostřednictvím videohovorů jsem toto reflektovala a doporučení jsem stanovila s ohledem na chybějící přímé vyjádření klientů.

V první fázi jsem náhodně vybrala 10 složek klientů, kterým bylo poskytováno poradenství prostřednictvím videokonzultací. Záznamy jsem anonymizovala a provedla jsem kvalitativní obsahovou analýzu těchto záznamů a kódování formou otevřeného kódování. To umožnilo zachytit pojmy a jevy, které se ve videokonzultacích projevovaly a opakovaly: „Vytváříme pojmy, které jsou induktivně zakotveny v datech, ale samy o sobě mají abstraktní povahu, protože vyjadřují myšlenku, princip či zkušenost, platnou napříč různými událostmi či situacemi“ (Řiháček, Hytych; in. Řiháček, 2013, s. 48). Po otevřeném kódování jsem přistoupila ke kódování axiálnímu, čímž jsem vyhledala společné jevy a zkušenosti, které se objevily v různých rozhovorech, a porovnávala jsem je: „účelem axiálního kódování je navrhnout a ověřit vztahy mezi kategoriemi a jejich subkategoriemi podle paradigmatu a pokračovat ve vyhledávání rozdílů v jejich vlastnostech prostřednictvím jednotlivých dimenzí těchto vlastností“ (Strauss, 1999, s. 157). Proběhlo tedy první axiální kódování.

Na základě poznatků, které jsem z této fáze získala, jsem sestavila okruhy otázek pro polostrukturovaný rozhovor s pracovníky center a připravila jsem tak druhou fázi výzkumu. Při sestavování okruhů jsem dále vycházela z vlastních zkušeností s tímto nástrojem a také s poznatky, které jsem získala při přípravě teoretické části diplomové práce. Vidíme, že pro tento výzkum byl použit smíšený výzkum (multi-method design), který je založen na zkoumání/vyslechnutí názorů „toho druhého“, kdy obě strany mají ve výzkumu stejné postavení: „Jako metaparadigma a postup pro smíšený výzkum vyžaduje použití ‚dialektického naslouchání‘ různým perspektivám a výslovně vyzívá k ‚nabalování‘ přístupu na přístup zainteresovaných stran a epistemologickými a sociálně-politickými názory výzkumníků. Hodnotami, jimiž se smíšená výzkumná studie řídí (včetně hodnotových prostředků a hodnotových cílů), je zkombinování důležitých myšlenek z konkurenčních paradigmat, metodologií a konkurujících si hodnot do nového přístupu společensky dohodnutého celku pro každou výzkumnou studii. Přesná instance použití DP (pozn. dialektický pluralismus) se bude lišit od výzkumné studie v závislosti na výzkumných otázkách, situaci, účastnících výzkumu a dalších důležitých nepředvídatelných okolnostech, které mohou nastat. Chcete-li použít DP, musíte naslouchat, vést dialog s odlišností, přijímat napětí, porozumění ‚jinému‘, učení se z ‚jiného‘, oceňovat druhého a jednat“ (Johnson, 2014, 559). Zapojení zkušenosti klientů s videokonzultacemi v první fázi výzkumu a konfrontování výsledků s názorem sociálních pracovníků, kteří videokonzultace poskytovali, je důkazem, že jsem naslouchala oběma stranám – jak klientům, tak pracovníkům NNO.

Otázky, které jsem sestavila pro pracovníky, lze shrnout do několika okruhů:

- zkušenosti pracovníků s videokonzultacemi (kdy a proč služba zavedla poskytování videokonzultací, kolik konzultací poskytla, zkušenosti s videokonzultacemi napříč různými věznicemi);
- klienti a videokonzultace (kolik klientů využilo možnost videokonzultací, zpětná vazba klientů na videokonzultace);
- průběh videokonzultací (podmínky – délka, přítomnost 3. osoby, porovnání videokonzultace s osobní konzultací, přístup pracovníků věznice, výhody a nevýhody pro klienty i pro centra);
- specifika adiktologických služeb a videokonzultace (navázání vztahu pracovník–klient, cíle spolupráce s klienty, adiktologická témata na

videokonzultacích, navázání spolupráce klientů v programu postpenitenciární péče);

- plány center v rámci videokonzultací do budoucna (kdy, jak a komu videokonzultace poskytovat v budoucnosti).

Informanty pro tuto fázi jsem získala oslovením služeb NNO, které v ČR poskytují sociální a psychologické poradenství ve věznicích a jejich cílová skupina je specifikována jako klienti se zkušeností s užíváním návykových látek. Jednalo se tedy o záměrný výběr (purpose sampling): „Jedná se o nenáhodnou techniku, která nepotřebuje základní teorie ani stanovený počet účastníků. Zjednodušeně řečeno, výzkumník rozhoduje o tom, co je třeba znát, a vydá se hledat lidi, kteří mohou a jsou ochotni poskytnout informace na základě svých znalostí nebo zkušeností. Je to obvykle používaná technika v kvalitativním výzkumu k identifikaci a výběru respondentů, případů bohatých na informace pro co nejvhodnější využití dostupných zdrojů. To zahrnuje identifikaci a výběr jednotlivců nebo skupin jednotlivců, kteří jsou zvěhlí a dobře informovaní o jevu, který je předmětem zájmu. Kromě znalostí a zkušeností je důležitá i dostupnost a ochota účastnit se výzkumu a schopnost sdělovat zkušenosti a názory v rámci diskuse“ (Etikan, 2016, s. 2). Oslovila jsem celkem 7 služeb (nepočítám centrum, pro které sama pracuji). Pozitivně reagovali vedoucí pracovníci 4 center, kteří byli ochotni zapojit se do mého výzkumu.

Jako formu sběru dat pro druhou fázi jsem zvolila polostrukturované rozhovory s těmito pracovníky. Každý pracovník měl v době poskytování rozhovoru zkušenosti s poskytováním videokonzultací delší než 6 měsíců. Výzkumné rozhovory probíhaly formou videohovorů jen několik málo týdnů po návratu těchto služeb do běžného fungování osobních konzultací ve věznicích. Použitím videohovorů jsem se snažila informantům připomenout jejich pocity a zkušenosti spojené s využíváním videohovorů v pracovním prostředí. Výsledkem bylo, že někteří pracovníci reflektovali své pocity při výzkumném rozhovoru, což se ukázalo jako přínosné pro rozlišení interních pocitů pracovníků - jejich případnou osobní nespokojenost s poskytováním tohoto nástroje a konstruktivní návrhy na změnu práce s tímto nástrojem.

Po získání rozhovorů jsem tyto přepsala a anonymizovala, informanti byli označeni jako I1–I4 a následně byli rozhovory kódovány otevřeným kódováním. Dále jsem hledala společné jevy a zkušenosti, které se objevily v různých rozhovorech, a ty jsem opakovaně porovnávala. Proběhlo druhé axiální kódování.

Při zpracovávání rozhovorů jsem zjistila, že se praxe různých služeb lišila více, než jsem očekávala, a získaná data se ukázala jako roztržitá. Abych zkoumanému jevu lépe porozuměla, rozhodla jsem se přidat třetí fázi výzkumu.

Na základě získaných dat jsem upravila a více konkretizovala zkoumané okruhy otázek a připravila jsem skupinový rozhovor – fokusní skupinu, kde byla získaná data doplněna o další zkušenosti, a výsledky získané v předchozích rozhovorech jsem tak ověřila.

Fokusní skupina proběhla ve službě, kde sama pracuji, a trvala hodinu a půl. Jako informanti byli zvoleni 3 pracovníci této služby, kteří mají s poskytováním videokonzultací největší zkušenosti. Forma fokusní skupiny byla zvolena z důvodu zájmu o možnost sledovat různorodost názorů, vzájemné doplňování zkušeností a skupinovou dynamiku, kterou tato forma získávání dat umožňuje. Přítomen byl i pozorovatel, který si vedl samostatné poznámky (Barker, 1999).

U fokusní skupiny jsem se zaměřila zejména na okruhy:

- klienti a videokonzultace (zájem o videokonzultace ze strany klientů, reagování na změnu formy poskytování poradenství, porovnání zkušeností s videokonzultacemi s klienty, kteří mají zkušenost s videohovory, například s rodinou, a s klienty bez této zkušenosti);
- výhody a nevýhody videokonzultací, sdílení dobré praxe (výhody a nevýhody pro klienty, výhody a nevýhody pro pracovníky NNO, výhody a nevýhody pro fungování centra; sdílení doporučení, zkušeností, jak pracovníci řešili problematické situace, co se při práci přes videokonzultace osvědčilo);
- specifika adiktologických služeb a videokonzultace (navázání vztahu pracovník–klient, adiktologická témata na videokonzultacích, navázání spolupráce klientů v programu postpenitenciární péče).

Záznam z fokusní skupiny byl přepsán, anonymizován, jednotliví účastníci byli označeni jako I5–I7. Všechny podklady – záznamy z videokonzultací, rozhovory s pracovníky, přepis fokusní skupiny a všechny poznámky výzkumnice, které jsem si v době vedení rozhovorů i fokusní skupiny vedla, a také poznámky pozorovatele – jsem opakovaně porovnávala a kódovala. I zde jsem provedla kvalitativní obsahovou analýzu. Nakonec jsem přistoupila k třetímu kódování – selektivnímu kódování za účelem hledání podobných fenoménů, které propojují zkušenosti různých center se zavedením videokonzultací: „Selektivní kódování je posledním krokem naší analýzy. Jde při něm o integraci pojmů kolem centrální kategorie a doplňování kategorií, které je třeba dále rozvinout a propracovat.

Nyní ukazují záznamy a diagramy hloubku a komplexnost myšlenek a jako zrcadla odrážejí vyvíjející se teorii“ (Strauss, 1999, s. 163).

Díky selektivnímu kódování jsem určila ústřední téma a zhodnotila jsem vhodnost použití tohoto nástroje v budoucnosti. Přeformulovala jsem také původní výzkumné otázky. Výsledkem je sestavení několika základních doporučení pro používání tohoto nástroje jako standardního nástroje pro práci sociálních služeb působících ve věznicích s klienty se zkušeností s užíváním návykových látek a se závislostí.

5.4. Limity výzkumu a etické aspekty

Ve svém výzkumu jsem zvažila etické aspekty, které tento výzkum obnáší. Vzhledem k citlivosti zkoumaného prostředí jsem postupovala v co největší míře citlivě a všechna jména a názvy institucí byly anonymizovány.

Na začátku rozhovorů byli informanti upozorněni na nahrávání rozhovoru, se všemi byl uzavřen ústní souhlas s nahráváním. Informovala jsem je o tom, že nahrávky budou přepsány a anonymizovány – a to jak jména pracovníků, tak názvy služeb, ve kterých pracují. Anonymizovala jsem i názvy konkrétních věznic, zkušenosti s nimiž mi informanti sdíleli. Na začátku rozhovoru jsem informantům sdělila, že tyto názvy není potřeba v rozhovoru uvádět. Také byli informováni o tom, že mohou odmítnout odpovědět na kteroukoliv otázku, a to bez nutnosti uvádět důvod.

Nahrávky z rozhovorů byly smazány a pracovala jsem pouze s doslovným – anonymizovaným – přepisem.

Podobně jsem postupovala v případě fokusní skupiny, kde byl také představen pozorovatel a uvedla jsem jeho roli. Jeho role v našem výzkumu byla pasivní, do průběhu nevstupoval.

V případě písemných záznamů z videokonzultací s klienty byly tyto záznamy pročteny a do výzkumu jsem použila poznámky z čtení, které jsem automaticky anonymizovala.

Limitem výzkumu je skutečnost, že se mi nepodařilo zapojit klienty služeb a získat tak jejich pohled na videokonzultace. Názor klientů jsem se snažila získat díky přímým záznamům z konzultací a také vnesením otázky názoru klientů směrem k informantům, kteří měli možnost v praxi pozorovat přístup jejich klientů k videokonzultacím. I tak považuji za přínosné do budoucna zapojit klienty – příjemce poradenství prostřednictvím videokonzultací – a získat jejich názor na tuto formu spolupráce, zhodnotit jejich zájem o tuto formu práce. Jedním z řešení může být oslovení Vězeňské služby České republiky a

vyjednání možnosti provést výzkum s klienty těchto služeb v době jejich pobytu ve věznicích.

6. Výsledky výzkumu

Důvodem poskytování adiktologických služeb ve vězení je pomoci obviněným a odsouzeným osobám, které mají zkušenost s užíváním návykových látek, změnit jejich život a zotavit se ze závislosti.

Témata užívání návykových látek a abstinence jsou spojena s diskriminací, negativními emocemi, nepochopením ze strany veřejnosti. V pomáhajících profesích je obecně důležité navázání vztahu důvěry mezi pracovníkem a klientem služby. V případě služeb, které poskytují sociální a psychologické poradenství v prostředí věznice, je důraz na důvěru ještě o něco větší.

Toto tvrzení dokazují reakce informantů na otázky možnosti otevírání adiktologických témat s klienty. Informanti potvrdili, že témata závislosti a abstinence při osobních konzultacích není jednoduché:

V: *Jsou klienti ochotni otevřít téma užívání návykových látek přes videohovor?*

I1: *„Řekla bych, že jo, ale že to často trvá nějakou delší dobu. Že to není úplně na první dobrou. Ale když máme navázaný důvěrný vztah, tak bych řekla, že jsou. Samozřejmě, jsou klienti a jsou klienti, ale velká část z nich je podle mě hodně otevřená anebo o tom mluví minimálně zpětně – jako tehdy, když jsem byl v té krizi, tak to bylo proto, že jsem dlužil za drogy a chtěl jsem se zabít. Takže někdo je otevřený hned, někdo třeba zpětně, ale řekla bych, že u velké části déle navázaných klientů je ta otevřenost dostatečná a dobrá.“*

V prostředí videokonzultací je tedy práce na tomto tématu hodnocena pracovníky jako těžší, ne však nemožná:

I2: *„Takže to si myslím, že jsou potom markantní rozdíly, ale obecně tady ta témata se otevírají špatně, bych řekla, i v osobním kontaktu a hodně podle mě záleží taky na tom klientovi samotném, že pokud on v tom má jasno a chce tu problematiku řešit, tak v tu chvíli si myslím, že tam ta obrazovka nehraje roli. Pokud do toho jde fakt naplno, do té budoucí abstinence, nebo když mluví o nějaké vnitřní změně. Já si myslím, že tam taky hodně hraje roli, že to ani možná někdy není o té obrazovce, ale o tom klientovi.“*

Ústředním tématem výzkumu se tedy ukázala potřeba navázání kvalitního vztahu důvěry mezi pracovníkem a klientem služby. Potvrzuje se, že kvalita navázaného vztahu přímo ovlivňuje cíle, proces a výsledky spolupráce. Je také zásadním faktorem pro navázání spolupráce klienta v postpenitenciární péči.

Forma poskytování poradenství výrazně neovlivňuje cíle, průběh ani výsledky spolupráce. Přímo je ale ovlivňuje právě kvalita vztahu a důvěra, kterou si pracovník u klienta získá. Poradenský pracovník má tedy těžký úkol – navázat s klientem vztah. Proto by měli pracovníci zabezpečit, aby jim byly poskytnuty pro jejich práci vhodné podmínky, a to jak při osobních konzultacích, tak stejně při videokonzultacích.

V archivních záznamech vedených při videokonzultacích s klienty bylo zřejmé, že klienti přinášeli do poradenského procesu témata prevence relapsu, závislosti a abstinence v minulosti, s klienty byl také často sestavován plán po propuštění včetně zvažování možnosti léčeb závislosti jak ve věznicích, tak po propuštění. 2 z 10 zkoumaných klientů navázali se službou kontakt i po propuštění a pokračovali ve spolupráci v programu postpenitenciární péče. Z toho je možno usoudit, že s klienty se povedlo navázat kvalitní vztah důvěry, který udržel klienty ve spolupráci i po jejich odchodu z vězení.

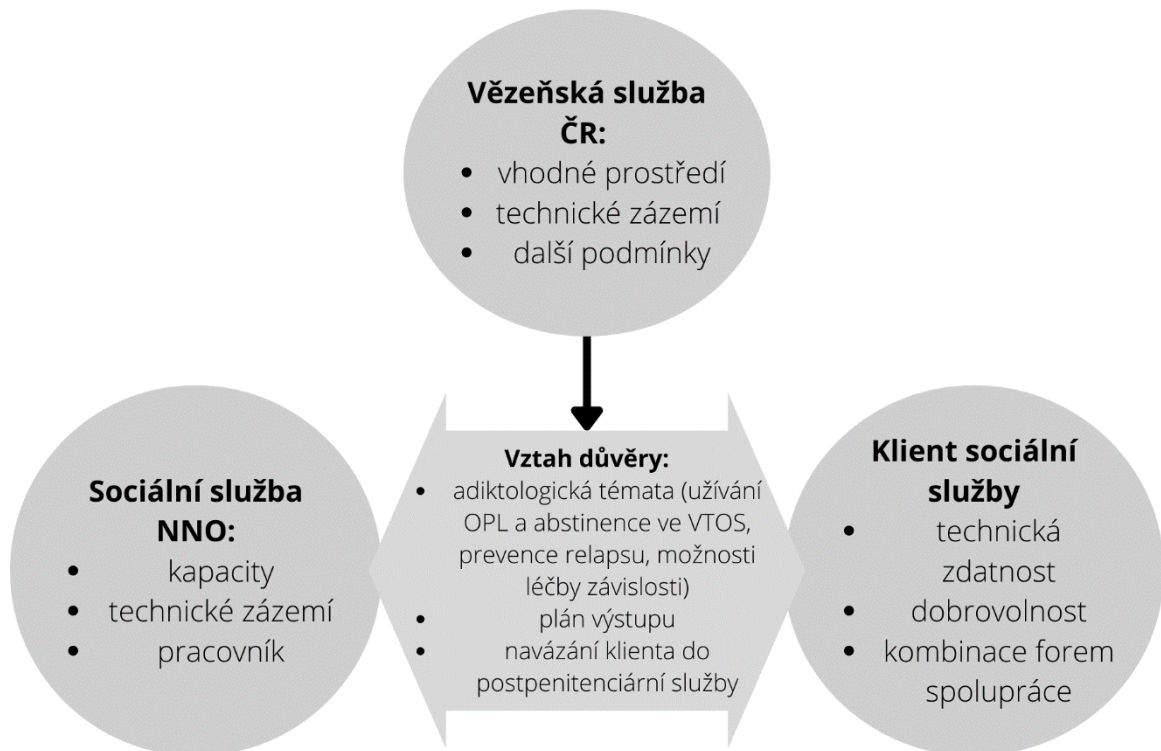
Na základě získaných informací se domnívám, že videokonzultace mohou být vhodnou formou poskytování sociálního a psychologického poradenství pro klienty ve věznicích, kteří mají problémy s užíváním návykových látek, ale pouze za předpokladu zabezpečení vhodných podmínek pro průběh tohoto poradenství a navázání kvalitního vztahu.

Dále jsem se tedy zabývala tím, co do prostředí videokonzultací vstupuje, co ovlivňuje navázaný vztah důvěry mezi pracovníkem a klientem. Výsledky jsem zpracovala i graficky (obr. 1.).

Vytvořený obrázek znázorňuje jednotlivé subjekty, které jsou v poradenství zapojeny. Pracovníci sociálních služeb stojí na úrovni svých klientů, vzniká zde vztah rovnosti a důvěry. Na tento vztah dopadá nadřazený postoj vězeňské služby. To je pro poradenství ve věznicích problematické; zatímco v jiném typu služby jsou do poradenství zapojeny pouze dva subjekty – pracovník a klient, ve věznicích do poradenského procesu nepřímo vstupuje Vězeňská služba ČR. Ta nastavuje podmínky poradenství. V případě videokonzultací je také úkolem vězeňské služby poskytnutí vhodného prostředí a IT techniky.

I za těchto podmínek se pracovníkům NNO povedlo vytvořit s klienty vztah důvěry; důkazem je otevření citlivých témat u videokonzultací klientem a jejich navázání spolupráce

v programu následné péče. I sociální služby ale mají prostor na zlepšení videokonzultací jak po technické stránce, tak ve směru práce s klienty.



Obr.1: Grafické znázornění subjektů a jejich vztahů v poradenském procesu.

6.1. Podmínky pro poskyt. videokonzultací ze strany sociální služby

V době zákazu vstupu pracovníků sociálních služeb do věznic dostaly sociální služby nestátních neziskových organizací možnost zůstat se svými klienty v kontaktu za využití videohovorů. Začátky videokonzultací datovali informanti na období jara 2020–jara 2021, tedy na období první až třetí vlny restrikcí, které byly spojeny šířením viru Covid-19 na území České republiky. Do tohoto období neměli pracovníci těchto služeb zkušenost s poskytováním sociálního a psychologického poradenství prostřednictvím videohovorů.

I3: „Začali vlastně díky koronavirové krizi, kdy byly pro nás jako pro neziskovou organizaci uzavřené všechny věznice, se kterými jsme spolupracovali. Ale zároveň nám přišlo důležité nepřerušit kontakt s klienty, se kterými jsme spolupracovali.“

Cílem tedy na začátku byl záměr neztratit kontakt s klienty, kteří již byli navázáni ve spolupráci v době nouze. Sociální služby i pracovníci věznice pracovali s tímto nástrojem jako s něčím dočasným – zástupným:

I6: „...klientům bylo řečeno, a stejně tak i nám, že ty Skypy jsou jen dočasné řešení. To znamená, že ti lidi se k nim i tak stavěli. Řekli si okej, já na tenhle Skype nepůjdu, počkám si a za měsíc se možná uvidíme. A tím pádem, i když já si myslím, že to může být plnohodnotný nástroj, tak oni neměli ani chuť tam přicházet a ten nástroj, který může být hodně hodnotný, tak se ztratily nějaké atributy toho, že pojďme to naplno využít. Protože všichni k tomu přistupovali – je to jen dočasné, je to jen na chvíli, je to jen zástupné.“

I když byly videokonzultace původně nástrojem „z nouze“, tuto možnost využilo všech 5 služeb, které se do výzkumu zapojily. Nejvíce zkušeností měla s poskytováním videoporadenských informantka ze služby, která poskytovala Skype konzultace od podzimu 2020. Možnost videokonzultací využilo do jara 2022 asi 35 klientů a tato služba odhaduje, že poskytla téměř 1 500 videokonzultací. Opačnou zkušenost měla informantka, která projevila nedůvěru ve videokonzultace. Služba, ve které pracuje, poskytla pouze několik jednotek videokonzultací, využilo je pouze 6 klientů. Může se tedy jednat o projekci názoru pracovníků NNO do práce s klienty, což přímo ovlivnilo zájem o využívání této možnosti ze strany klientů služby.

Názory a zkušenosti se mezi informanty lišily, ale všichni se shodli v rozdílném navázání vztahu s klientem v osobním kontaktu a s klientem, se kterým byli v kontaktu pouze díky videohovorům:

I1: „...já v tom postrádám nějakou hloubku, emoce, který se můžou rozproudit podle mě jenom na sezení, kde je klient fyzicky přítomen, nebo nějaká neverbální komunikace. Takže je to pro mě trošku zúzkostňující formát, tím že tam není všechno, co bych tam očekávala pro svoji práci. Nejsou tam všechny informace.“

Je tedy na místě otázka: Poskytovat videoporadenských i nadále?

Společně s pocitem hůře navázaného vztahu reflektovali pracovníci i spoustu výhod, které videokonzultace pro jejich centrum znamenají. Hlavní uvedenou výhodou byla bezpečnost pracovníků (ve smyslu napadení pracovníka klientem i v tom smyslu, že odpadají rizika, které s sebou přináší cestování do věznice), šetření času (odpadá cestování do věznice a návraty do prostorů centra v případě potřeby vrácení složek klientů, jednodušší domlouvání Skype konzultace), finance (na cestování, dopisy...), zázemí pro pracovníka (dostupná toaleta, jídlo a káva, větrák či ohřívač) či možnost seznámit klienta s pracovníkem postpenitenciární péče a tím zvýšit šanci, že klient po propuštění naváže další

spolupráci v tomto programu. Jako důležitou výhodu uvedli všichni informanti rychlost spojení s klientem:

I1: *„Tak rozhodně je to velká komunikační výhoda, pokud se něco strukturovaného dojednává, například předvýstup anebo nějaké zakázky techničtějšího rázu, nějaké zprostředkování služeb, tak je to rozhodně výhoda oproti tomu, že bychom si měli vypisovat dopisy. To rozhodně ušetří spoustu času a práce a možná nějakého komunikačního šumu.“*

Otevření možností videokonzultací nese s sebou tedy spoustu výhod. Pokud se sociální služba rozhodne videoporadenství nabízet, vyhodnotila jsem 3 faktory, které může změnit a tím zlepšit navázání vztahu s klientem. Tím může snížit hlavní nevýhodu, kterou tato forma spolupráce s sebou nese, na minimum.

6.1.1. Uvolnění kapacit – prostorových a personálních

V době koronavirové krize se pracovníci sociálních služeb potýkali s různými omezeními. Zákaz vycházení, snaha snížit počet pracovníků na pracovišti, ochrana sebe a svých blízkých ve společné domácnosti před nákazou virem ztěžovala výkon pracovních povinností. Videohovory vstupovaly do života všech zaměstnanců na světě jako nová norma. Pro pracovníky sociálních služeb tato novinka přinesla téma nastavení hranic ve videokonzultacích:

I5: *„...my jsme si nastavili, že skypujeme z kanceláře, ale přijde mi, vzhledem k jiným službám třeba, kde to tak jako nebylo, tak mi to přijde tak, že když člověk do věznice s klientem skypuje někde ze svého obýváku, nebo prostě ze své ložnice, nebo ze své koupelny, tak si říkám, že to nějak vnímám, že to je porušení i těch hranic. My jsme si je drželi, když jsme skypovali z kanceláře. Ale slyšel jsem z některých jiných služeb, že skypovali a ti pracovníci měli dovolený Skype i z home officu.“*

Abychom zachovali profesionální hranice, je potřeba vyčlenit na videokonzultace jak pracovníka, tak vhodný prostor, bez přítomnosti dalších osob. Otázkou na zvážení každého centra, které chce poskytovat videokonzultace, tedy je vymezení vhodného prostoru.

Další otázkou je uvolnění personálu tak, aby se nesnížily kapacity pro osobní konzultace ve věznicích:

I4: „*Vlastně se nechci dostávat do situace, kdy bych si musel vybírat, jestli se budu s těmi lidmi vidět osobně, nebo jestli budu s nimi fungovat přes obrazovky. Tak bych si určitě vybral to osobní.*“

Velká časová vytíženost pracovníků ve spojení s jednoduchou dostupností videohovorů může dovést pracovníky k posunutí profesních hranic a poskytování poradenství mimo vymezený čas a prostor:

I2: „*Já jsem to třeba začala využívat i třeba tak, že mám dovolenou, ale do toho ti ten odborný personál volá, že nutně potřebuje konzultaci. Tak protože je to jako rychlé, 30 minut–hodinu, tak to tomu klientovi věnuji a kývnu aspoň na ten Skype.*“

Prvním doporučením pro sociální služby tedy je uvolnění vhodného pracovníka i vhodného prostředí – například samostatné kanceláře bez přítomnosti dalších osob, například dalších kolegů. V době běžného chodu služeb bez omezení vycházení a setkávání lidí je vhodné hledat možnosti v prostorech, které má sociální služba k dispozici, mimo domovy pracovníků. Nastavení jasných pravidel a hranic je důležité pro profesionalitu služby.

6.1.2. Technické zázemí služby – program, připojení, vybavení apod.

Všechny oslovené služby používají pro spojení s klienty program Skype. Volba programu byla nařízena ze strany Vězeňské služby ČR. Pracovníci nebyli informováni o zabezpečení přenosových dat a nemohou proto klientům zaručit bezpečnost přenosu. Pro pracovníky je důležité zabezpečit klientům bezpečné prostředí, bez jistoty bezpečného programu je opět vztah pracovník–klient narušený. Soustředění a napojení pracovníků na klienta ztěžuje i technické vybavení služby. Jedna z informantek sama reflektovala, že soustředění na obsah konzultace narušováno soustředěním na průběh konzultace:

I7: „*U Skype jsem zaměřená na to, abych vůbec dobře slyšela. Ted' vás taky všechny neslyším úplně stejně, takže i napínání toho sluchového kanálu hraje nějakou roli.*“

I6: „*...z mého pohledu je hrozně moc důležité, abych já ze své strany co nejvíc zvýraznila to, aby mě bylo slyšet a vidět. A to se skutečně dá jen kvalitními sluchátky. A i když některé sluchátka zpočátku vypadají kvalitně, tak nakonec nejsou kvalitní. Takže tohle je technické zázemí na naší straně. To je jedna z věcí, která se dá řešit relativně rychle a zároveň je moc důležitá.*“

Kromě dobrého vybavení je důležité zabezpečit i stálé internetové připojení, které umožní nerušený průběh videokonzultace.

6.1.3. Pracovník soc. služby – zkušenosti a technická zdatnost

Do procesu poradenství vždy vstupuje faktor pracovníka, který toto poradenství poskytuje – jeho osobní nastavení, empatie, způsob vedení rozhovoru. Pro získávání informací pro svůj výzkum jsem využila možnost videohovorů, čímž jsem informanty vtáhla zpět do prostředí, ve kterém konzultace sami vedli. Díky tomu se otevřela možnost reflexe osobního nastavení a vztahu k videohovorům obecně:

I1: *„Za prvé v tom skypovém kontaktu vím, že někdo to asi zvládá, jsou lidi, kteří to mají jako pracovní nástroj číslo jedna, ale já mezi ně nepatřím a nevím, jestli chci patřit... A třeba já osobně se prostě nedokážu tak dobře soustředit, možná to vidíte i u tohoto rozhovoru, že nějak nedokážu tak dobře přilnout k tomu rozhovoru.“*

I7: *„Ani tento rozhovor pro mě není příjemný, protože asi nikdy pro mě není příjemné, když jsem natáčená. Nebo ne natáčená, než když se takhle na mě někdo dívá a není přítomen, tak je to pro mě vždy velmi nepříjemná situace. Ale to jde stranou, to je můj problém.“*

Dalším faktorem je zkušenost pracovníka s poskytováním videokonzultací. Ukázalo se, že osobní kontakt je ze strany pracovníků i klientů vnímán různě. Výměna osobních konzultací za videokonzultace s sebou nesla jistá specifika, která je potřeba akceptovat a přizpůsobit jim pracovní nastavení, tempo i techniky:

I5: *“...že já jsem při těchto konzultacích zvyklý používat různé textové podklady, jsem zvyklý kreslit nějaké věci na papír, který leží tam, s tím klientem, a jsem zvyklý, že třeba i společně vyplňujeme nějaký formulář. Viz včera třeba nějakou žádost do azylového domu, a to myslím, že v té formě jde lépe, než přes ten Skype. Taký si jde ukazovat obrázky na kameru, ale prostě to není ono.“*

Není proto možné očekávat, že se pracovníci okamžitě naučí toto prostředí využívat, je potřeba naučit se pracovat v internetovém prostředí. Vybraný pracovník by proto měl být technicky zdatný. To mu umožní využít nástroje, které toto prostředí nabízí:

I6: *„...protože mnoho programů vlastně jako nabízí kreslení na obrazovku a různé sdílení a různé formáty...“*

Nervozita pracovníků z neustálých technických problémů jim znemožňuje vnímat videohovory jako řádný nástroj pro práci s klienty. I to se přímo odráží na kvalitě navázaného vztahu s klientem:

I7: „*Třeba byly situace, že se tohle stalo (pozn. výpadek internetu), a i když se přerušilo kontinuum tohoto rozhovoru, tak jsme to znovu nějak nastartovali a klienti nebyl tolik ve stresu. Já jsem byla někdy ve stresu, protože najednou to zmizelo, a co teď?*“

Technická zdatnost vybraného pracovníka může hrát velkou roli jak ve věci využívání nových možností, které tento nástroj umožňuje, tak snížení nervozity pracovníka a schopnost řešit technické problémy pohotově. Tím zvýšíme kvalitu soustředění pracovníka na poradenský proces a tím i kvalitu vztahového napojení mezi pracovníkem a klientem.

6.2. Podmínky pro poskytování videokonzultací ze strany Vězeňské služby

Specifikum poskytování poradenství ve vězení je vstupující třetí účastník tohoto poradenství – Vězeňská služba České republiky. I když se nejedná o účastníka přímého, má věznice zásadní dopad na průběh i výsledky poradenství a navázaný vztah, a to právě díky podmínkám, které jako nadřazená instituce přímým účastníkům nastavuje. Tohoto si je Vězeňská služba ČR vědoma a jasně určuje podmínky, za kterých pracovníkům nestátních neziskových organizací povoluje vstup do prostor věznice a poskytování sociální služby klientům ve vězení. Přitom v teoretické části jsem popsala nezastupitelné místo poskytování poradenských služeb ze strany NNO ve věznicích i to, jak mohou pomoci jedincům reintegrovat se do společnosti bez návratu k trestné činnosti.

Tento nadřazený vztah je dalším důvodem pocitu bezmocnosti sociálních pracovníků pracujících v prostředí věznic. Změna vztahu nadřazenosti Vězeňské služby ČR vůči službám NNO na vztah partnerský by znamenal velký přínos jako pro pracovníky sociálních služeb, tak pro jejich klienty, a to hlavně díky získání kvalitních podmínek a funkčních nástrojů pomoci pro klienty, jak je cílem kritické sociální práce. Přitom pracovníci NNO jsou odborníci na svoji práci, mají odborné vzdělání a zkušenosti, které mohou být pro Vězeňskou službu ČR kvalitním zdrojem informací.

Pocit podřazenosti pocítili pracovníci NNO silně i v době pandemie. Podmínky, které jim pro videokonzultace byly poskytnuty, hodnotili informanti jako nevhodné a neudržitelné. Vyjadřovali se, že za těchto podmínek v poskytování videokonzultací nebudou pokračovat. Navrhovali změny, které by pro další pokračování nutně potřebovali:

6.2.1. Vhodné prostředí bez dalších osob

Jako největší problém viděli pracovníci sociálních služeb nutnost přítomnosti pracovníka věznice jako pozorovatele poradenství. Toto nařízení bylo pracovníkům NNO vysvětleno jako bezpečnostní prvek. Vězeňská služba ČR se tímto krokem ujistovala, že odsouzené osoby nezneužijí možnost přístupu k internetu a nenaruší tím bezpečný chod věznice. V tomto bodě je vhodné se vrátit ke zkušenostem s přístupem vězňů k internetu v zahraničí, kde se zneužití této možnosti v praxi dělo v menší míře, než věznice předpokládaly. Dále je možno různými bezpečnostními prvky tomuto zneužití předcházet, jak vidíme i v zahraničních věznicích.

Další nevýhodou přítomnosti odborného personálu při videokonzultacích je velká vytiženost tohoto personálu. Potřeba jejich přítomnosti u videokonzultací pro ně znamenala další zátěž, což se projevovalo občasnou nevlí tyto konzultace organizovat:

I1: „...klíčový pracovník nám řekl – Skypy? O to ani nežádejte, já na to fakt nemám čas, to po mně nechtějte.“

V některých věznicích proto pracovníci od poradenství často odbíhali, což průběh také rušilo, nebo po čase tuto funkci jednoduše neplnili a od videokonzultací odcházeli. Z toho důvodu hodnotíme toto řešení jako neudržitelné a ze strany Vězeňské služby České republiky nadbytečné.

Na poskytnutých podmínkách pro videokonzultace ze strany Vězeňské služby ČR se tedy nejvíce projevovала obava Vězeňské služby ze zneužití přístupu k internetu odsouzenými osobami. Z toho důvodu byla na konzultacích přítomna třetí osoba, čímž bylo znemožněno pracovníkům NNO otvírat s jejich klienty téma abstinence a užívání návykových látek ve věznici. Ze zápisů z konzultací, které jsem si jako autorka výzkumu vedla, vyplývá, že jsem se setkala u videokonzultace s klientem, u kterého jsem pozorovala projevy užití návykové látky; toto téma jsem však neotevřela z důvodu obavy o následky pro klienta. Za současných podmínek – přítomnosti třetí osoby u konzultací – proto není možno kvalitně pracovat s klienty na tématu abstinence a relapsu.

Zkušenost dalšího informanta zase vypovídá o přítomnosti dalších odsouzených osob u konzultace nebo o paralelním rozhovoru pracovníků věznice při probíhajícím videohovoru s klientem. Přítomnost dalších osob narušuje možnost důvěrného rozhovoru, a tedy kvalitně navázaného vztahu mezi pracovníkem a klientem sociální služby. To potvrzují i zkušenosti ze zahraničí prezentované v teoretické části. Ze strany věznice je proto potřeba zabezpečit

bezpečné prostředí bez přítomnosti dalších osob – odborného personálu nebo dalších odsouzených osob.

6.2.2. Technické zázemí – kvalita připojení, vybavení apod.

Tak jako je pro dobrý průběh potřeba zabezpečit kvalitní sluchátka, mikrofon a kameru ze strany sociální služby, je důležité zabezpečit toto i ze strany věznice. Informanti si opakovaně stěžovali na špatnou kvalitu zvuku, vypadávající internetové připojení, jedna informantka měla i zkušenost s počítačem umístěným mimo dosah klientů:

I6: *„Jejich počítač byl zavřený někde ve skříni, takže nebylo slyšet, a já jsem ještě od obrazovky byla o metr výš. To znamená, že jsme těm klientům viděla temeno hlavy. Je jednoznačně nemožné vést něco jako poradenský rozhovor takto. Zároveň pokud klienti chtějí, abych je slyšela, tak křičí, a tím pádem i když jsou sami v místnosti, tak je jde slyšet na chodbu.“*

Zde se opět ukazuje jako zásadní problém obava věznic z přístupu odsouzených osob k IT vybavení a k internetu. Přitom pracovnice NNO sdílela i zkušenost z věznice v České republice, kde běžně probíhají videohovory odsouzených s rodinou. Tato věznice je na videohovory zvyklá a má za tímto účelem i dobré technické vybavení. Pracovnice o zkušenosti s touto věznicí mluvila jako o věznicí s vysokou kvalitou technických podmínek pro poradenství prostřednictvím videohovorů. Na tomto příkladu tedy hodnotím, že je možné zabezpečit ve věznicí v České republice kvalitní vybavení pro dobrý průběh videokonzultací a tím zvýšit kvalitu poskytovaného poradenství.

6.2.3. Další podmínky konzultací – délka, přestávky, navádění klientů

Informanti pojmenovávali i další podmínky, které je potřeba s věznicí vyjednat. V době pandemie bylo ze strany Vězeňské služby ČR stanoveno jako standardní poskytování konzultace v délce 30 minut:

I6: *„...konzultace jsou o mnoho kratší a tím pádem jsme řešili věci, které jsou víc povrchní, a minimalizuje se příležitost dostat se zase k důležitým tématům jen díky tomu, že ten čas je zkrácený.“*

Jako vhodnou délku pro poradenství uváděli informanti 50 minut na konzultaci. Pro udržitelné poradenství by dále potřebovali s věznicí vyjednat možnost přestávek mezi klienty:

I6: „...včetně přestávek pro toho pracovníka, protože když někdo vede padesát minut intenzivně konzultaci s klientem online, tak je to skutečně zatěžující. Jak jsme si říkali, jsme na kameře, pro toho pracovníka je to víc zatěžující než ten osobní kontakt. To znamená, že je tam potřeba mít ty přestávky. A to, co se dělo na Skypu, je to, že my jsme ty přestávky víceméně neměli. Protože oni nám jen vyměnili klienty, kus za kus v uvozovkách, a vlastně my jsme neměli čas na to, jako pracovníci, si oddechnout.“

To ovšem znamená vyšší zátěž pro personál věznice, který tyto osoby na videokonzultace přivádí. Přitom věznice se dlouhodobě potýkají s nízkým stavem zaměstnanců. Z toho důvodu jsou klienti na poradenství někdy přiváděni skupinově:

I5: “*Jak jsme byli teď po těch třiceti minutách, tak častěji se dělo to, že prostě dovedli 4 klienty naráz a ten, který šel na Skype první, tak tam vlastně pak tu hodinu a půl musel čekat. A ten, co šel poslední, tak tam už byl z toho unavený, protože musel hodnu a půl čekat na Skype.*“

Další problém viděli informanti v upřednostnění práce před poradenstvím ze strany věznice a tedy nepřivedení klienta na videokonzultaci z toho důvodu, že klient byl v práci. Tuto zkušenost potvrzuje ve svém článku i Mertl (2021), jak jsem uvedla v teoretické části.

Vidíme, že největší dopad na poskytované podmínky má obava Vězeňské služby ČR ze zneužití přístupu k technickému vybavení a k internetu ze strany odsouzených osob. To by mohlo vyřešit zpřístupnění internetu odsouzeným osobám jako standardní vybavení věznic. Pro tento krok je potřeba změnit myšlení společnosti, která by pravděpodobně tento krok považovala za „luxus“ pro trestané osoby. Přitom i zavedení televize do prostoru věznic znamenalo velký krok a ukázalo se být krokem dobrým – televize zabezpečila ve věznici méně stresu a tím i méně agresivních projevů (Jewkes, 2016).

Ve prospěch této změny můžeme jako sociální pracovníci změnit pohled společností tím, že budeme mluvit o výhodách, které by přístup odsouzených osob k technickému vybavení a k internetu znamenal, a postupně tak měnit myšlení většinové společnosti na přijatelné řešení. Tato změna je ale velmi časově náročná. Je proto otázkou, kdy bude možno zavést v českých věznicích internet do standardního vybavení bez negativní reakce společnosti.

6.3. Příprava klienta sociální služby na videokonzultaci

Do výzkumu se nepodařilo zapojit přímo klienty sociálních služeb, kteří videokonzultace využili. V prosinci 2021 proběhlo v centru, pro které jakožto autorka pracuji, dotazníkové šetření s otázkou na spokojenost klientů s tímto nástrojem. Vycházejíc z archivních záznamů centra, klienti nejčastěji reagovali odpovědí ve smyslu: videokonzultace jsou lepší než nic. V případě, že by měli na výběr, preferovali by osobní konzultace. O tom vypovídají i pozorování informantů v ostatních centrech:

I5: *„Většinou to bylo o tom, že klienti byli rádi, že jsme se mohli vidět přes ten videohovor, ale vítali návrat nebo zahájení osobních konzultací. Takže opravdu od těch klientů, se kterými jsem byl v kontaktu já, tak mám zpětnou vazbu, že to vnímali jako nějaký kompenzační nástroj. Ale byli rádi aspoň za ten Skype, když se nešlo potkávat osobně. Jiný pohled měli na Skype s rodinami, to vítali výrazně, výrazně víc...“*

Otázkou tedy je, jaký rozdíl vnímají klienti mezi videohovory s rodinou a s pracovníkem sociální služby? Jedna z informantek vyjádřila svoji teorii:

I6: *„Naše návštěvy byly vděčné za ten Skype, ale pokud bychom se mohli vrátit k osobnímu kontaktu, tak ten preferují. V rámci rodin naopak preferují Skype před osobní návštěvou. Rozdíl je v tom, teda klientky mi o tom takhle povídají, že pokud si představují rodinu, tak počítají s jejich náklady ve smyslu, že oni se musí sbalit a musí přijít. Kdežto když my tam chodíme, tak s našimi náklady nikdo nepočítá. Takže jim vlastně vyhovuje, že přicházíme osobně.“*

Zahraniční zkušenosti s videohovory věžňů s rodinou se tedy nedají plnohodnotně přenést na videokonzultace s odbornou službou. Další otázkou tedy je, jestli je možno přenést zkušenosti z online terapií.

I6: *„Co se týče klientů, tak klienti preferují osobní setkání právě proto, že oni sami nemají dostatek osobních setkání. A to je rozdíl oproti klientům, kteří jsou venku, protože klienti, kteří jsou venku, mají dostatek setkání s kýmkoliv chtějí, ale ve výkonu je pro ně právě důležité, aby nás viděli osobně.“*

Vidíme, že prostředí, ve kterém se poradenství odehrává, má výrazný dopad na to, jak klienti služeb na videokonzultace reagují. Klienti jasně preferují osobní konzultace, důvodem je možnost setkat se s „někým z venku“. Výhody, které videokonzultace přinášejí

pro klienty, jsou ale nezanedbatelné. Uvádím i jednu přímou zkušenost informanta, která ukazuje, jak efektivní může tato forma poradenství být:

15: *„Mně přišlo fajn, že to mohl být pružnější nástroj pro domlouvání nějakých praktických věcí před výstupem třeba hlavně u klientů ve vzdálenějších věznicích. Vybavuji si takhle jednoho klienta, který se chystal do terapeutické komunity po propuštění. Ta terapeutická komunita mu na poslední chvíli padla a potřebovali jsme během třeba týdne nebo deseti dní zajistit nějakou terapeutickou komunitu jinou. A bez toho Skypu, bez toho rychlého domluvení si myslím, že by to bylo hodně komplikované. Takže jsme byli vlastně takhle schopní – i klient, který byl ve věznici (název věznice), tak to stihl domluvit. Jo, to bylo super.“*

Informanti našli i další výhody, které videohovory klientům přinesly. Jako příklad uvádím možnost spojení odsouzeného se službou, která do věznice, kde je umístěn, běžně nedojíždí – například za účelem dojednání pobytové sociální služby po propuštění (azylový dům, služby chráněného bydlení apod.). Videokonzultace jsou, na rozdíl od běžných telefonátů a korespondence, zdarma. Výhodou proti korespondencím je i snížení možnosti nepochopení druhé strany a rychlost domluvení se na spolupráci a potřebných krocích.

Pro klienty mohou být videohovory přínosné, a to za předpokladu dobře navázaného vztahu, kdy může klient pracovníkovi svěřit i citlivé informace. Vyhodnotila jsem 3 faktory, které je možno za účelem posílení vztahové vazby s klientem zabezpečit a tím snížit na minimum riziko slabě navázaného vztahu:

6.3.1. Technická zdatnost - zkušenost klienta s videohovory

Tak jako je důležitá technická zdatnost pracovníka, může i na straně klienta nová technologie způsobovat nervozitu:

16: *„Pro ně je to nová věc. Ve smyslu, že se toho i nějak bojí. Respektive mívají málo Skype hovorů. U někoho jsme byli jediný Skype hovor, někteří jich měli hodně. Takže vlastně to, že se na to mohli připravit, pomáhalo nějak nastartovat lépe tu konzultaci.“*

Jak uvádějí informanti, s ne/připraveností klienta může pracovník aktivně pracovat na začátku spolupráce otázkami na jeho zkušenost s videohovory (Využívá klient videohovory s rodinou? Má nějakou zkušenost s videohovory z období před nástupem do vězení? Je zvyklí používat moderní technologie?):

I5: „Trošku pomáhalo na začátku spolupráce se pobavit o formě videohovorů s klientem. Jakou on s tím má zkušenost, jestli vlastně někdy skypoval, anebo jestli je to pro něho nějaká nová zkušenost. Prostě normálně to i pojmenovat, že to vnímáme, že to je trošku jiné, než když se setkáváme osobně, a že to možná má nějaké limity nebo věci, na které nejsme zvyklí. Taková pozvánka: pojďme využít tenhle nástroj, který prostě k dispozici máme.“

Pomoci může i příprava klienta na možnost technického výpadku – informace typu: co se bude dít, pokud spojení vypadne? Má něco pro obnovení spojení udělat?

I7: „I připravit ho na ten výpadek řekněme, ve (název věznice) se mi párkrát stalo, když jsem měla s nimi Skype, tak vypadl internet. Protože i tohle může nastat. Ale tohle místo mě dělala ten pracovník věznice, který řekl v případě, že by obraz zmizel, že by to vypadlo, stačí, že tady s tímhle knoflíkem mě přivoláte. Já přijdu a znovu to nastartujeme.“

Spousta odsouzených nemá zkušenosti s videohovory. Důvody jsou různé, častým důvodem je opakovaný pobyt ve vězení, a tedy izolace od moderních technologií. Představení videohovorů a aktivní zapojení do jejich využívání může u klienta snížit nervozitu z používání technologií i po propuštění. Role pracovníka sociální služby je s možností nervozity pracovat a klienta v získávání nových – technických – dovedností provázet.

Možnost připravit klienta na výpadek spojení sníží jeho nervozitu při zkoušení nové technologie. Klient se pak může zaměřit na průběh poradenství, uvolnit se a rychleji se aktivně do videokonzultací zapojit.

6.3.2. Dobrovolnost – videokonzultace jako svobodná volba klienta

Pracovníci jednotlivých center se klientů průběžně neptali na jejich názor s videokonzultacemi. V hodnocení, jestli videokonzultace klientům vyhovují, vycházeli ze svého pozorování, zpětnou vazbu si od klientů ale nežádali. Přitom zpětná vazba může pracovníkům pomoci nastavit spolupráci tak, aby měla pro klienta hlubší dopad. Zpětná vazba od klientů je nejlepším zdrojem informací pro zlepšení práce s novým nástrojem. Jedná se o doporučení v souladu s empowermentem klientů, využití jejich zkušeností, názorů, pocitů. Jedná se tedy o důležitý moment a pracovníkům doporučujeme se na zpětnou vazbu do budoucna víc zaměřit. Mohou tak získat nejcennější informace o tom, jak tento nástroj využít co nejvíc v prospěch klientů, po čemž sami touží – aby byly videokonzultace

přínosem pro klienty. Toto doporučení považují za hlavní doporučení směrem k pracovníkům sociálních služeb.

Dalším z faktorů je možnost svobodně si zvolit formu spolupráce ze strany klienta a tím ho zmocnit v rozhodování o způsobu, jakým nabídku služby využije. Kromě videokonzultací mohou klienti využít korespondenční a telefonické poradenství, a to i v případě, že jsou umístěni ve věznici, kam služba, kterou si ke spolupráci zvolí, nedojíždí. Jedna z informantek přímo sdílela zkušenost, kdy si klienti dobrovolně zvolili možnost spolupráce korespondenčně:

V: *„Takže preferovali dopisy před Skypem?“*

I2: *„Ano. Podotýkám teda, že máme malý vzorek. Vlastně v Čechách se to týkalo asi 4 klientů, kteří to neopakovali, ba naopak se právě vrátili k dopisům, anebo ten kontakt ustal až do doby, kdy jsme tam zase začali dojíždět.“*

Možnost vyjádřit názor a zvolit si formu spolupráce aktivizuje klienta a dodá mu pocit, že na jeho názoru záleží. To posílí jeho vztah k pracovníkovi i pocit sebedůvěry. To naplňuje myšlenku empowermentu, kterou kritická sociální práce nastavuje jako zásadní při práci s klienty sociálních služeb. Nesmíme zapomínat ptát se na názor klientů průběžně a nabídnout jim možnost kdykoliv změnit formu spolupráce.

V případě, že si klient zvolí jinou formu spolupráce, může být vhodné nabídnout mu materiální pomoc jako kompenzaci jeho výdajů (například zaslat známku na odpověď v případě, že si klient zvolí korespondenční formu spolupráce).

6.3.3. Kombinace forem spolupráce

Tak jako pracovníci vnímali videokonzultace jako „ochuzené o jeden rozměr“, zdá se, že i klienti by, v případě možnosti výběru, volili možnost osobních konzultací. Videokonzultace ale umožňují spojit se s klientem ze vzdálené věznice, kde možnost pravidelných osobních konzultací ze strany sociální služby možná není. Některé služby jezdí do vzdálených věznic alespoň jednou za delší dobu (6 měsíců, případně rok). To je možnost klienty potkat, navázat osobně spoluprací a pokračovat formou videohovorů. Jako dobrá praxe se ukázala i možnost doplnit videokonzultace o korespondenci, díky které můžeme tento „chybějící rozměr“ doplnit:

I7: *„Mě se osvědčilo doplňovat a kombinovat Skypy s korespondencí. Teď myslím samozřejmě v těch situacích, kdy není vůbec možné mít osobní kontakt, protože pandemie.“*

Nebo pokud jsou to věznice, kam se asi nikdy nedostaneme. Takže minimálně kombinace Skypu a korespondence. To je dobrá kombinace. Protože v tom dopisování se člověk může lépe soustředit. Víc může přemýšlet o nějakých věcech, promyslet to, napsat to.“

Z výpovědí informantů můžeme vyvodit, že kombinace videokonzultací s dalšími formami poskytování poradenství může pomoci doplnit chybějící rozměr. Předpokladem zůstává, že klienti i pracovníci preferují osobní konzultace. Videokonzultace jsou ale vhodným nástrojem pro práci s klienty, kteří jsou umístěni do vzdálených věznic, kam služba dojíždí málo, kde pravidelná osobní spolupráce možná není. Je proto možno hledat s klientem vhodnou kombinaci videokonzultací, korespondence a telefonátů dle možností sociální služby, preferencí, schopností a možností využití kombinace druhů kontaktu, které klient má. Opět tím aktivizujeme a zmocníme klienta ve výběru formy spolupráce, kterou on sám preferuje a ke které mu můžeme pomoci zajistit přístup. Opět se tedy jedná o empowerment.

6.4. Doporučení

Na základě mého výzkumu se ukazuje, že videohovory mohou být kvalitním nástrojem pro práci sociálních pracovníků nestátních neziskových organizací s klienty ve vězení, kteří se potýkají se závislostí. Ale to za předpokladu, že budou splněny podmínky pro vytvoření kvalitního vztahu důvěry mezi pracovníkem sociální služby NNO a jeho klientem – odsouzenou osobou ve vězení. Tento závěr potvrzují fakta, že klienti ve videokonzultacích otvírali témata prevence relapsu, otevřeně mluvili o svých zkušenostech s užíváním OPL, připravovali se a plánovali další kroky po propuštění a někteří také navázali spolupráci se službou postpenitenciární péče – plnili tím cíle, které si do spolupráce stanovili.

Jelikož klienti jsou jakožto příjemci poradenství nejvíce znevýhodněným subjektem, první doporučení směřujeme k práci s nimi. Nejdříve je potřeba zjistit jejich zájem o tuto formu spolupráce, jejich názor a zkušenosti. Dále je potřeba věnovat pozornost přípravě klienta na poradenství prostřednictvím videokonzultací. Ukazuje se, že klienti sociální služby mohou být z videokonzultací nervózní z důvodu nízké technické zdatnosti. Proto považují za vhodné zlepšit technické podmínky ze strany věznic, ale také připravit klienta na možné technické potíže a snížit tak jeho nervozitu.

Tuto formu poradenství chtějí služby NNO do budoucna nabízet primárně klientům ve vzdálených věznicích od zázemí služby, tedy ve věznicích, kam daná sociální služba běžně nedojíždí. Pokud je to možné, je vhodné alespoň jednou ročně věznicí, kde je vysoký výskyt

zájemců o videokonzultace, navštívit a doplnit tak alespoň nárazově chybějící rozměr videokonzultací. Videohovory mohou být vhodným nástrojem i pro klienty ve věznicích, kam služba sice pravidelně dojíždí, ale v malé frekvenci, například jednou měsíčně, a kde je potřeba s některými klienty častější kontakt.

Doporučení směrem k práci s klienty tedy formuluji jako:

1. zjišťovat zájem klientů o nabízenou formu spolupráce – videokonzultace; nabízet klientům alternativy k videokonzultacím jako například korespondenční a telefonické poradenství, akceptovat jejich výběr, názor, ptát se na spokojenost a zpětnou vazbu s touto formou poradenství;
2. doplňovat videokonzultace dalšími formami poradenství, pokud možno i osobní formou;
3. dotazovat se klientů na zkušenosti s videohovory a technickou zdatností a připravit je na průběh videohovoru, případně domluvit s klientem plán pro případ technických potíží.

Podmínky pro poskytování videokonzultací nebyly v době pandemie nastaveny ideálně. Ze strany pracovníků NNO vnímáme silnou potřebu změny v oblasti poskytování videokonzultací. Přitom samotní pracovníci NNO mohou v tomto směru mnohé ovlivnit. Výběr vhodného pracovníka, který bude technicky zdatný, uvolnění jeho kapacit pro poskytování videokonzultací a tím získání zkušeností s tímto nástrojem může být do budoucna důležitým zdrojem informací pro další směřování služby a může jí přinést mnoho výhod. Dále je potřeba zabezpečit vhodné pracovní prostředí a kvalitní technické vybavení, aby nebyl průběh poradenství rušen výpadky internetového připojení či vstupy kolegů do místnosti a pracovník se mohl soustředit na obsah a průběh poradenství se stejným zapojením jako v osobní konzultaci. Za velmi přínosnou vnímám i možnost vytvoření prostoru pro sdílení zkušeností a dobré praxe mezi pracovníky, kteří se stanou „průkopníky“ v poskytování tohoto poradenství.

Další 3 doporučení tedy směřuji k sociálním službám:

4. uvolnit vhodné prostorové kapacity a pracovníka tak, aby nebyly sníženy kapacity pro poskytování osobních konzultací ve věznicích;
5. zvolit vhodného, technicky zdatného pracovníka, který bude poradenství prostřednictvím videokonzultací poskytovat;
6. zabezpečit kvalitní technické vybavení a internetové vybavení pro poskytování videokonzultací.

Za stejně důležité považují doporučení směřovaná k Vězeňské službě České republiky. Prvním z doporučení je inspirace v zahraničí ohledně zabezpečení techniky a internetu tak, aby bylo možno odsouzeným osobám poskytnout základní techniku k užívání s cílem poskytnutí videokonzultace bez obav o narušení bezpečnosti věznice. Výsledkem toho bude možnost poskytovat videokonzultace bez přítomnosti pracovníků věznice, také již nebude potřeba zabezpečovat technické vybavení před manipulací odsouzenými osobami a bude možné poskytnout jim vhodné a kvalitní vybavení, které je pro dobrý průběh videokonzultací nutné. Dále považují za důležité nastavovat podmínky videokonzultací společně s pracovníky NNO, kteří by měli mít možnost vyjednat délku poradenství a zabezpečit si přestávky mezi klienty. V tomto bodě je potřeba upozornit na nadřazenou pozici, kterou v práci s externími poskytovateli poradenství Vězeňská služba ČR trvale zastává. Změna nadřazené pozice VS ČR na pozici partnerskou je žádoucí nejenom při poskytování poradenství prostřednictvím videohovorů. I zde se odráží izolovanost vězeňského prostředí od ostatní společnosti. To může být v rozporu s uplatňováním lidských práv a svobod obviněných a odsouzených osob.

Tři doporučení směřovaná k Vězeňské službě ČR tedy jsou:

7. připravit podmínky a plánovat průběh videokonzultací z partnerské pozice s pracovníky NNO tak, aby mohli poskytovat toto poradenství v nejvyšší možné kvalitě;
8. zabezpečit bezpečné prostředí pro poskytování videokonzultací bez dalších osob – odborného personálu či dalších odsouzených osob;
9. poskytnout klientům sociálních služeb kvalitní technické vybavení a zabezpečit ho tak, aby nevznikaly obavy o bezpečnost věznice, ale zároveň aby nebyla narušena kvalita přenosu zvuku a obrazu.

Vyjednání vhodných podmínek, které umožní kvalitní práci s klienty ve vězení, by mělo být jedním z cílů Asociace organizací v oblasti vězeňství. Pokud je v jejich možnostech pomoc se zabezpečením technického vybavení věznic, může nabídka lepší techniky pro poskytování videokonzultací jak zabezpečit kvalitní poradenství, tak motivovat Generální ředitelství Vězeňské služby ČR k otevření tématu stabilní nabídky videokonzultací v prostředí věznic. Svoji práci tedy zakončují posledním doporučením, které směřují k Asociaci organizací v oblasti vězeňství (AOOV):

10. jednat s Generálním ředitelstvím Vězeňské služby České republiky o podmínkách pro poskytování kvalitního poradenství prostřednictvím videohovorů ze strany NNO.

Tato doporučení korespondují s principy kritické sociální práce, kterými jsou empowerment klientů, hájení práv a zájmů klientů sociálních služeb, spojení se sociálních pracovníků v asociaci, která má tyto práva hájit a zastupovat, a také získání nového, funkčního nástroje, který bude přínosem jak pro pracovníky, tak hlavně pro klienty NNO.

Pro ověření tohoto tvrzení toto tvrzení doporučuji provedení dalšího výzkum v období několika let, který z dlouhodobého hlediska ukáže dopad zařazení videokonzultací do běžné praxe NNO, získání větších zkušeností pracovníků i klientů s novým nástrojem a také získání zpětné vazby od klientů – mají zájem o videokonzultace? Jako zásadní změnu vnímám i změnu přístupu Vězeňské služby k bezpečnosti věznice při videokonzultacích a nalezení funkčního řešení pro průběh těchto konzultací bez přítomnosti další osoby.

ZÁVĚR

Tématem diplomové práce bylo poskytování sociálního a psychologického poradenství prostřednictvím videohovorů osobám, které se nacházejí ve věznicích a potýkají se se závislostí. Ke zpracování tématu mě inspirovala vlastní zkušenost s poskytováním sociálního a psychologického poradenství prostřednictvím videohovorů tomuto okruhu klientů a to jak v čase pandemie v letech 2020 – 2022, tak po skončení restrikcí s tímto obdobím spojených.

Mým cílem bylo zachytit zkušenost pracovníků několika služeb s klienty ve vězení s prací prostřednictvím videohovorů se zaměřením na adiktologická témata. Proto jsem vycházela jak ze sociální práce, tak z adiktologických přístupů.

V teoretické části jsem představila systém pomoci osobám ve vězení. Do tohoto systému jsem zasadila i nestátní neziskové organizace – sociální služby zaměřené na pomoc lidem ve vězení. Jejich přínosem je možnost navázat kvalitní vztah důvěry a pokračovat na spolupráci s klientem i po jeho propuštění z vězení a tím nabídnout komplexní péči svým klientům. Pro dobře navázaný vztah je ale potřeba vytvořit podmínky, které umožní nastavit pole důvěry. Tyto podmínky nebyly v době pandemie pro videokonzultace zabezpečeny. Pracovníci sociálních služeb nestátních neziskových organizací proto v době návratu do běžného fungování služeb a obnovení vstupů do věznic přicházejí s otázkou dalšího využívání tohoto nástroje – jedná se o vhodný nástroj pro práci s klienty? Komu a jak videokonzultace nabízet? Jak zvýšit kvalitu a dosah videokonzultací? Na tyto otázky jsem se pokusila odpovědět a vytvořila jsem soubor doporučení, která, jak doufám, pomohou sociálním pracovníkům zvýšit kvalitu videokonzultací, kterou v době pandemie vnímali jako nedostatečnou.

Sociální práce v prostředí věznic je v odborné literatuře jen málo popsána. Důvodem může být nedostupnost spolupracovníků pro výzkum z řad obviněných a odsouzených osob, kterou způsobuje izolovanost světa věznic od světa běžné i odborné veřejnosti. Proto, i když vnímám tuto skupinu klientů jako specifickou – z důvodu omezených možností otevřít téma problémů s abstinencí a užíváním OPL ve věznicích –, podařilo se mi vyhledat pouze málo literatury, která by se věnovala sociální práci s touto cílovou skupinou. V posledních letech se této skupině klientů začíná věnovat literatura z oblasti adiktologie. Ta vnímá potřebu práce s uživateli návykových látek ve vězení v době jejich uvěznění z důvodu motivačního faktoru – pobytu ve vězení, který se snaží využít jako motivaci ke změně životního stylu jednotlivců. Těmto jedincům nabízí pomoc s reintegrací do běžné společnosti a tím se snaží

zmírnit jejich potřebu návratu k trestné činnosti – recidivy. Přitom je jasné, že závislost není jediný problém osob vracejících se z vězení do běžné společnosti. Překonat prvotní šok z propuštění, zvládnout dobře fázi po propuštění a stabilizovat sociální situaci těchto osob pomáhají sociální služby NNO prostřednictvím sociální práce – s klienty komplexně řeší jejich situaci, nabízí pomoc s hledáním bydlení a práce, dluhové poradenství. Nabízejí i podporu ve zvládnání abstinence. Tyto organizace tedy využívají metody jak sociální práce, tak metody psychologické a adiktologické.

Propuštění z vězení je často návratem do světa, ve kterém propuštěná osoba žila před uvězněním. Pro mnohé propuštěné to znamená návrat k životu, který již v minulosti vedl k trestné činnosti a do vězení. Je proto pochopitelné, že velké procento odsouzených recidivuje. Sociální vazby s rodinou jsou často narušeny závislostí a trestnou minulostí jedince. Ten si navíc z vězení odnáší nálepkou bývalého vězně, je proto většinovou společností často stigmatizován. Tito lidé mají často pochybnosti o tom, jak je osoby z „běžné“ společnosti přijmou, jak je vnímají, a to včetně pracovníků sociálních služeb. Jako jedno z možných řešení se ukazuje navázání spolupráce v době pobytu klienta ve vězení, získání jeho důvěry, poznání jeho osoby a života, vypracování plánu propuštění. Zvyšuje se tak šance navázání klienta do programu postpenitenciární péče a možnost pokračovat ve spolupráci a upevňování získaných dovedností s klientem i po jeho propuštění na svobodu (Šustrová, in Nepustil, 2020). Propojení sociální práce a adiktologie je i zde zřetelné.

Novinkou, kterou přinesl rok 2020 do vězeňského prostředí v České republice, byl přístup vězňů k moderním technologiím. V USA experimentují s tímto nástrojem od roku 1998. Cílem bylo spojení rodin, jejichž člen je uvězněn ve vzdálené věznicí (Sobol, 2018). V českých věznicích využívali možnost videohovorů i odborníci – právníci a také pracovníci NNO. Možnost videokonzultací byla původně zavedena jako dočasné řešení vzniklé pandemické situace a pracovníky i klienty byla takto i vnímána. Ukazuje se ale, že tento nástroj může být užitečný i v budoucnosti.

Tato forma poskytování poradenství je v sociální práci dosud neprozkoumaná. Proto vycházím z literatury, která se věnuje blízkému tématu – online terapiím. Na základě zkušeností s poskytováním online terapií tvrdí Holcnerová (2010), že forma poskytování terapie (online nebo osobní) nemá dopad na kvalitu navázaného vztahu. Prostředí věznic je ale specifické stejně jako podmínky, za kterých byly v době pandemie videokonzultace poskytovány. Zkušenost s videoterapií vychází ze soukromé praxe, kde pracovník nastavuje

podmínky pro terapeutický proces. Ve vězení nastavuje podmínky pro videokonzultace personál věznice.

Přístup odsouzených osob k moderním technologiím ve věznicích je v současnosti kontroverzním tématem. Přitom přínos, který má přístup odsouzených osob k těmto technologiím, je nepopíratelný. „Digitální modernizace může skutečně zvýšit efektivitu a v případě justičního systému může posílit postavení pachatele/vězně. Může být příslibem budování vztahů mezi řadou sítí: vězni, jejich rodinami, vězeňským personálem a profesními organizacemi. Ačkoli je to pro ty, kteří existují mimo zdi věznice, samozřejmý výsledek, jsou tyto vztahy jedním z klíčových prvků přispívajících k normalizaci. Myšlenka minimalizace dopadů a škod způsobených uvězněním znamená, že si vězněná osoba může, pokud je to možné, udržet a převzít zodpovědnost za vlastní život a nebyt dále poškozována trestem odnětí svobody. Zatímco toto není zcela relevantní pro e-government jako takový, existuje společenská odpovědnost, která má zajistit, aby se všem občanům dařilo dobře. Narušování, popírání a omezování digitálního občanství, což je typické pro většinu našich věznic, omezuje rozsah a dosah e-governmentu“ (Van De Steene, 2017, s. 258). Zpřístupnění moderních technologií obviněným a odsouzeným osobám by přispělo k normalizaci vězeňského prostředí a je v souladu s uplatňováním lidských práv a svobod.

Zjistila jsem, že videohovory jsou vhodným nástrojem pro praxi sociální práce ve specifickém prostředí věznic za předpokladu vhodně nastavených podmínek pro průběh tohoto poradenství. Do mého výzkumu se zapojilo 5 organizací, získala jsem 4 individuální rozhovory a skupinový rozhovor prostřednictvím fokusní skupiny. Tyto rozhovory jsem zpracovala metodou zakotvené teorie a vytvořila jsem soubor doporučení, jejichž účelem je zlepšení praxe sociálního a psychologického poradenství prostřednictvím videohovorů sociálních služeb nestátních neziskových organizací.

Za teoretické východisko jsem zvolila kritickou sociální práci, která nabízí možnosti, jak dosáhnout potřebných změn ve společnosti. Sociální pracovníci se nesmí nechat ovládnout pocitem bezmocnosti. Úkolem nás – sociálních pracovníků – je postupně měnit zaměření pohledu společnosti z možnosti zneužití přístupu odsouzených osob k internetu na zaměření pohledu na přínos, který by přístup k internetu pro osoby ve vězení měl.

Díky pandemii byly možnosti změn otevřené a ukázalo se, že sociální pracovníci stojí na straně svých klientů. Rychle našli řešení nečekané situace, změnili fungování svých služeb, dál poskytovali sociální a psychologické poradenství a byli klientům podporou v jejich těžké situaci. Doufám proto, že se tito pracovníci nenechají odradit některými

nedostatky zkušeností s videokonzultacemi z pandemie, ale budou hledat možnosti, jak zvýšit jejich kvalitu a kvalitu poskytovaného poradenství vůbec a zařadí videokonzultace do běžné nabídky svých služeb.

SEZNAM LITERATURY

Asociace organizací v oblasti vězeňství (AOOV), 2021. *Projekt Skype-návštěva kontaktní místo* [online] [cit. 2022-08-28]. Dostupné z: <https://aovv.cz/projekty/projekt-kontakt-ni-mista/>

Asociace organizací v oblasti vězeňství (AOOV), 2022. *Až na sedm míst se rozšiřuje projekt kontaktních míst pro online návštěvy odsouzených vězeňské služby a AOOV* [online] [cit. 2022-08-28]. Dostupné z: <https://aovv.cz/aktuality/online-navstevy-odsouzenych/>

Asociace organizací v oblasti vězeňství (AOOV), s.d. *Asociace organizací v oblasti vězeňství - členové* [online] [cit. 2022-08-02]. Dostupné z: <https://aovv.cz/clenove/>

Barker, Gary, 1999. *Použití kvalitativních výzkumných metod při postupech rychlého posuzování (Rapid Assessment) zneužívání drog ve společnosti*. Vyd. 1. Brno: Albert, Sdružení Podané ruce. ISBN 978-80-85834-78-2.

Bílý, Ondřej a kol., 2012. *Operační manuál – Centrum poradenských služeb ve vězení a po výstupu*. Brno: Společnost podané ruce o.p.s.

Černíková, Vratislava, 2008. *Sociální ochrana: terciární prevence, její možnosti a limity*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-138-0.

Česká advokátní komora (ČAK), s.d. *Projekt Skype obhajoby* [online] [cit. 2022-08-05]. Dostupné z: <https://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=22485>

Drahý, František, Jindřich Hůrka a Michal Petras, 2018. *SARPO: charakteristiky odsouzených v českých věznicích: deskriptivní studie*. Praha: Vězeňská služba České republiky. ISBN 978-80-270-5197-7.

Drápal, Jakub, Václav Jiříčka a Tereza Raszková, 2021. *České vězeňství*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7676-066-0.

Ernest, Barbara. *Jak na psychoterapii online: praktický průvodce pro psychoterapeuty*. *Psychoterapie*. 14 (1), 55 – 62; ISSN 1802-3983.

Etikan, Ilker, 2016. *Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling*. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics* [online] [cit. 2022-12-11] 5(1), 1. ISSN 2326-8999. Dostupné z: doi:10.11648/j.ajtas.20160501.11

European monitoring centre for drugs and drug addiction (EMCDDA), 2017. *Czech Republic - Country Drug Report 2017*. [online] [cit. 2022-07-23]. Dostupné z: <https://www.emcdda.europa.eu/system/files/publications/4511/TD0416912ENN.pdf>

European monitoring centre for drugs and drug addiction (EMCDDA), 2012. *Prisons and drugs in Europe: the problem and responses - Selected issues*. [online] [cit. 2022-07-23]. LU: Publications Office. Dostupné z: <https://data.europa.eu/doi/10.2810/73390>

Flynn, Catherine, Lorana Bartels, Susan Dennison, Helen Taylor a Susy Harrigan, 2022. *Contact experiences and needs of children of prisoners before and during COVID-19: Findings from an Australian survey* [online] [cit. 2022-12-04]. Dostupné z: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/cfs.12873>

Fook, Jan, 2003. Critical Social Work: The Current Issues. *Qualitative Social Work* [online] [cit. 2022-12-04]. Vyd.2(2). London: Sage publications. S. 123–130. ISSN 1473-3250. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1473325003002002001>

Frištaufová, Magda. Spolupráce s uživatelkami a uživateli drog z pohledu sociální práce. In: Olga Hanková (ed.), 2017. *Sociální práce a drogy: sborník odborné konference, Praha 20. – 21. dubna 2017*. Praha: Sananim, 9-17. ISBN 978-80-904536-6-1.

Gojová, Alice a Kateřina Glumbíková. (Bezmocná) sociální práce jako zdroj zplnomocnění? In: Navrátil, Pavel (ed.), 2015. *Sociální práce*. 5(2015). 52 – 63.

Grohmannová, Kateřina. Užívání návykových látek a hraní hazardních her ve vězeňské populaci. In: Mravčík, Viktor (ed.), 2017. *Zaostřeno* [online] [cit. 2022-12-04]. Úřad vlády České republiky. ISSN: 2336-8241. Dostupné z: https://www.drogy-info.cz/data/obj_files/32756/796/Zaostreno_2017-06_v02.pdf

Hendl, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-040-5.

Hokynek, Anna a Zuzana Brodilová. Kritická sociální práce. In: Nepustil, Pavel a Markéta Geregová (ed.), 2020. *Bez podmínek: metody psychosociální podpory pro lidi užívající drogy*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita. 36 – 44. ISBN 978-80-210-9667-7.

Holcnerová, Petra a Petr Novák. Online psychoterapie a psychologické poradenství. In: Šupa, Jiří et. Al. (ed.), 2010. *Psychoterapie: praxe – inspirace – konfrontace*. Brno: Masarykova univerzita, 3-4(2010). 174 – 182.

Chomynová, Pavla, Kateřina Grohmannová, Barbara Janíková, Zdeněk Rous, Tereza Černíková, Jan Cibulka a Viktor Mravčík, 2022. *Souhrnná zpráva o závislostech v České republice* [online] [cit. 2022-12-04]. Praha: Úřad vlády České republiky. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/359932170_Souhrnna_zprava_o_zavislostech_v_Ceske_republice_2021_Summary_Report_on_Addictions_in_the_Czech_Republic_2021

Janebová, Radka a Barbora Celá. Kritická praxe mezi „jinou“ sociální prací a aktivismem. In: Chytil, Oldřich (ed.), 2016. *Sociální práce*. 2016(2). 22–38.

Janebová, Radka, 2014. *Kritická sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-413-7.

Janebová, Radka. „Kritická sociální práce“ jako cesta ke změně sociálních politik. In: Lisá, Helena, 2015. *FÓRUM sociální politiky*. 2015(3), 19–22.

Jewkes, Yvonne a Bianca C. Reisdorf, 2016. A brave new world: The problems and opportunities presented by new media technologies in prisons. *Criminology & Criminal Justice* [online] [cit. 2022-12-04]. 16(5), 534–551. ISSN 1748-8958, 1748-8966. Dostupné z: doi:10.1177/1748895816654953

Johnson, R. Burke, Anthony J. Onwuegbuzie, Susan A. Tucker, a Marjorie L. Icenogle. Conducting Mixed Methods Research: Using Dialectical Pluralism and Social Psychological Strategies. In: Leavy, Patricia (ed.), 2014. *The Oxford Handbook of Qualitative Research*. New York: Oxford University Press, s. 557 - 578. ISBN 978-0-19-981175-5.

Johnson, Robert a Katie Hail-Jarnes. Prisons and technology: General lessons from the American context. In: Jewkes, Ivone, Jamie Bennett a Ben Creme (ed.), 2016. *Handbook on Prisons*. 2. vyd. Routledge. ISBN 978-1-315-79777-9.

Klabouch, Martin, 2021. *Vliv pandemie viru COVID-19 na fungování věznic a život vězňů* [online] [cit. 2022-12-04]. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/ot00s/Diplomova_prace.pdf

Kolakovic-Bjokovic, Milica, 2021. Information and communications technology as a tool to substitute in-person visits in the serbian prison system during the Covid-19 restrictive measures. *Journal of Liberty and International Affairs* [online] [cit. 2022-12-04]. 7, 21–35. ISSN 1857-9760. Dostupné z: doi:10.47305/JLIA2137121kb

Kovářová, Ivana, 2014. *Proces začleňování osob propuštěných z výkonu trestu odnětí svobody zpět do společnosti* [online] [cit. 2022-12-04]. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/c8x2j/Kovarova_DP.pdf

Krausová, Dagmar. Vzdělávání osob v oblasti ICT ve výkonu trestu odnětí svobody a jeho finanční aspekty v rámci politiky zaměstnanosti v České republice. *Forenzní vědy, právo, kriminalistika* [online] [cit. 2022-08-04]. 6(2/2021). 197 - 210. Dostupné z: <https://www.vsfs.cz/periodika/forezni-vedy-2021-2-07.pdf>

Kujevská Lenka a Martina Dundrová, 2012. Penitenciární sociální práce před propuštěním odsouzeného na svobodu. *Sociální práce* [online] [vid. 2022-08-04]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/penitenciarni-socialni-prace-pred-propustenim-odsouzeneho-na-svobodu/>

Límová, Michaela, 2018. Kritická sociální práce - příležitosti a výzvy. Pracovník tváří v tvář člověku hledajícímu pomoc. *Sociální práce*. 3(2018), 101–111.

Mařádek, Vladimír, 2005. *Vězeňství*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-002-2.

Matoušek, Oldřich, 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

Matulová, Kateřina a František Valeš. Reintegrace ve vězení: Právní rámec výchovného a reintegrativního účelu trestu. In: Hasmanová, Ludmila, Barbora Křížanová, František Valeš a Iva Vojtková, 2008. *Mezi vězením a komunitou. Sborník příspěvků k problematice sociální reintegrace vězněných osob* [online] [cit. 2022-02-05]. 1. vydání. Praha: Sdružení pro práci a mediaci v justici, o.s. 35 – 43. ISBN 978-80-904116-0-9. Dostupné z: <https://docplayer.cz/6078371-Mezi-vezenim-a-komunitou.html>

Mertl, Jiří, 2021. *Prison employment and its conflict with therapeutic and counselling programmes: The experiences of Czech prison personnel* [online] [cit. 2022-12-04]. *European Journal of Criminology*. 1 – 21. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/14773708211012624>

Mezník, Jiří, 1995. *Základy penologie*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN: 80-210-1248-X.

Ministerstvo sociálních věcí a rodiny (MPSV), s.d. *Sociální kurátor* [online] [cit. 2022-02-20]. Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/documents/20142/1049959/socialni_kurator.pdf/13e4d622-a29a-53a9-237a-cf482b4b8ed0

Ministerstvo spravedlnosti České republiky (MS ČR), 2016. *Koncepce vězeňství do roku 2025* [online] [cit. 2022-02-20]. Praha: Ministerstvo spravedlnosti České republiky. Dostupné z:

<https://www.vscr.cz/media/organizacni-jednotky/generalni-reditelstvi/ostatni/koncepce-vezenstvi.pdf>

Miovský, Michal, Harald Spirig a Miroslava Havlíčková, 2003. *Vězeňství a nelegální drogy: Sborník textů z oblasti užívání nelegálních návykových látek ve věznicích* [online] [cit. 2022-12-04]. 1. vydání. Úřad vlády České republiky, Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti. ISBN 80-86734-03-X. Dostupné z: https://www.drogy-info.cz/data/obj_files/1647/744/Vezenstvi_a_nelegalni_drogy.pdf

Mravčík, Viktor, Michaela Horáková, Roman Pešek a Tomáš Koňák, 2011. *Zaostřeno na drogy 5 – Drogy a vězni v ČR* [online] [cit. 2022-12-04]. 1. vydání. Úřad vlády České republiky, Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti. ISSN: 1214-1089. Dostupné z: https://www.drogy-info.cz/data/obj_files/4580/561/Zaostreno_na_drogy_2011_05_drogy_a_vezni.pdf

Mravčík, Viktor, Pavla Chomynová, Kateřina Grohmannová, Barbara Janíková, Tereza Černíková, Zdeněk Rous, Jan Cibulka, Hana Fidesová a Jiří Vopravil, 2020. *Výroční zpráva o stavu ve věcech drog v České republice v roce 2019* [online] [cit. 2022-12-04]. 1. vydání. Úřad vlády České republiky, Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti. ISBN 978-80-7440-254-8. Dostupné z: https://www.drogy-info.cz/data/obj_files/33369/1076/VZdrogy2019_v02_s%20obalkou.pdf

Nepustil, Pavel a Markéta Geregová, 2020. *Bez podmínek: metody psychosociální podpory pro lidi užívající drogy*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-9667-7.

Otmarová, Monika. Rizika v procesu znovuzačlenování do společnosti: Průzkum mezi odsouzenými. In: Hasmanová, Ludmila, Barbora Křižanová, František Valeš a Iva Vojtková, 2008. *Mezi vězením a komunitou. Sborník příspěvků k problematice sociální reintegrace vězněných osob* [online] [cit. 2022-02-05]. 1. vydání. Praha: Sdružení pro práci a mediaci v justici, o.s. 20 – 31. ISBN 978-80-904116-0-9. Dostupné z: <https://docplayer.cz/6078371-Mezi-vezenim-a-komunitou.html>

Pohanka, Jan, 2016. *Prevence užívání drog v průběhu výkonu vazby a trestu* [online] [vid. 2022-12-04]. Bakalářská práce. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Dostupné z: <https://theses.cz/id/yzggyn/17767324>

Probační a mediační služba České republiky (PMS ČR), s.d. *Probační dohled* [online] [cit. 2022-12-04]. Dostupné z: https://www.pmscr.cz/wp-content/uploads/2021/12/letak_dohled.pdf

Reisdorf, Bianca C. a Yvonne Jewkes, 2016. (B)Locked sites: cases of Internet use in three British prisons. *Information, Communication & Society* [online] [cit. 2022-12-04]. 19(6), 771–786. ISSN 1369-118X, 1468-4462. Dostupné z: doi:10.1080/1369118X.2016.1153124.

Rychlá, Kamila. Reintegrace v komunitě: Postpenitenciární péče v ČR se zaměřením na nevládní neziskové organizace. In: Hasmanová, Ludmila, Barbora Křížanová, František Valeš a Iva Vojtková, 2008. *Mezi vězením a komunitou. Sborník příspěvků k problematice sociální reintegrace vězňů* [online] [cit. 2022-02-05]. 1. vydání. Praha: Sdružení pro práci a mediaci v justici, o.s. 63 - 64. ISBN 978-80-904116-0-9. Dostupné z: <https://docplayer.cz/6078371-Mezi-vezenim-a-komunitou.html>

Řeháček, Michal, s.d. *Informace o realizaci standardizovaných programů zacházení s odsouzenými a o realizaci přípravy odsouzených na propuštění z výkonu trestu odnětí svobody* [online] [cit. 2022-12-04]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/informace-o-realizaci-stand-programu-zachazeni-doc.aspx>

Řiháček, Tomáš a Roman Hytych. Metoda zakotvené teorie. In: Řiháček, Tomáš, Ivo Čermák a Roman Hytych, 2013. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita. 44 - 74. ISBN 978-80-210-6382-2.

Sadilek, Petr, Viktor Mravčík a Alena Trojáčková, 2006. Poradenská činnost v oblasti závislostí poskytovaná prostřednictvím telefonu nebo internetu v České republice. *Adiktologie: Odborný časopis pro prevenci, léčbu a výzkum závislosti*. 2006(3), 389–399. ISSN 1213-3841.

Simiyu, Violet, Norvy Paul a Teresia Mutavi, 2021. Need-based social work intervention among incarcerated person during pandemics: a tele-counseling perspective. *The International Journal of Social and Development Concerns (IJSDC)* [online] [cit. 2022-12-04]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/350631125_NEED-BASED_SOCIAL_WORK_INTERVENTION_AMONG_INCARCERATED_PERSONS_DURING_PANDEMICS_A_TELE-COUNSELLING_PERSPECTIVE

Sims, Shannon, 2017. The end of American prison visits: jails end face-to-face contact - and families suffer. *The Guardian* [online] [cit. 2022-12-04]. Dostupné z: <https://www.theguardian.com/us-news/2017/dec/09/skype-for-jailed-video-calls-prisons-replace-in-person-visits>

Smith, Peter Sharf, 2012. *Imprisonment and Internet-Access Human Rights, the Principle of Normalization and the Question of Prisoners Access to Digital Communications* [online] [cit. 2022-12-04]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/321018740_Imprisonment_and_internet-access_Human_rights_the_principle_of_normalization_and_the_question_of_prisoners_access_to_digital_communications_technology

Sobol, Neil, 2018. Connecting the Disconnected: Communication Technologies for the Incarcerated. *Wake Forest Law Review Communications* [online] [cit. 2022-12-17]. 53(3), 559–599. Dostupné z: <https://scholarship.law.tamu.edu/facscholar/1284/>

Společnost Podané ruce (SPR), 2022. *Výroční zpráva 2021* [online] [cit. 2022-12-04]. Dostupné z: https://podaneruce.cz/wp-content/uploads/2022/06/VZ2021_Podane_ruce.pdf

Společnost Podané ruce (SPR), 2018. *Centrum poradenských služeb ve vězení a po výstupu (Brno), Společnost Podané ruce* [online] [cit. 2022-08-05]. Dostupné z: <https://podaneruce.cz/centra-sluzby/centrum-poradenskych-sluzeb-ve-vezeni-a-po-vystupu/>

Statista. *Alcohol consumption per capita in Europe 2019* [online] [vid. 2022-07-17]. Dostupné z: <https://www.statista.com/statistics/755502/alcohol-consumption-in-liters-per-capita-ineu/>

Straus, Anselm a Luliet Corbin, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Brno: Albert, Sdružení Podané ruce. ISBN 978-80-85834-60-4.

Suchá, Jana a František Valeš. Reintegrace ve vězení: Programy zacházení – výchovná a reintegrativní práce s odsouzenými. In: Hasmanová, Ludmila, Barbora Křížanová, František Valeš a Iva Vojtková, 2008. *Mezi vězením a komunitou. Sborník příspěvků k problematice sociální reintegrace vězňených osob* [online] [cit. 2022-02-05]. 1. vydání. Praha: Sdružení pro práci a mediaci v justici, o.s. 44 - 52. ISBN 978-80-904116-0-9. Dostupné z: <https://docplayer.cz/6078371-Mezi-vezenim-a-komunitou.html>

Šarounová, Adéla, 2015. *Programy zacházení ve výkonu trestu odnětí svobody v České republice* [online] [cit. 2022-12-04]. Diplomová práce. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové. Dostupné z: <https://theses.cz/id/ledyoi/STAG75453.pdf>

Šašek, Pavel, 2021. *Programy zacházení s odsouzenými v Českých věznicích* [online] [cit. 2022-12-04]. Bakalářská práce. Praha: AMBIS vysoká škola, a.s. Dostupné z: https://is.ambis.cz/th/r7y8z/BP_-_29110.pdf

Šustrová, Olga. Lidé po propuštění z vězení. In: Nepustil, Pavel a Markéta Geregová (ed.), 2020. *Bez podmínek: metody psychosociální podpory pro lidi užívající drogy*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita. 201 - 211. ISBN 978-80-210-9667-7.

Toreld, Eva Marie, Kristin Opaas Haugli a Anna Lydia Svalastog, 2018. Maintaining normality when serving a prison sentence in the digital society. *Croatian Medical Journal* [online] [cit. 2022-12-04]. **59**(6), 335–339. ISSN 0353-9504, 1332-8166. Dostupné z: doi:10.3325/cmj.2018.59.335

Van De Steene, Steven Knight a Victoria Knight, 2017. Digital transformation for prisons: Developing a needs-based strategy. *Probation Journal* [online] [cit. 2022-12-04]. **64**(3), 256–268. ISSN 0264-5505, 1741-3079. Dostupné z: doi:10.1177/0264550517723722

Vězeňská služba České republiky (VS ČR), 2022. *Věznice Kynšperk nad Ohří: Protidrogová prevence*. *Vězeňská služba České republiky* [online] [cit. 2022-08-02]. Dostupné z: <https://www.vscr.cz/organizacni-jednotky/veznice-kynsperk-nad-ohri/sekce/protidrogova-prevence>

Visher, Christy A. a Jeremy Travis, 2003. Transitions from Prison to Community: Understanding Individual Pathways. *Annual Review of Sociology* [online] [cit. 2022-12-04]. **29**(1), 89–113. Dostupné z: doi:10.1146/annurev.soc.29.010202.095931

Vojtková, Iva. Reintegrace ve vězení: Role nevládních organizací v práci s odsouzenými – spolupráce s vězeňskou službou ČR. In: Hasmanová, Ludmila, Barbora Křížanová, František Valeš a Iva Vojtková, 2008. *Mezi vězením a komunitou. Sborník příspěvků k problematice sociální reintegrace vězňených osob* [online] [cit. 2022-02-05]. 1. vydání. Praha: Sdružení pro práci a mediaci v justici, o.s. 53 - 54. ISBN 978-80-904116-0-9. Dostupné z: <https://docplayer.cz/6078371-Mezi-vezenim-a-komunitou.html>

Zákon č. 169/1999 Sb., o výkonu trestu odnětí svobody [online] [cit. 2022-02-05]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-169?text=hlava%20III>

Zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě. Zákony pro lidi [online] [cit. 2022-08-03]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-257?text=ve%20v%C3%BDkonu>

Zeman, Petr, 2019. *Uživatelé drog ve vězení - hodnocení účinnosti terapeutických programů*. 1. vydání. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci. ISBN 978-80-7338-178-3.

PŘÍLOHY

Seznam přiložených materiálů:

Příloha č. 1: Projekt diplomové práce

Univerzita Karlova
Fakulta humanitních studií

Program řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích

Bc. Mária Meňhert
Osobní číslo: 63987578
Imatrikulační ročník: 2020

**Sociální a psychologické poradenství poskytované lidem užívajícím návykové
látky a pobývajícím ve věznicích prostřednictvím videohovorů**

Projekt diplomové práce

Vedoucí práce: Mgr. Dana Hradcová, Ph.D.

Praha 2023

Obsah:

1. Formulace problému	84
2. Diskuze problému	85
3. Cíl výzkumu	86
4. Výzkumné otázky	86
5. Struktura práce	87
6. Teoretická východiska	87
7. Přehled zdrojů pro diplomovou práci	88
8. Metodologie	89
9. Časový harmonogram	89
10. Limity a etické aspekty výzkumu	90
11. Závěr	91
Použitá literatura	92

1. Formulace problému

Výběr tématu diplomové práce jsem zvolila na základě mého aktuálního pracovního uplatnění v sociální službě nestátní neziskové organizace pracující s cílovou skupinou vězňů potýkajících se se závislostí. Do této organizace jsem nastoupila v období zavedení mimořádných vládních opatření z důvodu šíření koronaviru v ČR. To mělo za následek zákaz vstupu pracovníků organizace do věznic. Pracovníci proto hledali jiné způsoby, jak zůstat se svými klienty v kontaktu. Jako jedno z možných řešení se ukázalo zavedení konzultací prostřednictvím videohovorů.

Dvořáková (2007) se ve své diplomové práci věnuje mapování potřeb osob po propuštění z vězení. Potvrzuje, že tito lidé se často potýkají s nedostatkem financí, bez přístřeší a bez práce, bez sociálních kontaktů a psychické podpory. To je častým důvodem k návratu k trestné činnosti a zpátky do vězení.

Návaznost péče ve vězení a následně po propuštění osoby z výkonu trestu je zásadní (Zajíčková, 2019). V případě, že je zde možnost navázat klienta na službu ještě ve výkonu trestu, a následně pokračovat v práci na zlepšení jeho situace a zamezení návratu k trestné činnosti, je pro nestátní neziskové organizace hlavním cílem. Proto je i v čase zákazu vstupu do věznic důležité udržet kontakt s klienty ve vězení.

Důležitým faktorem proto je, aby člověk po výstupu z vězení věděl, kam jde, měl zajištěné bydlení a podporu. Odbornice z oblasti postpenitenciární péče upozorňuje, že: „Pokud propuštěného člověka po odpykání si trestu odnětí svobody nikdo na svobodě nečeká, jeho další existence na svobodě přináší velká rizika, která mohou být nad jeho síly je zvládnout“ (Dundrová, 2012, s. 15). Toto „čekání“ může zabezpečit i sociální služba nestátní neziskové organizace, poskytující podporu osobám po výkonu trestu. Možnost, že člověk propuštěný z výkonu trestu takovou službu využije, se zvyšuje ve chvíli, kdy zná pracovníky tohoto centra a jejich přístup, případně je s nimi na spolupráci předem domluven.

Zkušenost z období pandemie naznačuje, že je možno navázat kontakt s klientem ve věznici i na dálku prostřednictvím video hovorů. Důležitou otázkou pro další rozvoj sociální práce je, bude-li podpora klientů a spolupráce prostřednictvím video hovorů přínosná i v čase trvale povolených vstupů do věznic. Tato forma práce může být přínosná i pro běžný výkon sociální práce, například v případě velké vzdálenosti mezi zázemím služby a věznicí, ve které se potenciální klienti služby nacházejí. Předpokládám proto, že poradenství prostřednictvím video hovorů by mohlo být jedním z nových nástrojů pro sociální, psychologické a adiktologické služby, které organizace poskytuje.

2. Diskuze problému

Využití moderních technologií je v prostředí českých věznic novinkou. Přitom poskytuje jedinečnou možnost rychlého a efektivního spojení jak sociálních pracovníků, tak například i rodinných příslušníků s odsouzenými. Výhodou je možnost spojení i ve vzdálených věznicích.

Jak ukazují odborné studie ze zahraničí, téma digitalizace věznic a umožnění přístupu odsouzeným osobám k moderním technologiím bylo ve světě tématem i před první vlnou pandemie Covid-19. Toreld ve svém článku (2018) přibližuje situaci v Norsku, kde se v roce 2020 plánovalo otevření dvou nových, digitalizovaných věznic. Zde měli mít odsouzené osoby přístup k moderním technologiím, včetně možností video hovorů s rodinou, a to hlavně v případě cizinců, kteří by jinak jistě přišli o možnost vidat se pravidelně se svojí rodinou, případně dětmi. Možnost pravidelných kontaktů s rodinou pozitivně ovlivňuje rehabilitaci a reintegraci, také pomáhá vězněným osobám udržet pocit „normálnosti“ a napomáhá snížit míru napětí mezi těmito osobami.

I další krajiny v čase pandemie zavedly možnost videohovorů s vězni. V Srbsku se situace ze začátku pandemie podobala vývoji v České republice. I zde zavedla vláda striktní opatření – uzavření škol, zákaz vycházení, omezení cestování a osobních sociálních kontaktů mezi lidmi. Znamenalo to i zákaz návštěv ve věznicích. To sice vedlo ke snížení nákazy mezi personálem věznice a vězni, ale zároveň to znamenalo zrušení návštěv s rodinou. Jako kompenzaci zavedla zdejší vláda možnost komunikace vězňů s jejich blízkými prostřednictvím videohovorů (Kolaković-Bojović, 2021).

Videohovory s rodinou zkoumá v českém prostředí například Klabouch (2021). Z jeho výzkumu vyplývá, že většina respondentů možnost videohovorů s rodinou v čase pandemie Covid-19 využívá a myslí si, že tato možnost by měla zůstat pro odsouzené otevřená i v čase obnovených návštěv ve věznici. Dále se ukazuje, že až 77% respondentů nepovažuje tuto možnost za stejně přínosnou, jako možnost osobní návštěvy. „I přes snahu kompenzovat zrušení návštěv prostřednictvím platformy Skype, odsouzení velmi silně pociťují nemožnost setkat se se svými blízkými. Někteří respondenti zmiňovali skutečnost, že nemohou obejmout své děti či partnerku,“ (Klabouch, 2021, s. 60).

Možnost spojení odsouzených osob pomocí videohovorů se sociální službou je u nás novinkou. V České republice v tuto chvíli výzkumy zaměřující se přímo na tuto problematiku nejsou dostupné. Informace pro naši práci budeme proto čerpat v zahraničí. I zde panuje přesvědčení, že videohovory jsou vhodným nástrojem pro práci s vězněnými

osobami a vedou k zlepšení jejich duševního zdraví: „Během pandemie poskytuje telefonní terapie vězňům lepší přístup k duševnímu zdraví a dalším sociálním službám, kde není k dispozici osobní konzultace. Tohoto zlepšení přístupu je dosaženo napříč kontinuitou péče o duševní zdraví, která sehrála zásadní roli při zvyšování standardu péče o vězně. Profesionální tele-poradenství využívalo intervencí založených na technologiích a vedlo ke zlepšení přístupu a snížení nákladů při poskytování služeb duševní a zdravotní péče v nápravných zařízeních,“ (Mutavi, 2021, s. 1).

V závislosti na cíli práce je v rámci teoretické části potřeba zaměřit se na zkušenosti s video konzultacemi nejen v oblasti závislostí a vězeňství. Užitečné informace přinášejí i výzkumy zaměřené na online terapie. Účinností online terapie se již v roce 2012 věnoval Vybíral: „Většina odborníků dnes již nezpochybňuje, že pro řadu psychosociálních obtíží i psychických onemocnění může být účinná rovněž online psychoterapie.“ (2012, s. 545)

3. Cíl výzkumu

Navázání profesionálního vztahu s klientem do doby pandemie Covid-19 umožňovaly pouze osobní konzultace. Cílem této práce je popsat specifika poradenské práce prostřednictvím videohovorů, včetně přínosů a omezení této formy pro služby, které tuto formu práce nabízí a také přínosy a omezení, které tato forma práce znamená pro klienty samotné.

Poradenství formou videohovorů budu zkoumat v čase jeho aktivního využívání, abych posoudila přínos pro klienty i profesionály ve specifickém prostředí věznic, poté a vyhodnotím vhodnost zavedení videohovorů jako běžného nástroje práce s klienty ve vězení.

4. Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka: Jsou video konzultace vhodnou formou pro poskytování sociálního a psychologického poradenství pro osoby ve vězení se závislostní anamnézou?

Dílejší otázky výzkumu:

1. Jak se daří pracovníkům sociálních služeb navázat kvalitní vztah s klientem v případě osobních konzultací a prostřednictvím video konzultací?
2. Jak tato forma práce ovlivňuje cíle a výsledky práce s klienty?
3. Jak tuto formu práce přijímají klienti – dostupnost, podpora, zvládnání, přínosy a omezení?
4. Jaké faktory ovlivňují práci s klientem prostřednictvím video hovorů – příprava, průběh, výsledky?

5. Jaké výhody a nevýhody představuje poskytování poradenství prostřednictvím video hovorů pro sociální službu?

5. Struktura práce

Jednotlivé kapitoly práce budou zaměřeny na následující témata:

1. Lidé užívající návykové látky ve vězení
2. Adiktologické služby ve vězení
3. Moderní komunikační technologie ve věznicích – ve světě a v ČR
4. Obraz práce nestátní neziskové organizace ve vězení a po propuštění klienta z VTOS – příklad konkrétní organizace
5. Cíle, náplň a prostředky k dosahování stanovených cílů při práci s klienty ve vězení při osobních konzultacích a při konzultacích prostřednictvím video hovorů
6. Přínosy a omezení poradenské práce prostřednictvím video hovorů pro pracovníky a klienty služby
7. Praktické (finanční, metodologické a další) dopady zavedení video hovorů do běžné praxe sociální služby v organizaci

6. Teoretická východiska

K výzkumu ve své práci budu přistupovat s respektem a s individuálním přístupem vůči informantům. Je nutné nezapomínat na kontext, ve kterém video konzultace probíhají. Od informantů bude vyžadována reflexe jejich zkušeností, vědomostí a pocitů spojených s video konzultacemi. Je tedy potřeba analyzovat zážitek z video konzultací jako celek. Výsledkem mé práce, jak doufám, bude nástroj vedoucí ke změně – zavedení Skype konzultací jako možnosti práce s klienty ve vězení. Z toho důvodu volím jako teoretické východisko kritickou sociální práci. (Brnula, 2015)

Protože se jedná o specifickou skupinu klientů s anamnézou závislosti, budu pracovat v prostředí adiktologie. Z toho důvodu budu ve své práci vycházet z adiktologických přístupů.

Na video konzultace se budu dívat pohledem klientů a přínosu pro ně. Zapojení klientů do výzkumu proto považuji za nutné. Tento nástroj má sloužit k lepší dostupnosti pomoci sociálních pracovníků „z venku“ pro klienty ve vězení, a to hlavně v čase přípravy na jejich propuštění. Z toho důvodu vnímám nutnost nastavení podmínek video konzultací tak, aby byly co nejvíc přínosné právě pro klienty. Zde tedy vidíme průnik kritické sociální

práce, kdy mým cílem je zplnomocnění klientů na rozhodování, jakou formou a za jakých podmínek jim bude pomoc zprostředkována (Janebová, 2015) a adiktologických služeb, které se dlouhodobě snaží o zapojování klientů do rozhodování o směřování a poskytování svých služeb, a tím je zmocňuje (Nepustil, 2019).

7. Přehled zdrojů pro diplomovou práci

Ve své práci budu vycházet ze zdrojů:

1. ANTHONY, K. *Therapy Online: A practical guide*. SAGE Publications, 2009. ISBN 978-0761940807.
2. KALINA, K. *Klinická adiktologie*. Praha: Grada Publishing, 2015. Psyché. ISBN 978-80-247-4331-8. Dostupné z: <http://www.digitalniknihovna.cz/mzk/uuid/uuid:bf6756a0-7138-11eb-9d4f-005056827e52>
3. KALINA, K. *Psychoterapeutické systémy a jejich uplatnění v adiktologii*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4361-5.
4. MILLER, G. A. *Adiktologické poradenství*. Praha: Galén, c2011. ISBN 978-80-7262-765-3.
5. NEŠPOR, K., CSÉMY, L. *Léčba a prevence závislosti: příručka pro praxi*. Praha: Psychiatrické centrum, 1996. ISBN 80-85121-52-2.
6. NOVOTNÁ, H., ŠPAČEK, O., ŠTOVÍČKOVÁ JANTULOVÁ, M. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK, 2019.
7. *Prisons and drugs in Europe: the problem and responses*. Luxemburg: Publications Office of the European Union, 2012. EMCDDA selected issue. ISBN 978-92-9168-561-5. Dostupné z: https://www.emcdda.europa.eu/system/files/publications/747/TDSII2002_ENC_399981.pdf
8. ŘIHÁČEK, T., ČERMÁK, I., HYTYCH, R.: *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013.
9. ULLWER, D. *Systém léčebné péče a rozsahu nabídky drogových služeb ve vězeňském systému v ČR*. 2013. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, 1. lékařská fakulta, Psychiatrická klinika 1. LF a VFN v Praze. Vedoucí práce Šejvl, Jaroslav.
10. WEINBERG, H., ROLNICK, A. *Online terapie - teorie a praxe*. Praha: Irene, 2020. Irene press. ISBN 978-80-906733-8-0.

11. *Zaostřeno na drogy: Užívání návykových látek a hraní hazardních her ve vězeňské populaci ČR*. 2017. Praha: Úřad vlády České republiky, 2017. ISSN 2336-8241. Dostupné z: https://www.drogy-info.cz/data/obj_files/32756/796/Zaostreno_2017-06_v02.pdf
12. ZEMAN, P. *Uživatelé drog ve vězení: hodnocení účinnosti terapeutických programů*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2019. Studie. ISBN 978-80-7338-178-3. Dostupné z: <http://www.ok.cz/iksp/docs/453.pdf>

8. Metodologie

Sběr dat provedu formou individuálních rozhovorů. Informanty budu cíleně vybírat mezi pracovníky 5 různých organizací, kteří pracují s vězni na tématu léčby závislosti a mají zkušenost s poradenstvím formou videohovorů. Cílem je uskutečnit 5 polostrukturovaných rozhovorů, přičemž pracovníci musí být z různých sociálních služeb, a musí mít zkušenost s poradenstvím prostřednictvím video hovorů v trvání alespoň 6 měsíců. Výzkum zužuji na klienty se závislostí záměrně – právě téma závislosti vnímám jako velmi citlivé a práce s těmito klienty vyžaduje výjimečně dobře navázaný vztah důvěry mezi pracovníkem a klientem.

Do výzkumu zapojím i klienty. Pracovníky sociálních služeb, které oslovím za účelem rozhovorů, požádám i o možnost provedení rozhovoru s klienty jejich služby. Protože není možné očekávat, že bude možné vést výzkumný rozhovor s klientem, který je ve VTOS, budu hledat vhodné klienty v programech postpenitenciární péče, a tedy po jejich propuštění z vězení. Mým cílem je provést rozhovor s 5 klienty, kteří zažili poradenství prostřednictvím video hovorů i v osobním kontaktu, a porovnat jejich zkušenosti s těmito formami práce.

V mé diplomové práci budu pracovat se získanými daty formou zakotvené teorie. Výstupem práce bude teoretický popis práce formou videohovorů se specifickou skupinou klientů ve věznicích, kteří se potýkají s tématem závislosti.

9. Časový harmonogram

Fáze I.: leden – duben 2022

- Analýza literárních zdrojů
- Příprava teoretické části diplomové práce

Fáze II.: květen – červen 2022

- Rozhovory s pracovníky NNO

- Zpracovávání dat získaných rozhovory se zaměstnanci center

Fáze III: červen - červenec 2022

- Rozhovory s klienty NNO
- Zpracování dat získaných rozhovory s klienty centra

Fáze IV: červenec – říjen 2022

- Formulování výsledků a závěrů výzkumu

Fáze V: listopad 2022

- Dokončení a odevzdání diplomové práce

10. Limity a etické aspekty výzkumu

Za limitní považuji riziko malého zapojení klientů do mého výzkumu. Protože klienty propuštění z vězení ne vždy zůstanou v kontaktu s centrem, se kterým spolupracovali ve výkonu trestu, není jasné, jestli bude možné zapojení dostatečného počtu klientů do výzkumu. I informace, že klienti, kteří byli v kontaktu s pracovníky center primárně prostřednictvím videohovorů, nepokračují ve spolupráci je ale informací zásadní – můžeme hodnotit, že se nepodařilo navázat s klienty tak důvěrný vztah, aby navštívili centrum po propuštění a ve spolupráci pokračovali.

Riziko představuje mé pracovní zařazení v jedné sociální službě, ve které bude výzkum probíhat. Sama pracuji v této službě s klienty ve výkonu trestu prostřednictvím videohovorů. Je zde proto jisté ovlivnění mě jakožto výzkumnice a je potřeba pracovat s tímto faktem, hlavně i při vedení rozhovorů a následné analýze získaných dat.

Abych zabezpečila otevřenost klientů při rozhovorech, je potřeba vynechat z výzkumu klienty, kteří podstupovali video konzultace právě se mnou jakožto pracovnící sociální služby.

Další riziko představují rozhovory s klienty ve výkonu trestu. V případě, že by výzkum probíhal i s klienty aktuálně uvězněnými, věznice by musela být o průběhu výzkumu informována a tento výzkum by musela povolit. V opačném případě riskuji poškození dobrého jména organizace a zákaz práce s klienty ve vězení. I pro zapojené klienty by toto představovalo riziko – a to hlavně v případě, že by při video konzultaci byl přítomen pracovník věznice. Ten by hovor s klientem značně ovlivnil svojí přítomností, a tím by ovlivnil i výsledky výzkumu. Z toho důvodu budu pracovat s klienty, kteří již byli propuštěni z vězení.

Rizikům budu předcházet informováním účastníků výzkumu s možností kdykoliv odmítnout odpovědět na otázky, které by pro ně mohli být ohrožující. Zápisy a nahrávky budou skartovány 5 let po ukončení výzkumu, účastníci si mohou vyžádat skartování jejich záznamů kdykoliv dříve nebo odvolat souhlas s použitím získaných informací před odevzdáním diplomové práce. V takovém případě vynechám získaná data z výzkumu.

Jména účastníků nebudou ve výzkumu zveřejněny, jednotliví účastníci nebudou spojeni s konkrétní organizací ani věznicí, a tím zachovám jejich anonymitu.

Zdroj motivace účastníků výzkumu vidím v popsání a následném zlepšení nově vzniklého nástroje práce. Pracovníkům jiných organizací je možné poskytnout získaná data, díky kterým sami můžou zlepšit svoji praxi. Motivace klientů sociálních služeb je založena na zlepšení dostupnosti pomoci sociálních služeb ve věznicích v budoucnosti.

Z pohledu etiky vnímám, že zaměření práce pouze na část odsouzených může být vnímáno jako zvýhodňování závislých osob oproti odsouzeným bez zkušenosti se závislostí. Pro tuto práci ale považuji za přínosné hodnotit kvalitu vztahu právě na této jedinečné cílové skupině, kdy kvalitu navázaného vztahu budu hodnotit i z hlediska otevření tématu závislosti na konzultacích prostřednictvím videohovorů. Otevření tohoto tématu považuji za vysoce citlivé téma a pro jeho otevření je potřeba navázat s klientem kvalitní vztah důvěry. Vycházím z předpokladu, že pokud je možno navázat takto kvalitní vztah s klienty závislými, je možno navázat stejně kvalitní vztah i s klienty bez závislosti.

11. Závěr

V diplomové práci se zaměřím na příležitost, kterou sociálním službám přinesli omezení spojené se šířením koronaviru na území ČR - budu se dívat na možnost nové formy práce s klienty sociálních služeb – poradenství prostřednictvím videohovorů. Z pohledu nezastavitelného technologického vývoje naší společnosti byla pouze otázka času, kdy začnou sociální služby nabízet tuto formu práce. Omezení, která pandemie Covid-19 přinesla, ale umožnila rychlý vstup tohoto nástroje do praxe. Pokusím se tuto příležitost využít, zmapuji, co tato forma práce přináší, její hranice a vhodnost zavedení do stálé praxe.

Doufám, že moje práce přinese jasný a ucelený pohled na problematiku poradenství prostřednictvím videohovorů do služeb pracujících s klienty ve věznicích, a pomůže tak změně ve fungování těchto služeb.

Použitá literatura

BRNULA, P., ČAVOJSKÁ, K., MÓZEŠOVÁ, K., MÓZEŠ, P., SMREK, M. *Úvod do teorií sociální práce: Učebné texty/skriptá*. Bratislava: IRIS, 2015. ISBN 978-80-89726-36-3.

DUNDROVÁ, M., KUJEVSKÁ, L. Penitenciární sociální práce před propuštěním odsouzeného na svobodu. *Sociální práce/Sociálna práca* [online] [cit. 2021-12-06]. 2012, roč. 12, č. 2, s. 13 - 15. ISSN 1213-6204. [cit. 2022-01-03]. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/online-clanky/penitenciarni-socialni-prace-pred-propustenim-odsouzeneho-na-svobodu/>

DVOŘÁKOVÁ, J. *Potřebnost sociální služby pro lidi propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody na Znojemsku*. Praha, 2007. Magisterská práce. Univerzita Karlova v Praze, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Mgr. Dana Syslová. [online] [cit. 2021-12-06]. Dostupné z: <https://dspace.cuni.cz/handle/20.500.11956/13185>

JANEBOVÁ, R. „*Kritická sociální práce*“ jako cesta ke změně sociálních politik. Fórum sociální politiky. 2015, (3), 19 - 22. [online] [cit. 2022-01-08]. Dostupné z: https://www.vupsv.cz/wp-content/uploads/2021/04/Janebova-Radka-%E2%80%9EKriticka-socialni-prace-jako-cesta-ke-zmene-socialnich-politik.-FSP_c.-3-2015.pdf

KLABOUC, M. *Vliv pandemie viru COVID-19 na fungování věznic a život vězňů*. Brno, 2021. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce PhDr. Lucie Procházková, Ph.D. [online]. [cit. 2022-01-04]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/ot00s/Diplomova_prace.pdf

KOLAKOVIĆ-BOJOVIĆ, M. *Information and communications technology as a tool to substitute in-person visits in the serbian prison system during the covid-19 restrictive measures*. Journal of Liberty and International Affairs [online] [cit. 2021-12-06]. 2021, 7(3), 14 – 31. ISSN 1857-9760. Dostupné z: <https://e-jlia.com/index.php/jlia/article/view/418>

MUTAVI, T., PAUL N., SIMIYU, V. *Need-based social work intervention among incarcerated persons during pandemics: a tele-counselling perspective*. 2021.

NEPUŠTIL, P., GEREGOVÁ, M., FRIŠTAUFOVÁ, M. et al. (2019). *Metody sociální práce a síťování v adiktologických službách*. Praha: Úřad vlády ČR. [online] [cit. 2022-01-08].

Dostupné z: https://www.rozvojadiktologickychsluzeb.cz/wp-content/uploads/2019/10/Metodika_moderni%CC%81ch_metod_socia%CC%81ni%CC%81_pra%CC%81ce.pdf

TORELD, E. M., HAUGLI, K. O., SVALASTOG, A. L.. *Maintaining normality when serving a prison sentence in the digital society*. [online] [cit. 2021-12-28]. NCBI, 2018. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6330768/>

VYBÍRAL, Z., VONDRÁČKOVÁ, P. Co vyplývá z výzkumů účinnosti online psychoterapie? *Československá psychologie*. 2012, č. 6, s. 545-557. ISSN 0009-062X.

ZAJÍČKOVÁ, I. D. *Penitenciární a postpenitenciární péče*. Praha, 2019. Bakalářská práce. Vysoká škola regionálního rozvoje a bankovní institut AMBIS, a.s. Katedra bezpečnosti a práva. Vedoucí práce PhDr. JUDr. Jana Firstová Ph.D. [online] [cit. 2021-12-28]. Dostupné z: https://is.ambis.cz/th/fce5u/Bakalarska_prace_-_Iva_Doriana_Zajickova1.pdf