



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Pedagogická fakulta
Katedra pedagogiky a psychologie

Bakalářská práce

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a jejich smysl a význam pohledem jejich pracovníků

Vypracovala: Jana Sitterová, DiS.
Vedoucí práce: Mgr. Ing. Renata Švestková, Ph.D.

České Budějovice 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

České Budějovice, 10. dubna 2017

.....
Jana Sitterová. DiS.

Poděkování

Mé poděkování patří Mgr. Ing. Renatě Švestkové, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost, čas, ochotu a cenné rady při zpracovávání bakalářské práce. Taktéž děkuji všem respondentům, kteří mi byli ochotni poskytnout rozhovor. V neposlední řadě patří velké poděkování mé rodině, přátelům a přítelovi, kteří mě podporovali po celou dobu mého studia.

Jana Sitterová, DiS.

ABSTRAKT

SITTEROVÁ, JANA. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a jejich smysl a význam pohledem jejich pracovníků*. České Budějovice. 2017. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Pedagogická fakulta. Katedra pedagogiky a psychologie. Vedoucí práce Mgr. Ing. Renata Švestková, Ph.D.

Cílem pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je motivovat uživatele pomocí různých forem a metod práce ke změně jejich postojů k životním otázkám. Snaží se zlepšit životní situaci uživatelů a přispívat tak ke zlepšení kvality jejich života. To je velmi složité. Bakalářská práce se zaměřuje na zařízení jako taková, uživatele služeb, sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a na jejich subjektivní pohled potřebnosti těchto zařízení jak pro ně, tak i pro uživatele služby. Teoretická část je zaměřena na základní informace o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a o jejich fungování. Praktická část se zaměřuje na subjektivní vnímání smyslu a významu pracovníky pracujícími v těchto zařízeních. Ke zjištění této informace byl použit kvalitativní výzkum s metodou polostrukturovaného rozhovoru. Data, která byla získána pomocí audiozáznamu, byla přepsána do textové podoby a následně vyhodnocována.

Klíčová slova: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, uživatel služby, sociální služba, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách

ABSTRACT

SITTEROVA, JANA. *Low-threshold facility for children and youth and their meaning and their meaning and significance gaze of their workers*. České Budějovice. 2017. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Teaching. Department of Pedagogy and Psychology. Work supervisor, Mgr. Ing. Renata Švestková, Ph.D.

The main target of the children and youth low-threshold facilities workers is to motivate their clients to change their attitude towards life issues. They try to improve the clients' life situations and contribute to the improvements in the quality of their lives. This can be very complicated. My bachelor work concentrates on the facilities themselves, the use of the service, social workers, workers in social services and their opinion about the necessity of these facilities for themselves as well as for the service users. The aim of the theoretical part is to introduce basic information about low-threshold facilities for children and youth along with their function. The practical part deals with subjective perception of the meaning and importance of these facility workers. A qualitative research, with a method of half-structured dialog, has been used to collect all the information. The data collected by audio recordings has been transcribed into text form and evaluated afterwards.

Key words: low-threshold facilities for children and youth, a service user, a social service, a social worker, a worker in social services.

Obsah

Úvod	8
I. Teoretická část	9
1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	10
1.1 Pojem nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	10
1.2 Historie nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.....	13
1.3 Současnost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.....	17
1.4 Cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež	20
1.5 Principy a zásady nízkoprahovosti.....	21
1.6 Standardy kvality sociálních služeb v NZDM	23
2 Znaky a rizikovost cílové skupiny NZDM.....	26
2.1 Formy a metody práce s cílovou skupinou	29
2.1.1 Formy práce s klientem.....	29
2.1.2 Metody práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež	30
2.2 Služby poskytované NZDM klientům	32
2.2.1 Výchovně, vzdělávací a aktivizační činnosti	33
2.2.2 Sociálně terapeutické činnosti	35
2.2.3 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.....	37
3 Personální zajištění činností v NZDM	38
3.1 Sociální pracovník.....	38
3.2 Pracovník v sociálních službách	39
II. Metodologická část	41
4 Metodologická část	43
4.1 Cíl.....	43
4.2 Výzkumné otázky.....	43
4.3 Použitá metodika.....	43

4.4	Charakteristika výzkumného souboru.....	43
4.4.1	Výběr výzkumného souboru.....	43
4.4.2	Výzkumný soubor.....	44
4.5	Proces sběru dat.....	44
4.6	Metoda analýzy kvalitativních dat.....	45
4.7	Operacionalizace výzkumu.....	45
5	Výsledky.....	47
5.1.1	Důvody ke spokojenosti pracovníků v NZDM.....	47
5.1.2	Příčiny vedoucí k nespokojenosti pracovníků v NZDM.....	51
5.1.3	Význam NZDM pro uživatele pohledem pracovníků.....	55
5.1.4	Motivační podněty potřebné pro pracovníky v NZDM a vedoucí k jejich spokojenosti.....	57
5.1.5	Změny, které by pracovníci uvítali.....	60
6	Diskuze.....	62
	Závěr.....	70
	Seznam použité literatury.....	72
	Přílohová část.....	77

Úvod

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále NZDM) jsou zařízení poskytující sociální prevenci a nejrůznější sociální služby, které se opírají o zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. V mnoha směrech jsou však blízko k zařazení do školských zařízení. Často se ale stává, že NZDM poskytují takové služby, které by měla plnit rodina. Snaží se podněcovat motivaci ke vzdělání, nabízet prostor ke kvalitnímu trávení volného času či zvyšovat sociální schopnosti a dovednosti. Cílem služby a tedy i cílem pracovníků je změnit postoje uživatelů k životním otázkám, přispívat ke zlepšení kvality jejich života a také pomáhat k zapojení do společnosti či kolektivu. Pracovníci NZDM mají důležité poslání, protože ovlivňují životy dětí a mladistvých.

Práce s rizikovými dětmi a mládeží je pro pracovníky po pracovní, odborné a také lidské stránce velmi náročná. Často se setkávají s nemotivovanými uživateli služby a snaží se jim i přesto život zlepšit a udělat pro to maximum. Pracovníci musí umět pracovat s klientem, protože často pro uživatele znamenají přítele a člověka, který mu poradí v jeho nepříznivé sociální situaci. Pracovník NZDM musí být schopen poskytnout radu každému uživateli služby, který ji potřebuje. V této souvislosti jsou kladeny na zaměstnance NZDM větší a větší nároky. Na práci v NZDM je ve školních lavicích nepřipraví a mladí zaměstnanci, pak mohou mít potíže s tím, že realita je jiná než očekávání. S nároky, které jsou kladeny na zaměstnance je spjata i otázka řešení mnoha jiných problémů např. chodu zařízení, konfliktů s pracovníky či organizací.

Dané téma jsem si zvolila zejména proto, že mě zajímalo, jak pracovníci v těchto zařízeních nahlízejí na svou práci. Chtěla jsem vědět, zda bylo jejich snem pracovat v takovémto typu zařízení anebo se k této pozici dostali úplnou náhodou. Zajímalo mě, zda vidí v zařízení poskytující takové služby smysl, zda mu přikládají nějaký význam nebo v nich vidí nějaká úskalí. Chtěla jsem také zjistit, co jim v zařízení moc nevyhovuje nebo jim dokonce chybí. Po tomto zjištění jsem chtěla vedoucím pracovníkům nabídnout možná řešení, která by pracovníkům mohla pomoci.

Teoretická část shrnuje nejpodstatnější informace o NZDM, cílové skupině a také o vzdělanostních předpokladech pracovníků. Praktická část je zaměřena na subjektivní vnímání významu a smyslu NZDM pracovníky v sociálních službách a sociálními pracovníky. V diskuzi se snažím své výsledky vysvětlit a posoudit je s výsledky jiných autorů.

I. Teoretická část

1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM), která jak je již zřejmé z názvu, pracují s dětmi a mládeží, jejíž forma práce probíhá zejména ve volném čase. Tímto však již přesahuje do sociální pedagogiky případně i do sociální práce. NZDM jsou buďto poskytována ambulantní formou anebo terénní formou (streetwork), která by měla být ve většině zařízení primární. Pracovník, který je často označován jako streetworker, terénní pracovník nebo sociální asistent, který pracuje zejména v terénu, vyhledává mladé lidi v jejich přirozeném prostředí a v tomto prostředí s nimi navazuje kontakt. Cílem je jim nabídnout jinou možnost trávení volného času než jak ho tráví doposud. Snaží se jim nabídnout informace o NZDM a zároveň se také snaží navnadit mladé lidi, kteří se jen tak bezcílně toulají po ulici k tomu, aby měli možnost poznat i jiné alternativy trávení volného času, i když si myslí, že si je například nemohou dovolit. Pozitivnější trávení volného času se zejména zaměřuje na organizování nejrůznějších akcí, pořizování zážitků anebo k sebevyjádření sebe sama. NZDM se zaměřuje na prosazování zájmů uživatelů, jejich potřeb a zároveň jim zprostředkovává také odbornou pomoc ve specializovanějších institucích, které se přímo zaměřují na jejich problémy (Jíra, 1998; cit. dle Pávkové a kol., 2008).

1.1 Pojem nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Instituce pro výchovu mimo vyučování mají také velmi důležitou funkci sociální. Ovlivňováním volného času dětí a péčí o ně zbavují rodiče do značné míry starostí v době, kdy jsou v zaměstnání nebo mají jiné povinnosti (Pávková a kol., 2008, s. 40).

Tyto zařízení nemají za úkol nahrazovat rodinu, ale mají spíše vytvářet podmínky pro lepší vývoj dětí a vyrovnávat tak rozdíly ať už po materiální nebo psychologické stránce. Pomáhají tím zejména dětem, které žijí v méně podnětném nebo konfliktním rodinném prostředí. Snaží se o to, aby pro děti vytvářeli lepší podmínky soužití s ostatními a vytvářeli tak žádoucí sociální vztahy. Významnou funkci tak plní zařízení, která se specializují převážně na výchovu mladších dětí a přechodně tak plní funkci rodiny (Pávková a kol., 2008).

Rodina je primární sociální skupina, ve které dítě získává nejrůznější návyky chování a zároveň si tak vytváří určitou vazbu se svými rodiči, sourozenci

a příbuznými. Současně má na jeho výchovu také vliv působení ostatních subjektů, ať je to už mateřská školka, škola anebo právě NZDM. Rodina a zároveň školská zařízení mají na děti ten největší vliv (Pávková a kol., 2008).

Výchovná zařízení si nekladou za úkol odpoutávat děti od rodin. Naopak se snaží o navázání neformálních a účinných forem spolupráce, včetně zapojování rodičů i jiných dospělých do činností dětí ve volném čase... (Pávková a kol., 2008, s. 33).

NZDM jsou zařízení, která jsou poskytována v přesně stanové otevírací době, a může do něj vstoupit jakékoliv dítě, které splňuje podmínky pro jednotlivé zařízení. Dítě se nemusí představovat. Do klubu může vstoupit ať už anonymně nebo pouze se sdělením své přezdívky. Je to jen jeho volba a sociální pracovníci to musí respektovat (Matoušek, 2003).

Pracovníci by měli sloužit jako vzor pro uživatele NZDM a měli by je motivovat ať už formou skupinové nebo individuální práce ke změně svého životního stylu a ke zlepšení svých postojů ke svému životu. V klubu však platí pravidla, která si určují sami pracovníci (Úřad vlády ČR, 2017, online).

Pro tato zařízení však platí věková podmínka. Tato podmínka spočívá v přesném vytyčení věku cílové skupiny tzn. že do zařízení mohou pouze děti a mládež od 6ti do 26ti let. Zařízení však mohou být specializována pouze na určitou věkovou skupinu a tudíž nemusí přesně tuto věkovou kategorii obsáhnout (Úřad vlády ČR, 2017, online).

NZDM by měla motivovat děti jak k pozitivnímu trávení svého volného času, tak i k pozitivnějšímu ovlivnění jejich života. Zařízení se snaží zejména o vytváření hodnot a pozitivních vzorců chování a tím se tak snaží preventivně působit na děti, které mají sklon k sociálně-patologickému chování. Zařízení by měli navštěvovat odborní pracovníci, kteří by pro ně připravovali přednášky, besedy apod. Tito odborní pracovníci by měli v dětech vytvářet pozitivní identifikační vzory, které by mohli v budoucích letech následovat a zároveň by mohli být inspirací pro jejich život (Úřad vlády ČR, 2017, online).

NZDM jsou zařízení, kde pracovníci vyhledávají děti a mládež zejména v terénu, poskytující služby neorganizovaným dětem a mládeži nebo tzv. dětem ulice, kteří jsou ohroženi sociálně-patologickými jevy. Zařízení patří do kategorie služeb,

které spadají do sociální prevence, která nabízí služby právě těmto dětem a mládeži (Kappl, 2013).

Základní koncepce těchto zařízení vychází z teorií a metod sociální pedagogiky a sociální práce, mezi nimiž si realizátoři těchto projektů vybírají takové postupy, které odpovídají určitému společenskému kontextu, v němž se nacházejí a působí. Mezi zásadní kritéria volby určitého postupu patří zásada „nízkoprahovosti“, tj. maximální otevřenosti a přiblížení se životnímu světu klientů (Kappl, 2013, s. 411).

NZDM poskytuje své služby ambulantní, tak i terénní formou. Za ambulantní formu se považuje zejména kontaktní práce v jednotlivých klubech, kdy se pracovníci snaží nabídnout potenciálním uživatelům bezpečný prostor a také možnost se seberealizovat. Tento prostor je charakterizován jako prostor, který je volně přístupný a uživatelé se zde mohou setkávat se svými vrstevníky a navazovat s nimi pozitivní vztahy. V NZDM je také jedním z cílů učit uživatele novým dovednostem a posilovat u něj některé své kompetence. Vše se odehrává v bezpečném prostoru a za přítomnosti pracovníka. Uživatelé se také mohou podílet na chodu zařízení, kde mohou s pracovníkem prodiskutovat nejrůznější podněty ohledně např. chodu zařízení nebo vyjádření potřeby uskutečnění nějaké akce, která je v jeho zájmu (Kappl, 2013).

Zařízení by také měla mít speciálně oddělenou místnost pro poradenství. Pokud však tuto možnost nemají, tak i přesto by uživatelé měli mít možnost s pracovníkem o samotě prodiskutovat svůj aktuální problém (Kappl, 2013).

Mezi nejčastější metody, které se v NZDM využívají, patří sociální práce s jednotlivcem, práce se skupinou anebo s komunitou. Nejčastěji se však využívají první dvě. Všechny skupiny lze kombinovat s činnostmi, které zařízení poskytuje. Všechny tyto činnosti jsou zaměřené zejména na zmírnění sociálně-patologických jevů. Pro tato zařízení je také typická velmi široká nabídka volnočasových aktivit. Aktivity slouží zejména jako prostředek navázání kvalitního vztahu mezi uživatelem a pracovníkem. Jsou směřovány především na sportovní aktivity, stolní hry apod. Měly by být přiměřené věku a zájmům uživatele. Slouží zároveň k rozvíjení uživatele a k jeho seberealizaci (Kappl, 2013).

1.2 Historie nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Historie sociální práce na ulici má hluboké kořeny. Již u křesťanských duchovních, kteří se věnovali pastorační činnosti lze pozorovat, jak se obraceli z kazatelen k lidem a snažili se svým kázáním své posluchače ovlivnit. Církev neposkytovala jen hmotnou oporu, ale i duchovní. Kněží, jeptišky a dokonce i mniši navštěvovali nejrůznější chudinské čtvrti, věznice, sirotčince, špitály, starobince a i jiná zařízení určená pro nemocné, chudé a opuštěné lidi. V té době se jednalo o v podstatě jedinou pomoc, která se k lidem dostala (Zimmermannová, 2008 - 2011). Tato činnost však byla nedostačující. Během první a druhé světové války začalo sociálních problémů přibývat. Během těchto dvou válek, kdy začalo přibývat sociálních problémů, se začalo více lidí zajímat o celkovou společenskou situaci. Tato problematika se tak rozšířila do neodborné veřejnosti. Neodborná veřejnost však neměla skoro žádné teoretické vědomosti a ani praktické zkušenosti. V 19. století začaly v Londýně, Amsterdamu a New Yorku vznikat první školy, které byly zaměřené na sociální práci. V těchto školách byl již od počátku kladen důraz na ohrožené děti, problémové rodiny, osoby závislé na návykových látkách a rizikovou mládež. Po skončení druhé světové války se začalo snažit o prevenci a to zejména u dětí a mládeže. Začala se prohlubovat spolupráce mezi obory s nestátními neziskovými organizacemi (Čechlovský, Racek, 2008 - 2011).

V České republice se zrodilo povolání sociálního pracovníka od roku 1920. Na pracovní místa nastupovali absolventi Vyšší školy sociální péče v Praze, která byla založená v roce 1918 (Matoušek, 2013).

V kontextu české sociální práce se NZDM začala objevovat v polovině 90. let 20. století a poměrně brzy se stala jednou z nejrozšířenějších a dynamicky se vyvíjejících sociálních služeb. Za důležitý milník ve vývoji NZDM lze v tuzemském kontextu považovat r. 2007, kdy vstoupil v platnost Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který výrazně ovlivnil jejich podobu. Díky němu zesílil příklon činnosti NZDM k případové práci na úkor práce s komunitou, již tento zákon prakticky nezná. Činnost NZDM musí odpovídat požadavkům standardů kvality sociálních služeb, které jsou taktéž zaměřena na práci s jednotlivcem (Kappl, 2013, s. 412). Popis historie se dá popsat ze 4 úhlů pohledu (Čechlovský, Racek, 2008 - 2011).

Etapy rozvoje NZDM v ČR

a) Terénní sociální práce (1990 – 1998)

V těchto letech zařízení nebyla označována jako nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, ale byly to spíše otevřené kluby, ve kterých se děti mohly scházet. Začínal však fungovat streetwork, který probíhal na ulici a postupně se formoval (Čechlovský, Racek, 2008 - 2011).

Na základě usnesení vlády č. 341/94, k Programu sociální prevence a prevence kriminality, byla od roku 1994 zavedena funkce sociálního asistenta. Při zavádění této funkce do praxe stála Tereza Čákrťová a Zdena Bednářová, což byly pracovnice oddělení sociální prevence MPSV ČR. Zavedení funkce sociálního asistenta mělo sloužit jako snaha o sociální prevenci a zároveň mělo představovat terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a mládeží, která je ohrožená anebo přímo zasažená sociálně-patologickým vývojem (Čechlovský, Racek, 2008-2011).

Sociální asistent byl definován jako specializovaný pracovník okresních (obvodních, magistrátních nebo městských) úřadů, který pracuje s cílovými skupinami v jejich časoprostoru, tj. v místech a časech, kdy a kde se obvykle vyskytují (Čechlovský, Racek, 2008 – 2011). Cílovou skupinu však tvořili děti a mladiství, kteří trávili svůj život rizikovým způsobem. Jednalo se především o takové děti a mladistvé, kteří trávili svůj volný čas bez smysluplné náplně, chování s asociálními či antisociálními prvky, komunikaci obtěžující okolí, nápadném oblečení, které pohoršuje ostatní apod. Streetwork však nebyl zřizován jen na úrovni státní správy a samosprávy, ale začal se zavádět společně se sociálními asistenty na úrovni nestátních organizací. Jako první se pracovalo s drogově závislými uživateli a později se přistupovalo na práci s prostitutkami, bezdomovci, Romy či dětmi ulice (Čechlovský, Racek, 2008 – 2011).

V České republice nebyl streetwork ještě dostatečně rozvinutý a sociální pracovníci nebyli v této problematice dostatečně vzdělaní. Začala se prosazovat snaha navázat spolupráci s ostatními zeměmi, u kterých již měla tato práce delší tradici. Klíčovou roli, zde sehrála spolupráce s Německem. Saská sociální akademie rozvrhovala pro sociální asistenty ucelené vzdělávání v této problematice, čímž se v přeneseném slova smyslu zasloužila o rozšíření teoretických poznatků práce streetwork v České Republice. Tato spolupráce vedla k zajištění rozvoje streetworku a zároveň tak i nepřímo ke vzniku nízkoprahových zařízení. Inspirací se také stala právě

centra mládeže v Sasku. Sociální asistenti, pro které byla návštěva těchto center povinná z důvodu vzdělávacího procesu, začali od roku 1995 v budování prvních nízkoprahových center pro děti a mládež. Do těchto center přicházeli uživatelé z ulice. První centra vznikala např. v Klatovech, Hradci Králové, Jablonci nad Nisou, Karlových Varech, Plzni nebo v Českých Budějovicích (Čechlovský, Racek, 2008 – 2011).

Některé organizace vznikaly v této době na úrovni nestátních organizací. Bylo tomu tak např. u Milíčova domu v Jaroměři, který je nestátní neziskovou organizací Diakonie ČCE. Tato organizace poskytuje své služby od roku 1992. V roce 2007 a 2013 prošlo toto středisko úspěšně hodnocením kvality České asociace streetwork (Středisko Milíčův dům Jaroměř, 2017, online). Postupem času se začala zakládat a rozvíjet nová zařízení podobného typu.

b) Financování oblastí nízkoprahových klubů

Za další velmi významný moment, který přímo ovlivnil rozvoj v oblasti nízkoprahových klubů, byly přímé grantové programy nadací, například program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha. Tento program byl realizován v letech 1999 – 2000. Program byl zaměřený na streetwork s dětmi, mládeží, práci v nízkoprahových zařízeních a komunitních centrech. Mezi dalšími realizovanými programy byly např. Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti, který fungoval v období 2001 – 2002. Tento program podporoval projekty zaměřené na volný čas neorganizovaných dětí a mládeže ve věku 6 – 20 let. Dalším programem je Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via, který probíhal v roce 2003. Zaměřoval se na podporu projektů inovativních nízkoprahových klubů (Čechlovský, 2006, online). Mezi dalšími institucemi, které podpořily nízkoprahové kluby např. Nadace České spořitelny nebo Nadace Via. Tyto instituce podpořily zejména nově vzniklé nízkoprahové kluby. Nadace Vodafone ČR, která podpořila program VPOHO, což byl program na podporu oboru a nízkoprahových zařízení. Byl dlouhodobě připravován a konzultován ve spolupráci s Českou asociací streetwork (dále jen ČAS). Výsledkem nebyla jen dlouhodobá spolupráce a grantová podpora, ale také vytvoření informačního portálu www.streetwork.cz a následných televizních spotů, které podporují nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (Čechlovský, Racek, 2008 -2011).

Tyto programy se dočkaly významné finanční podpory, která řadu z nich postavila na nohy. Nadační peníze v té době hrály v rozpočtech nízkoprahových a dalších klubů pro děti a mládež důslednou roli, vzhledem k tomu, že ostatní zdroje financí byly v menšinovém poměru (Čechlovský, 2006, online).

c) Česká asociace streetwork

Jedním z posledních významných kroků v historii těchto zařízení a klubů bylo založení pracovní skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v rámci České asociace streetwork. Tato asociace byla založena v dubnu 1997 jako organizace, která měla seskupovat odborníky z práce i z teoretických pracovišť, které působí v oblasti streetwork. Cílem bylo vytvořit základnu pro odborný dialog na všech úrovních, zajišťovat supervizi, rozpracovávat metodiku streetworku, ale zároveň rozvíjet vzdělání a výměnu informací atp. V rámci této asociace se začala řešit i problematika nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Tímto se začala zabývat v lednu 2001 nově vzniklá pracovní skupina. Důvodem vzniku této pracovní skupiny bylo zejména definování NZDM, vymezení NZDM vůči ostatním činnostem s dětmi a mládeží a stanovení měřítek kvality. V průběhu roku 2001 byla vytvořena pracovní verze standardů kvality, která v relativně stejné formě existuje dodnes. Vytvoření těchto standardů mělo velký význam pro NZDM. Touto pracovní verzí standardů se rozběhly nejrůznější činnosti, kde se definitivně dokončily standardy NZDM a vytvořil se např. pojem „nízkoprahovost“, který funguje doposud. Díky těmto nově vytvořeným materiálům se snažila pracovní skupina zkvalitňovat svoji práci a zvyšovat odbornou úroveň svých pracovníků i poskytovaných služeb. Zásadním výsledkem bylo prosazení Nízkoprahových programů pro děti a mládež do typologie sociálních služeb MPSV v roce 2000. Tímto se umožnilo čerpání financí určených pro sociální služby z rozpočtu MPSV (Čechlovský, Racek, 2008 – 2011).

d) Významné osobnosti rozvoje nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Jiří Staniček: Byl to jeden z prvních sociálních asistentů a také jeden z prvních spoluzakladatelů NZDM v Milíčově domě v Jaroměři. Stal se také spoluzakladatelem České asociace streetwork. V polovině devadesátých let se podílel na vytváření definic, formulací a vyjasňování pojmů ve streetworku v nově vznikajících NZDM (Čechlovský, 2006, online).

Vladimír Bodlák: Byl členem pracovní skupiny, která vytvářela standardy sociálních služeb (ČAS, ale i MPSV). Angažoval se také při vyjasňování pojmů nízkoprahovost v sociálních službách a nízkoprahových zařízeních. V současné době již v této oblasti nepůsobí (Čechlovský, 2006, online).

Petr Klíma: Sociální pedagog, který se také hodně podílel na vyjasňování pojmů nízkoprahovosti a zároveň zavádění standardů. Jedná se také o spoluzakladatele pracovní skupiny ČAS a šéfredaktora bulletinu Ethum. Přispěl také k realizaci úspěšného vzdělávacího programu Gabriel. Tuto oblast aktivně ovlivňuje nadále (Čechlovský, 2006, online).

Aleš Herzog: Angažoval se v období posledních několika let. Inicioval založení a koordinaci pracovní skupiny ČAS, která vytvářela standardy NZDM. Dále také inicioval vypracování projektu Gabriel (Herzogová, Herzog, 2017, online). *Jde o program vzdělávání pracovníků s neorganizovanými dětmi a mládeží. Realizátorem je Česká asociace streetwork ve spolupráci a za finanční podpory programu Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti* (gabriel.wz.cz, 2015, online).

1.3 Současnost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Legislativa

Zařízení jsou zřizována na základě Zákona č.108/2006Sb., o sociálních službách. Činnosti těchto zařízení podléhají vysokým nárokům na kvalitu a také následné kontrole při jejich dodržování. Službu může poskytovat jak obec, tak i nezisková organizace. Pro obě platí povinnost se registrovat, pokud chtějí poskytovat sociální službu. Registrace se řídí Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Úřad vlády ČR, 2015).

Výše zmíněný zákon upravil stanovisko k osobám, které mají potřebu sociální službu využívat. Všem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, zákon zaručuje pomoc a podporu. K dispozici máme celkem 34 druhů sociálních služeb. Tyto služby jsou předem a přesně definované. Poradenství, které je poskytováno zdarma, pomáhá lidem v nepříznivé životní situaci se lépe obeznámit s nabídkou poskytovatelů sociálních služeb. Zákon taktéž modifikuje povinnosti, které má sociální služba ke svému zájemci o službu. V tomto případě se jedná především o seznámení se s interními pravidly sociální služby, vedení evidencí žadatelů o službu, dodržování standardů kvality sociálních služeb apod. Podmínkou však je, že všechno musí být srozumitelné pro

uživatele služeb. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách taktéž vymezuje povinnost poskytovatelů řídit se oprávněním k činnosti a zároveň být zapsán a veden v registru poskytovatelů sociálních služeb. Již zmíněný registr zároveň slouží k informovanosti občanů anebo odborníků v sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Služba sociální prevence

Dle § 53 zákona o sociálních službách, služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (Zákon č. 108/2006, s. 45).

Prvotní zásadou strategie prevence nežádoucích sociálně patologických jevů v oboru školství, mládeže a tělovýchovy je výchova dětí a mládeže ke zdravému životnímu stylu. Zároveň jde také o naučení se pozitivního sociálního chování a celkového rozvíjení své osobnosti. Další snahou je také odmítání všech forem sebestrukce a porušování zákona (Volný čas a prevence u dětí a mládeže, 2002).

Kontaktní centra

Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) sociálně terapeutické činnosti,*
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,*
- c) poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (Zákon č. 108/2006, s. 48).*

Nízkoprahová denní centra

Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,*
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,*
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (Zákon č. 108/2006, s. 49).*

Nízkoprahová denní centra

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových denních centrech se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- umožnění celkové hygieny těla,*
- pomoc při osobní hygieně,*

b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- vytvoření podmínek pro přípravu stravy,*
- poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování; tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu jednoho úkonu,*

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí,*
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob (Vyhláška č. 505/2006, s. 31).*

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Dle § 62 nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*

- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Zákon č. 108/2006, s. 50).

1.4 Cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Cílem NZDM je nabídnout individuální pomoc jednotlivcům (dětem i dospívajícím) při řešení jejich osobních problémů, zejm. těm, kteří se bojí svěřit se svým blízkým nebo se z nějakých důvodů obávají a nechtějí se obracet na formální instituce. V případě práce se subkulturami je cílem umožnit jejich participaci na životě místní (lokální) komunity, ovšem ne cestou asimilace, ale postupné a všestranně užitečné integrace. V případě sociálně patologických subkultur, jež společnost odmítá integrovat s ohledem na jejich kriminální činnost, NZDM mohou alespoň pomáhat jejich motivovaným členům vystoupit ze subkultury a resocializovat se do společnosti; příp. mohou poskytovat i základní poradenství těm jejím členům, kteří se dostali do konfliktu se společností (Kappl, 2013, s. 411).

...cílem není se věnovat tomu, co děti a mládež způsobili v minulosti, neboť se to již stalo a nelze to odčinit. Můžeme se tak věnovat důsledkům, které z toho plynou, nebo také můžeme věnovat pozornost tomu, co tu událost mohlo způsobit, např. nedokončené vzdělávání, nedostatek uspokojivých pracovních příležitostí apod. (Zimmermannová, 2008, s. 389)

Specifické úkoly kontaktní práce chápe Klíma (2004; cit. dle Herzoga, 2008, s. 127) ve vztahu k dětem a mládeži takto:

- *pomoc jednotlivcům a skupinám zorientovat se a přijímat okolní širší svět, který přesahuje zúžený rámeček skupinového vidění,*
- *rozšiřovat životní příležitosti klientů,*
- *zprostředkovávat řešení každodenních problémů,*
- *napomáhat při zmírňování nebezpečí (např. při vyhocení různých společenských konfliktů),*
- *pomáhat změnit postoje sociálního okolí k atypickému chování – bránit marginalizaci a diskriminaci (zážitky a pocity diskriminace jsou běžnou zkušeností našich klientů – tyto zážitky prohlubují marginalizaci) – důsledkem*

je pocit odcizení, zneschopnění a znerovnoprávnění osobního prožitku a názoru, absence citlivosti, selhávání v podněcování, ústí v nečinnost, nezájem, odmítání kontaktu a komunikace,

- *odborně participovat na prevenci či řešení společnost ohrožujících a rizikových forem chování.*

Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace... (Zákon č. 108/2006 Sb.)

1.5 Principy a zásady nízkoprahovosti

Zásada „nízkoprahovosti“ je naplňována v praxi různými opatřeními, jež zařízením dávají podobu určitých otevřených klubů, jejichž členství je otevřeno všem příslušníkům cílové skupiny (Kappl, 2013, s. 411).

„ted’ a tady“

U terénní sociální práce s dětmi a mládeží není většinou přesně stanovená délka setkání, pravidelnost, místo shledání a ani souvislost, ve které shledání bude probíhat. Míru i četnost kontaktu vytyčuje uživatel mnohem výrazněji než je tomu u „nenízkoprahových“ programů. Uživatel si sám určuje, kdy se s pracovníkem chce bavit, jak dlouho se s ním bude bavit a zda bude chtít rozhovor někdy zopakovat. Pro pracovníka to znamená jen jediné, a to soustředit se na daný okamžik. V tuto chvíli je nejdůležitější se koncentrovat na práci s uživatelem ted’ a tady. Pracovník se však snaží motivovat uživatele k další schůzce. Většinou se tato snaha shledává s úspěchem. Charakter služby je vybízí k neodsouzení jakýchkoliv zásadních podnětů k řešení (Herzog, 2008).

„kontakt s reálnou životní situací a aktuálním stavem klienta“

V rámci nízkoprahového přístupu je důležité pracovat s tím, co se zrovna u uživatele naskytne. Pracovník nemůže očekávat, že na něj bude uživatel naprosto připraven. Nemůže zároveň také očekávat, že uživatel bude zrovna ve stavu, kdy bude bdící a činný. Myslí se tím např. stav, kdy je uživatel akutně intoxikován tvrdým alkoholem, který si bezprostředně požil. Pro pracovníka je velmi důležité, jak se

uživatel cítí a v jakém je rozpoložení, protože to velmi ovlivní pracovní setkání. Nízkoprahový program usiluje o to, aby se v každém setkání pracovalo se současnou uživatelskou situací jako se zakázkou, kterou je třeba řešit. V tomto směru je podstatné, aby pracovník pracoval s určitou flexibilitou terénní sociální práce s dětmi a mládeží (Herzog, 2008).

„kontakt s reálnou budoucností“

Pod tímto bodem si lze představit kontaktní práci, která spočívá v kontaktu s reálnými schopnostmi a okolnostmi, které uživatelé mají v dané lokalitě k dispozici. *Při našich nabídkách a intervencích, při práci s motivací bychom si měli uvědomit jejich přiléhavost vzhledem k tomu, jaká je klientova perspektiva např. perspektiva mladistvého prvopachatele se bude lišit od perspektivy 17letého „delikventa“, který je aktuálně na útěku z ochranné ústavní výchovy* (Herzog, 2008, s. 126).

Kritéria nízkoprahovosti

- *zařízení má samostatný vchod*
- *nepropojení s takovým typem instituce, který by snižoval přístupnost (např. úřady, policie, školy)*
- *je umožněn volný příchod a odchod klientů v rámci otevírací doby*
- *je umožněna anonymita uživatelů služeb (pokud si ji klient přeje)*
- *pasivita není důvodem pro omezení přístupu klienta ke službě*
- *etnická a názorová odlišnost není důvodem pro omezení přístupu klienta ke službě*
- *není stanoven požadavek členství (či registrace) vázaný na možnost využívat službu*
- *při využívání obligatorních služeb se nevede evidence, která obsahuje osobní údaje uživatele služeb*
- *vstup do zařízení je umožněn jiným návštěvníkům než cílové skupině (v případě, že vstupem neohrožují cílovou skupinu, prostor, personál, sami sebe či poskytování služby)*
- *vstup do zařízení a využívání obligatorní nabídky zařízení není podmíněno finanční spoluúčastí klienta*
- *součástí nabízených služeb není podsouvání či šíření ideologie nebo náboženského přesvědčení či jakákoli spoluúčast na rituálu*

- pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby
- poskytovatel garantuje ochranu a bezpečí klientů v prostoru zařízení např. ochrana před fyzickým či psychickým ublížením (Herzog, 2003, s. 17)

1.6 Standardy kvality sociálních služeb v NZDM

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) společně s odborníky z terénní sociální práce vymezilo požadavky na kvalitu poskytování sociálních služeb. Požadavky byly pojmenovány jako standardy sociální práce. Standardy popisují, jak by měla sociální služba vypadat. *Hlavním posláním sociální služby je snaha umožnit lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, zůstat rovnocennými členy společnosti a využívat jejich přirozených zdrojů, žít nezávisle, v kontaktu s ostatními lidmi a v přirozeném sociálním prostředí. Snahou MPSV bylo v tomto směru vytvořit takový soubor kritérií, s jejichž pomocí bude možno poznat, zda služby podporují osobní růst a nezávislost uživatele. Důležitým znakem kvality sociální služby je její schopnost podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace* (Standardy kvality sociálních služeb, 2002, s. 2).

Na poskytované sociální služby je třeba podle zákona dohlížet. Kontrolou úrovně těchto služeb se zabývá inspekce poskytování sociálních služeb. Může se jí zabývat jak krajský úřad, tak i MPSV. Inspekce může kontrolovat plnění podmínek pro registraci i plnění povinností poskytovatelů nebo kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Kvalita sociálních služeb je vymezená jako soubor standardů, které jsou složené z měřitelných kritérií. Tato kritéria jsou vymezena ve vyhlášce MPSV č. 505/2006 Sb. v platném znění.

Standardy se zabývají kvalitativní povahou poskytovaných služeb, tím, jak jsou zabezpečeny podmínky ve službě, jaká je povaha vztahu mezi uživateli a pracovníky, jak jsou chráněna práva a důstojnost uživatelů, jak jsou naplňovány principy individuálního poskytování služby a směřování k sociálnímu začleňování osob (Standardy kvality sociálních služeb, Příručka pro uživatele, 2008, s. 4).

Standardy NZDM vznikly jako nástin pracovní skupiny NZDM. Tato skupina existuje v rámci ČAS. Od roku 2001 vytváří východisko pro vzájemnou výměnu zkušeností a spolupráci nízkoprahových klubů. Asociace ČAS, která sdružovala nízkoprahové služby, vydala standardy kvality sociálních služeb pro NZDM v březnu 2006. Tyto standardy měly sloužit jako výchozí materiál pro posuzování kvality služeb

v zařízeních. Zároveň měly být také prostředkem pro zajištění a dohled vymezené úrovně kvality členů ČAS, kteří zaštiťovali nízkoprahové služby. Standardy a jejich stanovené cíle a priority měly sloužit jako příprava zařízení na kontrolu sociálních služeb. Sloužily také k zavádění procesu řízení kvality v jednotlivých zařízení a také jako nastavení kritérií pro přijímání zařízení do ČAS (Standardy kvality služeb pro NZDM, 2013).

Tento materiál přejímá standardy kvality sociálních služeb, které vydalo MPSV. Do standardů pro již zmíněná zařízení byly dodány ukazatele kvality. Tyto ukazatele bylo možné přizpůsobit potřebám NZDM. Ukazatelé fungují jako vodítka, která vychází především z ověřených příkladů dobré praxe a zároveň z Pojmosloví NZDM. Standardy by měly stanovovat jaká práva, povinnosti a uživatelé sociálních služeb mají (Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM, 2013).

Sociální služby a jejich měření kvality by neměly fungovat jen proto, aby získaly osvědčení, certifikát nebo registraci. Většina zřizovatelů sociálních služeb pod působením inspekcí kvality se však tohoto domnívá. Měření kvality sociálních služeb by mělo hlavně sloužit uživatelům služeb a zároveň by mělo směřovat k určitému vývoji služby (Jedlička, 2004).

Standardy a jejich kritéria jsou číslována pro snadnější orientaci. Mají pořadová čísla 1 až 17. Standardy jsou rozčleněny do třech základních částí A, B a C. U každého standardu jsou vysvětlena kritéria, ukazatele kvality v zařízení a také odůvodnění. Standardy dělíme na procedurální - A, personální – B a provozní – C (Standardy NZDM ke stažení StreetWork, 2006).

A. Procedurální standardy

- jsou nejdůležitější a popisují poskytování sociální služby
- stanovují požadavky na cíle, způsoby a postupy poskytování služby
- měly by být formulovány tak, aby nedocházelo ke vzniku předsudků a negativnímu hodnocení uživatelů služby
- způsob poskytování služby by měl mít dobrou odbornou úroveň a měl by rozvíjet důstojný život a zachovávat ochranu osobních dat uživatelů (Bednářová a Pelech, 2003)
- zaměřují se na zájemce o službu, počátečního navázání vztahu a budoucí spolupráci

- mezi jednotlivé standardy patří – cíle a způsoby poskytování služeb, ochrana práv uživatelů sociálních služeb, jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služby, plánování a průběh poskytování, osobní údaje, stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb a návaznost na další zdroje (Standardy NZDM ke stažení – Streetwork, 2006)

B. Personální standardy

- personální zajištění služeb
- uvádí, kdo může službu poskytovat a vykonávat (Bednářová a Pelech, 2003)
- kvalita služby je závislá na pracovnících, kteří by měli mít určité dovednosti, vzdělání, vedení, podporu a podmínky v zaměstnání (Standardy NZDM ke stažení – Streetwork, 2006)

C. Provozní standardy

- stanovují podmínky pro nabízení sociálních služeb – zejména prostory, kde se služba poskytuje
- zde záleží na dostupnosti, ekonomickém zajištění a rozvoji jejich kvality
- vycházejí z charakteru služby a také z potřeb cílové skupiny (Bednářová a Pelech, 2003)
- mezi jednotlivé standardy patří – místní a časová dostupnost služby, informovanost o službě, prostředí a podmínky pro poskytování služeb, nouzové a havarijní situace, zajištění kvality služeb, ekonomika (Standardy NZDM ke stažení – Streetwork, 2006)

Standardy kontaktní práce přesně vymezují kvalifikaci pracovníků, praxi, věk, možnosti dalšího vzdělávání, požadovanou dokumentaci, způsob vedení týmu, přístupnost služby, předávání informací o službě, bezpečnost práce, zajištění soukromí klienta. Dodržování standardů je základním předpokladem pro získání akreditace k poskytování služby. Předpokládá se, že streetwork bude provozován zejména nestátními neziskovými organizacemi, které se při splnění standardů a získání této akreditace mohou ucházet o finanční příspěvky z veřejných zdrojů (Bednářová a Pelech, 2003, s. 16). Pokud jsou standardy dodržovány, měla by být zajištěna regenerační, kompenzační, relaxační, výchovná a sociálně preventivní funkce sociálních služeb a volnočasových programů těchto zařízení.

2 Znaky a rizikovost cílové skupiny NZDM

Sociálně pedagogická práce s dětmi a dospívající mládeží se musí neustále vyrovnávat s novými metodickými a reálnými problémy. Vyrovnávání se týká zejména pomoci a podpory ke zvládnání životních otázek a sociálních nároků dětí a dospívající mládeže, která se nachází v nepříznivé sociální situaci. Týká se to zejména rizikových, ohrožených nebo problémových cílových skupin. Ačkoliv život těchto dětí a mladistvých není rozhodně jednoduchý díky tomu, že se jim přihodily komplikované události, konfliktní společenské situace či negativní zkušenosti, jen ve výjimečných případech si uvědomují, že potřebují odbornou pomoc. Většinou však nemají potřebu odbornou pomoc vyhledávat (Klíma, 2004).

Při práci s cílovou skupinou, je třeba dbát na to, že se u nich většinou vyskytuje problematický jev a to je nuda. Někdy se tato cílová skupina označuje jako neorganizované děti a mladistvé. Můžeme je potkávat vysedávající bezcílně na lavičkách a nečinně se ujímající všeho, co přichází (Zimmermannová, 2008).

Bývá však častým problémem, jak tyto děti a mladistvé oslovit. Navázání osobního kontaktu je velmi důležité a také často velmi nezbytné (Klíma, 2004).

Sociální pracovník, který pracuje s cílovou skupinou v terénu, je každý den vystavován přáním uživatelů a to zvláště tím, aby je nějak zabavil a zbavil je nudy. V tuto chvíli je však třeba uživatelům vysvětlit, že terénní sociální pracovník zde není od toho, aby je zabavil, ale je tu především proto, aby jim poskytl sociální služby (Zimmermannová, 2008).

Mezními problémy výchovné a sociální práce s rizikovou mládeží je navázání vztahu a vzájemného působení s těmi, kterým by pomoc a podpora prospěla. Týká se to především tzv. dětí s klíčem na krku, dětí na útěku, mladistvých prostitutek, závislých osob, gamblerů, členů pouličních gangů či dokonce nezletilých vykradačů aut (Klíma, 2004).

Pro definování cílové skupiny, na kterou by se měly zaměřovat terénní programy pro děti a mládež, je nutná obecná přítomnost minimálně dvou znaků:

- *fakt mládí,*
- *nepříznivá životní situace* (Herzog, 2008, s. 122).

Uživatelé těchto zařízení se mohou stát jak jednotlivci, tak i specifické komunity, které spojuje nějaký společný znak např. městská lokalita. Nejtypičtější charakteristikou uživatelů, kteří navštěvují tato zařízení, jsou děti a mladiství, kteří tráví svůj volný čas mimo domov. Pro všechny uživatele je také typické, že upřednostňují zvláštní způsob života, který je většinou společností často nepřijatelný. Uživatelem zařízení se však může stát úplně každé dítě nebo dospívající, pro kterého je využití nabízené aktivity zařízení nezbytnou nutností (Kappl, 2013).

Příčiny rizikového chování

Podle Akčního plánu střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje na rok 2017 (2016) může být okruh osob nejčastěji ohrožen následujícími typy životních situací:

- *nepříznivá sociální situace (děti dlouhodobě nezaměstnaných rodičů, rodiny ohrožené lichvou, vystěhováním z bytu, děti z nestabilních rodin apod.),*
- *problémy ve škole (prospěchové problémy, zameškané hodiny, záškoláctví, agresivní chování apod.),*
- *problémy s vrstevníky (hádky, šikana, strach z přijetí vrstevnickou skupinou apod.),*
- *nepříznivá rodinná situace (nepříznivá socioekonomická situace rodiny, chybějící rodič, nefunkční rodiny, nízká sociální a životní úroveň apod.),*
- *omezená možnost aktivního trávení volného času (nedostatek informací o možnostech trávení volného času, nedostatek finančních prostředků k realizaci určitých volnočasových aktivit, omezená nabídka v lokalitě apod.),*
- *útěky z domova,*
- *experimenty s návykovými látkami,*
- *předčasná sexuální aktivita, diskriminace apod. (Jihočeský kraj – Akční plán..., 2016, s. 18)*

a) přijetí vlastního těla, fyzických změn, včetně pohlavní zralosti a pohlavní role, získání zkušeností v erotickém vztahu, příprava pro partnerský a rodinný život

selhávání se může např. projevat:

- *pocity frustrace z vlastního fyzického vzhledu, sebepoškozováním, sebevražednými tendencemi,*

- *neschopností navázat partnerský vztah nebo naopak destruktivním chováním ve vztahu k partnerovi,*
- *pocity deprivace z hlediska neschopnosti absolvovat sexuální debut naopak promiskuitní chování v mladém věku, deprivace z nejistoty ohledně sexuální orientace (Macek, 2003; cit. dle Herzoga, 2008, s. 123-124),*

b) schopnost aplikovat intelektový potenciál v běžné každodenní činnosti

selhávání se může např. projevovat:

- *neschopností zvládat běžné denní činnosti, např. hospodaření s penězi, základní hygienickou sebeobsluhu, plnění úkolů vyplývajících z běžné školní docházky, atd. (Macek, 2003; cit. dle Herzoga, 2008, s. 123-124),*

c) schopnost a dovednost vytvářet vztahy s vrstevníky obojího pohlaví

selhávání se může např. projevovat:

- *outsiderstvím ve vrstevnických skupinách, čili neschopností navazovat vztahy s vrstevníky a obstát ve vrstevnické aréně,*
- *pocity deprivace z hlediska neschopnosti navázat vztah s osobami opačného pohlaví nebo si takový vztah udržet,*
- *destruktivním chováním vůči vrstevníkům, např. šikana (Macek, 2003; cit. dle Herzoga, 2008, s. 123-124),*

d) změna vztahů k dospělým (rodičům, dalším autoritám) – autonomie, vzájemný respekt a kooperace nahrazují emocionální závislost

selhávání se může např. projevovat:

- *konfliktním chováním vůči rodičům a autoritám, projevujícím se vzdorem i vůči prosociálním aktivitám, které dospělí navrhuji či reprezentují např. škola, práce atd. (Macek, 2003; cit. dle Herzoga, 2008, s. 123-124),*

e) získání představy o ekonomické nezávislosti, o volbě povolání, získání základní profesní kvalifikace

selhávání se může např. projevovat:

- *pasivním přístupem k volbě povolání, rezignací na hledání vhodné profesní kvalifikace,*
- *rezignací na získání základní profesní kvalifikace,*

- záškoláctvím,
- odmítáním aktivní role při zajištění vlastní obživy v období přechodu do časné dospělosti (Macek, 2003; cit. dle Herzoga, 2008, s. 123-124),

f) získání kompetencí pro sociálně zodpovědné chování v rámci komunity a společnosti

selhávání se může např. projevat:

- sociálně nezodpovědným chováním vůči okolí, především škodlivým a ubližujícím jednáním vůči vrstevníkům, ostatním lidem, majetku a přírodě (Macek, 2003; cit. dle Herzoga, 2008, s. 123-124),

g) získání představy o budoucích prioritách v dospělosti – důležitých osobních cílech a stylu života

selhávání se může např. projevat:

- pasivním přístupem či rezignací na stanovení si vhodných osobních cílů,
- volba extrémního životního stylu (Macek, 2003; cit. dle Herzoga, 2008, s. 123-124).

2.1 Formy a metody práce s cílovou skupinou

NZDM primárně poskytují preventivní a poradenské služby. Jedná se převážně o navázání a také udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a snahu o pozitivní změnu ve způsobu života. Zařízení poskytují uživatelům bezpečný prostor, odborně vzdělané pracovníky, kteří jsou schopni naslouchat a v určité míře a určitým způsobem vynahrazovat rodinné prostředí, ve kterém u dítěte nejsou uspokojovány základní potřeby (Hájek, Hofbauer a Pávková, 2011).

2.1.1 Formy práce s klientem

Bednářová (2013) uvádí tyto formy práce s klientem.

a) Přímá práce

Obsahuje veškeré druhy činností, které jsou prováděny pomocí vzájemné komunikace mezi pracovníkem a singulárními uživateli anebo cílovými skupinami.

Součástí této přímé práce je i monitoring, depistáž, kontaktování, individuální práci či práce se skupinou. Lze sem také zařadit např. harm reduction, poradenství, či některé podoby zážitkové pedagogiky.

b) Nepřímá práce

Nepřímá práce zahrnuje takové druhy činností, které jsou nezbytné pro práci s cílovou skupinou. Mezi tyto druhy činností patří administrativa, kontakt s institucemi, vytváření projektů apod.

c) Práce přesahující neboli smíšená

Práce přesahující neboli smíšená zahrnuje části obou výše uvedených forem práce. Pomocí nepřímé práce pomáhá vyřešit jednotlivé problémy pracovníků, jež přímo souvisí s přímou prací s cílovou skupinou. Spadá sem vzdělávání, intervizní shromáždění, metodické vedení a supervize.

2.1.2 Metody práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

Kontaktní práce

Probíhá mezi uživatelem a pracovníkem. Uživatel by při ní měl využít nějakou nabídku služeb, které pracovník zařízení může poskytnout. Klíma (2004, s. 45) říká, že kontaktní práce je *sdílení stejného prostoru, času a výseku životního příběhu lidí*.

Případová práce

Případová práce probíhá buď individuálně, nebo skupinově. Měla by navodit změnu v chování klienta nebo řešit klientův problém. Případovou práci lze charakterizovat třemi základními znaky tzn., že práce, je plánovaná, opakovaná a pravidelná. Klade na uživatele vyšší nároky např. příchod včas na domluvenou schůzku, plnění stanovených úkolů (zvyšuje tím „prahovost“ služby) (Staniček, Hrdina, 2002).

Kontinuální práce

Jedná se o dlouhodobé, plánované a reflektované činnosti. Zásadním znakem kontinuální práce je vytváření vztahové a vzájemně působící roviny mezi pracovníkem a uživatelem a stanovování cílů, které v sobě nesou změnu (Klíma, 2004).

Streetwork

Bednářová (2013, s. 189) definuje streetwork jako: *specifickou vyhledávací, mobilní terénní sociální práci, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci uživatelům drog a osobám, zpravidla mladšího věku, žijícím rizikovým způsobem života, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a dosud nejsou v kontaktu s příslušnou institucí.* Terénní sociální práce se realizuje v jejich přirozeném prostředí a v místech, kde se nejčastěji cílová skupina vyskytuje.

Existuje jednoduchá **hierarchie aktivit** (Terénní sociální práce, 2006; cit. dle Herzoga, 2008):

- základní činnost se týká aktivit, které iniciuje sám uživatel z vlastní vůle a s vlastní aktivitou (pracovník aktivity pouze zprostředkovává např. zapůjčení vybavení ke sportovním aktivitám),
- složitější volnočasové aktivity se také konají z vlastní vůle a s vlastní silou uživatele, avšak rozdíl oproti základním volnočasovým aktivitám je ten, že pracovníci pouze zprostředkovávají nebo poskytují podporu a návodnou pomoc, aby je mohl uživatel smysluplně využívat (tyto aktivity lze provádět i bez pomoci pracovníka např. uživatelé si uspořádají fotbalový turnaj mezi partami),
- činnosti, které si zprostředkovali sami uživatelé, při kterých dochází ke spolupráci mezi uživateli a pracovníky (pracovníci se snaží o rozvíjení organizačních dovedností uživatelů a zároveň přispívají k uživatelské seberealizaci např. pronájem tělocvičny, kde budou uživatelé sportovat, přičemž pracovník se stává ručitelem pronájmu),
- akce, které slouží k propagandě terénní sociální práce nebo ke zpestření každodenní rutiny (tyto akce připravují sami pracovníci s tím, že se snaží zapojovat uživatele např. větší koncerty, turnaje či jiné akce),
- zprostředkování pravidelných či nepravidelných dílen pracovníky - dílny mohou být zaštiťovány lektorem či interním nebo externím pracovníkem (uživatel se může volně zapojit do nabízených aktivit např. tělocvična, lezení na stěně apod.).

2.2 Služby poskytované NZDM uživatelům

Služby poskytované NZDM uživatelům obsahují tyto základní činnosti:

a) výchovně, vzdělávací a aktivizační činnosti

- *zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,*
- *pracovně výchovná činnost s dětmi,*
- *nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,*
- *zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání (Vyhláška č. 505/2006 Sb., s. 14),*

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- *aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí (Vyhláška č. 505/2006 Sb., s. 14),*

c) sociálně terapeutické činnosti

- *socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob (Vyhláška č. 505/2006 Sb., s. 14),*

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- *pomoc při vyřizování běžných záležitostí,*
- *pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob (Vyhláška č. 505/2006 Sb., s. 14).*

V dalších podkapitolách se zaměřuji na tři klíčové činnosti, které jsou nejdůležitější součástí práce pracovníků NZDM.

2.2.1 Výchovně, vzdělávací a aktivizační činnosti

Pobyt v zařízení

Pobyt v zařízení lze chápat jako pobyt uživatele ve službě. Uživatele lze vykázat jen jednou za celý den. Délka pobytu v zařízení by měla přesahovat min. 5 minut (Pracovní skupina pro definování NZDM, 2008).

Kontaktní práce

Kontaktní práci lze charakterizovat jako vytvoření základního rámce, který je potřebný pro realizaci služby. Lze si ji představit jako speciální druh kontaktu, který vytváří pracovník společně s uživatelem služby. Cílem tohoto kontaktu je vytvoření dostatečné vzájemné důvěry a zároveň vytvoření podmínek pro rozvíjení kontaktu. Tímto kontaktem se posiluje pouto mezi pracovníkem a uživatelem a pracovník tak následně může poskytovat další služby, které by uživatel mohl potřebovat. Kontaktní práce také souvisí s hledáním a upevňováním hranic komunikace s uživatelem a zlepšování jeho schopností ve vyjadřování svých potřeb. Zároveň je také cílem uživatele naučit využívat pro něj existující nabídky služeb. Kontaktní práce probíhá nejčastěji pomocí rozhovoru (Herzog, 2008).

Dělení kontaktní práce:

- *navázání prvního kontaktu,*
- *kontaktní práce v přirozeném prostředí klienta (ulice, parky, nádraží, zastávky, apod.),*
- *kontaktní práce v mobilním zázemí (Herzog, 2008, s. 132).*

Situační intervence

Situační intervenci lze specifikovat jako sociálně pedagogickou činnost s výchovným obsahem. Tato intervence vzniká při realizaci služby. Pracovník osobně vstupuje do interakcí, které se dějí mezi uživateli služby. Přináší jim podněty na jiné možné řešení situace a zároveň situaci reflektuje. Používá další techniky, kterými se vytvoří či zvýrazní výchovný efekt situace (Herzog, 2008).

Doučování

Doučování slouží k procvičování jak školní tak i mimoškolní látky. Může se však jednat i o nácvik společenských nebo osobních návyků např. hygiena či schopnost

hospodaření s penězi apod. Jedná se především o individuální doučování. Doučování skupiny je také možné a to zejména v případě velmi specifických potřeb cílové skupiny a lokality (např. sociálně vyloučené lokality, kde chybí další zařízení v rámci sítě služeb). Doučování může probíhat buď krátkodobě (pomoc s domácími úkoly) anebo dlouhodobě (např. pravidelná asistence s přípravou na reparát) (Herzog, 2008).

Rozvoj kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků

Pracovník se snaží o rozvíjení kognitivních a motorických dovedností a také hygienických a společenských návyků uživatelů. Pracovník se snaží o vhodný způsob vysvětlení uživatelského chování, které např. není v dané situaci vhodné (Pracovní skupina pro definování NZDM, 2008).

Volnočasové aktivity

Volnočasové aktivity jsou nástrojem sociální práce. Na smysl volnočasových aktivit, které se v zařízeních poskytují, se můžeme podívat různými hledisky (Holiš, 2006; cit. dle Herzoga, 2008):

- uskutečňování aktivit, na které dali popud uživatelé (vyvíjení tlaku na uskutečnění aktivity; je zde rozdíl oproti nečinnému přijímání a konzumaci zábavy),
- akce motivují uživatele k zodpovědnosti, aby akce proběhla (pracovník je asistentem, který se snaží uživatele motivovat k dotažení),
- v případě, že uživatele správně motivujeme, uživatelé na organizaci rostou,
- vytváří se tak hodnotnější vztah mezi uživatelem a pracovníkem, kde pak lze kvalitněji pracovat,
- při realizaci volnočasových aktivit má pracovník dostatek prostoru pro poskytování sociálních služeb,
- zaplnit volný čas neznamená jen „zabít nudu“ avšak jedná se o nejviditelnější, ale ne nejdůležitější cíl.

Dílny

Probíhají jak pravidelně tak nepravidelně. Může na nich být zajištěn lektor ať už interní tak i externí nebo mohou dílny probíhat pod vedením pracovníka. Uživatel má však právo dílnu samostatně vyhledat a zapojit se do nabízených aktivit (Pracovní skupina pro definování NZDM, 2008).

2.2.2 Sociálně terapeutické činnosti

Poradenství

Poradenství probíhá pomocí rozhovoru s uživatelem. Zahrnuje vyhodnocení situace, nabídku rady a také řešení, které by mělo vést k odstranění uživatelského problému. Jedná se především o řešení aktuálních problémů a vedení uživatele k řešení své životní situace. V terénní sociální práci se činnost nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, sexu, rodiny, návykových látek, školy, volného času, sociálně právních záležitostí a mnoho dalších (Herzog, 2008).

Krizová intervence / Pomoc v krizi

V této službě se řeší krizová situace, která v životě uživatele vznikla. Jedná se o diagnosticko-terapeutický přístup, který by měl pomoci ke zvládnutí psychické krize uživatele. Může se jednat o pozorování chování uživatele s důrazem na posouzení jeho aktuálního psychického stavu. Může jít také o rozhovor, který je směřovaný k zorientování se v příčinách jeho krizového stavu nebo cílenou intervencí, která je zaměřená na zvládnutí potíží uživatele. V této intervenci je však důležité dát návrh opatření. Míra možné intervence také závisí na tom, zda je pracovník dostatečně kvalifikován pro krizovou intervenci. V případě, že pracovník nemá kvalifikaci pro poskytování krizové intervence, poskytně uživateli v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka, případně ho tam doprovodí (Herzog, 2008).

Případová práce (dlouhodobá individuální práce)

Tato práce musí být plánovaná a měl by se u ní zachovávat tento postup:

- pracovník si musí s uživatelem společně přesně určit, na jakém kontraktu budou pracovat,
- společně si vytvořit individuální plán, který se bude vztahovat ke kontraktu, který si určili v předchozím bodě,
- uživatel musí být seznámen s dokumentací, která je o něm pracovníkem vedená,
- pracovník musí společně s uživatelem individuální plán revidovat a zjišťovat, zda se tento plán naplňuje,
- práce s uživatelem je zároveň časově determinovaná – musí se stanovit její začátek a také její konec,

- pracovník může problém uživatele konzultovat na intervizích a supervizích shromážděním týmu,
- je nutná pravidelná reflexe (Herzog, 2008).

Skupinová práce/práce se skupinou

Jedná se takovou práci, která je předem naplánovaná a je zakončená nějakým vyhodnocením. Nepatří sem volnočasové aktivity, sportovní akce či pouhé předání informace (Pracovní skupina pro definování NZDM, 2008).

Preventivní a pedagogické výkony

Jedná se o speciální programy, které jsou vytvořené na míru cílové skupině a dané lokalitě. Těmito programy se myslí tzv. programy specifické prevence. Může se jednat o:

- *Jednorázové či příležitostné programy*

Tyto programy organizuje a realizuje pracovník. Jedná se např. o informační stánek na koncertě, distribuci letáků o službě na veřejnosti apod. (Pracovní skupina pro definování NZDM, 2008)

- *Dlouhodobé programy*

Tyto programy jsou zaměřeny na předávání specifických znalostí, nácvik specifických dovedností a chování. Programy jsou realizovány prostřednictvím výkonů terénní sociální práce a to především pomocí kontaktní práce, situační intervence, informačního servisu či poradenství. Všechny tyto části jsou vzájemně propojené a zároveň je jejich součástí i evaluace výsledků (Pracovní skupina pro definování NZDM, 2008).

2.2.3 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Informační servis

Při informačním servisu uživateli se poskytují informace, které předává pracovník. Je prováděn ústní formou, ale může probíhat i písemnou. Předávané informace se týkají základních témat, jako jsou např. škola, rodina, shánění brigády, vztahy apod. Informace se mohou týkat sociálně právních a zdravotních témat jako jsou např. právní normy, bezpečný sex, rizika při užívání návykových látek apod. Dle dohody s uživatelem se lze věnovat i dalším specifickým tématům (Herzog, 2008). Lze sem zařadit i poradenství.

Zprostředkování dalších služeb

Při poskytování této služby se dojednává návazná služba v zařízeních návazné péče. Jedná se také o doprovod do těchto příslušných zařízení a také asistenci při jednání v těchto zařízeních (Herzog, 2008).

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele

Tento pojem lze chápat jako intervenci, kterou realizuje pracovník ať už telefonicky, osobně nebo písemně u institucí návazné péče. Jedná se i o další instituce, které mohou bezprostředně uživatele ovlivňovat. Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele však musí být prováděn se souhlasem a zároveň s vědomím uživatele a to nejlépe za jeho přítomnosti (Herzog, 2008).

Zprostředkování dalších služeb - doprovod

U těchto služeb se jedná především o intervenci, kdy uživatel požádá o doprovod do nějaké instituce.

Práce s blízkými osobami

Tato služba je poskytována pouze se souhlasem uživatele.

3 Personální zajištění činností v NZDM

V NZDM může pracovat jak sociální pracovník, pracovník v sociálních službách anebo i pedagog. **Sociální pracovník** je však vždy přímo nadřizen **pracovníkovi v sociálních službách**. Sociální pracovník bere za pracovníka v sociálních službách plnou odpovědnost. Měl by ho také při vykonávání sociální práce kontrolovat. **Pedagogický pracovník** (např. pedagog volného času) by se měl spíše zaměřovat na volnočasové aktivity anebo doučování uživatelů.

Kvalifikační požadavky pro výkon činnosti v sociálních službách upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách).

V sociálních službách vykonávají odbornou činnost:

- *sociální pracovníci,*
- *pracovníci v sociálních službách,*
- *zdravotničtí pracovníci,*
- *pedagogičtí pracovníci,*
- *manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby (Zákon č. 108/2006 Sb.).*

Mohou zde působit i dobrovolníci avšak ti se řídí zákonem č. 198/2002 o dobrovolnické službě.

Pro účely svého výzkumu v této bakalářské práci dále popisuji pouze sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.

3.1 Sociální pracovník

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Aby mohl sociální pracovník vykonávat toto povolání, je nutné, aby splňoval tyto požadavky:

- *svéprávnost,*
- *bezúhonnost,*
- *zdravotní způsobilost,*
- *odborná způsobilost (Zákon č. 108/2006 Sb., s. 41).*

Odborná způsobilost pro výkon sociálního pracovníka:

- *vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*
- *vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu (Zákon č. 108/2006 Sb., s. 41)*

3.2 Pracovník v sociálních službách

Náplň práce pracovníka v sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb., s. 43 - 44):

Přímá obslužná péče

- *přímou obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,*
- *podmínkou je základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního*

předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,

Základní výchovná nepedagogická činnost

- *základní výchovnou nepedagogickou činností spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,*
- *podmínkou je střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,*

Pečovatelská činnost

- *pečovatelskou činností v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depestáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,*
- *podmínkou je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel,*

u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,

Pod dohledem sociálního pracovníka

- *pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,*
- *podmínkou je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka.*

II. Metodologická část

4 Metodologická část

4.1 Cíl

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaký má pro pracovníky smysl a význam jejich působení v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

4.2 Výzkumné otázky

Vzhledem ke stanovenému cíli byly definovány tyto výzkumné otázky:

1. Naplňuje pracovníky v NZDM jejich práce?
2. Jsou podle pracovníků NZDM prospěšná pro uživatele?

4.3 Použitá metodika

Pro realizaci výzkumné části bakalářské práce byl zvolen kvalitativní typ výzkumu, jehož hlavním nástrojem byl rozhovor. Cílem kvalitativního výzkumu za pomoci rozhovoru je *získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu* (Švaříček, Šed'ová, 2014, s. 13). Charakteristická je volba výzkumného tématu základních výzkumných otázek, které se v průběhu mění a doplňují. *Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách* (Hendl, 2016, s. 46). Podstatou kvalitativního výzkumu je zeširoka specializovaný okruh sběru dat, kde nejsou určené prvotní proměnné hned na začátku. Teprve po nasbírání dostačujícího množství dat se hledají pravidelnosti a podobnosti (Švaříček, Šed'ová, 2014).

4.4 Charakteristika výzkumného souboru

4.4.1 Výběr výzkumného souboru

Při volbě zkoumaných veličin byla zvolena předem daná struktura výběru, která spočívá v předem známém výběru zkoumaných případů (Hendl, 2008). Za toto měřítko může být považována určitá vlastnost nebo stav. V případě této bakalářské práce se

jednalo o rozhovory se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách NZDM.

Metodu, kterou jsem zvolila, byla metoda dotazování. *Dotazování obecně zahrnuje různé typy rozhovorů, dotazníků, škál a testů* (Hendl, 2008, s. 164). Zmíněné metody lze používat samostatně, nebo je lze kombinovat s jinými metodami. *Rozhovory mohou být nestrukturované, polostrukturované a nebo strukturované* (Miovský, 2006, s. 157). Ve své bakalářské práci jsem použila rozhovor polostrukturovaný. Tento rozhovor je nejrozšířenější metodou. Požaduje náročnější technickou přípravu. Příprava spočívá především v předem stanoveném schématu otázek, které jsou pro výzkumníka závazné. Specifikují se okruhy otázek, na které se výzkumník respondentů ptá. V průběhu rozhovoru je možné zaměňování pořadí otázek. Při tomto typu rozhovoru je vhodné ověřování si pochopení odpovědi respondenta tzn. zjišťovat si, zda jsme odpověď správně pochopili a popř. klást doplňující otázky vzhledem ke stanovenému cíli výzkumu (Miovský, 2006). *Sběr dat má vytvořit vztah, kdy se teoretický rámec výzkumníka překrývá s možnostmi respondenta. Výzkumník se přizpůsobuje respondentovi a tím mu poskytuje větší svobodu při projevu* (Hendl, 2008, s. 170).

4.4.2 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem byli jak muži, tak i ženy. Důležitým kritériem bylo, aby respondenti pracovali v NZDM ať už jako sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách. Pracovníci byli vybíráni podle působení v NZDM v Jihočeském kraji. Kritériem pro výběr respondentů byla jejich dobrovolná ochota se zúčastnit výzkumu. Výzkumný soubor byl tvořen z 5 sociálních pracovníků a 2 pracovníků v sociálních službách. Respondenti měli možnost sami uvést vše, co je napadlo k tomu jaký smysl a význam jejich práce má. Chtěla jsem tím dodat rozhovorům větší autentičnost.

4.5 Proces sběru dat

Samotný sběr dat byl realizován během února a března 2017. Před zahájením rozhovorů s vybranými respondenty jsem se představila, uvedla Jihočeskou univerzitu, katedru pedagogiky a psychologie, fakultu pedagogickou a studovaný obor Sociální pedagogika. Zmínila jsem také důvod výzkumu, který realizuji a také jeho cíle. Poukázala jsem na anonymitu výzkumu a také mlčenlivost, která je s výzkumem

spojená. Na začátku každého rozhovoru jsem se ujistila, že respondentům nevadí, že budu tento rozhovor nahrávat na mobilní telefon. Tento záznam umožňuje výzkumníkovi se soustředit na podstatné věci týkající se samotného výzkumu a směřovat ke zjištění cíle. Zachycuje veškerou kvalitu mluveného slova, tzn. sílu hlasu, délku pomlky či různé doprovodné zvuky. Zvukový záznam fáze získávání dat představuje pro výzkumníka velikou podporu a pomoc. Pomocí audiozáznamu je ovšem získán pouze hrubý záznam výzkumné situace a s tím lze jen těžko přímo pracovat. Dalším postupem bylo přepsat data ze zvukového záznamu do textové povahy, tzn. provést transkripci. Abych nesprávně nezkreslovala data, provedla jsem kontrolu transkripce opakovaným poslechem (Miovský, 2006). Osnovu rozhovoru uvádím v Příloze č. 1.

4.6 Metoda analýzy kvalitativních dat

Nejdůležitějším cílem bylo dát smysl nashromážděným údajům. K tomu jsem použila kódování. Kódování umožňuje soustavné prohledávání dat, jehož cílem je najít pravidelnosti a zároveň kategorizovat jejich jednotlivé části. Data, která jsem získala, jsem seskupila do určitých skupin a to metodou vytváření trsů. Skupiny jsem vytvořila podle překryvu opakujících se znaků. Trsy, které jsem si vytvořila, vytváří sociální skutečnost a díky tomu vykazují značnou nestálost a mnohvrstevnatost. Údaje, které jsem zjistila díky výpovědím respondentů nelze z tohoto pohledu považovat za jednoznačné nebo obecně platné (Miovský, 2006). V mé bakalářské práci mi šlo především o subjektivní vnímání respondentů, tzn. pracovníků v NZDM v Jihočeském kraji. Analýzu dat jsem provedla tradiční sledem postupu práce, tzn. poznámky → rozhovory → přepis → kódování → zobrazení → závěry (Hendl, 2008).

4.7 Operacionalizace výzkumu

Pro zjištění pohledu pracovníků NZDM byly stanoveny dvě výzkumné otázky.

VO 1: „Naplnuje pracovníky v NZDM jejich práce?“

Tato výzkumná otázka zjišťovala, zda pracovníky NZDM naplňuje jejich práce. Zajímalo mě, zda je práce v zařízení baví a zda jsou v ní spokojeni či naopak. Cílem bylo se dovědět, jak pracovníci nahlíží na svojí práci a také to, co pro ně působení v zařízení znamená. Chtěla jsem u nich zjistit vnímání služby samotné a jejich

osobnostní předpoklady pro zajištění kvalitní sociální služby. Zajímalo mě, zda si myslí, že jde o přínosnou sociální službu.

VO 2: „Jsou podle pracovníků NZDM prospěšná pro uživatele?“

Cílem této výzkumné otázky bylo zjistit, zda se pracovníci domnívají, že jejich působení v zařízení a zařízení samotná jsou podle nich prospěšná pro uživatele. Zajímalo mě, zda je možné vidět na uživatelích, kteří navštěvují zařízení nějaký posun v jejich osobním životě. Chtěla jsem zjistit, zda se setkávají s úspěchem, když se snaží uživatele služby nějakým způsobem přesvědčit k žádoucímu způsobu chování. Příjemným zpestřením pro mě byly příklady dobré praxe.

V souvislosti s výzkumem jsem se také zabývala tím, že jsem chtěla zjistit, zda mají pracovníci nějakou oporu ve svých organizacích při práci s touto cílovou skupinou. Zajímalo mě, zda se je někdo ať jsou to už vedoucí či kolegové snaží motivovat anebo se musí motivovat určitým způsobem sami. Zajímalo mě, co je osobně v zařízení motivuje, co jim naopak při práci chybí a co by potřebovali. Chtěla jsem vědět, zda mají možnost supervize na řešení pracovních problémů.

Přínos, který jsem očekávala pro praxi, bylo zjištění a zkonkretizování potřeb pracovníků NZDM. Cílem bylo získat od pracovníků podněty, které by mohly sloužit jako motivační pohnutky pro vedoucí služeb NZDM. Záměrem bylo, aby byla sestavena doporučení pro vedoucí pracovníky NZDM ohledně motivace pracovníků v jejich zařízení, která by měla současně sloužit k prevenci syndromu vyhoření.

5 Výsledky

V metodologické části mé bakalářské práce jsou prezentována a objasňována data, která jsem získala prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru s pracovníky NZDM. Metodologická část je dělena na jednotlivé podkapitoly, které vycházejí z jednotlivých výzkumných otázek. Z odpovědí, které byly zakódovány, jsem vytvořila trsy, které jednotlivé podkapitoly dále člení na dílčí specifické skupiny. Citace individuálních komunikačních respondentů jsou rozděleny uvozovkami a písmem kurzíva. Rozhovory jsem nechala v nespisovné podobě, vyjadřují tak emoci spojenou s odpovědí. Označení komunikačních respondentů jsou rozlišena kapitálkami a to takto: Pracovník – P

5.1.1 Důvody ke spokojenosti pracovníků v NZDM

Přímá práce s uživateli

Přímá práce je pro pracovníky a pro uživatele služby velmi důležitá. Obsahuje veškeré druhy činností. Tyto činnosti jsou prováděny pomocí vzájemné komunikace mezi pracovníkem a jednotlivými uživateli anebo cílovými skupinami. Pracovníků jsem se ptala, zda je to v zařízení naplňuje a chtěla jsem zjistit, jaká cílová skupina je jejich srdci nejbližší. P7: *„Naplňuje. Nejvíce mě naplňuje práce s těma dětma. To je poslední dobou takový to, co mě drží nad vodou, i když jsou nějaký problémy v organizaci, nebo by člověk chtěl větší peníze. Kolikrát už i koukal na nějaký nabídky, že by si mohl vydělat někde jinde, ale ta přímá práce s těmi uživateli je fajn.“*

Je zajímavé, že pracovníci neshledávali problémy s uživateli, ale spíše s celkovým nastavením organizace, která je vede. Zde jako příklad uvádím výpověď P6: *„Jak kdy. Je pravda, že když to vezmu z hlediska syndromu vyhoření, tak jsem v životě nikdy neměl/a potřebu měnit práci kvůli klientům nebo kvůli té přímý práci, kterou dělám, ale vždycky to souviselo s něčím jiným. Samozřejmě s lidma, na kterých je člověk vázanej, na vedení.“* Co se týče cílové skupiny dále P6 uvádí: *„Mě vyloženě tahle cílová skupina baví a sedla mi. Možná je to tím, že jsem v něčem hodně podobný/á té romský mentalitě a nemám problém s tím teď a tady. Prožít si to prostě teď a tady a trochu pozapomenout, že za deset minut bude něco jinýho, i když chápu, že se musí plánovat. Myslím si, že mám porozumění pro tu jejich mentalitu, že mi nevadí, že jsou trochu hlučnější a je jedno, jestli to jsou děti romské nebo neromské a už i to, že mě baví*

si hrát.“ P1 se k této otázce uvádí: „*Moje cílovka byly vždycky děti. Nedělal/a jsem v tom úplně rozdíly, jestli to musí být nízkoprah nebo cokoliv jinýho.*“

Každý den je jiný

V NZDM si může pracovník plánovat svůj čas a maximálně ho využít podle svého. S uživateli si může naplánovat jakoukoliv volnočasovou aktivitu, pokud na to má příslušné finanční prostředky a dostatek vybavení. V těchto zařízeních nebývá obvykle dostatek finančních prostředků, ale často jsou vybaveny nadprůměrně. Zařízení, která jsem navštívila, oplývala stoly na ping-pong, kulečnickem, nejružnějšími stolními hrami a v neposlední řadě i vstřícnými pracovníky, kteří se jim snaží maximálně vyhovět v možnostech trávení volného času. Z výpovědí vyplynulo, že mají práci rádi proto, že je pestrá – viz odpověď P4: „*Nejradši mám to, že je práce velmi rozmanitá. Jediný den není stejný jako předchozí.*“ Rozmanitost je také vnímána respondenty jako nová výzva, P7 uvedl/a: „*Je to super, že člověk nikdy neví, jaký bude druhý den, kdo mi sem přijde, kdo mi sem nepříjde, to je fajn. Mám rád/a, že je každý den úplně jiný. To mě prostě baví. Je to jiný.*“

Svoboda v práci

Pracovníci v těchto zařízeních se shodovali s tím, že mají volnou ruku na chodu zařízení. Vedoucí pracovníci a celkově organizace se o chod zařízení nemusí starat, protože to pracovníci obstarají, tak jak si přejí a jak to uživatelům vyhovuje. Zde jako příklad uvádím výpověď P6: „*Na chodu zařízení mám v podstatě neomezenou ruku. V podstatě jsme to tu s kolegou/yní vytvořili a udělali jsme tu spoustu změn a každou chvíli se něco mění a de facto do provozu nám nemluví vůbec nikdo. Jediné, co nás omezuje, jsou finance, ale jinak v rámci služby mám volnou ruku.*“ P7 potvrzuje odpověď P6: „*Myslím si, že na chodu zařízení mám možnost měnit téměř všechno. Můžeme si to tu tvořit tak nějak podle svého.*“ P3 dodává, že hodně záleží na tom, zda mají snahu něco měnit: „*Možnost určitě je, ale je otázkou kolik je na to vůle a času, ale nějaké změny by to určitě sneslo.*“ Volnost v zaměstnání vnímá P7 velmi pozitivně a uvádí: „*Na druhý straně kolik existuje zaměstnání, kde si člověk může užívat určitých volnočasových aktivit, ke kterým by se člověk nedostal, jako jsou např. lanový parky nebo různé akce. Zvláště přes prázdniny je moje práce, že se bavím na úkor své práce, což mi přijde fajn.*“ Podstatný fakt svobody v zaměstnání vnímá i P5 kladně: „*Libí se*

mi, že člověk tu má takovou, dá se říci svobodu. Může s těmi dětmi dělat jakoukoliv volnočasovou činnost, která se mu zamane.“

Úspěchy uživatelů a změny v jejich chování

Pro pracovníky a jejich vnitřní motivaci je určitě důležité vidět na uživatelích nějaký pokrok. Pokrok se často nedostaví tak rychle. Když se ovšem naskytne i byť malý krůček k tomu, že se uživatel mění k lepšímu, je to pro pracovníka obrovský úspěch. Z výpovědí pracovníků vyplynulo, že je nejvíce na této práci baví, když vidí úspěchy uživatelů, na kterých se podíleli. Pro příklad uvádím výrok P4: *„Naplnuje mě, když vidím, že jsem uživatele něco naučil/a, něco jim předal/a, že se díky mě chovají jinak, lépe. Když vidím, že mě mají rádi, nebojí se mi to dát najevo nebo se mi svěřit s něčím, co je trápí.“* P3 dodává: *„Nejraději mám úspěchy, který vidím, že se dějou v životě těch uživatelů.“* Pro P1 je v práci velmi motivující, když dokáže uživatele nadchnout k aktivitě: *„Nejraději mám to, že se ty děti pro něco nadchnou, což je tady docela těžký. Nebo takhle. Prolomit to jejich počáteční „mě se nechce, dělat to nebudu a dělat se mi to nechce“. A potom vlastně přijdou na to, že je to vlastně docela i baví.“*

Plný úvazek

Pracovníky, které jsem navštívila, se shodovali v tom, že mají plný pracovní úvazek. Jsou si vědomi toho, že se v různých zařízeních podobného typu funguje jen na část úvazku. Při výběru nového zaměstnání by se zkráceným úvazkem nebyli spokojeni. Všem mým respondentům plný pracovní úvazek vyhovoval.

První práce v oboru

Sociální oblast je velmi složitý celek. Z každé školy sociálního směru každý rok vyjde několik vystudovaných sociálních pracovníků, kteří si potřebují dříve či později najít vhodné zaměstnání. Zaměstnání si hledají nejlépe v oboru, který vystudovali. Nebývá to často jednoduché. Budoucí zaměstnanci často sami nevědí, s jakou cílovou skupinou by chtěli pracovat a sáhnou po prvním zaměstnání, které se naskytne. Berou to jako příležitost naučit se něco nového, pracovat v oboru a vydělat si peníze na své živobytí. Domnívám se, že zařízení si často při výběrových řízeních vybírají mladé lidi, kteří se dokážou ztotožnit s mladou populací v zařízeních. Všichni respondenti uvedli, že je to jejich první zaměstnání, které se týká sociální oblasti. Pro příklad uvádím výpověď P1: *„Působil/a jsem v jiném, ale podobném zařízení, avšak tam jsem byl/a jen v rámci dobrovolnictví. Tohle je moje první práce v oboru, který studuju.“* P5 říká:

„V takovéto pozici jsem úplně poprvé. Je to moje dá se říci první dlouhodobější zaměstnání hned po škole. Podle mě je dobré si uvědomit, co by chtěl člověk vlastně dělat a pak se od toho odrazit.“ P6 uvedl/a: „Rok jsem působil/a v dobrovolnickém centru jako koordinátor dobrovolníků, ale v podstatě jsem pracoval/a v nízkoprahu akorát v jiném než je tenhle a dělal/a to, co dělám teď. Pak jsem v rámci tohohle vystřídal/a pozice vedoucí a také pracovníka v přímé péči a ještě jsem chvíli figuroval/a jako pracovník v sociálně aktivizační službě.“ P7 k této otázce dodává: „Pracoval/a jsem v dobrovolnickém centru jako koordinátor dobrovolníků. Na pozici sociálního pracovníka je to moje první a jediné zaměstnání.“ Z výpovědi P2 vyplynulo, že se v zařízení uchytil/a během probíhající školní praxe a tomuto uvádí: „Já jsem si vlastně na začátku hledal/a praxe v rámci školy, na který jsem chtěl/a jít a no, kde bych chtěl/la do budoucna pracovat a podle toho jsem si vybíral/a praxe. Tohle bylo jedno z těch míst, kde jsem praxi absolvoval/a, no a už jsem tu zůstal/a.“

Vnímání pracovníka NZDM

Každý pracovník v NZDM je jiný. Někdo je psychicky odolnější vůči napětí a někdo snáší stres hůře. Každý pracovník vnímá situace, které se v zařízení dějí různě, a každý k nim přistupuje jinak. Často záleží na vnímání pracovníka, který začne v zařízení pracovat. V prvotní fázi si začíná uvědomovat, zda v zařízení vidí smysl a snaží se zařízení co nejvíce porozumět. Snaží se proniknout do své práce a toho, jak má ve vybraných případech postupovat či jak má pracovat s uživateli služby. V případě, že se poprvé setká se sociální prací, může nastat komplikace. Příkladem může být pracovník, který právě dokončil studium sociálního oboru. Pracovník ví, jak mluví literatura, ale neví, jak to funguje v praxi. V tuto chvíli je pro pracovníka nejdůležitější zaškolení a také to, aby se dokázal ztotožnit s tím, co má v zařízení poskytovat. Pracovník P6 se zmiňoval o tom, co pro něj NZDM znamená a dokládám to jeho výpovědí: *„Tahle otázka hodně souvisí s tím, jak člověk tu práci vnímá. Já nízkoprah fakt nevidím jako místo, kde je mám vychovávat nebo převychovávat, ale jen jako místo, kde je doprovázím tím jejich dospíváním. Řeknu jim, jsou takový a takový možnosti a je na tobě, jaký si vybereš. Já nemám odpovědnost za tu cestu, kterou si vybral.“*

5.1.2 Příčiny vedoucí k nespokojenosti pracovníků v NZDM

Nepříznivé vedení služby a nejednotná koncepce

Pracovníci služeb se shodovali skoro ve všech případech s tím, že se jim nelíbí vedení služby. Neustále procházejí personálními změnami ve vedení, i co se týče přímých pracovníků a to neprospívá ani jim a ani uživatelům služby. Uvítali by, kdyby měli stabilní jednotné vedení, které by na ně dohlíželo a poskytovalo jim informace, které potřebují. Zároveň také potřebují, aby byla jasně stanovená pravidla, která budou pro všechna zařízení stejná, co se týče nejrůznějších dokumentů potřebných pro fungování služby. Na otázku, co pracovníky naopak v práci moc nebaví, mi bylo sděleno následující. Pro příklad uvádím odpověď P4: *„Vyloženě mě demotivuje organizace, pod kterou pracuji.“* P5 dodává: *„Demotivuje mě organizace, pod kterou pracuji, protože mi přijde, že si kolikrát neváží toho, že s těmi dětmi něco děláme a chtějí po nás výsledky, ale nepřizpůsobí se tomu podmínky.“* P6 se k nejednotné koncepci vyjádřil/a následovně: *„Nebaví mě taková ta neinformovanost a nekoncepčnost na těch vyšších úrovních. Jsou různé metodiky, dotazníky, vykazují se různá data, statistiky za služby a každá služba ve stejném městě tam uvádí jiná čísla. Ne proto že by každá služba dělala něco jiného, ale protože to má každý vydefinovaný jinak a ta koncepce není jednotná. Myslím si, že by to vždy mělo být nejdříve srovnané všechno odshora. A ne, že na té nejnižší úrovni se nějak dohadují a na té nejvyšší úrovni je jim to jedno.“* Pracovník P7 se k nepříznivému vedení vyjadřuje takto: *„Nelíbí se mi taková ta byrokracie naší organizace. To je to, co mě tady asi štve. Že mi kolikrát přijde, že dělám práci za někoho jiného, kterej by jí měl dělat a je za to pak placenej a mnohem líp než já a nedělá to a že to na druhý straně neumí ani nikdo ocenit. Že mi tady pak vypráví, že moc dlouho ten člověk seděl na tom projektu, kterej psal a už ho nezajímá to, že mě trvalo mnohem delší dobu připravit podklady, který po mě chtěl, ale to už ho nezajímá.“* Pracovník P6 dále svoji výpověď rozvádí a říká: *„Mám pocit, že ani ten vedoucí, ten přímej vedoucí nevidí, kterej by v té službě měl bejt a měl by vědět, za co tě oceňuje a co ty děláš, tak vlastně neví, co děláš, neví ani kdy to děláš a v lepším případě si to někde přečte, když dělá roční zprávu. Možná přeháním, ale mám srovnání se třemi vedoucími a vím, o čem mluvím. Když se vedoucí zeptá: „vy jako tu prevenci fakt děláte?“ To pro mě bylo šílený zjištění, že někdo kdo mi dělá prostě vedoucí, vůbec neví, že si to tady takhle jenom nepišu do programu, ale že to vážně dělám. A takhle to bylo se vším. To je podle mě špatně.“*

Nedostatek finančních prostředků pro zařízení

NZDM jsou z určité části financovány prostřednictvím dotací a projektů. Projekty se často nesoustředí na NZDM, ale často se specializují spíše na školská zařízení. V rámci toho, že je potřeba zařízení finančně zabezpečit, se často píše projekty, které spíše spadají pod školská zařízení. Někdy se však stane, že napsaný projekt není bohužel podpořen a zařízení se dostávají do finanční tísně. Musí se tak naučit vymýšlet aktivity, na které nepotřebují velkou část peněz a přitom musí dodržovat to, že uživatelé služby by měli být v kontaktu se společenským prostředím. V těchto případech pracovníci s uživateli navštěvují akce, které jsou zdarma. Pro příklad uvádím výpověď P5: *„Prostředků na zrealizování je tu mnoho avšak co se týče dotací a projektů, které vyšly, není moc a kolikrát se stává, že máme málo peněz na obyčejný provoz zařízení. Nemůžeme pak děti nikam vzít a často si musí akci platit nebo musíme vymýšlet akce, na které je možno jít zdarma.“*

Nutnost být pořád v pohodě a psychická náročnost

NZDM by mělo být bezpečné místo, kde se mohou uživatelé setkávat v bezpečném prostoru. V této chvíli je nutné, aby pracovníci byli spíše pozitivně naladěni. Je velmi obtížné udržovat sám sebe neustále v pozitivní náladě a být za každých okolností připraven na možné řešení problémů uživatelů. V NZDM a obecně v zařízeních sociálních služeb je důležité si udržet čistou mysl a být psychicky odolní. Pracovníci by si neměli brát práci domů a zároveň by si neměli na sebe brát odpovědnost za osudy uživatelů.

Neposlouchání uživatelů a případné problémy s uživateli

Pracovníci pracují s cílovou skupinou, která potřebuje jasně určit hranice, a která potřebuje v pracovníkovi vidět autoritu. Pracovníci mají v klubu jasně stanovená pravidla, kterými se musí uživatelé řídit. Často se dostávají do role, kdy musí výchovně působit a přivést uživatele k tomu, že takhle se určitá věc nedělá. Během svého výzkumu jsem navštívila jak zařízení, která mají uživatele rozděleny podle věku tak ty, které mají celou širokou cílovou skupinu v zařízení najednou. V zařízeních, která měla rozdělené uživatele podle věku, tzn., že uživatelé mohli navštěvovat zařízení v dobu, která pro ně byla určená, se pracovalo mnohem lépe. Uživatelů bylo mnohem méně a pracovníci se jim mohli více věnovat. Co se týče druhého typu zařízení, kde se naopak shromažďovali uživatelé z celé široké cílové skupiny, tzn. 6 – 26 let, a tam se pracovalo

podstatně hůře. Pracovníci se museli věnovat z větší části těm mladším uživatelům, protože ti mnohem častěji porušovali pravidla zařízení než ti starší. Pracovníci z tohoto typu zařízení často zmiňovali neposlouchání uživatelů pracovníky a častější řešení problémů mezi nimi. V zařízeních se neustále střídají pracovníci a to uživatele také velmi ovlivňuje. Neustále se musí zvykat na někoho nového a podrobovat se jeho autoritě a jeho vedení. Pro příklad dokládám výpověď P1, který/á v zařízení zatím nesetrvává dlouho: „*Je to těžký takhle po deseti dnech, ale zatím jediný, co bych změnil/a je, že ty děti nemají žádnou autoritu momentálně nebo je to možná i tím, že to ke mně zkouší, jestli jim jako povolím nebo nepovolím, ale to, že si nejsou schopni po sobě nic uklidit. Jsou zvyklí, že to prostě nechají ležet.*“ Dále ve své výpovědi říká, že to snaží nějakým způsobem korigovat a udává: „*Jako snažíme, ale většinou je to tak, že něco dvacetkrát řekneme a pak si to radši člověk udělá sám.*“ Pracovník P3 se shoduje s výpovědi ostatních a uvádí: „*Nejmíň rád/a mám, když neposlouchají a dělají nám tady problémy.*“

Pracovní doba

Pracovní doba se u jednotlivých zařízení velmi liší. Každé zařízení má pracovní dobu nastavenou jinak. Některá zařízení mají dopoledne uzpůsobená tomu, že vykonávají administrativní činnosti a popřípadě si připravují potřebné pomůcky na odpolední „klub“- tento typ zařízení jsem při svém výzkumu navštívila. Pro uživatele služby je rozhodně lepší, aby služba byla poskytována v odpoledních a podvečerních hodinách. Uživatelé služby často chodí do školy a popřípadě do práce. Proto je nutné mít takovou pracovní dobu, která je uživatelům služby uzpůsobena. Některým pracovníkům pracovní doba vyhovovala a některým naopak ne. Záleží na tom, co pracovník upřednostňuje. Pro ukázkou dokládám sdělení P3, který/á říká: „*Mám daleko radši, když můžu přijít ráno dříve a dříve odcházet než je to nastavené teď. Pro uživatele je to samozřejmě třeba, protože všichni chodí do školy případně do práce a potřebují mít pro sebe ten prostor k dispozici v době, kdy přijdou z práce nebo školy, takže je logické, že tu zůstáváme dýl.*“ P1 oproti tomu uvádí: „*V tuto chvíli máme do pěti hodin. Od příštího měsíce budeme mít ještě déle. S pracovní dobou jsem spokojený/á. Momentálně mi vyhovuje.*“ P5 sděluje, že se svou pracovní dobou spokojený/á není: „*S pracovní dobou spokojený/á nejsem. Spousta prodejen a různých institucí otevírá od osmi a zavírá v pět. Když si chci něco vyřídit, tak si musím brát dovolenou.*“ P6 poznamenává, že mu/jí pracovní doba také nevyhovuje, ale je si

vědom/a, že kdyby měli otevírací dobu v jiném rozmezí, nemělo by to smysl vůči uživatelům a službě. Jeho výpovědí to dokládám: „*Asi by pro mě s malým dítětem bylo lepší mít do dvou, ale to by pak nemělo smysl vůči službě.*“ P7 k pracovní době sděluje, že vzhledem k tomu, že má malé dítě, které vodí do školky, tak mu/jí pracovní doba nevádí. Je si však vědom/a toho, že v případě, že by se změnila otevírací doba, která by byla ještě v delším rozmezí, tak by možná uvažoval/a i o jiném zaměstnání. Dokládám to jeho/její výpovědí: „*Vzhledem k tomu, že vodím ráno dítě do školky, takže mě to ráno na tu půl devátou jakoby vychází. Je pravda, že člověk je celý den v čudu, ale mohl by na tom být i hůř. Jako asi kdyby se začalo šoupat s pracovní dobou, že se to lidem moc nelíbí, že máme ráno moc administrativy, takže to asi budou chtít šoupnout, takže tam bude otázka o kolik, jak často a tam už jako víc k večeru bych určitě nechtěl/a.*“

Nedostatečný počet pracovníků

V případě, že zařízení chtějí poskytovat kvalitní sociální službu, je nutný i příslušný počet pracovníků. S každým uživatelem je nutno pracovat individuálně a mít na něj dostatek času na řešení problémů. V zařízeních, která jsem navštívila, jsou pouze dva pracovníci na celou službu sociální prevence. Od všech mých respondentů vznikla touha po dalším pracovníkovi, protože považují dva pracovníky za neadekvátní na to, aby mohli poskytovat kvalitní sociální službu. Pro příklad dokládám výpověď P7, který/á říká: „*Jediný, co bych tu změnil/a, tak bych možná chtěl/a větší prostor a také rozšířit personál, aby nás tady bylo víc. Mohli bychom se tak těm dětem věnovat více individuálně. Když jsme začínali, tak jsme tu byli ve dvou, ale byla tu ještě vedoucí, která tu byla na poloviční úvazek a ta ještě chodila přímo do služby. Takže jsme tu fungovali jakoby ve třech. Pak tu jednu dobu byli tři lidi na provoz a plus vedoucí. Dokonce jsem i zažil/a, kdy jsme tu byli čtyři na provoz a plus vedoucí, ale to už byla i služba, která dělala ještě kus za jinou službu. Že jsme se tu jakoby střídali, ale byli jsme tu i ve čtyřech.*“ Pracovník P1 k tomu dodává: „*Můžu to porovnat se zařízením, kde jsem dělal/a dobrovolníka. Tam byl speciálně člověk na doučování a bylo tam více pracovníků, tak se to dalo více ohlídat. Tady tím, že jsme tu dva noví, tak je to jako zajímavý. Minimálně ze začátku než se nějak zajedeme. Teď ve čtyřech je to super. Takže uvidíme do budoucna.*“

Nedostatečné finanční ohodnocení

Sociální služby se potýkají s nedostatkem financí. Financování sociálních služeb je velmi složité. Většina pracovníků se zmiňovala, že se jim finanční ohodnocení jejich práce nelíbí a nejsou s ním spokojeni. Příkladem toho je výpověď P4: „...stejně jako finanční ohodnocení této práce, které je srovnatelné s prodavačkami či jinými profesemi, ke kterým stačí výuční list.“ P3 sděluje, že „finanční ohodnocení by mohlo být lepší, ale také horší. Takže si zatím moc nestěžuju.“ Pracovník P6 sděluje ke svému finančnímu ohodnocení následující: „Dělám v sociálu, vím, že do sociálu člověk nejde kvůli penězům, ale protože tě to musí nějak naplňovat a nějak bavit a musí k tomu mít nějaký vnitřní motiv a kvůli penězům to nedělá. Co si budeme povídat každá prodavačka má víc. Teďka nám trochu přidali, takže už skoro dosahujeme na ty prodavačky. Nebo takhle...mám manžela/ku, jedno dítě, mám svůj vlastní byt, takže s tím dokážu žít. V situaci, že bych byl/a s dítětem sam/a nebo neměl/a vlastní bydlení a splácel/a hypotéku, tak bych v týhle práci nemohl/a být. To upřímně.“

5.1.3 Význam NZDM pro uživatele pohledem pracovníků

Posun je vidět za delší dobu

Pracovníků jsem se ptala na tuto otázku zejména proto, že mě zajímalo, jak nahlízejí na svoji práci a zda dokážou vidět na uživateli nějaký pokrok. Většina z pracovníků zmiňovala, že určitý posun je znát, ale na to, aby ho mohl pracovník zřetelně vidět, musí pracovat v zařízení delší dobu nejlépe několik let. Tato zařízení se však často potýkají s velkou fluktuací mladých zaměstnanců. Často se také dostávají do rozporu s tím, že chtějí vidět razantní změnu u uživatelů nejlépe hned a to se v mnohých případech neděje. Pro příklad reakce na tuto odpověď, uvádím výpověď P6, který/á sděluje: „Já tomu věřím, ale myslím si, že aby člověk mohl dostat zpětnou vazbu, tak tam musí vydržet několik let. Musí vidět odrůst ty děti, a jak už potom vychovávají ty svoje děti. Na těch starších uživateli, kteří k nám chodili, a nějak jsme je poznamenali, tak se sem už vrací ty jejich děti, protože paradoxně ty děti už odrostly do věku, kdy už sem můžou, anebo jen využívají služeb sociálního poradenství, tak tam už určité změny v postojích a názorech vidím, a i když to nejsou úplně nějaké změny, tak mají alespoň rozšířený obzor.“ P7 se s tento názor doplňuje: „Určitě jo. Vidím děti, který byly kdysi desetiletý a dneska jsou osmnáctiletý a mají svoji rodinu, mají svoje bydlení, aspoň jeden chodí do práce nebo se snaží oba a prošli tady nízkoprahem. Já si myslím, že ta změna je vidět až za strašně dlouho, ale že za těch osm let to už člověk

vidí. Podle mě to i pár pracovníků odradí, že nevidí tu změnu hned. “ Pracovník P6 svoji odpověď rozvedl/a takto: „Není to rozhodně tak, že všichni se změní a tak, ale rozhodně je ten posun vidět u těch, kteří chodí dlouhodobě a spolupracují. Já vidím i posun v tom, že se nám např. povedlo před dvěma lety, že všichni předškoláci, co chodili na předškolní přípravu chodí do mateřský školky a nebo do přípravky. Ještě před třemi lety nevěděli, že existuje nějaká školka nebo přípravka. Ted' už posílají děti ve třech letech do školky. Tam je posun fakt znát. Je tam i paradoxně posun i u těch starších uživatelů, kteří si sem chodili spíše hrát a dneska už chodí za čistou sociální prací. Je to spíše posun, který posunutím pracovní doby, tím, že jsme měli kdysi otevřeno dýl, jsme je k tomu svým způsobem přinutili, ale akceptují to, přijali to a chodí jen za tou sociální prací, což posun je. Posun u těch větších i je, že přijdou dvakrát třikrát do roka a přinesou papíry a řeknou, že potřebují pomoc s tímhle a s tímhle a málokdy se to týká papírů ohledně dávek. Jsou to věci typu: potřebuju podat daňový přiznání a nevím, co s tím. Máme třeba klienta, který si chtěl léta otevřít živnost a nevěděl, jestli jo nebo ne a přitom to byl zedník. A dneska už chodí s tím, že potřebuje poradit s účetnictvím a takhle a chodí pro informace. Nějaký posun tam je anebo jsem moc velký optimista. “

Posun vidí i P3: „Nějaký posun je a jsou věci, které jsou díky našemu působení, ale jsou i věci, který se dějou díky spoustě jinejch faktorů, který se promítají do života uživatelů. Rozhodně to nejsou jen změny k lepšímu, ale i k horšímu. Hodně záleží, co se v životě těch konkrétních uživatelů děje.“

P4 sděluje: „Na některých uživatelích ano, u některých mám naopak pocit, že v nich nezůstane nic z toho, co se snažíme mu předat, ukázat, nasměrovat ho. To je pro pracovníka velmi těžké, obrnit se trpělivostí, když nejsou vidět hned výsledky nebo nějaký posun.“

Pracovník P5 k této otázce dodává: „Zařízení prospěšná určitě jsou. Děti se netoulají někde na ulici a radši jsou tady a ví, že si s pracovníky mohou pokecat a tak. Často od nich slýchávám, že se s nima rodiče nebaví a že je naprosto to dítě nezajímá. Je to smutné. Podle mě, když se do tohoto zařízení dostane člověk, který si k těm uživatelům najde cestu a fakt se o ně bude zajímat, tak to bude pro ně super. Potřebují vědět, že tu pro ně někdo je. Když to bohužel často nejsou rodiče, tak aspoň my se jim snažíme trošku ten život zlepšit a dopřát jim pozornost. Můžeme jen doufat, že v nich nějaká ta práce, kterou s nimi odvádíme ať už od prevence, tak po kontaktní práci k něčemu je a že to jednou přinese nějaké ovoce. Člověk musí být trošku skromný a nechtít všechno hned. Myslím si, že to spoustu pracovníků odradí, když nevidí posun u uživatelů. Na některých uživatelích je změna vidět. Je super pocit, když k vám přijde dítě a svěří se vám se svými problémy

a chce je s vámi vyřešit a vy mu v tom můžete pomoci. Někteří uživatelé berou spíše zařízení jako nenáročnou trávení volného času. Je velmi těžké ty děti něčím zaujmout. U všeho vydrží chvíli a je to pro pracovníka prostě takový oříšek, aby je zaujmul.“

Velmi dobrým příkladem jsou příklady „dobré praxe“. S těmito příklady se lze setkat i v těchto zařízeních. Dlouholetí pracovníci často zmiňovali, že je třeba v zařízení vydržet pracovat delší dobu, abychom mohli postřehnout, zda se uživatelé někam posouvají. Uživatelům, kteří se mnohdy v zařízeních potýkají s častou fluktuací mladých zaměstnanců, to neprospívá. Potřebují si k pracovníkovi vytvořit kvalitní pevný vztah, budovaný na pevných základech a mít v něm důvěru, aby se mu dokázal svěřit se svými problémy.

Trávení volného času a bezpečný prostor

Trávení volného času je velmi důležitou a cennou myšlenkou. Uživatelé mají často volného času přehřel. Mnohdy neví, co si s ním počít a leckdy spíše nuda může sklouznout k sociálně-patologickému chování, čemu se NZDM svými cíli snaží zabránit. Zařízení nabízí bezpečný prostor a ten patří mezi základní stavební kameny NZDM. Dokládá to výpověď P7: *„Určitě. Už jen to, že jim nabízí nějaký to zázemí, nějaký prostor, kde se můžou ty děti scházet.“* Oproti tomu P4 se setkává i s negativním postojem okolí, ke své práci a sděluje: *„Myslím, že tahle zařízení jsou prospěšná. Hodně mých kamarádů nebo i členů rodiny mělo potřebu mi často opakovat, že je to k ničemu, že stejně z těch dětí nic nevyroste. Já si ale myslím, že je to rozhodně lepší, než nedělat nic, než kdyby NZDM nebyly a s dětmi nepracoval už vůbec nikdo. Když je navíc sociální pracovník zkušený, proškolený a má v sobě určitý cit nebo vztah k dětem, tak jsem přesvědčen/á, že alespoň něco v dětech zůstane, že to k něčemu bude.“*

5.1.4 Motivační podněty potřebné pro pracovníky v NZDM a vedoucí k jejich spokojenosti

Předpoklady pracovníků

Aby mohla být služba považována za kvalitní, je třeba, aby v ní pracovali kvalitní a vzdělaní pracovníci. Je třeba, aby zaměstnavatel svým zaměstnancům poskytl dostatek kvalitních školení, která mohou vést pracovníky k sebezrovoji. Aby pracovník mohl v tomto zaměstnání zůstat po dlouho dobu, tak k tomu musí mít i předpoklady. Škola je v tomto směru důležitá, ale je třeba, aby teoretické poznatky uměli pracovníci aplikovat i do praxe. K hodnocení svých předpokladů P6 uvádí: *„Jsem myslím si celkem*

kreativní. Podle mě mám předpoklady, protože jsem tu tak dlouho, kdybych neměl/a předpoklady, tak už tu dávno nejsem. Néé, že by mě někdo vyhodil, ale kdybych ty předpoklady neměl/a, tak by mě to dávno sežralo a odešl/a bych. Upřímně si moc nemyslím, že by mi škola dala to, že tady funguju. Nemyslím si, že by v tom škola měla vliv. Jasně, určitě ti škola dá nějaký informace, dozvíš se něco o sociální práci a tak, ale myslím si, že pro to člověk musí mít nějaký osobnostní předpoklad a musí se aspoň v něčem ztotožnit s tou cílovou skupinou, jinak můžeš mít milion škol a stejně to nepůjde.“ Při doplňující otázce, zda si myslí, že by v těchto zařízeních bylo lepší, aby měl pracovník sociální či pedagogické vzdělání P6 uvedl/a: „Já mám obojí. Osobně, když můžu, protože to tady není moc podporovaný díky tomu, že jsme sociální služba a máme nějakou akreditaci, tak si vybírám školení, který jsou pedagogický a jsou kvalitnější, lepší a asi si myslím, že je důležitější mít pedagogický vzdělání. Nemyslím to v tom směru, že by je člověk chtěl nějak vychovávat, ale jsou takový věci, který se učí jen na tý pedagogice i třeba zabavení volného času a tak nebo jak vůbec učit ty děti. Podle mě by v nízkoprahu měl být pedagog, ale bohužel v nízkoprahu je pedagog braný jako další odborný pracovník a je finančně neohodnotitelný, ale myslím si, že aspoň to pedagogický minimum by měl mít. Je rozdíl mezi pedagogickým a taky pedagogickým vzděláním. Upřímně si nemyslím, že pedagog volného času, by tu byl nějak užitečnější, ale třeba pedagogové speciální nebo pedagogové v mateřských školkách, a to i přesto, že tu nejsou jenom malý děti, ale ono většinou to, co funguje na malý, tak potom v zásadě působí i na ty velký. Tam se člověk učí hrát na hudební nástroj a učí se tam spoustu nových dovedností, který si myslím, že těm sociálním pracovníkům chybí. Já bych to spíše viděla tak, že sociálně pedagogický obor je ideální kombinace pro člověka, který by měl dělat v nízkoprahu.“ Ve výpovědích často padaly odpovědi typu, že jsou empatictí, mají vztah k dětem a také, že v případě pracování v NZDM je důležitá trpělivost, což bylo pro některé uváděno jako nezbytná vlastnost. Pro příklad uvádím výpověď P4: „Trpělivost je podle mě nezbytná vlastnost při práci s dětmi v NZDM.“

Supervize

Každý pracovník se občas v zaměstnání dostane do nějakého problému, se kterým si neví rady. Problémy se mohou týkat jak kolegů, vedoucích tak uživatelů. Supervize by měla být v zařízeních pravidelná. Supervizor by měl správně vést pracovníky k rozřešení jejich problému. Pracovníci by měli brát supervizi jako nabídku

k vyřešení problému, se kterým si neumí poradit. Pracovníci, kteří pracují v zařízení delší dobu a kteří mi poskytli rozhovor, se všichni zúčastňovali supervizí. Zde uvádím pro ukázkou výpověď P4: „*Máme supervize jednou za 3 měsíce, skupinové, kde jsme my a ještě pracovníci z jedné služby. Poskytuje nám jí člověk zvenčí. Musím říct, že mi jeho přístup nevadí, ale ani z něj nejsem nadšený/á, supervize bohužel beru spíše jako nutné zlo.*“ P5 k možnosti supervize sděluje: „*Jednou za tři měsíce máme supervizi. Poskytuje nám jí supervizor zvenčí. Na supervizi máme vždy svou vedoucí a ještě pracovníci z jiné organizace. Supervize se mi vůbec nelíbí. Zvláště se mi nelíbí ji mít se svým nadřízeným. Ze supervize si nikdy nic neodnáším a nelíbí se mi přístup supervizora. Supervizi beru spíše jako takové nutné zlo, které se snažím spíše přetrpět.*“ P6 uvádí také negativní hodnocení: „*Upřímně si myslím, že supervize nefunguje k tomu, k čemu by měla. Měla by spíše fungovat k tomu, že by se měli řešit klientské věci a nevím si rady s tímhle klientem a poradte mi takhle a takhle. To si nepamatuju v podstatě nikdy, že by tohle u nás nějak fungovalo. Podle mě jsou důležitější ty týmové věci, pokud si nesesedne tým nebo pokud ty lidi mají mezi sebou něco, tak to je důležitější to vyřešit, než ty jiné věci a víceméně se přiznám, že supervize přežívám, protože si myslím, že je to pokrytecký a hloupý. Poslední supervizoři mají strach do něčeho jít a do něčeho šlápnout. I přesto, že jsou od kohokoliv jakýkoliv náznaky, tak tě v tom ba naopak prostě utopí a člověk nemá chuť to dále zveřejňovat. Z mého pohledu je to nutný zlo, který ze zákona máme, ale mě to nic nedává a nevyhovuje mi to.*“ Na otázku, zda si P7 myslí, že by neplnění funkce supervize mohlo souviset se supervizorem, sděluje: „*To já nevím. S tím předchozím to bylo taky takový podobný. Ale je pravda, že co jsem měla zkušenost ještě s jinýma supervizorama z minulých let, tak ty po supervizi toho člověka jakoby ošetřili. Takže vždycky ty lidi odcházeli jakoby, no nemuseli být vyloženě spokojení, ale přišlo mi, že byli tak jako ošetřeni. Kdežto teď mi přijde, že ta jedna strana z té supervize jde vždycky zdeptlá. Dohání mě to k tomu, že pak říkám, že příště už nebudu nic říkat. Teď máme na konci měsíce supervizi, ale to budu po dovolené, takže to budu v pohodě nebo ba naopak přijdu do práce a naválí se to na mě. Uvidíme, jaký to zase bude.*“

Pracovníci nebyli se supervizí spokojeni. Neměli problém s formou poskytování supervize, ale s tím, že supervizor se bojí do problému jít a s problémem skutečně pomoci. Skoro všichni pracovníci se shodli na tom, že je pro ně supervize spíše nutné zlo. Ze zákona ji mají povinnost mít, ale nejsou přesvědčeni o tom, že by něco změnila

či jim pomohla. Při supervizi se bojí často promluvit, a když promluví, tak často svého jednání litují. Supervizoři občas neumí s problémem pracovat a řešit ho.

Kdo a co pracovníky motivuje?

Pracovníci se shodovali na tom, že je pro ně v zaměstnání důležitá pohoda. Při práci s touto cílovou skupinou je nejvíce motivují kolegové a občas i vedoucí zařízení. Zmiňovali se také o tom, že pracovník musí mít dostatečnou vnitřní motivaci k tomu, aby mohl v zařízení zůstat. Setkávala jsem se s názory, kdy jim uživatelé nejsou lhostejní a není jim jedno, co s uživateli bude. Připomínali, že je pro ně velmi důležitá přímá práce s uživateli. Nejednou dodávali, že je uživatelé určitým způsobem nabíjejí a že je dokážou povzbudit, když nemají zrovna úspěšný den.

Co děláte proti syndromu vyhoření?

Aby byli pracovníci v zařízení spokojeni a měli svojí práci rádi, je třeba se umět věnovat i něčemu jinému než jen zaměstnání. Je třeba kvalitně trávit volný čas a „umět si vyčistit hlavu“. Zmiňovali se o tom, že je třeba nedusit v sobě problémy a snažit se o tom mluvit. Dokonce považovali za nutnost se problémy zabývat. Co se týče trávení volného času, tak z rozhovorů vyplynulo, že se pracovníci věnují sportu a snaží se být aktivní. Z rozhovorů také vyplynula potřeba se častěji setkávat s pracovníky jiných „nizkoprahů“ a prodiskutovat problémy nebo nesnáze, které se v zařízeních mohou naskytnout. Podotýkali, že je také těžké se v případě změny zaměstnání opět dostat do sociální oblasti a to je v podstatě drží na dosavadní pozici.

5.1.5 Změny, které by pracovníci uvítali

Potřeba cítit se být veden a mít kvalitní vedení

Podle rozhovorů, které jsem s respondenty měla možnost učinit, by pár z nich uvítalo kvalitní vedení a vnímají to jako potřebu. Pracovník P6 k této neplněné potřebě uvádí: „*Vadí mi to, že jsem už léta nevedený/á. Já vím, že normálně by člověk řekl, že je to super, že si můžeš dělat to, co chceš, ale ono to není tak super. Já bych možná i chtěl/a, aby mě někdo občas sejmul a řekl, že takhle ne, že to musím dělat takhle a takhle. Že mám takovou absolutní svobodu, tak to taky není tak moc úplně dobrý. Udržovat sam/a sebe v nějaký určitý poslušnosti. Lepší by bylo, kdyby mě hlídal někdo jiný. Je přece přirozený od lidí se jít fláknout, ale já můžu, ale nedělám to, ale chci, aby mě někdo ohlídal.*“ Pracovnice zmiňovala, že je pro ni sice důležité mít určitou svobodu

v chodu zařízení, ale druhé straně potřebuje, aby ji někdo kontroloval. Cítí, že chce být vedená a této potřeby se jí po dlouhá léta nedostává. Je pro ni důležité morální svědomí, kdy se musí sama nutit k tomu, aby svojí práce skvěle odváděla.

Kvalitní supervizor

V zařízeních, která jsem navštívila, probíhala supervize v pravidelných intervalech. U většiny z nich probíhala supervize 1x za 3 měsíce. Se supervizi však byli pracovníci spíše nespokojeni. Supervize jim nevyhovovala. Pro pracovníky je důležité, aby supervizor šel po problému a nebál se do toho jít naplno. Měl by také po skončení supervize umět „ošetřit“ pracovníka, kterého se supervize týkala. Ze supervize by měl pracovník odcházet spokojený a ne se záští. Podle respondentů, tak ve většině případů řešili na supervizi spíše problémy v týmu než problémy s uživateli. Všichni se shodovali v tom, že tým je důležitý a s uživatelskými věcmi si poradí ve fungujícím týmu.

Širší personální obsazení

Všichni respondenti uváděli, že by měli rádi v týmu dalšího pracovníka navíc. Uvědomují si, že je jich na počet uživatelů v zařízení málo. Přiznávají, že se tak nemohou kvalitně a individuálně věnovat jednotlivému uživateli. Přesto se o to snaží. Ocenili by, kdyby byli v zařízení alespoň tři pracovníci, kteří by se mohli v případě potřeby prostřídat.

Lepší finanční ohodnocení

Pracovníci jsou si vědomi toho, že pracují v sociální sféře, která sebou nese kromě pomáhání lidem i nedostatek financí. Naproti tomu by si přáli mít větší finanční ohodnocení. Častokrát zmiňovali srovnání s různými profesemi, na které není potřeba vysokoškolské vzdělání, a přesto jsou si v platu rovni či mají plat ještě nižší. Pracovníci se zmiňovali o tom, že jim bylo od letošního roku přidáno a velmi si toho vážili. Uvítali by však ještě další zvyšování mzdy.

Setkávání se s jinými pracovníky NZDM

Pracovníci se zmiňovali, že je pro ně důležité se setkávat s pracovníky, kteří také pracují v NZDM. Pomáhá jim to se udržet v pozitivní náladě. Potřebují s někým sdílet stejné problémy a popřípadě společně přijít na různá možná řešení, protože je pravděpodobné, že se ostatní pracovníci setkali s problémem, kteří v současnosti pracovník jiného zařízení řeší.

6 Diskuze

VO 1: „Naplnuje pracovníky v NZDM jejich práce?“

Mým výzkumem bylo zjištěno, že nejvíce pracovníky naplňuje **přímá práce s klienty**. Všichni pracovníci se shodli na tom, že pro ně při výběru vhodného zaměstnání byla rozhodující cílová skupina, se kterou chtěli pracovat. Touto cílovou skupinou byly děti. Pracovníci uváděli, že ve většině případů záleží, jak se pracovník staví k vykonávanému zaměstnání, jeho **vnitřnímu přesvědčení** a jeho **vnímání o prospěšnosti NZDM**. Z mého výzkumu vyplynulo, že často v zařízeních pracují lidé, kteří právě dokončili vzdělání zaměřené na sociální obor a při hledání vhodného zaměstnání narazili na okruh těchto zařízení. Tahle práce se pro ně naskytl jako první. Prvním vodítkem pro zvolení této pozice a následnému rozhodování při výběru pracovní pozice, bylo ve většině případů právě to, že mají rádi děti. Výzkum, který provedla Miklerová (2009) potvrdil, že vždy záleží pouze na pouhém pracovníkovi, jaký přístup bude mít ke své profesi. Pracovník může být niterně neangažovaný a může jen dodržovat základní pravidla společně se zákony, lnout na zavedených postupech a nevyhledávat nová řešení eventuálně se zajímat o uživatele služby a pátrat po nových možnostech řešení. Klienti by měli vnímat pracovníky zařízení jako autority, avšak měli by jim věřit a zároveň by pro ně měli být skoro jako přátelé. Dle mého názoru zde také hraje roli určitá sympatie mezi pracovníkem a uživatelem služby.

Čuprová (2017, online) uvádí, že za nejobtížnější ve své práci považuje plně **zvědomění si hranic** své práce v NZDM. Zmiňuje zde, že pro nového pracovníka, který čerstvě vystudoval vysokou školu, řídil se všemi metodami sociální práce, tak v praxi potom zjišťuje, že v reálném světě sociální práce to nefunguje tak, jak mu ve škole předkládali. Zmiňuje, že klient nemusí vnímat problém v tom, v čem ho vidí pracovník nebo, že klient dává jiné tempo než by pracovník chtěl. To může znamenat, že co pracovník zvládne během jednoho odpoledne, je pro klienta proces na půl roku. Z tohoto problému, které obě strany vnímají jinak, vychází klientovo ego pošramocené. I když se do něčeho snažíme investovat hodně energie a času, tak o to třeba klienti nemají zájem. Říká, že většina poradenských rozhovorů probíhá jen tak vlastně „mezi řečí“. Pracovník se často musí vyrovnávat s tím, že neví, zda dělá svoji práci dobře. Ve většině případů nevidí pokroky během krátké chvíle, které očekával a začne pochybovat. Čuprová (2017, online) zmiňuje, že problémem je často okolí, které nechce

pochopit to, co se vlastně v NZDM dělá či proč se to vlastně dělá. Je proto důležité, aby pracovníci měli v hlavě srovnané, proč je práce naplňuje a nesmí si brát osobně poznámky okolí.

Příčiny, které vedly k nespokojenosti pracovníků NZDM se týkaly **nepříznivého vedení služby a nejednotné koncepce**. Pracovníci, kteří pracují v zařízení delší dobu, se zmiňovali, že se v zařízení necítí být vedeni. Jsou velmi rádi za to, že mají v zaměstnání určitou míru **svobody**, ale jejich přáním bylo, aby v určitých diskutabilních momentech a problémech vedoucí zasáhl a rozhodl. Dle Sudy a Kodymové (2013, s. 350) je *hlavním úkolem vedoucího pracovníka je stanovení personální politiky a funkčního systému koordinace lidských zdrojů. Pro funkční vedení týmů a lidí jsou důležité pravomoci vyplývající z funkce či funkčního zařazení dané pozice, v sociální oblasti jsou navíc nezbytné odborné znalosti. Odborná úroveň vedoucího pracovníka motivuje méně zkušenější pracovníky k růstu a pro vedoucího pracovníka je vlastní odbornost připomínkou potřeby neustálého učení se novým věcem, a to v oblasti řízení i v oboru sociální práce. Tento fakt je důležitý zejména pro pracovníky, kteří v NZDM pracovat teprve začínají. Je pro ně nutnost mít kvalitní vedení. U nově přijatých pracovníků by měl proběhnout plán zaškolení. Pracovník by měl mít jistotu, že dělá svojí práci dobře a měl by vědět na koho se v případě potřeby obrátit se svou nejistotou.*

Důležitou součástí kvalitního vedení a vedoucího je brát *hodnotový rámec pro teorii i praxi sociální práce jako nezbytnou součást výkonu této profese, což pro řídicího pracovníka znamená jej akceptovat a posilovat na úrovni organizace (zejména v deklaraci jejich cílů) i u jednotlivých pracovníků. Mezi základní rizika patří nahrazování profesionálních sociálních pracovníků za pracovníky bez této odbornosti, neboť v souvislosti s rozvojem a změnami v oblasti sociálních služeb se již po desetiletí nabízí lákavá úspora neustále nedostačujících rozpočtů, a tou je náhrada profesionálních pracovníků za pracovníky v sociálních službách. Proto je jednou z klíčových rolí manažera zachování a podpora profesionální role sociálního pracovníka s jeho znalostmi, dovednosti i hodnotami* (Suda, Kodymová, 2013, s. 354 - 355).

Pracovníci zařízení se uváděli, že se jim stává, že mají **nedostatek finančních prostředků pro zařízení**. *Systém financování sociálních služeb je stále postaven na přibližně pětinovém podílu státního rozpočtu formou dotací pro poskytovatele*

sociálních služeb od MPSV. Tento podíl dotací ze státního rozpočtu v případě některých druhů služeb činí až 80 % jejich celkových příjmů. U organizací zajišťujících služby sociální prevence, jejichž dominantní část aktivit spočívá v odborných intervencích sociálních pracovníků, je téměř naprostá závislost na finančních zdrojích ze státního rozpočtu. Ohrožujícím faktorem je nestabilita příjmů pocházejících z tohoto zdroje, kterou vytváří poskytování prostředků na jeden rok a čekání na výsledky dotačních řízení do počátku roku, na který se dotace poskytuje. To organizacím poskytovatelů služeb nedovoluje efektivní sestavování rozpočtů na dané období (Suda, Kodymová, 2013, s. 351).

Z výzkumu také vyplynulo, že pracovníci jsou si vědomi svého vlivu na uživatele. Domnívají se, že pokud jsou pracovníci po psychické stránce v pohodě a nemají s ničím starosti, projeví se to i na jejich uživateli. Ztěžuje jim to fakt, že každý člověk tzn. i každý pracovník se občas necítí dobře. V takovém to případě se však pracovník musí přetvářet a vytvářet vhodné podmínky pro uživatele, kteří např. s pracovníkem chtějí řešit důležitý problém a očekávají, že na ně bude pracovník připraven. Jeden z cílů NZDM zahrnuje *nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit* (Pracovní skupina pro definování NZDM, 2008, s. 4). V sociálních službách je třeba zaměstnávat **psychicky odolné a vyrovnané jedince**. Pracovníci připomínali, že ve chvíli, kdy ať už mají či nemají moc dobrý den je pro ně velmi náročné, když se uživatelé nechovají podle stanovených pravidel klubu a musí řešit spory či konflikty. Občas měli problém s uživateli, kteří nedodržují jednotlivá pravidla klubu, protože je musí sankcionovat. Jedno z prvních pravidel NZDM je poslouchání pracovníků. Nerespektování pravidel uživateli mohou pracovníci brát jako své selhání a jako určitou nedostatečnou autoritu u uživatelů. V tuto chvíli by měl nastoupit jejich vedoucí pracovník a provést s pracovníkem rozhovor, ve kterém by měli probrat to, co pracovníkovi moc nejde, na čem by měl zapracovat a následně mu pomoci se správných uchopením poskytnutých rad a možnosti jejich dosažení.

NZDM mají **otevírací dobu** do podvečerních hodin. Je to především z důvodu, že uživatelé, kteří klub navštěvují, jsou zejména žáci základních škol či různých středních škol anebo také pracující, kteří se vrací domů v odpoledních hodinách. Pracovníci se v této otázce trošku rozcházejí. Vnímají, že je pro uživatele rozhodně lepší, když mají otevřeno do podvečerních hodin, ale co se týče jejich osobního života,

tak to spíše vnímají negativně. Pracovníci uváděli, že se v zařízení dlouho potýkají s **nedostatečných personálním zajištěním služby**. Dochází u nich jednak k velké fluktuaci zaměstnanců a zároveň mají problém s nedostatečnými financemi na zaměstnání dalšího pracovníka. Dochází tak k rozporu, kdy od stálých pracovníků vzniká poptávka po pracovnících, ale zaměstnavatelé nemají dostatek financí na jejich případné přijetí. Ve všech zařízeních, která jsem navštívila, pracovali pouze dva pracovníci v NZDM. Pracovní skupina pro definování NZDM (2008, s. 5) k tomu dodává, že *provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele. Je k dispozici v době, kdy uživatel má podmínky přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku). Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům.* V zařízeních, která jsem navštívila, se však často potýkají s tím, že nemají možnost si vzít osobní volno, protože nemá kdo vykrýt službu. Velmi je to frustruje.

VO 2: „Jsou podle pracovníků NZDM prospěšná pro uživatele?“

V této výzkumné otázce jsem se zaměřovala na to, jak pracovníci vnímají užitečnost zařízení pro uživatele služby NZDM. Všichni pracovníci se během mého výzkumu shodli na tom, že v zařízeních tohoto typu vidí smysl. Uvádí, že **výsledek či posun u uživatelů se projeví za delší dobu**. Čuprová (2017, online) říká, že si nemyslí, že by docházelo k nějakým zásadním změnám, avšak je přesvědčena o tom, že k nim dochází. Dodává, že *...uživatelé jsou slušnější - čímž nemyslí, že by byl velký rozdíl v tom, jak se chovají ve škole, k rodičům, ve svém volném čase. Řekla bych, že ty témata, která se u našich klientů objevují, jsou furt stejná a ani intenzita projevu se výrazně nezměnila. Takže co jsem tím chtěla říct je, že mají jiný vztah k nám k pracovníkům nebo ke službě jako celku. Není tam už takové zkoušení hranic, porušování pravidel, provokování, což by přirozeně mělo přijít s každou novou skupinou. Možná už jsou zvyklí žít ve světě sociálních služeb.*

Významnou úlohu při prevenci asociálního chování a při rozvoji prosociálních zájmů mohou sehrát nízkoprahová komunitní centra, která dětem a mládeži nabízejí příležitost k nerizikovému trávení volného času a někdy pro ně organizují i víkendové a prázdninové akce v přírodě. U nás jsou zřizována nestátními organizacemi (Matoušek, 2007, s. 87). NZDM jsou zařízení, která poskytují služby všem jednotlivcům nacházející se v cílové skupině. Aby zařízení zaručovala **bezpečný prostor a kvalitní trávení volného času**, je nutné, aby byla zařízení umístěna ve

vhodném prostoru a ve správné lokalitě. Zařízení by se měla vyhnout propojování s takovými institucemi, které by mohli mít za následek odstrašení uživatelů služby. Služba by měla být nastavena tak, aby svým způsobem neodrazovala uživatele a to z hlediska jeho vnímání pro bezpečné a příjemné prostředí. Uživatelé by měli mít pocit, že se mohou podílet na jakýchkoli aktivitách služby, a že mohou být přijati jak pracovníky, tak i dalšími uživateli služby (Pracovní skupina pro definování NZDM, 2008, s. 18). Syrový (2017, online) však oponuje - *je mi bytostně blízké pojetí sociálních služeb tak, jak je definováno ve standardech kvality. Sociální služby nemají nahrazovat běžný způsob života, nemají uměle vytvářet „zázemí“, naopak, mají umožňovat lidem žít co nejvíce nezávisle na systému sociálních služeb. Představa, že mladí lidé nemají prostředí, „zázemí“, kde mohou dospívat a že ho potřebují vytvářet v NZDM, mi prostě zavání levičáckým uvažováním – přijďte, vy neschopní dospět, my se o Vás postaráme a budeme mít vaše dospívání pěkně pod kontrolou. Je to nahrazování běžného života něčím umělým, nepřírodným. Proč potom nevytvářet obdobně seniorům prostor, „zázemí“ pro stárnutí (nízkoprahový klub pro seniory)? Nebo lidem v produktivním věku „zázemí“ pro vyrovnání se s krizí středního věku? Jak mohou sociálně vychovávat mladé lidi pracovníci, kterým je 21 let, tedy jsou ve stejném věku nebo velmi blízkém věku jako klienti? Nevěřím, že mladí lidé potřebují vytvářet prostor, aby mohli dospět. Oni to umí docela dobře i bez nás. Nevěřím, že mladí lidé potřebují pomoci s trávením volného času. Čemu věřím? Věřím, že mladý člověk se základním vzděláním, který se dopustil drobného trestného činu, má velmi omezené možnosti dalšího uplatnění v této společnosti, dalšího osobního rozvoje. A věřím, že jemu se má a může pomoci. Věřím, že pro jeho další vývoj prostě není určující ani důležité, že si může každý den odpoledne v klubu zahrát fotbálek. Jsem přesvědčen, že „sociálně pedagogické“ pojetí NZDM, tedy neohraničené spojení volnočasových, „výchovných“ aktivit a sociálních služeb, je v zásadě chybné a bude přinášet neustále neřešitelné problémy. Je to dobře vidět v rámci procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb. Tyto standardy prostě nelze aplikovat na volnočasové aktivity. Třeba již jen z toho důvodu, že standardy důsledně vychází s práce s konkrétní osobou, z osobních cílů a přání jednotlivce. Volnočasové či pedagogické aktivity jsou naproti tomu realizovány většinou jako skupinová aktivita. Abych předešel mylným interpretacím, já nenavrhuji volnočasové aktivity v NZDM zrušit, pouze je navrhuji důsledně personálně, organizačně i finančně oddělit od sociálních služeb. Myslím, že se všem uleví, když nebudou muset vysvětlovat klientovi, který si prostě jenom přišel odpoledne zahrát*

fotbálek, že má právo si stěžovat, komu si může stěžovat, jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti atd. Tedy pracovník nebude muset nesmyslně aplikovat standardy kvality sociálních služeb na hraní fotbálku. Z mého výzkumu vyplynulo, že pracovníci tento prostor vnímají jako bezpečné zázemí a místo, kde se mohou uživatelé s ostatními bezpečně scházet. Dlouholeté pracovnice uvádí, že na uživatelích vidí zejména posun v tom, že získají minimálně rozšířený obzor v názorech či postojích. Pracovnice u dlouhodobějších uživatelů sdělují, že je nízkoprah poznamenal tak, že sem posílají i své děti a postupem času tito uživatelé přestali chodit na volnočasové aktivity, ale začali chodit pouze za čistou sociální prací.

Aby mohli pracovníci v těchto zařízeních zůstat po několik let, či do důchodového věku je třeba, aby oplývaly i nějakými **předpoklady a dovednostmi** díky kterým si mohou v budoucnu všimnout změn či posunu uživatelů. Dle Matouška a Hartla (2013) by pracovník, který pracuje v pomáhajících profesích, měl být zdatný, inteligentní, přitažlivý, důvěryhodný a komunikativní. Co se týče zdatnosti a inteligence Matoušek a Hartl (2013, s. 50) uvádějí, že *Američtí autoři vychází z toho, že pomáhat druhým je těžká a vysilující práce, proto na první místo kladou fyzickou zdatnost. Předpokládají, že člověk, který chce pomáhat druhým, respektuje svoje tělo, a proto pracuje v jeho prospěch, a ne proti němu. Znamená to, že si udržuje fyzickou kondici cvičením a správnou stravou, protože tělo je prvotním zdrojem energie. Předpokládá také určitou inteligenci a to zejména emoční a sociální resp. socioemoční dovednosti na vysoké úrovni, které by se měly stát přirozenou složkou osobnosti.* Za přitažlivost se nepovažuje jen **přitažlivost** fyzická, ale i např. to, jak se pracovník chová nebo obléká či jedná s uživateli. Často se také jedná o věk, kdy pracovník a uživatel jsou ve stejném věku či naopak vztah mladšího ke staršímu a zralejšímu. *Výsledkem může být spontánní náklonnost k pracovníkovi* (Matoušek a Hartl, 2013, s. 50). **Důvěryhodnost** pracovníka je také velmi důležitá. Uživatelé potřebují pracovníka, který je diskrétní, spolehlivý, čestný, srdečný, otevřený, musí vědět, že když se pracovníkovi svěří, takže se mu bude věnovat a bude se snažit uživateli porozumět (S. R. Strong, 1968, cit. dle Matouška a Hartla, 2013). Správný pracovník by měl mít určité komunikační dovednosti, které jsou pro něj nezbytné. Jsou důležité zejména kvůli tomu, aby pracovník dokázal lépe navázat vztah s uživatelem či s jeho okolím a zahájit tak možné řešení uživatelského problému. Pracovník by měl umět **naslouchat**, porozumět mu a měl by být **empatický**.

Pracovníci si byli vědomi, že pokud mají určité předpoklady a práce je baví, tak motivaci mají a neztrácejí ji. Motivuje je vedoucí, kolegové, přímá práce s uživateli a i oni samotní.

Je nutno si uvědomit, že *sociální pracovník je omezenou lidskou bytostí a jeho vlastní osobnost, lidské i profesní zkušenosti se promítají do sociálních interakcí s klienty, jejich okolím, spolupracovníky, zaměstnavatelskou organizací i dalšími lidmi a organizacemi, s nimiž přichází do profesního kontaktu. Supervize nabízí sociálnímu pracovníkovi nebo studentovi sociální práce především zastavení a reflektující odstup od toho, co v komplexních vztazích a situacích ve své profesi prožívá, dělá a učí se* (Havrdová, 2013, s. 358). Pracovníci se v mém výzkumu shodli na tom, že jim sice přístup supervizora nevádí, ale že vnímají supervizi jako nutné zlo, které musí ze zákona podstoupit. Někteří pracovníci, kteří měli srovnání s větším množstvím supervizorů, sdělovali, že mají pocit, že se supervizor bojí jít do problému a nevnímá signály, které mu pracovníci předkládají. Vlastnosti, kterými by měl dobrý supervizor oplývat, uvádí literatura mnoho. Dle Liz Beddoevové (2010, s. 52, cit. dle Havrdová, 2013, s. 372 – 373) *uvádí vlastní seznam sedmi indikátorů dobrého supervizora. Patří mezi ně kompetence a praxe ze supervidovaného oboru, kompetence a trénink supervize, schopnost upozornit na nedostatky podpůrným způsobem, otevřenost vůči zpětné vazbě a schopnost sám sebe monitorovat, schopnost podporovat a unést (obsáhnout) situace a emoce, schopnost zvládat moc a autoritu, kterou získal a v neposlední řadě ocenění vlastní přijímané supervize. Studie o supervizi přinášejí zatím málo poznatků o dopadech supervize na organizaci. Bergknapp (2007, cit. dle Havrdové, 2013, s. 375) říká, že se dozvídáme sice, že u různých supervizantů převažuje vnímání pozitivního vlivu na spolupráci, posílení kompetence a odlehčení v různých pracovních oblastech, což je povzbuzující; komplexnější pohled na změny v organizaci však tyto studie nenabízejí. Dle Haubla (2007, cit. dle Havrdová, 2013, s. 376) je otázkou, zda by se obdobné spokojenosti pracovníků nedalo dosáhnout společným výletem či návštěvou bazénu.*

S tímto v neposlední řadě také souvisí **syndrom vyhoření** a jeho předcházení. Se syndromem vyhoření také souvisí otázka, která se zabývala tím, **kdo nebo co pracovníky v zařízení motivuje**. K tomu, aby se syndrom vyhoření rozvinul, přispívají pracoviště. *Podílí se na tom pracoviště, kde není věnována pozornost potřebám personálu, kde noví členové nejsou zacvičeni personálem zkušeným, kde neexistují*

plány osobního rozvoje, kde chybí supervize, kde pracovník nemá příležitost sdělit někomu kompetentnímu, na jaké potíže při práci narazil, a poradit se s ním o možných řešeních, pracoviště, v nichž vládne soupeřivá atmosféra, v nichž spolu rivalizuje několik zneprátených skupin pracovníků (které navíc do svých konfliktů zaplétají i klienty) či pracoviště se silnou byrokratickou kontrolou chování personálu, příp. i klientů (Matoušek a Hartl, 2013, s. 54 – 55). Jedněmi z bodů, které mluví o **prevenci syndromu vyhoření** je např. *kvalitní příprava na profesi, existence systému zácviku nových pracovníků, průběžná supervize, nasazení více pracovníků v náročných programech se skupinami klientů, kombinace přímé práce s jinými činnostmi, omezení administrativní zátěže atp.* (Matoušek a Hartl, 2013, s. 56) Pracovníci se shodovali s tím, že musí mít určitý volný čas, který tráví mimo zaměstnání. Musí si umět vyčistit hlavu od sociální práce a přijít na jiné myšlenky. Většina z pracovníků se ve svém volném čase věnovala sportovním aktivitám, kde ze sebe přebytečnou frustraci dostanou. Motivační podněty berou spíš z té strany, co dělají proto, aby byli v pohodě a motivaci měli nadále.

Pracovníci, se kterými jsem dělala rozhovory, se shodovali, že by v zařízeních uvítali nějaké změny. Mezi tyto změny patřila zejména potřeba mít kvalitní vedení a cítit se být veden, mít kvalitní supervizi, širší personální obsazení v zařízení či lepší finanční ohodnocení.

Změna, která zde ještě nebyla uvedena, je potřeba pracovníků **být v kontaktu s pracovníky jiných zařízení, která poskytují stejnou sociální službu**. Je třeba, aby se pracovníci ze stejných sociálních služeb stýkali. Myslím si, že je pro všechny pracovníky NZDM důležité, aby dokázali o svých problémech s uživateli či jinými problémy týkající se těchto zařízení mluvit. Domnívám se, že se často stává, že pracovníci si navzájem poradí, jak daný problém vyřešit, protože je dost možné, že ho v minulosti jiní pracovníci z jiného zařízení řešili. Pracovníci by měli mít možnost se účastnit nejrůznějších školení, která se zaměřují na práci s rizikovou mládeží, individuální plánování či přímo na práci v NZDM. Mají možnost navštěvovat jak školení, nejrůznější diskusní akce, konference, kongresy, semináře či pracovní skupiny. Nejznámějšími poskytovateli těchto akcí je Česká asociace streetwork (ČAS) či Asociace poskytovatelů sociálních služeb (APSS).

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaké názory mají pracovníci NZDM na tato zařízení. Výzkum byl zaměřen na zjištění, zda pracovníci NZDM vnímají smysl a význam těchto institucí a zda je osobně práce v NZDM naplňuje. Zaměřila jsem se také na to, zda pracovníci vidí na uživatelích služby změny a zda to přikládají za význam právě těmto zařízením. Pro výzkumné šetření jsem zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru, kterým jsem získala potřebné informace.

V teoretické části jsem se v první kapitole popsala NZDM, jejich fungování, poskytované služby, pravidla nízkoprahovosti a také na standardy kvality. Ve druhé kapitole se věnuji cílové skupině NZDM. Věnuji se tam jejím rizikům a znakům. Třetí kapitola obsahuje, jaké požadavky jsou kladeny na pracovníky v zařízeních, ať už to jsou pracovníci v sociálních službách, tak sociální pracovníci. V praktické části jsem se snažila naplnit předem stanovené cíle bakalářské práce. Pro dosažení výzkumného cíle jsem si stanovila dvě výzkumné otázky.

Bakalářská práce by mohla sloužit k ujasnění toho, co pracovníkům v NZDM chybí. Zároveň by mohla sloužit pro vedoucí pracovníky v zařízení zejména v tom smyslu, aby se snažili zvláště nově nastupujícím pracovníkům pomoci s adaptací na nové prostředí a popřípadě pomoci s problémy, které se mohou v zařízení vyskytnout. Výsledky se také mohou hodit organizaci a vedoucím pracovníkům pro lepší pochopení zaměstnanců a k případné nápravě problematických organizačních činností.

Pracovníci, kteří pracovali v zařízení, se všichni shodovali, že NZDM smysl mají a vidí v něm význam. Význam vidí zejména v tom, že se děti během otevírací doby klubu netoulají a nedělají nepořádek. Snaží se jim vštípit pravidla chování nutná v klubu, tak ve společnosti či kolektivu. Posun v těchto směrech je však vidět za delší dobu.

Všichni pracovníci, se kterými jsem měla možnost provést rozhovor uváděli, že je pro ně důležité si umět „vyčistit hlavu“ a sportovat. Vedoucí pracovníci by měli dbát na to, aby s ním pracovníci měli možnost řešit nenadálé situace či problémy, které v klubu mohou nastat. Vedení a vedoucí pracovníci by měli v rozumné míře pracovníky určitým způsobem vést a posilovat v nich, že dělají záslužnou činnosti i přesto, že to okolí nemyslí. Není to jen na vedoucích pracovnících, ale i na zaměstnancích NZDM.

Je důležité, aby měl pracovník i svůj osobní život a možnost se odreagovat. Pracovní život by jim do osobního neměl zasahovat.

Těmto zařízením by velmi prospělo, aby o nich veřejnost věděla a dovedla si představit, jaké služby se v zařízení poskytují apod. Bylo by možné zajistit např. osvětovou akci o poskytovaných službách v NZDM. Pro pracovníky NZDM a jejich vedoucí pracovníky by byla také možnost, aby se zúčastnili teambuildingu, kdy se posilují společenské vztahy v týmu. Vedoucí pracovníci by se dozvěděli něco o pracovnících a naopak. Utužili by se jejich vztahy a vazby, které jsou v těchto povoláních velmi důležité.

Seznam použité literatury

BEDNÁŘOVÁ, Z. *Pojem streetwork* In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3. aktual. a dopl. vydání. Praha: Portál, 2013. s. 189 – 197. ISBN 80-7178-548-2.

BEDNÁŘOVÁ, Z. a PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-048-1.

ČECHLOVSKÝ, J. 2006. *Kořeny vzniku NZDM v České republice* [online]. [cit. 2017-02-13]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703.

ČECHLOVSKÝ, J. a RACEK, J. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice In: *Kontaktní práce*. ČAS. 2008 - 2011. s. 303 – 306. ISBN 978-80-254-4001-8.

ČUPROVÁ, L. 2017. *Rozhovor s Lenkou Čuprovou*. Vypτάval se: ŽÁK, Tomáš. <http://www.streetwork.cz> [online]. [cit. 2016-12-13]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=4929.

HÁJEK, B., HOFBAUER, B. a PÁVKOVÁ, J. *Pedagogické ovlivňování volného času: trendy pedagogiky volného času*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0030-7.

HAVRDOVÁ, Z. *Supervize v sociální práci* In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3. aktual. a rozš. vydání. Praha: Portál, 2013. s. 357 – 377. ISBN 80-7178-548-2.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 1., Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

HERZOG, A. *Mezinárodní konference Komunitní práce v ČR: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež* (NZDM). Brno. 2003. ISBN 80-239-7292-8.

HERZOG, A. Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostravská univerzita v Ostravě. s. 121 – 143. 2008.

HERZOGOVI, L. a HERZOG A. *Ing. Mgr. Aleš Herzog*. 2017. <http://www.individualniplanovani.cz> [online]. Individuální plánování v sociálních službách [cit. 2017-03-15]. Dostupné z: <http://www.individualniplanovani.cz/kdo-jsme/ing-mgr-ales-herzog/>.

JEDLIČKA, R. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.

JIHOČESKÝ KRAJ, 2016. Akční plán - *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje pro rok 2017*. [online]. [cit. 2017-05-19]. Dostupné z: http://www.kraj-jihocesky.cz/1225/strednedoby_plan_rozvoje_socialnich_sluzeb_jihoceskeho_kraje.htm

KAPPL, M. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. In: MATOUŠEK, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o., s. 411 – 412. 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

KLÍMA, P. *Pedagogika mimo zdi institucí: Děti a mládež v obtížných životních situacích. Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.

MATOUŠEK, O. a HARTL, P. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3. aktual. a rozš. vydání. Praha: Portál, 2013. s. 49 – 57. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby – Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-802-6203-667.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8549-0.

MIKLETOVÁ, J. vedoucí práce VYHNÁLKOVÁ, P. *Komunikace klient – sociální pracovník*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2009. Pedagogická fakulta Ústav pedagogiky a sociálních studií.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

PÁVKOVÁ, J. PAVLÍKOVÁ, A. a HRDLIČKOVÁ, V. 2008. *Výchova mimo vyučování*. In: *Pedagogika volného času: Teorie, praxe a perspektivy výchovy mimo vyučování a zařízení volného času*. 4. vydání. Praha: Portál, s. r. o. s. 33 – 83. ISBN 978-80-7367-423-6.

PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM - pracovní orgán české asociace streetwork, o. s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, o. s. 2008.

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO NZDM [online]. 2013. [cit. 2016-12-11]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=757&site=cs

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB. 2002. www.eapraha.cz [online]. [cit. 2017-02-11]. Dostupné z: <http://www.eapraha.cz/joomla/images/dokumenty/standardy.pdf>

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB: Příručka pro uživatele. 2017.
<http://www.mpsv.cz> [online]. [2017-03-15]. Dostupné z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf

STANDARDY NZDM KE STAŽENÍ - STREETWORK. 2006.
Streetwork.cz/images/download/standardycas2006.doc [online]. ČAS [cit. 2016-12-13].
Dostupné z: www.streetwork.cz/images/download/standardycas2006.doc

STANÍČEK, Jiří a Petr HRDINA. *Východiska a principy terénních programů pro uživatele drog*. Éthum. 2002(34).

STŘEDISKO MILÍČŮV DŮM JAROMĚŘ: *Diakonie ČCE - středisko Milíčův dům*. 2017. www.milicak.cz [online]. [cit. 2017-02-18]. Dostupné z: <http://www.milicak.cz/onas/>

SUDA, R. a KODYMOVÁ, P. Řízení organizace sociální práce a řízení organizací zajišťujících sociální pomoc In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3. aktual. a rozš. vydání. Praha: Portál. 2013. s. 339 – 355. ISBN 80-7178-548-2.

SYROVÝ, J. 2006. *Rozhovor s Janem Syrovým*. Vypτάval se: HERZOG, A. <http://www.streetwork.cz> [online]. ČAS [cit. 2017-03-15].
http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=651

ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.

ÚŘAD VLÁDY ČR, 2017. *Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež*. [online]. *Agentura pro sociální začleňování*. [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>

VOLNÝ ČAS A PREVENCE U DĚTÍ A MLÁDEŽE. *Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy, odbor pro mládež*. Praha: ČIHÁK TISK, 2002.

VYHLÁŠKA Č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. ČESKO. In Sběrka zákonů České republiky. 2006. ISSN 1211 - 1244.

VZDĚLÁVACÍ PROGRAM GABRIEL [online]. ČAS, 2015. [cit. 2016-11-11]. Dostupné z: <http://gabriel.wz.cz>

ZÁKON Č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. ČESKO. In: Sběrka zákonů České republiky. 2006. ISSN 1211 - 1244.

ZIMMERMANNOVÁ, M. Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy. In: JANOUŠKOVÁ, K. a NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě – Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, s. 387 – 405. 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.

ZIMMERMANNOVÁ, M. *Historie terénní sociální práce*. In Kontaktní práce. ČAS. 2008 - 2011. s. 299 – 301. ISBN 978-80-254-4001-8.

Přílohová část

1. Osnova rozhovoru

1. Na jaké pozici v zařízení působíte a jak dlouho?
2. Působil jste na jiné pozici v tomto nebo jiném zařízení?
3. Jak dlouho si myslíte, že se dá tato práce dělat?
4. Naplňuje Vás práce v NZDM?
5. Jsou podle Vás NZDM prospěšná pro uživatele? Vnímáte v zařízení smysl?
6. Změnili byste něco na chodu zařízení?
7. Pokud ano, tak co byste změnili (máte vůbec možnost se na změně chodu zařízení podílet)?
8. Motivuje Vás někdo v práci s touto cílovou skupinou?
9. Vidíte na uživatelích nějakou změnu v chování? Vidíte v nich posun?
10. Jste dostatečně motivováni pro tuto práci?
11. Myslíte si, že máte pro tuto pracovní profesi předpoklady?
12. Co Vás vedlo ke zvolení této profese v tomto zařízení?
13. Jaký zde máte pracovní úvazek? Pokud zkrácený: Je pro Vás přijatelné mít zkrácený úvazek?
14. Myslíte si, že v zařízení zůstanete po několik let nebo se poohlížíte po nové práci? Pokud ano, tak proč nejste v tomto zařízení spokojeni nebo co Vám nevyhovuje?
15. Pokud si hledáte jinou práci, tak co je Vaším hlavním důvodem pro odchod ze zařízení?
16. Jste spokojeni se svým platovým ohodnocením? Máte ještě nějaké další benefity? Jaké benefity jsou pro Vás nejdůležitější?
17. Co děláte proto, abyste nepodlehli syndromu vyhoření?
18. Máte možnost supervize? Jaké máte formy supervize? Poskytuje ji někdo zvenčí nebo přímo z Vaší organizace?
19. Jaká je Vaše pracovní doba? Jste s ní spokojeni?
20. Co máte na své práci nejraději a co Vám naopak moc nevyhovuje?