

Profesní kompetence sociálního pedagoga v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

Šárka Hlávková, DiS.

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Šárka Hlávková, DiS.**
Osobní číslo: **H12191**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Profesní kompetence sociálního pedagoga
v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociální pedagogiky, uplatnění sociálního pedagoga a jeho profesních kompetencí.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 3 vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6.

KRAUS, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.

KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. Člověk – prostředí – výchova: k otázkám sociální pedagogiky. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.

STRAUSS, Anselm a Juliet CORBIN. Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie. 1 vyd. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-x.

VRONSKÝ, Jiří. Profesiografie a její praktické využití při řízení lidských zdrojů v organizaci. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. ISBN 978-80-7357-747-6.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Jana Martincová**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **23. ledna 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 23. ledna 2015


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 9. 4. 2015

..... Hlaváčková

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihledne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zaměřuje na profesní kompetence sociálních pedagogů, kteří pracují v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Důraz je kladen na schopnosti pracovníků. Práce se zaměřuje na osobnostní a sociální vlastnosti, dovednosti, komunikaci a na specifické jednání s klienty. V teoretické části se zabýváme obecně sociální pedagogikou, profesními kompetencemi a pokračujeme konkrétně k sociální službě nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Praktická část plynule přechází od teorie k výzkumu, který jsme zvolili kvalitativní. Cílem tohoto výzkumu je formou rozhovorů kvalitně popsat pracovní náplň a sociální službu nízkoprahového klubu pro děti a mládež.

Klíčová slova: sociální pedagog, kompetence, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, dovednosti, vlastnosti

ABSTRACT

Bachelor thesis is focused on the professional competencies of social pedagogues who work in low-threshold facilities for children and youth. Emphasis is placed on the ability of workers. The bachelor thesis focuses on personal and social qualities, skills, communication and specific dealing with clients. The theoretical part deals with general social pedagogy, professional competencies and continue specifically to social service institution for children and youth. The practical part seamlessly moving from theory to research, we chose qualitative. The aim of this research is to describe the form of interviews quality social service low-threshold facilities for children and youth.

Keywords: social pedagogue, competences, low-threshold facility for children and youth, skill, qualities

Na tomto místě bych ráda poděkovala své vedoucí Mgr. Janě Martinové za vedení a cenné rady při tvorbě této bakalářské práce. Dále děkuji také svým respondentům, bez kterých by tato práce nemohla vzniknout.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA	13
1.1 VYMEZENÍ POJMU SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA	13
1.2 PROFESE SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA	14
1.3 UPLATNĚNÍ SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA.....	15
2 PRACOVNÍ A SOCIÁLNÍ KOMPETENCE	17
2.1 KOMPETENCE V OBORU SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY	17
2.2 PRAKTICKÉ KOMPETENCE V OBORU SOCIÁLNÍ PRÁCE	19
2.3 KOMPETENCE V NZDM.....	21
3 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	22
3.1 VYMEZENÍ POJMU NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ.....	22
3.2 CÍLE, POSLÁNÍ A PRINCIPY NZDM.....	24
3.3 CÍLOVÁ SKUPINA	26
3.4 POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	28
3.4.1 Poskytování služby v NZDM uživatelům pod vlivem drog.....	31
3.5 NÁPLŇ PRÁCE SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA V NZDM.....	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	36
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	37
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	37
4.2 METODA VÝZKUMU	38
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR A ZPŮSOB ZÍSKÁVÁNÍ DAT	38
4.4 ZPRACOVÁNÍ A ANALÝZA DAT.....	40
4.4.1 Kategorizace dat.....	40
5 VYHODNOCENÍ DAT	43
5.1 ANALÝZA DAT.....	43
5.1.1 Vzdělanost sociálního pedagoga	43
5.1.2 Vybavenost sociálního pedagoga	47
5.1.3 Náročnost práce v NZDM	53
5.1.4 Průběh pracovního dne.....	56
5.1.5 Stěžejní činnosti sociálního pedagoga v NZDM.....	61
5.1.6 Práce s klientem	63
5.1.7 Pracovní rizika	73
5.1.8 Krizové situace a způsob řešení	75
5.1.9 Aktuální témata klientů v NZDM	78

5.2 DISKUSE	80
ZÁVĚR	83
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	85
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	87
SEZNAM TABULEK.....	88
SEZNAM PŘÍLOH.....	89

ÚVOD

V bakalářské práci se budeme zabývat profesními kompetencemi sociálních pedagogů, kteří pracují v nízkoprahových zařízeních s dětmi a mládeží. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež jsou poměrně novou sociální službou, jsou zde řešeny problémy, které často potřebují improvizaci a velkou empatii pracovníka. Cílová skupina této služby je velmi specifická a první dojem pracovníka určuje, zda si klienta získal, nebo ne. Z těchto důvodů se zabýváme tímto tématem a chceme objasnit důležité schopnosti pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, které jsou potřeba pro výkon tohoto zaměstnání.

Hlavní cíl bakalářské práce vyplývá ze samotného názvu, zjistit profesní kompetence sociálních pedagogů, kteří pracují v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Ale nic není tak jednoduché, jak se na první pohled zdá. Pojem profesní kompetence zní abstraktně, proto jsme se jej rozhodli zkoumat ze tří hledisek. U sociálního pedagoga budeme sledovat pracovní požadavky, které jsou na něj kladeny. Dále jeho pracovní povinnosti neboli pracovní náplň, konkrétně jsou tím myšleny činnosti, které jsou důležité pro chod sociální služby. Třetím hlediskem bude sledování krizových situací a následné řešení situace a důležitý bude i postoj pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti mládež.

Bakalářská práce bude mít povahu empirickou, založenou na zkušenostech sociálních pedagogů pracujících v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Teoretická část se bude skládat ze tří kapitol, které představují sociální pedagogiku jako vědu a profesi, význam kompetencí obecně a následně budou kompetence rozpracovány z pohledu sociální pedagogiky, sociální práce a zmíníme také už dosavadně zjištěné kompetence v NZDM. Na závěr teoretické části se budeme věnovat důkladnému popisu sociální služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Konkrétněji uvedeme poslání služby, jeho principy a cíle. Budeme se věnovat charakteristice cílové skupiny a jednotlivým poskytovaným službám, ve kterých sociální pedagog funguje.

V praktickou část budeme mít rozdělenou do dvou kapitol. První se bude skládat z metodologie výzkumu, kde uvedeme veškeré podrobnosti. My jsme k našemu zkoumanému problému zvolili metodologii kvalitativní. Nejprve ji budeme popisovat v rovině obecné, kde využijeme různé zdroje, a následně upřesníme popis a průběh našeho

výzkumu. Druhá kapitola v praktické části se bude zabývat analýzou zkoumaných dat. Ty získáme z polostrukturovaného rozhovoru, který uskutečníme se sociálními pedagogy, kteří pracují v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. V této části budeme rozebírat nejdůležitější odpovědi respondentů a dávat je navzájem do vztahů s naším cílem bakalářské práce. Závěr této kapitoly je věnován diskusi, kde shrneme nejdůležitější poznatky a uvádíme výsledek naší bakalářské práce.

Přínos této práce pro sociální pedagogiku můžeme spatřovat v tom, že práce představí profesi sociálních pedagogů v nízkoprahových zařízeních, popíše jejich profesní kompetence, a tím dá větší představu začínajícím sociálním pedagogům o tom, co práce obnáší a jaký má být ten, kdo se chce o tuto pozici ucházet. Zároveň tato bakalářská práce může poskytovat věcné informace nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež při výběrovém řízení na post nového sociálního pedagoga.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA

V této kapitole vymezujeme sociální pedagogiku, zamýšlíme se nad pojmem sociální a pedagogika, dále obecně rozebíráme profesi sociálního pedagoga, jeho osobnost a pracovní uplatnění z obecného hlediska.

Ač sociální pedagogika není dnes už disciplínou novou, její pojetí není jednoznačné. Rozdílnost vnímání sociální pedagogiky může vyplývat z pohledu, kterým se na obor díváme, zda se zajímáme o pohled teoretický, nebo aplikovaný. Existují tedy pojetí širší i užší, ty se často od sebe liší. Sociální pedagogika se zaměřuje někdy na volný čas dětí a mládeže, jindy je čas věnován skupinám, které mají problém se socializací. Dnes ale vývoj sociální pedagogiky pokročil a je spíše vnímaná v širším smyslu, nevěnuje se jen jednotlivým skupinám, ale týká se celé společnosti (Kraus, 2008).

V úzkém spojení se sociální pedagogikou je také pojem výchova, kterou pedagogický slovník (Průcha, Mareš, Walterová, 2003, s. 277) definuje jako: „Proces záměrného působení na osobnost člověka s cílem dosáhnout pozitivních změn v jejím vývoji.“

Pro úplnost zde uvádíme dvě pojetí sociální pedagogiky podle představitele českého a slovenského. Kraus (2008) vymezil zaměření sociální pedagogiky podle různých hledisek přístupu k objektu výchovy, kde zdůrazňuje důležitost celých sociálních skupin. Dále na formy a podmínky výchovy, zde se zabývá výchovou mimoškolní, kam patří také výchova v rodině, na cíle výchovy, které mají směřovat ke společnosti a k demokracii, na metody výchovy, kde se upřednostňuje nepřímé vedení. Na závěr popisuje zaměření sociální pedagogiky ve smyslu sociální pomoci, kterou chápe jako spolucítění s lidmi, kteří jsou ve špatné životní situaci, a zde je snaha pomoci těmto specifickým skupinám lidí. Toto zaměření není jediné, pro srovnání a doplnění uvádíme také podle Bakošové (2005) cíle oboru z jiného úhlu. Vidí je v objasnění vztahu výchovy a prostředí, v zaměření na výchovu a právní nároky výchovy. Ve smyslu výchovy jako pomoci, která je určena pro všechny věkové kategorie a důležitost také klade na sledování odchylek sociálního chování.

1.1 Vymezení pojmu sociální pedagogika

Pojem sociální pedagogika se skládá ze dvou slov, každé z nich nese důležitý význam. Slovo sociální je definováno ve velkém psychologickém slovníku (Hartl, Hartlová, 2003)

jako slovo, které se týká společenských vztahů, nebo jako to, co je společné lidem nebo určitému společenství, též co se odtud vztahuje k jedinci. Oproti tomu slovo pedagogika je v Pedagogickém slovníku (Průcha, Mareš, Walterová, 2003) popsáno jako věda, která se zabývá výchovou a vzděláváním v různých oblastech života společnosti. Zároveň je zde definováno také celé sousloví, je to disciplína zabývající se různorodými problémy, které jsou spjaty s výchovou a s rizikovými skupinami lidí jak mládeže, tak dospělých.

Touto problematikou se zabývá také Kraus (2008), uvádí, že v sociální pedagogice existují dvě dimenze, to je sociální a pedagogická. Sociální dimenze je obraz společnosti, stát vydává různé podmínky pro život v něm a tím se pro některé lidi zařazení do společnosti stává obtížným. Právě činností sociální pedagogiky je znát situaci, která panuje ve společnosti, a pomáhat a nabízet východiska z těžkých situací. Pedagogická dimenze spočívá v tom, že vytváří obraz, prosazuje a realizuje jednotlivé požadavky, nároky a cíle tak, aby byly schůdné pro co nejvíce lidí. To vše koná pedagogickými prostředky.

Jak je výše zmíněno, sociální pedagogika se zabývá problémy společnosti a dle činností, které poskytuje, se dá rozdělit do několika rovin. První z nich je vlastní výchovná činnost, kde je činnost spojována s ovlivněním volného času u rizikové skupiny. Další rovina je sociálně výchovná práce, která má být poskytována ve školních i jiných zařízeních. Dále mají být náplní také činnosti reedukační a poradenské. Patří sem také management a organizování volnočasových aktivit a v neposlední řadě také vědeckovýzkumná činnost, která se rozvíjí především v rámci vysokých škol (Kraus, 2008).

Definice sociální pedagogiky je nejednotná, pro vysvětlení pojmu jsme zvolili popis a vysvětlení jednotlivých slov, dále uvedli dimenze sociální pedagogiky a rozdělili ji do několika rovin podle náplně činností.

1.2 Profese sociálního pedagoga

Profese sociální pedagog je v naší kultuře stále vnímána jako profese vychovatelství, ale někdy je toto označení velmi nepřesné. Sociální pedagog má různá četná zaměření a časová konstanta se liší z pohledu vybrané problematiky, kterou se sociální pedagog zabývá. Tato profese je podobná svým zaměřením dalším humanitním oborům, jako jsou psychologie, učitelství, psychoterapie, ale nikdy tyto obory sociální pedagog nenahrazuje.

Hlavní funkce profese sociálního pedagoga jsou činnosti integrační a rozvojové. Funkce integrační spočívá v činnostech týkajících se osob, které prožívají nepříznivé situace a potřebují odbornou pomoc a podporu. Za nepříznivé situace považujeme sociální, psychické a psychosociální ohrožení člověka, kterého společnost může vidět jako překážku. Takoví lidé mohou být nazýváni klienty. Oproti tomu funkce rozvojová nemá dané žádné specifické situace, podle kterých bychom poznali, že se o ni jedná. Tato funkce spočívá ve vedení člověka správným směrem k zdravému životnímu stylu. Učit populaci smysluplně využívat volný čas a zaměřit se na prevenci celého lidstva. Společnost se neustále vyvíjí a dochází ke změnám jak ve výchově, tak v rodinném klimatu. Zužuje se prostor pro výchovné působení a tím dochází k tomu, že děti a mladí lidé naplňují svůj volný čas a řeší problémy po svém. V tomto všem můžeme spatřovat důležitost profese sociální pedagogiky (Kraus, Poláčková, 2001).

Nyní pro doplnění uvádíme dvě definice, které charakterizují sociálního pedagoga a jeho profesi. Bakošová (2005) představuje charakteristiku sociálního pedagoga jako člověka, který je teoreticky i prakticky vzděláván při vysokoškolském studiu v oboru sociální pedagogika zaměřeném na sociálně výchovnou činnost. Jeho náplň práce spočívá v pomoci dětem, mládeži, kde sociální pedagog řeší jejich krizovou situaci a hledá zlepšení životní situace pomocí výchovy, poradenství, vzdělávání a prevence. Kraus, Poláčková (2001) vymezují profesi sociálního pedagoga způsobem, kdy profesionální pracovník ovlivňuje výchovný proces a působí na druhé s cílem kladného rozvoje u osob, které se nacházejí v krizové situaci a potřebují odbornou pomoc.

1.3 Uplatnění sociálního pedagoga

Jak výše uvádíme, sociální pedagog může mít různorodé zaměření podle problematiky, kterou zkoumá a ve které se pohybuje. Kraus (2008) uvádí několik rezortů a v nich jednotlivé služby, ve kterých by sociální pedagog mohl pracovat. Nejvíce možností uplatnění uvádí v rezortu školství, mládeže a tělovýchovy, kde vypisuje tyto pozice: školní kluby, družiny, domovy mládeže, dětské domovy, střediska volného času, ale také preventivní péči, výchovné poradenství, sociálně výchovné a osvětové činnosti. Dalším orgánem je rezort spravedlnosti, ve kterém vidí uplatnění hlavně v nápravných zařízeních, věznicích a také v mediační a probační instituci. V rezortu práce a sociálních věcí může sociální pedagog pracovat v ústavech sociální péče, nebo jako sociální kurátor či asistent.

Je zde možná také sociálně výchovná péče. V rezortu vnitra jsou oblasti uplatnění v utečeneckých táborech a v kriminální prevenci. Poslední oblast, kterou Kraus (2008) uvádí, je oblast církevních, společenských a neziskových organizací, kde sociální pedagog může využít svých schopností a vědomostí v péči o mládež, v nadacích a v různých humanitárních a charitativních institucích a v střediscích křesťanské pomoci.

Tuto kapitolu jsme věnovali převážně sociální pedagogice a nejdůležitějším tématům, která se úzce týkají našeho zaměření bakalářské práce. Nejdůležitější autory jsme zvolili z řad českých i slovenských, za Slovenskou republiku zde citujeme a parafrázujeme paní Zlaticu Bakošovou a z České republiky uvádíme myšlenky autora pana Blahoslava Krause. Sociální pedagogika je velmi obsáhlý obor a pro tuto práci jsme vybrali pouze kapitoly vztahující se k bakalářské práci.

2 PRACOVNÍ A SOCIÁLNÍ KOMPETENCE

V další kapitole bakalářské práce se budeme věnovat pojmu kompetence, uvedeme výčet různých kompetencí; z oboru sociální pedagogiky, sociální práce i uvedeme kompetence přímo z nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

Podle Mlčáka (2005) má pojem kompetence terminologickou nejednotnost, ta spočívá ve dvojitým chápání slova kompetence. Za prvé si tento pojem můžeme vyložit jako schopnost člověka kvalitně, rychle a bez chyby pracovat. Je to pojem, který se týká osob s určitými rysy chování a s kvalitami, které vykazují potřebný výkon. Druhé chápání je spojováno s určitým pracovním místem, člověk je způsobilý vykonávat zaměstnání díky své kvalifikaci, odbornosti. Kraus (2008) uvádí, že kompetence jsou požadavky, které obsahují vědomosti, praktické sociální dovednosti a profesionalitu spojenou s etikou. Havrdová (1999) nejprve překládá slovo kompetence z latinského jazyka jako vhodný, příhodný a náležitý a zároveň dodává, že „jde tedy o celostní charakteristiku osoby, která je vybavena pravomocí, určitými znalostmi a postoji a je schopna na základě této výbavy jednat.“ (Havrdová, 1999, s. 42) Uvedli jsme zde nejdůležitější charakteristiky slova kompetence a nyní se budeme prakticky zabývat konkrétním výčtem kompetencí podle různých autorů.

2.1 Kompetence v oboru sociální pedagogiky

Na úvod rozepíšeme kompetence od autorů, kteří se věnují přímo oboru sociální pedagogika, ale jejich výčet a popis nám přijde velmi nedostačující, proto v následující podkapitole použijeme také popis kompetencí od autora ze sociální práce, protože tyto dva obory jsou si blízké, často mají podobný záměr práce a doplňují se, jak to potvrzuje následující autor. Klíma (2004) se přiklání k představě, že sociální pedagogika a sociální práce nejsou obory identické, a ani diametrálně odlišné, spíše se doplňují a lze je spojit do funkčního celku, který vidí jako sociální služby. Proto i my zde uvádíme náhled na tuto problematiku z více pohledů.

Kraus (2008) uvádí tři velké oblasti kompetencí, které dále rozebírá a upřesňuje konkrétní požadavky na sociálního pedagoga. V první velké oblasti jsou vědomosti širšího společenskovedního základu. Sem patří znalosti z obecné pedagogiky, psychologie, sociologie, také vědomosti z medicíny v oboru biologie člověka, somatologie, zdraví

a nemoc. Důležitost sledává ve speciálních znalostech, jako jsou témata sociální pedagogiky, metody sociálně výchovné práce, teorie komunikace, pedagogiky volného času, organizace a řízení výchovy ve volném čase. Měly by být zastoupeny také vědomosti z oblasti managementu a personalistiky. Je také dobré, když má člověk rád určitou zájmovou činnost a je schopen pro ni nadchnout i druhé. Druhou částí autor vidí kompetence jako dovednosti, se kterými by měl člověk umět zacházet. Nejdůležitější je vhodné užití sociální komunikace a stanovení diagnostiky. Patří sem vedení dokumentace, využívání metod sociálně pedagogické prevence, terapie a pohotové řešení problémů. Poslední oblast je zaměřena na vlastnosti osobnosti. Důraz je kladen na psychické požadavky, jako jsou vnímavost k různým životním situacím, celková vyrovnanost, emocionální stabilita a schopnost sebekontroly.

O něco konkrétnější výčet kompetencí popisuje Bakošová (2005), která každou kompetenci podrobně charakterizuje. První kompetencí sociálního pedagoga je výchovně-vzdělávací. Její teoretickou náplní je tvorba teorie sociální pedagogiky dle zdrojů tuzemských i zahraničních, zabývá se tvorbou výzkumných projektů a pedagogickou terminologií. Z praktického hlediska sem spadá plánování, organizování a upravování metodik v zařízeních, které řeší problémy klientů z oblasti sociální politiky, školství, zdravotnictví a rodiny. Je zde prostor také pro tvorbu vzdělávacích projektů pro různé věkové kategorie lidí. Autorka zahrnuje do této kompetence také výchovu, sebevýchovu a sebevzdělání. Výchovu sledává důležitou především u dětí a mládeže v podpoře jejich osobnosti a vidí potřebu rozvíjet u nich prosociální chování, lidskost, solidaritu, úctu a efektivní komunikaci. Sebevýchova a sebevzdělání patří také do prvků kompetencí, protože sociální pedagog musí být kritický i k sobě, má znát své nedostatky, a zároveň být trpělivý a neustále doplňovat své vzdělání. Druhou kompetencí je převýchova, která vyplývá z náplně práce sociálního pedagoga, kdy právě on diagnostikuje u dítěte či dospělého odklon od normy. Na takové jednání má být připravený ze studií speciální pedagogiky a z pedagogické diagnostiky. Odklonem od normy je zde myšlena emocionální, mravní nebo sociální narušenost. Spadá sem také kriminalita a různé druhy závislostí. Pedagog zde využívá různé metody, jak působit na klienty v této oblasti. Další částí je kompetence poradenství, které autorka rozděluje na psychologické a pedagogické hledisko. Pro potřeby práce nám stačí náhled pedagogický, který říká, že člověk v těžké situaci nehledá vždy jen terapii, ale umí si poradit sám prostřednictvím sociálního pedagoga, který

mu pomůže zorientovat se ve svém vlastním životě. Sociální pedagog by neměl zlehčovat, zesměšňovat situaci, zároveň nesmí dávat hotové návody na řešení situace. Jeho postavení je jiné, sociální pedagog má být dobrým rádčem, který pomocí dobře kladených otázek vede člověka k pochopení situace a pomáhá mu vidět situaci z více pohledů. Rozhodnutí, jak bude situace vyřešena, zůstává vždy na klientovi, a to musí sociální pedagog respektovat. Posledními dvěma kompetencemi jsou prevence a management. Prevence je v Pedagogické slovníku (Průcha, Mareš, Walterová, 2003, s. 178) popsána jako „soubor opatření zaměřených na předcházení nežádoucím jevům zejména onemocnění, poškození a sociálněpatologickým jevům.“ Bakošová (2005) rozděluje uskutečňovanou prevenci u sociálního pedagoga na dva typy: univerzální a sekundární. Univerzální prevence má za cíl ve společnosti utvořit klidnou atmosféru, kde se lidé navzájem přijímají a chápou problémy druhých. Učí se porozumět národnostním menšinám, dětem ulice, lidem bez domova a snaží se tím překonat společenské bariéry. Forma této prevence probíhá prostřednictvím vytištěných letáků, podáváním přímých informací nebo různými ukázkami. Taková prevence je vykonávána různými odborníky, kam patří sociální pedagogové, ale i studenti nebo dobrovolníci. Oproti tomu sekundární prevence je poskytována úzkému kruhu mladých lidí a zaměřuje se na poskytnutí pozitivních vzorů chování. V kompetenci managementu autorka vidí smysl v tom, že při problému dítěte společnost naráží na dlouhou a složitou administrativu a zde by sociální pedagog mohl vykonávat funkci manažera, který naplánuje pomoc tak, aby služba proběhla efektivněji.

2.2 Praktické kompetence v oboru sociální práce

Soustava praktických kompetencí dle Havrdové (1999) vychází z práce s klienty v nějaké sociální organizaci. Je rozdělena do šesti oblastí, které vidí jako projevy profesionálních kompetencí. Jsou to:

- Schopnost účinně komunikovat
- Schopnost orientovat se a plánovat postup
- Schopnost podporovat a pomáhat k soběstačnosti
- Schopnost zasahovat a poskytovat služby
- Schopnost přispívat k práci organizace

- Odborně růst

Nyní jednotlivé schopnosti neboli kompetence rozebereme podrobněji dle autorky. Schopnost účinně komunikovat spočívá v několika požadavcích, ale zejména jde o otevřenou komunikaci, pro kterou je potřeba při navázání komunikace vytvořit přátelskou atmosféru a vzbudit pocit důvěry. Při komunikaci je důležité správně zvolit styl jazyka podle věku, individuality jedince. Dále rozlišovat shodná a odlišná hlediska, nechávat prostor pro vyjádření názorů klientů, usnadňovat klientům komunikaci s dalšími institucemi a společnostmi, motivovat je k překonávání obtíží. Je dobré udržovat také pracovní vztah s klientem v procesu pomoci a poskytnout mu zpětnou vazbu.

Ve schopnosti orientovat se a plánovat postupy jsou stěžejními prvky klienti a informace. Je důležité se orientovat v potřebách, které nám klient sděluje, a zároveň znát jeho možnosti, které bychom mu měli ihned nabídnout. Orientace je potřeba také v legislativních a společenských podmínkách. Dále je sem zahrnována práce s informacemi, jejich zjišťování, správné pochopení, práce s nimi a vyhodnocování závěrů. Je třeba správné vedení dokumentace klienta a schopnost vést samostatně sociální šetření, získat a rozlišit z něj důležité informace.

Třetí kompetencí je podporovat a pomáhat k soběstačnosti. Zde je potřeba podporovat klienta, jeho práva, vést ho k zodpovědnosti. Patří sem podpora emoční stránky jedince, rozpoznání a vyjadřování předností a silných stránek, vlastního rozhodnutí a odpovědnosti, získávání a rozšiřování informací, schopností, které napomáhají k soběstačnosti. Oproti tomu je zde potřeba kontrolovat ohrožující chování u klienta a vyvíjet nad ním kontrolu, ať už je směřováno na sebe sama nebo na okolí.

V zasahování a poskytování služby se rozumí, že máme znalost o možnostech a metodách při poskytování služby a intervencí. Poskytujeme službu podle předem dohodnutých pravidel, pravidelně hodnotíme situaci, vymýšlíme postupy spolu s klienty, vytváříme příjemné prostředí pro přijetí do služby a pomáháme klientovi s adaptací, pomáháme mírnit konflikt, napětí, stres, který se u uživatelů služby může vyskytovat, a podporujeme spolupráci klienta a služby.

Další schopnosti už shrneme pouze do jednoho odstavce. Jedná se o schopnost přispívat k práci organizace a odborně růst. Přispívání k práci organizace můžeme pochopit také jako práci v týmu, kdy víme, jaké je naše postavení, náplň práce, naše povinnosti,

spolupracujeme s kolegy a kladně reprezentujeme organizaci. Odborně růst vyplývá z znalosti sebe sama a vyspělosti, že umíme řídit náš odborný a osobní růst. Důležité je spolupracovat, dosahovat pracovních cílů v určitém čase a přispívat ke změnám v našem oboru. Patří sem sledování vývoje v sociální oblasti, využívání vzdělávacích akcí, identifikování stereotypů u sebe sama a jejich překonávání, vytváření a udržování pracovních vztahů s jednotlivci, organizacemi, ale i dobrovolníky, a respektování jednotlivých názorů a pohledů.

V této podkapitole jsme si představili konkrétní praktické kompetence při práci s klientem, každou z kompetencí jsme si přiblížili a rozebrali, uvedli jsme výčet činností, které se pod každou kompetencí skrývají. Poslední podkapitolu budeme věnovat kompetencím, které se uvádí přímo pro práci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

2.3 Kompetence v NZDM

Jak níže při popisu výzkumného problému zmiňujeme, v České republice již proběhl výzkum na téma problematika kompetencí pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, jejímž autorem je Jiří Kocourek. V uváděné bakalářské práci byl výzkum prováděn kvantitativní metodou a výsledky stojí za uvedení.

Kocourek (2012) mluví o osobnostních kompetencích, k výkonu pracovní pozice v NZDM jsou důležité z 99 %; uvádí následující: empatie, porozumění, vnímavost, schopnost řešit problémy, zodpovědnost, schopnost zvládnutí problému bez agrese, improvizace a týmová spolupráce. Mezi praktické kompetence řadí schopnost stabilizace nepříznivé situace, dovednost definovat problém klienta, individuálně plánovat, znát zákonné normy a práva klientů, mít přehled o subkulturách a znát systém sociálních služeb a sociálního zabezpečení. Autor uvádí kompetence ve spojení se vzděláváním, u osobnostních vidí potřebu vzdělání hlavně v odolnosti vůči stresu, kreativitě a u odborných kompetencí jsou důležité schopnosti vytvořit důvěru, vést kvalitní rozhovor, vystupovat partnersky a vést klienta k vlastnímu rozhodnutí, zaujmout klienta a skupinu. Tyto kompetence jsou opět respondenty hodnoceny pro výkon profese jako velmi důležité.

Celou kapitolu jsme věnovali kompetencím, ať už obecným nebo odborným. Uvedli jsme také kompetence nejen ze sociální pedagogiky, ale i sociální práce a kompetence přímo z prostředí sociální služby NZDM.

3 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Tuto kapitolu už budeme věnovat pouze nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež, kde se budeme snažit tuto sociální službu kvalitně popsat pro potřeby bakalářské práce. Zaměříme se na výklad slova nízkoprahový, na zakotvení služby v zákoně, na cílovou skupinu, na princip služby a její poslání a cíle. Nastíníme také pracovní náplň.

3.1 Vymezení pojmu Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Pojmem nízkoprahovost nebo nízkoprahový obrazně znamená, že sociální zařízení má nízký práh a lidi neodradí vstup do zařízení, protože v cestě mají pouze malou překážku. V realitě každodenního života to znamená, že poskytovatel službu organizuje tak, aby uživatelům byla služba dobře přístupná a časově dostupná. Patří sem také sledování, vyhodnocování a odstraňování technických, psychologických a sociálních bariér, které zabraňovaly uživatelům vstup do prostoru zařízení nebo využívání služeb (Klíma, 2004). Herzog (2007) zmiňuje bariéry ve smyslu, že některé sociální služby se míjí se svými adresáty. Jako hlavní bariéry ze strany uživatele služby uvádí: neznalost, rezignace, pasivita, nemožnost plnění podmínek s čerpáním určité služby, neschopnost si službu vyhledat, obava z potrestání. Bariéry plynoucí ze strany poskytovatele jsou z neznalosti funkčních řešení situace, z nedostatků zájmů, z neochoty investování veřejných prostředků.

Klíma (2004) mluví dále také o nízkoprahovém organizovaném působení, které je také nazýváno jako kontaktní práce, které spočívá v oslovení mladých, v navázání osobního kontaktu. Ten je velmi významný pro odbornou činnost v této oblasti. S tímto pojmem je také spojeno slovo streetwork, neboli terénní práce, které definuje Bednářová a Pelech (2003) jako metodu sociální práce, která je aktivní, vyhledávací, doprovodná. Probíhá v přirozeném prostředí klienta, který je nositelem sociálně patologického chování nebo je ohrožen rizikovým jednáním a je u něj předpoklad, že pomoc sám nevyhledá. Uživatelé služeb jsou tedy kontaktováni na ulici, v rockových klubech, v restauracích, v parcích, na diskotékách, na místech, kde tráví svůj volný čas.

Nyní zmíníme pojmy dítě a mládež pro vyjasnění a upřesnění vyslovených pojmů. Hartl, Hartlová (2003) v Psychologickém slovníku mluví o dítěti jako o lidském jedinci, za kterého je považována osoba od narození do patnáctého roku života. Průcha, Mareš a Walterová (2003) v Pedagogickém slovníku definují mládež jako sociální skupinu ve

věku 15 až 25 let, jejíž jedinci už nemají roli dítěte, ale společnost jim nepřirazuje prozatím ani roli dospělého jedince. Mládež má specifický způsob jednání, chování a myšlení. Uznává a také naopak neuznává různé normy, vzory a hodnoty, a tím tak utváří i směr společnosti.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou dle zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách v § 62 definována takto:

(1) „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. 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. Služba může být poskytována osobám anonymně.

(2) Služba podle odstavce 1 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.“

Nízkoprahová služba je tedy určena pro děti a mládež, které se ocitly v těžké životní situaci a nevyhledávají obvyklou formu institucionalizované pomoci. Ve službě probíhá navazování nových kontaktů, jejich udržení, poskytnutí potřebných informací, odborná pomoc. V NZDM jde také o podporu sociálního začlenění a probíhá tu snaha o pozitivní změnu v uživatelově životě. Služba je poskytována ambulantní formou, to znamená, že nakontaktovaní uživatelé navštěvují zařízení, a také formou terénní práce, kterou jsme již zmiňovali výše. Cílem je tedy učít uživatele dobré orientaci v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, které jim umožní řešit svou situaci (Herzog, Syrový a Zimmermanová, 2006 – online).

V této podkapitole jsme se zaměřili hlavně na vydefinování a objasnění všech důležitých pojmů, které souvisí s pojmem nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, dále se budeme zabývat popisem služby.

3.2 Cíle, poslání a principy NZDM

Další podkapitola nám pomůže nastínit tři pilíře sociální služby NZDM, budou to cíle, principy zařízení a jeho poslání. Nejprve uvedeme poslání služby, které vydefinujeme zákonem a posléze jej doplníme literaturou. Pokračovat budeme cíli a principy služby.

Hlavním naplněním a také posláním služby je prevence, kterou zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách definuje v § 53 takto: „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.“ Herzog, Syrový a Zimmermannová (2006 – online) definují poslání jako snahu o sociální začlenění a změnu s cílem pozitivně ovlivnit životní směr dětí a mládeže, zvláště těch, kteří prožívají nepříznivou situaci, pomocí poskytnutí informací, odbornou pomocí a podporou.

Cíle nízkoprahového zařízení definuje Klíma (2004) v pěti okruzích, které doplňuje vždy příkladem z praxe. Prvním cílem je snižování rizik, která plynou z problémového chování uživatele, kde máme na mysli například delikvenci, přenos pohlavních chorob, sebevražednost nebo dopravní nehodovost. Snižování rizik v tomto případě by bylo vyjednat s úřady různé dráhy pro in-line brusle, skateboard nebo vymezení drah pro extrémní cyklistiku, aby se zabránilo ničení městské zeleně. Nízkoprahová zařízení také poskytují kondomy a antikoncepční přípravky; nejen že je klienti dostanou, ale jsou také v rámci prevence poučeni. Další cíl je definován jako minimalizace konfliktů v mezilidských vztazích. V rámci nízkoprahového zařízení pro děti a mládež se jedná o spory mezi dospívajícím dítětem a rodiči, kdy za pomoci pracovníka můžeme řešení konfliktu předejít a nenastanou další dílčí patologické jevy jako domácí násilí nebo útěk z domova. Řeší se také generační střety, kdy se rodina řídí hodnotově i názorově dle starší generace, zde pomáhá komunikace a smířčí jednání. Vznikají také konflikty v rámci komunit. Při všech těchto konfliktech je důležitá názorová otevřenost, osobní spolehlivost vyjednavců a nestrannost. U třetího cíle je kladen důraz na profesionální řešení problému a zároveň na klienta, aby svůj problém přijal, protože fakt, že já mám problém, si mnoho psychosociálně nevyzrálých jedinců neumí přiznat a spíše použijí obranný mechanismus a problém odsunou do pozadí. Je třeba vést rozhovory o školních obtížích, nabízet doprovody

a společně vyjednávat s ředitelem školy, diskutovat o možných alternativách, než uvažovat o vyloučení žáka. Spadá sem také vyjednávání a doprovody na různé úřady; hlavními věcmi, které jsou problematické, je pozdní nahlášení se na úřadu práce nebo neplacení sociálního a nemocenského pojištění. Čtvrtým cílem je snižovat paušální nepřiměřené hodnocení u určitých dospívajících jedinců, když tyto jedince takto označíme, tak následně mohou zažít nepříjemnou zkušenost s tím, že jsou společností odmítáni. Označení fetišáci, vandalové, punkeři nebo anarchisté jsou nepřijatelné. Ale autor ukazuje i na druhou stranu mince, můžeme totiž vykonávat jakousi cílenou osvětu majoritní společnosti, kdy ji chceme seznámit s náplní činnosti a obhájení práv minority nebo určité komunity. Tuto činnost často vykonávají odborníci, ale je třeba i v tomto smyslu dbát opatrnosti při paušalizování neboli označování skupin lidí. Posledním záměrem nízkoprahové služby je pomoc v nepříznivé situaci, její zvládnutí a hledání nových příležitostí. Naplněním tohoto cíle je pomoc s psaním životopisu, hledání brigády, doplnění vzdělání a další specifické činnosti. Pro doplnění uvádíme důležité cíle, které předchozím textu nezazněly, podle Herzoga, Syrového a Zimmermanové (2006 – online), kteří mluví o zlepšování kvality života jedince, zvyšování jeho sociálních schopností a dovedností. Dále učí klienta správně se pohybovat v jeho sociálním prostředí a zařízení mu poskytuje psychickou, sociální, právní a fyzickou ochranu a podporuje v realizaci jeho osobních aktivit. Zařízení vytváří bezpečný prostor pro klienty.

Třetí částí této podkapitoly jsou principy v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, které zde uvedeme dle Herzoga, Syrového a Zimmermanové (2006 – online). Hlavní princip vyplývá z názvu celé služby a tím je nízkoprahovost. Ta spočívá v několika ohledech. Zařízení by mělo mít blízko k cílové skupině svým charakterem a prostředím. O cílové skupině a její charakteristice se zmíníme níže. Dále z tohoto principu vyplývá, že uživateli není zakázán vstup do zařízení, když se neztotožňuje s názory ostatních nebo je ve svém jednání velmi pasivní. Důležitým znakem v NZDM je také anonymita, na kterou má každý uživatel právo. Vedení osobní dokumentace probíhá pouze se svolením uživatele, on má do ní neomezený přístup, a zařízení shromažďuje pouze ty dokumenty, které jsou dány zákonem o poskytnutí služby. Dalším typickým znakem je nepravidelná docházka; nikde není stanoveno, jak často musí uživatel službu navštěvovat, během provozní doby je klub otevřen po celou dobu a uživatel může službu využít dle své potřeby. Provozní doba je také přizpůsobena cílové skupině, to znamená, že je to v době,

kteřá odpovídá volnému času uživatele. Služby sociálního charakteru v rámci zařízení jsou poskytovány bezplatně, aby na ně mohl každý z uživatelů dosáhnout. Službu tedy může každý z cílové skupiny využít bez omezení, ale svým chováním a jednáním nesmí ohrožovat sebe sama, ostatní uživatele nebo pracovníky. S NZDM jako sociální službou se pojí dále více principů, podle kterých nejen tato zařízení fungují. Patří sem dodržování práv uživatelů, kde se nekladou výhody pro pracovníky v zařízení, ale naplňuje se zde snaha o plné uplatnění uživatelových práv. Dalším principem je respekt uživatelské volby, zařízení vytváří takové podmínky, aby se klient cítil důstojně, rozhodoval se podle svého uvážení, a zároveň unesl důsledky vyplývající z jeho rozhodnutí. Principem individualizace podpory je individuální přístup a jednání s každým uživatelem jednotlivě. Posledními dvěma principy jsou zaměření na celek a flexibilita služby. Zaměření na celek můžeme vnímat jako náhled na jednotlivce v souvislostech, proto se neřeší pouze dílčí část nepříznivé situace, ale zaměřujeme se na celý řešený problém. Flexibilita je princip, který hlásá, že služba by se měla řídit potřebami cílové skupiny a uzpůsobovat se jim.

V nynější podkapitole jsme se věnovali shrnutí principů, poslání a cílů služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, kde jsme přiblížili smyslu poskytování této sociální služby.

3.3 Cílová skupina

V následující podkapitole se zaměříme na cílovou skupinu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Nejprve vysvětlíme jednotlivé obecné pojmy a poté se přiblížíme ke konkrétním definicím a stanoviskům. To vše budeme charakterizovat podle různých zdrojů.

Bednářová a Pelech (2003) obecně definují skupinu jako spolek tří a více osob, které mají společné cíle, činnosti, komunikaci, jsou provázány různými vztahy a hlásí se k sobě navzájem. O cílové skupině se v rámci metody streetwork, kterou jsme zmínili výše, autoři vyjadřují následovně. Jedná se o skupinu, u které je zřejmé sociálně patologické chování, rizikové chování, které narušuje nebo by časem mohlo narušovat chod společnosti mající určitou potřebu pomoci, kterou sami nikdy nevyhledají.

Staníček, Syrový a Herzog (2009) mluví o definování cílové skupiny jako o pracovní technice, zdůrazňují, že organizace a různá zařízení potřebují znát definici svého klienta,

protože podle toho se plánuje a organizuje celé poskytování dané služby. Autoři se této problematice věnují podrobněji, a proto dále uvádíme další jejich poznatky. Toto nastavení cílové skupiny sociální služby se nadále odráží v principech, cílech a i v potřebách klientů. Není to ale jednoduchý proces, protože dokonalé popisy určujících rysů napomáhající definovat, kdo je uživatel služby a kdo ne, mohou dané jedince stigmatizovat. Na tento jev poukazuje také Klíma (2004) který rozděluje jedince navštěvující nízkoprahové zařízení na dvě skupiny. První jsou jedinci s dlouhodobým znakem konkrétní patologické činnosti, jako příklad uvádí osoby závislé na návykových látkách a dospívající jedince, kteří v rámci svého volného času kradou v obchodních domech nebo se perou na stadionech. Druhou skupinou jsou rizikové skupiny s počínajícím deviantním chováním, zde máme na mysli mladé nezaměstnané a záškoláky. Klíma tímto vysvětluje, že když je takto definovaná cílová skupina, je to odraz zakázky, která je vyslána od majority s cílem zabránit patologickým jevům ve společnosti. Ale cílová skupina v rámci sociální služby nízkoprahového klubu pro děti a mládež nemá sama o sobě žádný problém, kterým bychom ji plošně vymezili. Staniček, Syrový a Herzog (2009) spojují cílovou skupinu v NZDM s procesem dospívání, adolescencí. Mluví o tomto období především z důvodu mnoha změn, které na jedince doléhají, a i proto může být adolescence velmi těžké období. Dítě a mládež jsme si vydefinovali v kapitole vymezení pojmu NZDM a nyní zde pro doplnění uvádíme tento pojem adolescence dle Hartla, Hartlové (2003), kteří adolescenci definují jako dospívání, kdy nastupuje dozrávání pohlavních znaků, dochází k pohlavní zralosti, ucelují se rozumové schopnosti, dotváří se hodnotová orientace a osobnost člověka.

Herzog, Syrový a Zimmermanová (2006 – online) konkrétně rozdělují cílovou skupinu NZDM podle čtyř kritérií. Prvním znakem pro cílovou skupinu je prožívání nepříznivé sociální situace, které autoři rozdělují na konfliktní společenskou situaci, obtížně životní situaci a na omezující životní podmínky. Konfliktní společenskou situaci se rozumí cílová skupina, která své chování má v rozporu se společenskou, právní a kulturní normou. Obtížná životní událost je taková, která způsobuje cílové skupině těžkou orientaci a nemožnost řešit situaci vlastními silami, spadá sem například rozvod rodičů, těhotenství, zneužívání, vlastní partnerské problémy. Situace, která omezuje vlastní životní podmínky, se projevuje tak, že jedinec má málo podnětné rodinné prostředí, kde dochází k izolovanosti jedince neschopného se adaptovat na nové události, které provází období

dospívání. Dalším kritériem, podle kterého se rozděluje cílová skupina, je věk. Dělíme ji tedy na tři skupiny: nejprve od 6 do 12, dále od 13 do 18, a na závěr od 19 do 26 let. Tyto skupiny jsou takto rozděleny hlavně z důvodu lišících se metod práce a zajištění bezpečnosti prostředí, aby nedocházelo u mladších jedinců k přenosu negativního chování od starších jedinců. Nejstarší skupina v NZDM dle předchozího rozdělení vyžaduje formu práce individuální, která je dána konkrétní zakázkou z řad uživatele. Dalším kritériem je lokalita, ve které daná cílová skupina žije. Můžeme ji vymezením sociálně nebo geograficky. Sociálně vymezená lokalita je určité seskupení lidí, kteří spolu žijí a spolupracují na určitém území a udržují ve své komunitě dobré vztahy. Není pro ně podmínkou mít trvalé bydliště na tomto území. Geograficky vyhraněnou lokalitou se rozumí vymezené území sociálního zařízení, na kterém jsou poskytovány jeho služby. Za hranicí tohoto území služba být poskytnuta nemusí. V menších městech je tímto územím právě celé město, ve větších městech se pole působnosti rozlišuje na městské čtvrtě, sídliště, parky. Posledním kritériem cílové skupiny jsou doplňkové charakteristiky, které se už nedají rozdělit do větších celků, ale většina uživatelů je pro ně typická. Jedná se o volnočasové aktivity, kdy se jich jedinci nemohou nebo nechtějí zúčastnit, dále se nezajímají o formu pomoci s jejich problémem, často svůj volný čas nenaplnují smysluplně, vyhýbají se své vlastní rodině, pro jejich životní styl je typické vyvolávání konfliktů, které ohrožuje jak okolí, tak je samotné. Posledním typickým znakem pro cílovou skupinu je, že většina uživatelů není schopna sama přijít se zakázkou, tedy s tím, co potřebují řešit nebo s čím potřebují pomoci.

3.4 Poskytování sociálních služeb

V této podkapitole uvedeme nejprve citaci vyhlášky o poskytovaných službách v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a následně rozepíšeme konkrétněji procesy užívaných služeb. Za samozřejmost pokládáme, že je NZDM vedeno dle standardů kvality sociálních služeb, které vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Standardy jsou určeny pro pracovníky v sociálních zařízeních jako nástroj, kterým lze naplňovat kvalitu sociálních služeb. (Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM, 2013 – online)

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež podle Vyhlášky č. 505/2006 Sb. k zákonu o sociálních službách § 27 uvádí tyto činnosti při poskytování této sociální služby:

„Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
2. pracovní výchovná činnost s dětmi,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.“

Herzog, Syrový a Zimmermanová (2006 – online) mluví o třech důležitých a stěžejních procesech v sociální službě nízkoprahového zařízení pro děti a mládež:

- Jednání se zájemcem o službu a s tím spojený první kontakt
- Dohoda a poskytování služby a uzavření smlouvy
- Plánování služby a vedení individuálního plánu klienta

Do jednání se zájemcem o službu spadá také aktivní oslovování potenciálních uživatelů služby. To může probíhat formou terénní práce, prostřednictvím předávání informací mezi uživateli a budoucími uživateli, distribucí materiálů na místech výskytu uživatelů a také v institucích, kde se stejnými uživateli dochází do kontaktu. Patří sem také pořádání preventivních a informačních aktivit, které jsou uskutečňovány na veřejných akcích a ve školách. Uživatel může být seznámen s touto službou také díky návazné síti

služeb, kam je odeslán například kurátorem, školou či probační službou. Vše, čím se snažíme cílovou skupinu oslovit, musí být srozumitelné především jí. Jednání se zájemcem o službu také předchází první kontakt. V prvním kontaktu uživatele srozumitelně seznamujeme s obsahem služby. Každá organizace má první kontakt popsán konkrétně ve své metodice. První kontakt probíhá před začátkem čerpání služeb ze zařízení a konkrétně pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež obsahuje tedy nabídku anonymity, seznámení se s informacemi, o jakou sociální službu se jedná, na jakých principech služba funguje a co vše může uživatel využít z nabízených aktivit. Dále je seznámen s provozní dobou, časovým harmonogramem a pracujícími osobami, které mají na starost chod služby. Patří sem také informace ohledně ceny za službu, dodržovaných pravidel a vedené dokumentace o uživateli. Samotné jednání se zájemcem tedy znamená, že klient je srozuměn s výše uvedeným, v rámci svých možností pochopil daný obsah a může u něj dojít k uzavření dohody.

Sociální služba správně funguje po uzavření dohody se zájemcem o službu. Dohoda by měla obsahovat všechny důležité aspekty služby a může být uzavřena ústně nebo písemně. Písemná forma musí být vždy k dispozici, pokud o ni má uživatel zájem. Dohody musí zařízení evidovat a po čase vždy zkontrolovat jejich plnění. (Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM, 2013 – online). Dále doplňující informace uvádíme podle autorů Herzoga, Syrového a Zimmermanové (2006 – online), kteří mluví o důležitých náležitostech, které by dohoda o poskytování služby měla obsahovat. Náležitosti jsou tedy následující: vymezení stran, mezi kterými je dohoda uzavřena, druh poskytované sociální služby a její rozsah, to je vymezení konkrétních úkonů, které služba nabízí, místo a čas poskytované služby, vyjasnění si vnitřních pravidel služby a jejich následné dodržování, doba platnosti dohody a také jsou zde vyjasněny důvody, kdy je možno podat výpověď od dohody a jaké jsou pro tento účel stanoveny lhůty. Na to, aby dohody mohla začít platit, je třeba od zájemce získat souhlas s adaptačním cílem služby. Tím je myšleno, že zájemce chce do zařízení dobrovolně chodit, chce využívat místní prostory a vybavení, souhlasí s pravidly, s aktivním nabízením aktivit probíhajících v zařízení a také s nabídkou rady, pomoci v oblastech vztahů, školy. Také se zde počítá s určitým postupem klienta v rámci jeho individuálních cílů, které se čas od času hodnotí a upravují. Zájemce ví o tom, že toto vše může svobodně odmítnout, nebo s tím souhlasit a stát se uživatelem služby. Jak

zmiňujeme výše, nízkoprahová služba je poskytována anonymně, je proto dobré mít dohodu uzavřenou právě pod přezdívkou či kódem.

Individuální plánování je proces sociální služby, ze které vychází plán pro jednotlivce. Pracuje s myšlenkou, že každý člověk a jeho potřeby jsou individuální, proto i nastavení služby se plánuje pro každého uživatele zvlášť. Potřeby, přání a určité cíle uživatele jsou naplňovány formou zakázek od uživatele a společně s pracovníkem jsou tyto zakázky řešeny (Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM, 2013 – online). Herzog, Syrový a Zimmermanová (2006 – online) doplňují přesné náležitosti, které má takový individuální plán obsahovat, ale zároveň mluví o tom, že jeho podoba může být různá. Náležitosti by měly být tyto: jméno klíčového pracovníka, který je zodpovědný za jeho naplňování. Přesně vymezený cíl, který má služba poskytovat, jeho postupné kroky a zajištěné prostředky, kterými dosáhneme na stanovený cíl. Také sem patří kritéria, podle kterých budeme poskytovaný plán průběžně hodnotit. Ustanoví se datum, ve kterém dojde k celkovému vyhodnocení plánu. U individuálního plánování musí být vedena evidence plánů a jejich postupných naplňování. V souvislosti s naplněnými individuálními cíli může také dojít k ukončení poskytování služeb. Může k tomu dojít ze tří důvodů: ze strany naplněných cílů, kdy uživatel již od zařízení nic nepotřebuje, nebo ze strany zaměstnavatele, když dochází k neustálému porušování pravidel zařízení, nebo ze strany uživatele, který je se službou, popřípadě s pracovníky nespokojený. Tuto skutečnost uvádíme z důvodu prvního, kdy chceme poukázat na snižování závislosti uživatele na službě. Nesnažíme se jej upoutat, ale naopak ho podporujeme k samostatnosti.

3.4.1 Poskytování služby v NZDM uživatelům pod vlivem drog

Práce s uživateli, kteří jsou pod vlivem drogy, je velmi sporným a aktuálním tématem, se kterým se v naší zemi nízkoprahové kluby pro děti a mládež potýkají. Zařadili jsme tuto otázku také v praktické části do rozhovoru, protože se to určitým způsobem týká také našeho tématu bakalářské práce. Zároveň si ale uvědomujeme obsáhlost tématu, proto zde na danou problematiku pouze poukážeme.

Kotová, Holiš (2010) se zabývají problematikou drog u uživatelů v NZDM a následnou prací s nimi. Nejprve poukazují na historii a vývoj nízkoprahových klubů pro děti a mládež, kdy bylo ustanoveno striktní vymezení, že tato služba s drogově závislými lidmi nepracuje. Zároveň to mělo ukazovat veřejnosti, že tato služba je od drog čistá.

Postup času při fungování nízkoprahových klubů ukázal několik důvodů, proč s lidmi, kteří experimentují s drogou či propadají závislosti, začít pracovat. Prvním důvodem bylo, že někdy ani pracovníci nedokázali odhalit uživatele, který je pod vlivem. Občas se otevřelo právě téma drog a alkoholu a uživatelé to velmi zajímalo. Zároveň si sami pracovníci uvědomovali, že pokud se někdo přizná k tomu, že drogu užil, není to důvod k vyloučení, ale spíše to lze následně využít k diskuzi. Také se došlo k uvědomění, že pokud uživatel pod vlivem neohrožuje bezpečný prostor klubu, je to dobrý způsob, jak s uživatelem pracovat. Dále došlo k situaci, kdy právě těchto uživatelů přibývalo, a pracovníci nechtěli odmítat potřebné. Drogové téma tedy našlo prostor také v nízkoprahových službách pro děti a mládež, kdy má právě tato cílová skupina zájem o komplexnější pohled do této problematiky. Zároveň užívání drogy je u nich pouze druhotným problémem. Zatímco pokud by drogy byly hlavním problémem, odkázali by je pracovníci do návazné péče. Posledním důvodem, který zde uvádíme, je také pohled pracovníků, kteří pracují s lidmi se závislostí na návykových látkách. Oni tvrdí, že právě lidé v NZDM mají dobrou možnost experimentátorům s drogou poskytnout zpětnou vazbu a vytvořit pro ně naslouchající prostředí.

Naším záměrem bylo nastínit tuto problematiku pro úplnost našeho tématu a poukázat na kladný přístup k uživatelům, kteří mají zkušenost s drogou. Zároveň si uvědomujeme rizika s tím spojená.

Celá podkapitola se věnovala tématu poskytování služeb v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Nejprve jsme pouze zmínili standardy kvality sociálních služeb s předpokladem samozřejmosti jejich užívání. Posléze jsme už věnovali pozornost jednání se zájemcem o službu, dohodě a individuálnímu plánování. Za důležité jsme považovali zmínit se o práci s uživateli pod vlivem drog zejména kvůli provázanosti naší teoretické části s praktickou.

3.5 Náplň práce sociálního pedagoga v NZDM

V poslední podkapitole se budeme věnovat popisu jednotlivých úkonů z řad sociálního pedagoga v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. V krátkosti popíšeme poskytující činnosti, jsou to intervence, díky kterým dochází k naplnění individuálních plánů, jejichž podstatu jsme charakterizovali výše.

První činností je kontaktní práce, o které jsme také mluvili výše, jednalo se o vysvětlení pojmu nízkoprahovosti. Nyní ji však uvádíme ve smyslu pracovní metody, kdy ji sociální pedagog používá k získání kontaktů dětí a mladých lidí. Snaží se vybudovat vztah, navázat vzájemnou důvěru a posléze jim poskytnout nabídku služeb. Do kontaktní práce patří hledání hranic ve vzájemné komunikaci. Uživatele to nutí k srozumitelnému vyjadřování. Tento proces většinou probíhá formou rozhovoru v přirozeném prostředí uživatele. Další činností je situační intervence, která má charakter sociální pedagogiky. Probíhá v zařízení a má výchovný podtext, kdy pedagog vstupuje do konverzace mezi uživateli, přináší do ní výchovné podněty a snaží se situaci řídit poučným směrem. Následující činnost vychází z charakteru sociální služby, jíž je informační nabídka pro uživatele. Pedagog s uživatelem kompletně probírá specifické informace k tématu, o kterém uživatel začal a chtěl mluvit sám. Toto informování by mělo probíhat ústní formou doplněnou tištěnými letáky. Poradenství probíhá formou rozhovoru pedagoga s uživatelem. Jedná se o vyhodnocení situace, poskytnutí rady a informací. Účelem je odstranit vzniklou obtíž, pomoci uživateli řešit danou situaci vlastními silami. Nejčastějšími oblastmi, ve kterých je poskytováno poradenství v NZDM, jsou sex, vztahy mezi vrstevníky, rodina, návykové látky, volný čas. Jednou z důležitých činností je krizová intervence neboli pomoc v krizi. Jedná se o řešení krizové situace vyskytující se v uživatelově světě. Rozsah pomoci se odvíjí od kvalifikovanosti pracovníka. Klade se důraz na diagnostiku krizového stavu, na který přicházíme díky pozorování uživatele neobvyklého chování a jednání, na formu naslouchajícího rozhovoru o problému a jeho příčinách nebo na přímé řešení krizového stavu, které se zaměřuje na psychický stav uživatele a jeho vlastní kompetence k řešení problému. Ke krizové intervenci patří závěrečné opatření, které má kvalifikovaný pracovník nebo sociální pedagog učinit. Další dílčí činnosti pouze pojmenujeme a některé krátce uvedeme. Jsou jimi zprostředkování dalších služeb, čímž je jinak pojmenován či zamýšlen doprovod do zařízení s návaznou péčí. Případová práce, což je činnost, kdy dlouhodobě cíleně pracujeme s uživatelem. Pedagog v zařízení často pracuje se skupinou, kdy poskytuje aktivity zaměřené na rozvoj dovedností, tato práce je vždy časově či prostorově vymezená. Pedagog také spolupracuje s rodinou uživatele, je jí poskytován informační servis a poradenství; samozřejmě za předpokladu, že s tím uživatel souhlasí. Zde jsme uvedli výčet poskytovaných intervencí, ale do programu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež také neodmyslitelně patří

volnočasové aktivity a další různorodé programy, které se v následujících dvou odstavcích budeme snažit představit (Herzog, Syrový a Zimmermannová, 2006 – online).

Volnočasové aktivity jsou činnosti, které naplňují volný čas uživatelů. Můžeme je rozdělit do pěti skupin. První skupinu nazýváme základní, v ní probíhají jednoduché instrumentální aktivity. Jejich náplň spočívá ve zprostředkování pomůcek k dané činnosti. Konkrétně se jedná o zapůjčení vybavení k určitému sportu, poslech hudby či pouštění filmu na přání uživatele. Tyto aktivity probíhají z iniciativy uživatelů, ale pomůcky nebo prostory zajišťuje zařízení. Složitější volnočasové aktivity jsou od první skupiny odlišné v provozu aktivity, zde se vyvíjí tlak či podpora, aby klient dané prostředky k činnosti zvládl zajistit vlastní silou. To vše probíhá na základě potřeb a zájmu uživatele a klade se důraz na jeho spolupráci. Další skupinou realizovaných činností jsou akce, kdy se uživatelé spolupodílí na organizaci akce, zde dochází především k rozšíření dovednosti uživatele. Dalšími činnostmi jsou pořádané akce, které mají za úkol zpestřit každodenní chod služby; tyto akce jsou převážně v režii pracovníků NZDM. Posledními aktivitami jsou dílny, které fungují ve stylu pozvaného lektora, který například učí uživatele novým výtvarným technikám. Nejvíce preferovanými volnočasovými aktivitami jsou první tři skupiny, kdy je využití času plně na svobodné volbě uživatele. Zbytek aktivit je méně preferovaný v NZDM (Herzog, Syrový a Zimmermannová, 2006 – online).

V tomto odstavci se chceme věnovat různorodým programům, které do provozu NZDM patří. Jedná se o preventivní, výchovné programy, jednorázové a dlouhodobé programy a doučování. Preventivní a výchovné programy jsou speciální programy vytvořené na určité téma, které je populární u cílové skupiny NZDM. Jednorázovými programy jsou různé besedy či diskuze na zajímavé téma, které vznikne spontánně v rámci podávání informačního servisu nebo při kontaktní práci. Dlouhodobé programy jsou podrobně strukturované v nízkoprahových klubech a jejich hlavním cílem je předávání vědomostí a dovedností. V NZDM má své místo také doučování většinou školní látky, ale může se jednat i o nácvik společenských či hygienických návyků. Doučování většinou probíhá individuální formou (Herzog, Syrový a Zimmermannová, 2006 – online).

V celé této kapitole o NZDM jsme se věnovali vysvětlení pojmu, přes jeho principy a cíle až ke konkretizaci náplně práce. Snažili jsme se o kompletní shrnutí všech důležitých směrů, kterými se sociální služba nízkoprahových klubů pro děti a mládež snaží ubírat. Zároveň jsme také nastínili témata, která dosud nejsou v praxi ujednocena. Touto kapitolou

také uzavíráme teoretickou část této bakalářské práce. V celé šíři teorie jsme uvedli vše stěžejní pro dané téma a v kapitolách jsme uváděli nejdůležitější poznatky pro téma bakalářské práce. Na následujících stranách bakalářské práce se zaměříme na kvalitativní výzkum naší problematiky.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V této kapitole popisujeme všechny podrobnosti ohledně výzkumného šetření. Nejprve zde vymezují výzkumný problém, kde jsem přesně ustanovila dílčí cíle a výzkumné otázky. Dále upřesňuji zvolenou metodu zkoumání a výběrový soubor. Na závěr této kapitoly uvádím zpracované data a jejich kategorizaci.

4.1 Výzkumný problém

Bakalářská práce rozebírá výzkumný problém profesních kompetencí sociálních pedagogů, kteří pracují v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Tato práce má objasnit pracovní náplň a pracovní schopnosti pracovníků v NZDM. Problematikou nízkoprahových klubů se zabývá Česká asociace streetwork, která v listopadu 2012 uveřejnila praktickou část bakalářské práce Jiřího Kocourka, který zkoumal podobné téma: Problematika kompetencí pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Ve zmiňované bakalářské práci byl zrealizován výzkum kvantitativní. My se v naší bakalářské práci rozhodli pro výzkum kvalitativní, abychom mohli jednotlivé kompetence popsat podrobněji.

Cílem naší práce je zjistit profesní kompetence sociálních pedagogů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, pro přesné vymezení tématu práce jsme si ustanovili další dílčí cíle:

1. Zaměřit se na požadavky na sociálního pedagoga, který pracuje v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež,
2. zjistit, jak sociální pedagog postupuje při pracovní činnosti s klienty nízkoprahového zařízení pro děti a mládež,
3. seznámit se s problémovými situacemi, které vyplývají z povahy činnosti a cílové skupiny nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

Pro naplnění těchto cílů jsme si ustanovili tři výzkumné otázky:

1. Jaké jsou požadavky na sociálního pedagoga v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež?
2. Jaký je pracovní postup s klienty nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, který vykonává sociální pedagog?

3. S jakými problémovými situacemi se sociální pedagog v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež setkává a jak je řeší?

4.2 Metoda výzkumu

Pro tuto bakalářskou práci jsme si vybrali metodu kvalitativního výzkumu, jehož „cílem tu je odkrýt význam pokládaný sdělovaným informacím“ (Disman, 2005, s. 285). I naším cílem v celé této práci je porozumět dané problematice, a to díky výzkumným otázkám, které jsme si stanovili před začátkem výzkumu. „Výhodou kvalitativního výzkumu je získávání hloubkového popisu případů“ (Hendl, 2012, s. 51). V naší práci chceme porozumět zkoumané realitě komplexněji a hlouběji. Abychom takto mohli postupovat, zvolili jsme si jako výzkumný nástroj polostrukturovaný rozhovor, pomocí kterého budeme zjišťovat kvalitativní data.

Než jsme začali kompletně realizovat výzkum pomocí polostrukturovaných rozhovorů, uskutečnili jsme předvýzkum, abychom zjistili, zda nám výzkumný nástroj zjišťuje správné informace, které budeme potřebovat pro výzkum. Uskutečnili jsme první polostrukturovaný rozhovor s prvním respondentem, kde jsme si dávali pozor na nedostatky ve výzkumném nástroji. Prvnímu respondentovi jsme pokládali doplňující otázky, které jsme posléze doplnili do výzkumného nástroje pro další uskutečnění potřebných polostrukturovaných rozhovorů s dalšími respondenty.

4.3 Výzkumný soubor a způsob získávání dat

Naším zkoumaným vzorkem kvalitativního výzkumu byli vystudovaní sociální pedagogové pracující v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Kladli jsme důraz na to, aby respondenti byli sociální pedagogové a aby nízkoprahový klub pro děti a mládež byl oficiálně registrovanou sociální službou. Počet respondentů jsme si ustanovili na pět osob. Respondenty jsme vybírali tak, aby každý byl z jiného nízkoprahového zařízení, to nám umožnilo různorodý náhled na situaci přímo v zařízení a také na pracovní náplň a kompetence sociálního pedagoga.

Rozhovory s jednotlivými sociálními pedagogy byly provedeny pod podmínkou zachování anonymity, proto v naší práci neuvádíme konkrétní nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, ve kterých byl rozhovor uskutečněn. Ale aspoň pro dílčí charakteristiku

respondentů uvádíme pohlaví, věk, počet obyvatel v daném městě a roky praxe s prací v NZDM. Pro přehlednost jsme vytvořili následující tabulku.

Tab. 1 Popis respondentů

	Pohlaví	NZDM	
	Věk	Počet obyvatel	Roky praxe
1. respondent	žena 29 let	Nad 20 000	4
2. respondent	muž 34 let	Pod 20 000	4
3. respondent	žena 29 let	Pod 20 000	6
4. respondent	žena 28 let	Nad 20 000	4
5. respondent	muž 29 let	Nad 20 000	2

Způsob oslovování respondentů jsme uskutečnili metodou záměrného výběru. Miovský (2006) o ní mluví jako o nejrozšířenější metodě výběrového vzorku a spočívá v tom, že cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností nebo jejich stavu, a tím účastníci splní kritéria, která pro výzkum byla zadána. V našem případě bylo důležitým kritériem vzdělání jedince v oboru sociální pedagogiky, který pracuje v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

Způsob získávání dat pro tento kvalitativní výzkum, který se uskutečnil formou polostrukturovaného rozhovoru, jsme zajistili nahráváním na mp4 po vzájemné domluvě. Slíbili jsme respondentům, že po dokončení přepisu rozhovoru budou nahrávky smazány. Rozhovory se uskutečnily v jednotlivých nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, kam jsem byla pozvána od jednotlivých respondentů buď v jejich pracovní době, nebo mimo ni. Respondenti byli na začátku rozhovoru seznámeni s tématem a zaměřením naší bakalářské práce a s tím, že jsem studentkou bakalářského studia v oboru sociální pedagogiky na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Ujistili jsme je, že dané informace budou použity pouze na uskutečnění naší bakalářské práce. Pro respondenty jsme měli předem připraveno dvanáct otázek, které jsme během rozhovorů, když bylo potřeba, trochu pozměnili nebo upřesnili, abychom jim vysvětlili, co jednotlivými otázkami bylo zamýšleno. Někdy jsme museli respondenty opakováním otázek usměrnit, aby nám správně odpověděli na dané otázky. Rozhovory trvaly v časovém rozmezí 30 – 40 minut. Jednotlivé nahrané audiozáznamy jsme doslovně přepsali do textové podoby.

4.4 Zpracování a analýza dat

Zpracování a analýzu dat jsme uskutečnili použitím prvků ze zakotvené teorie, která se skládá z otevřeného, axiálního a selektivního kódování. Rozebírání a konceptualizace údajů je základem kódování. Nejprve jsme použili otevřené kódování, které je analytickým procesem, ve kterém jsou jednotlivé pojmy identifikovány, rozvíjeny. Miovský (2006, s. 229) uvádí, že „proces kódování má za úkol podněcovat objevování nejen kategorií, ale právě také jejich vlastností a dimenzí, na kterých se tyto vlastnosti nacházejí.“ V našem otevřeném kódování jsme použili analytický postup porovnávání a kladení otázek, tím jsme si utvořili první události a kategorie. Následně jsme si kategorie uspořádali dle axiálního kódování a dali jsme je do souvislostí se subkategoriemi, kde jsme zohlednili kontext, interakci i následky vyplývající ze získaných rozhovorů. Strauss, Corbinová (1999, s. 70) definují axiální kódování jako „soubor postupů, pomocí nichž jsou údaje po otevřeném kódování znovu uspořádány novým způsobem, prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi.“ Posledním kódováním v zakotvené teorii je selektivní kódování. Jeho úkolem je integrovat všechny kategorie do zakotvené teorie a to tím, že se vybere jedna centrální kategorie, která je systematicky uváděna do vztahu k ostatním kategoriím (Strauss, Corbinová, 1999).

V následující podkapitole uvedeme naši kategorizaci dat, kterou jsme vytvořili na základě výše zmiňovaných typů kódování. Ustanovili jsme si devět centrálních kategorií, ke kterým jsme dali do vztahu kategorie, které následně ve vyhodnocení dat rozvineme pomocí jejich ustanovených subkategorií.

4.4.1 Kategorizace dat

- Vzdělanost sociálního pedagoga
 - Vzdělání pracovníka v NZDM
 - Průběžné vzdělání
- Vybavenost sociálního pedagoga
 - Zkušenosti
 - Dovednosti
 - Vlastnosti

- Náročnost práce v NZDM
 - Časová náročnost
 - Psychická odolnost
 - Fyzická zdatnost
- Průběh pracovního dne
 - Nepřímá péče
 - Přímá péče
 - Technické zabezpečení
- Stěžejní činnosti sociálního pedagoga v NZDM
 - Nabídka trávení volného času
 - Navázání vztahu
 - Probírání preventivních témat
 - Financování činnosti
- Práce s klientem
 - Motivace klientů
 - První kontakt
 - Jednání se zájemcem o službu
 - Individuální plánování
 - Práce s klientem pod vlivem alkoholu nebo drog
- Pracovní rizika
 - Osoba pracovníka
 - Syndrom vyhoření
 - Agresivní klient
- Krizové situace a způsob řešení
 - Metodika

- Konkrétní příklady
- Aktuální témata klientů
 - Existenční záležitosti
 - Vztahová problematika
 - Další témata – sex, drogy, sebepoškozování, špatné oblékání

5 VYHODNOCENÍ DAT

V následující kapitole se nejprve zaměříme na důsledný rozbor jednotlivých odpovědí. Dále se pokusíme v diskusi odpovědět systematicky na jednotlivé výzkumné otázky a naplnit tak také ustanovené cíle této bakalářské práce.

5.1 Analýza dat

Analýzu dat uskutečníme jednotlivým rozebíráním odpovědí respondentů z polostrukturovaných rozhovorů. Celkem jsme si ustanovili devět hlavních kategorií, které jsme rozdělili do dalších kategorií a subkategorií dle zakotvené teorie. V následujících kapitolách vyhodnotíme citováním nejdůležitějších odpovědí respondentů, vlastním komentářem a shrnutím, ke kterému jsme došli.

5.1.1 Vzdělanost sociálního pedagoga

V této první části se zaměříme na vzdělání, které člověk obecně potřebuje k výkonu práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Nejprve budeme mluvit o povinném vzdělání pro výkon práce v NZDM, které stanoví zákon. Dále se zmíníme o průběžném vzdělání, které už se konkretizuje dle potřeb pracovníků či zařízení. Jedná se o jednotlivé kurzy, které se specializují vždy na jednu oblast a člověka s ní konkrétně seznamují.

Vzdělání pracovníků v NZDM je definováno v zákoně o sociálních službách, který stanoví výčet profesí a uvádí také úroveň dosaženého vzdělání. Pro výkon povolání v NZDM musí být člověk kvalifikován vyšším odborným vzděláním nebo vysokoškolským titulem v oboru sociálním nebo pedagogickým. První respondent toto zmiňuje ve své odpovědi: *„Vzdělání podle té sto osmičky, zákona o sociálních službách, takže musí být buď sociální pracovník nebo pedagog... tam je i speciální pedagog, podle mě tam je i psycholog a musí to být buď voška nebo výška.“* Vidíme, že výčet profesí v tomto zařízení není omezen pouze na sociálního pedagoga, ale i na profese jemu podobné. Druhý respondent nám uvádí vzdělání sociálního pedagoga a zmiňuje také různé stupně možného vzdělání v tomto směru: *„Sociální pedagog musí mít vysokoškolský vzdělání sociálního směru, a to buď s titulem diplomovaný specialista nebo bakalář nebo magistr myslím, že žádný jiný titul se v těchto oblastech neuděluje leda vyšší Ph.D.“*

Dalším typem vzdělání, které je zmiňováno v zákoně o sociálních službách a zároveň umožňuje vykonávat práci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, je absolvovaný kurz pracovníka v sociálních službách, který se skládá z teoretické části výuky a z hodin odborné praxe. V NZDM se tento druh vzdělání vyskytuje méně, zařízení spíše upřednostňují pracovníky s vyšším stupněm vzdělání. Druhý respondent mluví o povinnosti kurzu takto: „*Pracovník v sociálních službách musí mít doplněný akreditovaný kurz mnohahodinový, anebo maturitu v čemkoli a kurz.*“ Další respondent zmíněné potvrzuje a přidává počet hodin praxe v absolvovaném kurzu, ale přesným číslem si není jistý R4: „*No, musí mít kurz pracovníka v sociálních službách minimálně a nějakých 200 hodin praxe, to si teda nejsem stoprocentně jistá.*“ Poslední citovaný respondent v této oblasti připouští, že tato pracovní pozice existuje a může existovat i v NZDM, ale zároveň uvádí, že u nich takový pracovník není, avšak nebrání se změně. R1: „*A jinak to může být pracovník v sociálních službách. Což my tady pracovníka v sociálních službách nemáme... Na toho pracovníka v sociálních službách je kurz kvalifikační.*“

Průběžného vzdělávání pro pracovníky v jakýchkoliv sociálních sférách existuje velká nabídka. Je to způsobené také tím, že ze zákona o sociálních službách vyplývá, že každý takový pracovník musí mít za rok splněné vzdělání nejméně o délce 24 hodin. Toto vzdělání probíhá většinou jako kurz. Průběžné vzdělání by si vždy měl každý pracovník vybrat sám, ale zároveň by se mělo jednat o kurz, který je přínosem také pro chod zařízení. R5: „*Obecně dle zákona pro každého pracovníka platí 24 hodin vzdělávání ročně. Je vždy na pracovníkovi, aby si sám vybral, v čem se chce zdokonalit nebo co potřebuje, zároveň do toho mluví také vedoucí pracovník, který se snaží směřovat pracovníka na vzdělávání tak, aby to bylo přínosem také pro zařízení.*“ Průběžné vzdělání pracovníků v NZDM se odlišuje dle různých stanovisek, které je vždy specifické pro dané zařízení. Náš výzkum byl udělán jak v nízkoprahových zařízeních na malém městě, tak ve velkých městech, kde se rozdíl v zařízení i klientele vyskytl ve vztahu ke vzdělávání. V malých městech není klientela NZDM většinou moc různorodá, je zde malý výskyt minorit či malý počet klientů s patologickými projevy. Oproti tomu ve velkých městech je tomu spíše naopak. Vzdělání se tedy odvíjí i podle tohoto kritéria. Toto nám popisuje druhý respondent: „*Jednak je důležité pochopit, že každý nízkoprah je jiný, třeba myslím si, že zrovna tady náš nízkoprah je dost výjimečný oproti jiným nízkoprahům, jednak jsme na malém městě, nemáme tady třeba vůbec romskou klientelu, nemáme tady v podstatě ani žádný klienty, který jsou*

v nějakých krizových situacích, aspoň drtivá většina v nich není, čili my řešíme úplně jiný problémy a úplně jiný zadání jakoby těch zakázek od klientů....závisí na tom zařízení, vlastně závisí na té klientele.“

Tato odlišnost avšak není nějak diametrálně odlišná. Protože většina respondentů se shodla na důležitosti potřebných kurzů pro sociální pedagogy v NZDM. Hlavními konkrétními kurzy jsou v oblastech komunikace, krizové intervence a práce s klientem. Komunikace je v sociálních sférách důležitým prvkem, protože na ní stojí jakékoliv navázání vztahu či poskytnutí pomoci. Pedagog v NZDM komunikaci využívá při práci velmi často a je to jediný prostředek ke klientovi, používá ji k namotivování klientů. Z toho nám vyplývá důležitost vzdělávání právě v této oblasti. Čtvrtý respondent mluví o komunikačních dovednostech takto: *„Jsou dobré i komunikační dovednosti a asertivita, to hodně pomáhá pracovníkovi při práci.“* Třetí a pátý respondent mluví o komunikaci už konkrétně, ukazují, v jakých oblastech je dobré se rozvíjet. R3: *„Jsou to motivační rozhovory“*, R5: *„Důležitá pro práci v NZDM je komunikace se specifickými klienty... Komunikační techniky obecně.“* Dalším důležitým kurzem je krizová intervence, která slouží ke zdokonalování pracovníka a jeho technik při krizové situaci klienta. V NZDM se vyskytují častěji klienti s problémovými znaky chování, proto je kurz krizové intervence v NZDM nepostradatelný. Shodli se na něm i respondenti, avšak každý z nich ji využívá v různé míře. Druhý respondent opět popisuje tento požadavek obecnějším způsobem: *„My máme tady spíš takový všeobecný směr toho vzdělávání, čili nějaký sebevzdělávání, ať už to jsou třeba kurzy, které se týkají krizové intervence.“* Čtvrtý i pátý respondent uvádí krizovou intervenci s konkrétním příkladem. R4: *„Také co mi hodně dává, jsou konkrétní kurzy zaměřující se na konkrétní oblast. Ať už je to krizová intervence, nebo jak co řešit s dětmi, které jsou třeba doma týrané.“* R5: *„Vhodná je také krizová intervence...práce s agresí.“* První respondent danou problematiku shrnuje a vidí v absolvovaných kurzech rozvoj vlastních kompetencí pro práci v nízkoprahovém zařízení: *„V té přímé péči s klienty zlepšovat ty svoje kompetence, kurzy, jako jsou práce s agresivním klientem, motivační rozhovory, krizový intervence. Tohle jsou pro mě kurzy, které by měl každý absolvovat, aby práci mohl dělat dobře.“* Třetím podstatným zaměřením kurzu byla správná práce s klientem a přístup k němu. V podstatě jde o myšlenku správného pochopení klienta a zachování jeho osobnosti. Třetí respondent toto popisuje následovně: *„Nebo cokoli kolem toho přístupu ke klientu, jak správně přistupovat, protože každý klient je individualita,*

každý je úplně jiný, být obezřetný a aby došlo k pochopení komunikace toho člověka, ať už verbální, neverbální.“ Čtvrtý respondent mluví o různých pracovních postupech s klientem, které může pracovník využít: „Dále sem spadají také kurzy speciálních technik celkově, jak pracovat s určitým typem dítěte.“

Pro úplnost textu tu zmiňujeme kurzy, které zazněly a připadají nám důležité. Jsou to už konkrétní kurzy, které třeba uvedl pouze jeden respondent, ale z hlediska různosti nízkoprahů je uvádíme. Jedná se systém sociálního zabezpečení, kdy pedagog v NZDM by se v něm měl orientovat, aby cílové skupině uměl poradit a nasměrovat ji na řešení problému v této oblasti. Cílová skupina se charakterizuje věkovým rozpětím až do 26 let, u které se vyskytuje problém se zadlužeností. Opět by měl pedagog znát hlavní postup, jak se dá tato problematika řešit. R1: *„Za mě osobně jsou to dávky státní sociální podpory, aby věděl, co tomu klientovy může nabídnout. Ono je to, o tom teď a tady, tak je dobrý mít přehled o tom, co je za téma zdma, takže systém sociálního zabezpečení, nějaká dluhová problematika, jak z toho ven.“* Dalším konkrétním kurzem je základ o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Tento kurz se asi především hodí pro začínající pracovníky nebo uchazeče, aby věděli jaký smysl má NZDM. R4: *„Určitě je super projít si takovým základem nízkoprahovým zařízením, co je vlastně nízkoprahové zařízení, jaká je tam cílovka, jak pracovat s téma děckama. O co tam hlavně jde, jaké jsou cíle a principy služby.“* Preventivní činnost je v NZDM jedna vůbec z nejdůležitějších, protože učí cílovou skupinu, jak se vyhybat a předcházet rizikovým situacím, které je mohou potkat. Sociální pedagog se tedy má vzdělávat a znát, jak oslovovat děti a mládež právě prostřednictvím těchto preventivních programů. R3: *„Nebo i třeba se zaměřujeme na preventivní programy, takže i vzdělání v této oblasti, jak postupovat, co konkrétně Česká asociace streetwork nabízí, třeba jak pracovat s preventivními programy, máme speciální komiksy na určité téma třeba alkohol.“*

V celé této části jsme se zaměřili na vzdělání pracovníků v NZDM. Mluvili jsme nejprve o vzdělání jako o povinné kvalifikaci, bez které by nebylo možné se o danou pozici ucházet. Kvalifikaci jsme rozdělili na absolvování školy a dlouhodobého kurzu. Dověděli jsme se, že v NZDM nemusí pracovat pouze sociální pedagog, ale je to místo i pro sociální pracovníky a další podobné profese. My se ale budeme dále zaměřovat pouze na sociálního pedagoga, protože jsme tento výzkum tomu podřídili. Dále jsme se věnovali dílčím kurzům, které zvyšují kompetence jednotlivých pracovníků v NZDM.

5.1.2 Vybavenost sociálního pedagoga

V této části se budeme zabývat osobnostní výbavou sociálního pedagoga. S respondenty jsme rozebírali tři složky. Mluvili jsme o zažitých zkušenostech jedince, jeho dovednostech a nejdůležitějších vlastnostech. Tyto tři složky dále rozdělujeme dle nejčastějších odpovědí a jejich důležitosti do dalších menších témat.

Ve zkušenostech pracovníků máme tři zajímavé oblasti, nejprve budeme mluvit o tom, že zkušenost pro výkon profese v NZDM není potřeba. Protože v této službě jde především o pochopení a toleranci a pokud člověk toto v sobě má, dokáže se do chodu nízkoprahového zařízení začlenit postupně. R3: *„Například já jsem šla bez praxe do nízkoprahu a v podstatě jsem se utvářela s tím nízkoprahem. Učila jsem se, co je nového, co je potřeba v nízkoprahu za pochodu, ale praxe je určitě dobrá.“* Druhý respondent má k tomu stejné stanovisko a uvádí NZDM jako nějakou rozjezdovou dráhu pro sociálního pedagoga: *„Ty zkušenosti... Jak jsem říkal, já si nemyslím, že zkušenosti jsou v naší službě klíčový... Tady právě myslím si, že nízkoprah je opravdu výborná startovní služba, kde opravdu žádný velký zkušenosti nepotřebujete.“* V zápětí ale dodává, že je dobré mít zkušenost s vedením různých mládežnických spolků. R2: *„Hodí se zkušenosti, a to je ale možná taky ještě dobrý, z jiné práce s mládeží, ať už je to skaut, nějaký prostě sociálně výchovné činnosti nebo nějaký jiný formy spolků, kde se prostě pracuje s dětma a mládeží.“* Tím nám už poukazuje i na náš druhý pohled, co se týká zkušeností sociálních pedagogů v NZDM. Je dobré mít přehled o různých patologických situacích a znát je ze svých životů. Není potřeba si je prožít, ale pro výkon profese je dobré se s nimi nepřímo setkat, protože díky tomu dochází k pochopení klienta v jeho těžké situaci. R1: *„Ty zkušenosti, to jsou nějaké životní zkušenosti, ty určitě, je to člověk, který se v životě nedostal do kontaktu s nějakýma sociálně patologickými jevy, neříkám, že si je on musel prožít, ale aspoň se s nimi dostat do kontaktu, během svého života i mimo práci, tak zřejmě bude dost mimo. Nebude úplně vědět, co se děje v tom životě těch klientů a nebude tomu dost rozumět – to určitě.“* R5: *„Pracovník, který dělá v NZDM, by se měl v životě potkat s tematikou, která potkává naše klienty. Věnujeme se lidem, kterým hrozí sociální vyloučení a jsou ohroženi patologickými jevy. Pracovník by se měl ve svém okolí potkat s patologickými jevy, neříkám, že má být přímo z nefunkční rodiny nebo že v minulosti měl brát drogy, to není nezbytné a nemuselo by to být ani vhodné. Ale měl by tu problematiku znát, aby mohl klienty lépe pochopit.“* Poslední oblast, kterou zařazujeme do zkušeností sociálního

pedagoga, je věková hranice. Jedna z nejdůležitějších věcí pro výkon sociálního pedagoga je, aby byl vyrovnaný a měl uzavřené své dospívání a ujasněné své hodnoty, potřeby. Pedagog v NZDM je ten, který má ukazovat směr dětem a mládeži, a pokud má sám problémy, tak klienti to především vycítí a on jim v jejich problému nepomůže. Proto musí být pedagog psychicky zralý. Toto nám potvrzuje pátý respondent: *„Je třeba, aby pracovník měl za sebou období dospívání a především, aby toto období bylo uzavřené. Jinak by se jednalo o střet jakýchsi zájmů.“* Od tohoto se nám odvíjí také věková hranice pedagoga a to jak nejnížší, tak nejvyšší. U nejnížší hranice se jedná o to, aby pracovník neměl vyšší věk než klient, aby pracovník si věděl rady s klientovými problémy. Naopak horní hranice by měla být taková, aby pracovník v NZDM klienty chápal a nebyl od nich věkově příliš vzdálen. O důležitosti věkové hranice se zmínili dva respondenti. Pátý respondent zdůvodňuje stanovenou výšku dolní věkové hranice pracovníka v NZDM. R5: *„Určitě pro práci v NZDM by měl mít člověk životní zkušenosti, hraje zde roli dolní věková hranice, není vhodné, aby pracovník měl 19 let a radil klientovi, který má 24 let. Proto je u nás hranice pro přijetí pracovníka stanovena na 21 let.“* Druhý respondent oproti tomu mluví o horní hranici. Zmiňuje princip nízkoprahovosti a spatřuje v tom, že starší dospělý už nemusí klienta chápat tak, jako někdo mladšího věku. R2: *„Měl by k nim být blízko, a to pokud možno i věkem. Pro mě to třeba spadá do toho principu nízkoprahovosti. Jestliže tady máme nějakou nízkoprahovost a pracuje tady pětadvacetiletý zaměstnanec, tak mám prostě nějaký pocit, že to není úplně správně... Spíš si myslím, že je lepší, aby ti pracovníci ne stejného věku, prostě 25-35 let mi přijde jako dobrý věk.“*

Jako nejdůležitější dovednosti pro sociálního pedagoga v NZDM jsme zvolili pět okruhů – odolnost vůči stresu a s tím spojenou autoritu, práce v týmu, zájmy pracovníků, všeobecný přehled o dění v České republice a ve světě a orientace v problematice sociálních služeb. Odolnost vůči stresu je obecně důležitá ve všech sférách sociálního charakteru, protože se všude jedná s lidmi. V nízkoprahové službě pro děti a mládež především, cílová skupina, která se někdy až zjednodušeně pojmenovává jako neorganizovaná mládež, potřebuje osobnost s přirozenou autoritou a schopností improvizace. Protože na cílovou skupinu neplatí standardní prvky motivace, které jsou typické pro práci ve školních družinách. Pedagog musí dokázat reagovat na různé projevy klientů a nejen program podle toho uzpůsobovat, ale také správně reagovat na stresové

situace, které klienti svým pobytem v zařízení vyvolají. Třetí respondent líčí stresové situace takto: „V nízkoprahu nastávají také stresové situace, protože když vám přijde skupinka šesti, osmi kluků, kteří se hecují navzájem a zkoušejí i vás. Tam je to pak vyloženo o té odolnosti a vytrvalosti toho pracovníka plus musí mít tu autoritu. Kdyby ji neměl, nám to tady spadne na hlavu, klienti by si dělali, co chtějí, a my bychom tady byli zbyteční.“ Dodává i další možnou situaci, čímž vysvětluje potřebu zmíněných dovedností. R3: „Pracovník musí být odolný i vůči takovému stresu, tlaku, protože, když je jich tu patnáct a pět jich chce něco jiného, tak je třeba si to umět zorganizovat a mít takovou přirozenou autoritu a držet si pevně hranice a být neústupný a nenechat se lehce ovlivnit.“ Druhý respondent zmiňuje důležitost pohotového jednání a improvizace, která se často v nízkoprahových klubech pro děti a mládež používá, protože program se často upravuje dle rozpoložení klientů. R2: „Je potřeba být odolný vůči stresu, umět reagovat na situaci rychle, řešit situaci rychle, prostě vyhodnotit, řešit!... Nenechat se třeba i setřít od klientů, to taky není dobrý. Nebo ano, ale vědět, jak z toho vybalancovat.“ Pátý respondent se pouze heslovitě přiklání k těmto dovednostem: „Nějaké vůdčí schopnosti, autorita.“ Další dovedností je práce v týmu. Aby pracovní tým fungoval, je potřeba, aby spolupracovníci měli mezi sebou dobrý vztah, dokázali se vzájemně podporovat, uměli přijímat zpětnou vazbu od svých kolegů na své chování a práci si rozdělovali stejnoměrně. Jde také o to, aby nějaké nerovnosti mezi sebou nepřenášeli na klienty, ale chovali se ve vztahu k druhému pracovníkovi profesionálně před klienty. První i druhý respondent se v tomto pohledu shodují: R1: „Člověk by měl být schopný pracovat v týmu nebo aspoň ve dvojici, aby na sebe nepřejímal všechnu iniciativu, a pak v tom tandemu, aby se klienti nebili o pracovníky. Je to taky o tom být do dvojky s tím člověkem, s kterým jsi na službě, a podporovat se vzájemně a umět přijmout zpětnou vazbu, to není jen u pracovníků NZDM, ale také obecně pro funkčnost firmy. Je dobrý nemyslet si, že jsem mistr světa, a zkazit lidem současný život.“ R2: „Pak si myslím, že je dobrý, aby byli schopni dobré týmové práce. Protože málokde v nízkoprahu nebo vůbec v kdejaké sociální službě prostě hraje sociální pracovník sám za sebe. Většinou je součástí týmu v nízkoprahu tím spíš, protože se různě střídají a jsou tady služby, kdy nějaký dny tu nejsou já, nějaký dny tu není kolegyně, je potřeba, aby tady ten duch týmu mezi námi nějak fungoval, abychom se mohli na sebe spolehnout a abychom tak trochu i věděli, co od sebe čekat, protože když je ten tým dobře namíchaný, tak to potom líp funguje.“ Následující dovednosti se přiklání k jakémukoliv zájmu pracovníka. Protože cílová skupina často neumí smysluplně využívat svůj čas

neumí, je dobré když pracovník má svůj nějaký koníček a umí pro ně nadchnout i klienty. Zároveň to musí být koníček cílové skupině blízký, aby ji ještě neodradil. Pátý respondent mluví o smyslu koníčku: „*Je také dobrý jakýkoliv zájem, koníček pracovníka, pro který umí nadchnout klienty a vést s nimi rozhovory.*“ Druhý respondent, ale poukazuje na to, že by měl být zájem blízký cílové skupině: „*A pak by měli mít zájmy, které jsou trochu vstřícní, jo, jako k té cílové skupině, pokud se někdo zajímá o operní zpěv, je to úžasný a držím mu palce, ale prostě v nízkoprahu se těžko nějak s tím uplatní.*“ Třetí respondent mluví už o různých technikách a zároveň nedává zájmům velikou váhu, protože je možné vše získat až během práce: „*Ty dovednosti, je výhodou ovládat muzikoterapii nebo dramaterapii nebo některé výtvarné techniky, čím klienty může následně zaujmout. Ale pokud člověk takovými činnostmi nedisponuje, tak se nic neděje, protože se může rozvíjet dál v průběhu praxe.*“ Na závěr uvádíme příklad využití zájmu v praxi. R3: „*Je dobré, když hraje na hudební nástroj, protože pak klienty může například naučit hrát na kytaru.*“

Dalším dovednostním prvkem je všeobecný přehled, respondenti jej uvádí z důvodů různosti klientely, u které je proud zájmů velmi různý a nepředvídatelný. Jedná se jak o přehled různých aktuálních zpráv, tak o různé učivo, na které se narazí při doučování a klient si s ním například neví rady, anebo také o různé moderní trendy, které se vyskytují v populaci a jsou populární hlavně pro cílovou skupinu. Třetí respondent se ve svém zařízení setkává hlavně s aktuálními zprávami a doučováním. R3: „*Určitě všeobecný přehled, protože nikdy nevíme, s čím klient přijde za námi, jaká problematika ho vlastně trápí, takže musíme mít přehled, ať už z práva, z nějaké veřejné správy i ze školství, například přehled jaké školy, co nabízí, přehled, jak probíhá přijímací řízení anebo cokoli z přípravy na přijímačky. Musíme znát veškerou problematiku, co se týká všeobecného dění, protože se někteří zajímají o nějaké věci, o aktuální zprávy ze světa třeba nebo i ze svého okolí, takže všechny tyhle problematiky musíme znát.*“ Pátý respondent má ve svém zařízení zkušenost se všemi uvedenými tématy a uvádí, že je potřeba znát problematiku kvůli orientaci pracovníka, aby s klienty mohl vést komunikaci na daná témata: „*Určitě k potřebným schopnostem je třeba mít všeobecný přehled o politické situaci v ČR, ve světě. V našem NZDM probíhá také doučování, je dobré mít základní přehled v předmětech a být schopen klientovi pomoc... Je potřeba, aby pracovník měl přehled o nových trendech, které teď u klientů frčí, dokázal se v tom orientovat a vést s klienty na toto téma rozhovory.*“ První respondent považuje za dobré sledování aktualit v trendech: „*Nějaký harm reduction, jako kam trendy jdou.*“ Poslední okruh jsme si v dovednostech vytyčili jako

orientace v problematice sociálních služeb. Plus sociálního pedagoga je, když ví, jak funguje jakýsi systém vedení sociální služby obecně, aby dokázal ve službě dobře pracovat a zbytek už spočívá v osobnosti pedagoga, jak dokáže cílovou skupinu zaujmout a pracovat s ní. R2: „*Orientaci v problematice, trochu aby člověk věděl, co ta sociální pedagogika a i sociální práce obnáší, uměl trochu dělat výkaznictví, a potom už je to právě o té osobnosti, přijít mezi ty klienty a nějak tam s nimi pracovat.*“

Třetí důležitá složka osobnost sociálního pedagoga jsou vlastnosti. Vybrali jsme pět nejdůležitějších vlastností, kterými jsou komunikativnost, empatie, upřímnost, tolerance a smysl pro humor. Na komunikaci se shodli snad všichni respondenti, je to nejdůležitější nástroj této profese, zároveň k ní připojují schopnost navázat vztah s klienty a oslovovat je svým chováním a jednáním. R1: „*Měl by být komunikativní, měl by v něm být život.*“, R2: „*Měl by umět komunikovat s mladými lidmi*“, R3: „*Určitě by měl dobře komunikovat a oslovovat tu cílovou skupinu*“, R5: „*Důležité je, aby pracovník uměl s klientem komunikovat a navázat vztah*“ Druhou vlastností je empatie, kterou se máme vcítit do klientova života a jeho starostí, nevkládat si tam své představy a svá pravidla, ale klienta celkově pochopit a na tomto základě s ním také jednat. Probíhá situace, kdy klient neplní své povinnosti, nebo se chová způsobem, kterým ubližuje okolí nebo sobě samému, ale on nepotřebuje slyšet kárání nebo připomínky, aspoň ne na začátku. Často stačí, že s klientem sdílíme jeho starosti, a až se zeptá na radu či náš názor, tak mu můžeme upřímně říct různé stanoviska na jeho trable. R1: „*Empatický, ono se to tak říká, ale je to vážně hodně důležitý, protože ti lidi, když empatický nejsou, je to problém, ale je to i o tom pochopit toho klienta v tom, že rozumíš tomu, proč on to dělá. Proč on do té školy nejde, protože má spoustu jiných motivů, a vcítit se do té jeho situace, tím pádem ten člověk s ním pracuje jinak. Netlačí na nic.*“ Třetí respondent tuto vlastnost usazuje na první místo u sociálního pedagoga: „*Schopnost empatie, ta je úplně na prvním místě. Protože, jak jsem říkala, každý klient je jiný a člověk se s ním jinak sblíží.*“ Čtvrtý respondent přiznává, že mluví spíše o ideálním pracovníkovi, ale zároveň dodává, že dané vlastnosti by se měly objevit v celém týmu pracovníků, aby se vzájemně doplňovali. R4: „*Určitě by měl být ten pracovník tolerantní, empatický, inteligentní, hodně trpělivý, ale to jako říkám ideálního, ale to každý pracovník nemá všechny ty vlastnosti a je to super, když se to doplňuje v týmu. Každý tam má svou roli, práce by ho měla bavit a ty vztahy s děckama by neměly být povrchní.*“ Jako třetí vlastnost jsme si zvolili upřímnost a s tím spojené zdravé

sebevědomí, aby pracovník v NZDM byl schopen v tématech, které klienta zajímají, být upřímný a vyrovnaný. Nevymýšlel si třeba pokud by neznal správnou odpověď a říkal pravdu, když by pro klienty nebyla příjemná. Tím také ukazuje klientům, že mohou být sami sebou, takový jací jsou a ne se přetvařovat jen kvůli kolektivu. Druhý respondent se o sociálním pedagogovi vyjádřil jasně: „*Musí být sebevědomý.*“ Čtvrtý respondent se k této vlastnosti vyjadřuje dvakrát, mluví o tom, že je správné ukázat cílové skupině, že má být sama sebou: „*A také to, že je pracovník sám sebou, což je asi nejdůležitější vlastnost, kterou jsem neřekla na začátku, tak ukazuje těm dětem, že mohou být taky samy sebou. A že si nemusí hrát na něco, jenom aby zapadly do nějaké skupiny. Myslím si, že to je nejdůležitější, kam vlastně patří to téma.*“ Druhou věc, kterou tento respondent považuje za důležitou, je pravdivost v mluveném slově a s tím spojená upřímnost. R4: „*Nechci říkat nějaké hlouposti a kolikrát i to téma které s pracovníkem dítě probírá, probírá poprvé. Přemýšlím, co jim řeknu, nechci, abych byla příčinou nějakého bludu.*“ Konkrétněji upřímnost popisuje další respondent. R5: „*Pracovník by měl být upřímný a jednat s klientem na rovinu.*“ Předposlední vlastností, na kterou se klade důraz, je tolerance. Cílová skupina nízkopražského klubu je podrobně popsána v teoretické části této práce, její projevy, jednání mohou být někdy velmi mimo zájmy pracovníků. Druhý respondent jeden možný důvod tolerance popisuje: „*Měli by být schopní být hodně tolerantní, co se týká muziky, co se týká projevů vůbec teda klientů, protože třeba my tady furt musíme skoušávat Daniela Landu, jako fakt ve velkém a už nám z toho jde hlava kolem, ale prostě musíme se s tím nějak poprat, klienti si to přejí pouštět, tak to pouští. Takže prostě to tak máme.*“ Třetí respondent uvádí důvod zase velkého počtu klientů: „*Určitě je potřeba mít velkou míru tolerance v nízkoprahu. Protože když je jich tu povíce, tak je to opravdu náročné.*“ Poslední vlastnost, smysl pro humor, uvedl pouze jeden respondent, ale tato vlastnost je potřebná pro sociálního pedagoga v NZDM. Je totiž často využívána při kontaktu s cílovou skupinou a při dobrém využití této vlastnosti dokáže sociální pedagog s klienty navázat pracovní vztah a oslovit je. R4: „*Určitě je fajn, když je člověk takový hravý, baví ho si hrát a má smysl pro humor.*“ Vlastnostmi jsme ukončili tuto část osobnostní vybavenosti sociálního pedagoga v NZDM.

5.1.3 Náročnost práce v NZDM

Pro každé zaměstnání je typická určitá náročnost v nějakém směru. Ani u pozice sociálního pedagoga v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež tomu není jinak. Tuto skutečnost jsme sledovali ze tří stran – z časové, psychické a fyzické náročnosti.

Časovou náročnost většina respondentů potvrzuje. Je to nejvíce z hlediska odpoledních osmihodinových směn, které často narušují osobní život pracovníka. Odpolední směna je kvůli nastavení celkové sociální služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, protože otevírací doba klubu pro cílovou skupinu je až v době jejího volného času, aby nedocházelo k absenci ve školní docházce. R4: *„Je pravda, že ta pracovní doba je rozložena do celého dne. My máme provozní dobu od 14:00 do 18:00. Je to z toho důvodu, aby to byla motivace pro ty uživatele, aby chodili do školy. V tom, že si člověk nezařídí moc věcí během dne... A ty čtyři hodiny jsou tak nabitý všema vjemama a je náročný to obsáhnout všechno nebo to zvládnout.“* Pátý respondent konkrétně uvádí spojení osobního života s odpolední směnou: *„Práce v NZDM je velmi náročná, z hlediska času se jedná o odpolední pracovní dobu, která probíhá většinou od 10:30 do 19:00. Je to klasická osmihodinová pracovní doba, ale probíhá vždy až odpoledne, což se těžko kloubí s osobním životem. Často po konci pracovní doby jsou už zavřené obchody, služby atd.“* Sociální pedagog nepracuje pouze když má pracovní dobu, ale aby obstál před cílovou skupinou, je potřeba, aby jeho znalosti byly obsáhlé především z oblíbených témat klientů. Z toho vyplývá, že příprava do práce je náročná, zvláště když si musí pedagog nastudovat téma, o kterém dříve nic nevěděl. Třetí respondent mluví o obtížné přípravě do práce: *„Je to náročnější, že celý den dopoledne to u nás zabírá příprava na klub či na nějaký program, který tady připravujeme, nebo naše sebevzdělávání, dále administrativa, která zabere hodně času. Na čas tato práce náročná je, aby člověk měl stálý všeobecný přehled, musí hodně sil vynaložit také k tomu, aby ho získával.“*

Psychická odolnost v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež je velmi potřebná. Druhý respondent se v tomto směru vyjadřuje následovně: *„Psychika určitě hraje velkou roli.“* Vzhledem k psychické odolnosti poukážeme na dvě hlediska. Nejprve se budeme zabývat společenským postavením sociálních pedagogů v NZDM, které má také vliv na psychiku pracovníka. Druhý pohled bude směřovat už na pracovníka a klienta a na jejich vztah.

Sociální pedagogové se v NZDM potýkají s nízkým uznáním od společnosti. Vzhledem k tomu, že cílová skupina nízkoprahových klubů je taková, pro kterou jsou nevyhovující všechny ostatní volnočasové programy, ať už kvůli jejich chování, nebo nedostatku financí a malému zájmu z jejich strany. Většinou jejich program volného času spočívá v nic nedělání a u některých také v experimentování s návykovými látkami. Proto i pohled společnosti na lidi, kteří s takovými lidmi pracují je velmi nízký. Při srovnání profese sociálního pedagoga v NZDM a pedagoga ve školství dojdeme k velkému rozdílu. Sociální pedagog má nízké platové ohodnocení, společnost jej vidí, jako kamaráda těch problémových, cílová skupina je ve velkém věkovém rozmezí a jeho práci považují za nepotřebnou. Pedagog ve školství má vyšší plat, od společnosti má více uznání, cílová skupina je ve stejném věku a náplň jeho profese každý člověk zná, protože si jí prošel. První respondent tuto situaci popisuje takto: *„Přijde mi ale také hodně obtížné se neustále obhajovat před společností, že tu také pracujeme, že to, jak to děláme, je správné, že naše práce není podpora jejich stylu, ale je to prostředek, jak se k nim dostat. Mě nebaví desetkrát za sebou hrát fotbal, ale hraju ho, protože je to cesta k nim. Někdy se k tomu nejdůležitějšímu dostaneme právě při hře.“* Pátý respondent si této skutečnosti je také vědom. Srovnává svou situaci s pedagogem ve školství a lišící se cílovou skupinou: *„A taky, naše cílová skupina je velmi různorodá, od dětí z nefunkčních rodin přes různá etnika až po klienty s nižší mírou kognitivních schopností. Když to srovnáme s pedagogem ve školství, učitelé mají postavení, které většina populace uznává, má povědomí o jejich činnosti a jejich cílová skupina je 30 dětí přibližně na stejné vývojové úrovni.“* Dále ale také zmiňuje silnou nevědomost populace o nabídce sociálních služeb obecně a jejich nízkoprahové služby konkrétně. R5: *„Navíc hodně lidí nemá vůbec povědomí o sociálních službách, neznají nízkoprahová zařízení a nevědí, co se u nás děje. Často jejich představy jsou velmi zkreslené, myslí si, že tady ‚měníme jehly‘ nebo je to ‚služba pro lidi na vozičku‘. I v tomto je práce v NZDM velmi náročná, nemůžete čekat uznání lidí, protože nevědí, co vlastně děláte.“* Nyní se zaměříme na vztah pracovníka s klientem k psychické odolnosti. Klientela NZDM v životě zažívá hodně těžké situace, se kterými se kdekteřý člověk nesetkal a chování klientů tomu často odpovídá. Chovají se jako mistři světa, ale přitom prožívají uvnitř velkou tíhu, když se podaří pracovníkovi, aby se mu klient svěřil. Může to pro pracovníka znamenat velké břemeno v tom smyslu, že situaci velmi silně prožívá a je z toho zklamaný. Zároveň sem patří také nebrat si osobně ani klientovo nadávání či rozrušení. To vše totiž může negativně působit na profesionalitu a může to vést

k syndromu vyhoření. Pátý respondent tuto problematiku pojmenovává takto: „*Mnohem větší náročnost spočívá v psychické odolnosti pracovníka, jak si jednotlivé případy bere k tělu.*“ První respondent uvádí příklad: „*Příkladem je, že jsem dnes půlku noci nespala, protože jsem přemýšlela nad tím jak to má jedna holka těžké, čím si vším prošla.*“ Druhý a třetí respondent kladou na odstup od klienta velký důraz, hlavně z důvodu profesionality práce a pomoci klientovi. R2: „*A je dobrý mít ten odstup. Jako psychohygienu si fakt udržovat, protože když by člověk byl příliš moc zavalený těma emocemi, které na něho klienti kladou, tak by to nebylo dobře pro profesionalitu té práce a nedělalo by to dobře ani mu samotnému.*“ Čtvrtý respondent mluví o nestrannosti a zároveň ji používá jako prvek psychohygieny. R4: „*Není to o tom, že já tady pomůžu celému světu, jako o mě, ale je to o těch dětech, že já je provázím tím, co je trápí. Můžu je inspirovat, ale ta zodpovědnost je na nich. Když si toto všechno člověk uvědomí, tak si kolikrát tak psychicky uleví.*“ Zároveň ještě dodává určité vysvětlení pro impulsivní chování ze strany klientely. R4: „*Není to o tom pracovníkovi, ale o těch dětech, že by si ten pracovník neměl brát ty věci osobně. To je kolikrát odpověď dítěte ani ne tomu pracovníkovi, ale odpověď toho všeho, co se děje tomu dítěti. Je tam různá konstelace nálady, jak to mají v rodině a tak různě. Občas ty výbuchy dítěte si nemyslím, že by byly směřované na toho pracovníka, ale spíš je to ukázka, jak mu je.*“

Fyzická zdatnost v nízkoprahovém zařízení pro děti mládež není určujícím prvkem. Její využití můžeme spatřovat pouze v terénní službě toho zařízení, ale jinak není potřeba udržování fyzické kondice. Samozřejmě, ale může být formou, jak si udržovat psychickou pohodu. První respondent ji přisuzuje důležitost pouze při práci v terénu: „*Jen při terénní práci je náročné chodit tři hodiny po venku.... Ale hodně v terénu záleží na tom koho, kdy, jak potkáte.*“ Oproti tomu pátý i čtvrtý respondent fyzickou zdatnost nepovažují za důležitou schopnost. R4: „*Fyzickou zdatnost v NZDM nepovažuji za důležitou u pracovníka*“, R5: „*Fyzická zdatnost, zde není až tak potřeba, nevnímám potřebu, že by si pracovník musel udržovat nějakou kondici pro tuto práci.*“ Třetí respondent zase vidí určitou propojenost mezi fyzickou zdatností a psychohygienou: „*Fyzická určitě taky, nějaká ta psychohygienu s tím souvisí, ale ta fyzická zdatnost tady v klubu, to spíš souvisí s tím stresem. Dodržování nějaké té zásady zdravotního životního stylu, kdo o sebe pečuje, tak je schopný fyzicky tady přežít.*“

V celé této části jsme probrali jednotlivé nároky na sociálního pedagoga, uvedli jsme pár příkladů různých situací, které mohou nastat jak při jejich práci tak v osobním životě. V další kapitole se budeme zabývat jednotlivými pracovními úkony.

5.1.4 Průběh pracovního dne

Následující část je zaměřená na pracovní činnost během pracovního dne, ten jsme si rozdělili na tři části – nepřímou péči, přímou péči a technické zabezpečení. Všemi těmito částmi se sociální pedagog při výkonu práce setkává.

Nepřímá péče v NZDM spočívá v činnostech, které se vykonávají bez přítomnosti klienta, době kdy provoz sociální služby je uzavřen. Tento čas je především naplněn administrativou, kterou nejvíce vyplňuje psaní denních záznamů, ale patří sem také novelizování metodiky, vzdělávání pracovníků nebo vymýšlení nových preventivních témat. U denních záznamů se klade důraz na podrobné popsání činnosti klienta, který klub navštívil. Denní záznamy souvisí s určitým systémem financování sociálních služeb, ze kterého přichází do zařízení peníze, proto se na denní záznamy a intervence klade v NZDM velký důraz a zároveň ony vypovídají o činnosti zařízení. Vzhledem k pracovní době, jsou také záznamy většinou psány až následující den zpětně, aby péče pro klienty byla naplněna stoprocentně. R4: *„Samozřejmě řešíme tady i administrativní část, všechno, co se tady děje, tak to musíme zapsat, abychom měli důkazy. Posléze také mohli mít data k tomu, aby se psaly statistiky. Dáváme to do projektů a posíláme to do různých orgánů a podobně a následně se to vyhodnocuje, a z toho, z dotací žijeme, je to takový koloběh.“* První respondent mluví obecně o časovém členění administrativy: *„Náš pracovní den je rozdělený na 4 hodiny administrativy, kde zapisujeme záznamy o každém klientovi z předchozího dne, zabere to hodně času.“* Z tohoto úryvku jde také vyčíst, že první respondent denní záznamy dělá vždy zpětně. Takto tuto činnost vykonává i třetí a pátý respondent. Třetí respondent mluví dále také o naplňování individuálního plánu a psaní intervencí: *„Ale když bych to měla brát z pozice sociálního pedagoga, tak když dojdeme do práce, tak zapisujeme denní záznamy, co se děje, provádí s klientama, přečteme si předchozí, popřípadě doplníme či upravíme. Dále zapisujeme intervence, které s klienty provádíme, a další činnosti do našeho evidenčního systému podle zákona a byl tam vidět ten plán, který se s klientem plánuje.“* Pátý respondent popisuje jejich psaní denních záznamů také v ranních hodinách. R5: *„Ráno vždy probíhá administrativa, která spočívá*

v tom, že z předchozího dne vytváříme denní záznamy a intervence.“ Druhý respondent jako jediný má nastavení denních záznamů v jiném časovém harmonogramu, zápisy dělají už večer po zavření nízkoprahového klubu. R2: „*A pak obvykle to poslední, co se dělá, tak je administrativa čili zase práce pro klienty, kdy do databáze zapisujeme ty jednotlivé úkony.*“ Další časovou náplní v NZDM jsou různé porady, školení, supervize a intervize. Všechny tyto úkony slouží ke zdokonalení pracovníkovi profesionality a také k předcházení syndromu vyhoření a dalších pracovních rizik. Intervize se od všech ostatních porad či školení liší. Slouží ke sdílení informací o klientech a jejich záležitostech. Pracovníci se na klubu různě střídají, a proto je potřeba si předávat informace mezi sebou hned a ne až zpětně z denních záznamů, aby klient své téma nebo obtížnost mohl řešit a všichni byli v obraze. Patří sem také informace ohledně dění na klubu a připravovaných akcí. Mohou se řešit provozní věci jako je rozvrh pracovních služeb a činností. První a čtvrtý respondent to shrnují následovně. R1: „*Dále do našich pracovních činností patří vzdělávání se pomocí různých kurzů a důležité jsou porady týmu, supervize a metodické vedení.*“ R4: „*Pak máme různé porady, supervize.*“ Druhý a třetí respondent pro změnu v pracovní náplni popisují průběh intervizí v jejich zařízeních, vysvětlují jejich smysl a důvod. R2: „*Ty důležité věci si rovnou říkáme, jo, určitě nečekáme, že si to někdo přečte pak v databázi. Ale myslím ty důležité věci, jako že se třeba otevřelo nové téma s klientem, s kterým se takové téma ještě neotevřelo, tak o tom mluvíme. Pak taky obvykle řešíme i věci co se týká služby, to znamená, co se bude dít dál, co se bude dít zítra za týden, jaký akce jsou plánované, jak se pokračilo v tom plánování, jestli je třeba něco nakoupit, nebo ne, čili taková jakoby já tomu říkám intervize.*“ R3: „*Setkání s kolegama, kde si předáváme informace o těch klientech. Že se stává, že třeba kolega jeden chodí do terénu, ale vyskytuje se i na klubu, tak aby zhruba věděl, kdyby se něco závažného stalo, nebo co některý s klientů řešil, tak aby byl předběžně informovaný o tom, že se něco děje... kdyby náhodou by ten dotyčný přišel a potřeboval by pomoc, tak aby kolega měl přehled. Je to takové sdílení praxe, intervize. To se často děje.*“ Protože NZDM je zaměřeno především na prevenci, spadá do jejich kompetencí také pořádání preventivních programů. V nepřímé péči se tedy tyto programy připravují. To si vyžaduje při neznalosti témat velkou časovou náročnost, aby byl pedagog s tématem dobře seznámen a schopen reagovat na otázky, které budou zajímat klientelu. Preventivní program musí být připraven také zábavnou formou, aby klientelu přitáhl a ona se hravou formou i něco naučila. První respondent mluví o různých formách, jak prevenci zpracovávají. R1: „*Každé dva měsíce vymýšlíme*

nové téma, děláme nástěnky, vymýšlíme nové otázky ke hře Riskuj, děláme k tématu novou křížovku. Toto zabere také hodně času, pokud je to téma, o kterém si musíme informace nejprve zjistit, tak to zabere času dvakrát tolik.“ Třetí respondent zmiňuje různé možnosti přípravy preventivních témat: *„Zaleží na tom, co máme na plánu, když chystáme preventivní program, tak k tomu vyhledáváme materiály, následně studujeme a zjišťujeme informace, ať už z knih, internetu nebo i celkově porada.“* Pátý respondent mluví o jejich časovém intervalu prevence: *„Dále zde tvoříme nová preventivní témata na další měsíc až dva.“*

Druhou částí pracovního dne je přímá péče, ve které probíhají činnosti s klienty sociální služby. Většinou přímá péče probíhá čtyři hodiny a začíná v odpoledních hodinách, kdy klienti mají už po svých školních povinnostech. V NZDM je sice stanovena otevírací doba klubu, ale není povinnost klienta chodit do zařízení v přesný čas otevření. Jejich příchod většinou probíhá tak, jak popisuje třetí respondent: *„Ta probíhá tak, že otevíráme ve dvě hodiny, máme do šesti otevřené. V podstatě otevřu dveře a čekám, dokud nepřijde první klient. Většinou klienti přichází na tu druhou hodinu.“* Druhý respondent mluví o příchodu klientů takto: *„Pak teda je ta otevírací doba, a protože nízkoprah je specifická služba, kdy teda klienty nemáme dohodnutý, kromě jednoho dne, žádný přesný čas na to kdo, kdy přijde a co se bude řešit, takže jako může se stát, že třeba nějaký čas nepřijde vůbec nikdo, a pak najednou se nahrne spousta klientů, jakoby ta práce je nárazová často.“* Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je především také sociální služba a jejím posláním je pomáhat řešit problémy klientů. Jejich problémy se mohou týkat doučování nebo je zajímají různá témata, která ve společnosti probírána nejsou, nebo sami konkrétně přijdou s problémem, který je tíží. Nejčastější forma pomoci je prostřednictvím rozhovoru. R1: *„Čtyři hodiny přímé práce. Stěžejní je samozřejmě ta přímá práce, jsme s klienty, komunikujeme s nimi na jimi dané téma a snažíme se vypořádat, co potřebují.“* Třetí a pátý respondent poskytování služby mají nastavené podobně. R3: *„Začínáme s přípravou do školy. Někteří sem chodí úkoly psát. Potom řešíme věci, se kterými přijdou klienti... Nebo vedeme rozhovory na téma, která klienti sami přinesou. My na to navážeme a může vzniknout až debata.“* R5: *„Probíhá tu také doučování předmětů. Jde o to, aby klienti smysluplně využili svůj volný čas... Se věnujeme doučování nebo rozhovorům o věcech, které je momentálně tíží a chtějí je řešit.“* U mladších klientů probíhá řešení jejich starostí právě zmíněným způsobem. Ale do klientely NZDM patří také starší klienti,

kterí se potýkají s problémy, uvědomují si je a chtějí je řešit, ale neorientují se ve svých možnostech. Většinou starší klientela už do klubu moc nezavítá, protože je už je věkově starší, ale kontakt s pracovníkem vyhledává například v terénní službě nebo v individuálních kontaktech. Většinou klienti jsou obeznámeni s tím, že pedagog v NZDM jim poradí a proto za ním také zavítají už s konkrétními zakázkami, ale není to pravidlo, někdy si pouze povykládají. R3: *„Starší klienti se pomalu vytráčí, najde se pár ojedinělých případů, kterým je kolem 18 let, ale ostatní spíše využívají terénní formy, jsou to takový odrostlí od nás z klubu a potkávají se s kolegou na terénu, kde kolega na terénu s nimi řeší věci ohledně práce a úřadu práce, protože oni už ví, že my poskytujeme poradenství.“* Čtvrtý respondent mluví o jednom dni v týdnu, který má vyhrazený pro jednotlivce: *„A ještě jsem neřekla, že ve čtvrtek máme zavřeno, klub není a je to prostor pro individuální kontakty. Prostě můžou přijít a třeba jen povídají, co je nového anebo řeší věci, které potřebují. To využívají spíše starší klienti, kteří tak sami vycítí, že už je to na klubu nebaví.“* Jak jsme zmiňovali v nepřímé péči, prevence a její programy neodmyslitelně patří k NZDM. V přímé péči tedy vrcholí ta příprava a uvádí se do chodu. Průběh preventivního programu většinou musí být nějak specifický, většinou probíhá jinou formou, než jak je probírána látka ve škole, sociální pedagog by se měl snažit o hravou formu, aby klienti měli vůbec o takovou činnost zájem. Druhý respondent popisuje průběh preventivního programu takto: *„Pokud děláme nějakou primárku, tak se snažíme, že jo, tady nadhazovat určitý témata, který se třeba té primárky týkají, pokud to není vyloženež program typu tak, ted' si tu něco pustíme nebo tak ted' si tu sedneme a budeme si povídat, o, já nevím, o pohlavně přenosných chorobách, jo. Probíhají prostě přirozený úkony s těmi klienty.“* Čtvrtý respondent má většinou program připravený dopředu, ale snaží se o předání informací nějakou schůdnou formou. R4: *„A potom už probíhá samotný provoz s tím, že je to organizované tak, že máme připravený nějaký program. Na určité téma, které je spojené s primární prevencí – sex, závislosti, jak je to s nezaměstnaností a vzdělaností, agresivita a podobně... Připravovaný program někdy nevyjde, protože děckám se nechce, nemají náladu nebo by to hlavami vůbec nenasály, což chápu, protože když přijde člověk ze školy, tak je unavený, aby ještě poslouchal další věc. Řešíme to flexibilně, abychom jim něco o tématu řekli a zároveň, aby to nebylo zbytečný.“* Třetí respondent se zmiňuje o jakési prevenci na školách, ale ta spočívá pouze v představení služby. Rozebírání konkrétních preventivních témat probíhá až na klubu formou debaty, na kterou musí být sociální pedagog připravený. R3: *„Poskytujeme také tu prevenci ve školách, ale pouze jako*

představení služby, abychom sem jak kdyby natáhli zájemce o službu. A ty konkrétní preventivní témata probíhají až tady. Máme je zaměřené na násilí, alkohol, drogy, sex a na další témata, která jsou zajímavá pro nynější cílovou skupinu. V rámci klubových večerů, kde sedíme a povídáme si o tom tady.“ Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou také volnočasovou službou, která poskytuje různé možnosti, jak svůj volný čas může cílová skupina využít. V těchto zařízeních najdeme spoustu her, ale to není hlavním cílem služby. Nabídka využití volného času má až druhotný záměr, který spočívá v tom, že se přes něj sociální pedagog dostane ke klientovi a posléze také k jeho obtížím. Pátý respondent mluví o jejich nabídce na využití volného času: *„Odpoledne na klubu probíhá volnočas. Který spočívá v tom, že klienti mají různé nabídky, co mohou dělat. Například vzít si petang, sít na nohejbal a jít si ho ven zahrát. Nebo jsou zde různé druhy tvoření, mohou si vytvořit mýdla, náušnice, svíčky i jiné různé výrobky, kreslit... Hodně využívají počítače, hrají PS3, máme tu kytaru, boxovací pytel.“* Třetí respondent se zmiňuje jak o nabídce volného času, tak o navázání vztahu skrze ně. R3: *„Na vyplnění volného času zde máme plno deskových her... Máme tady aj stolní fotbal a i ten funguje. Ale hlavně užíváme deskových her, které jsou pro naši cílovou skupinu, což je od 10 až do 26 let velmi aktuální. V rámci těch deskových her se dá získat důvěra a pak jste tomu klientovi blíže. V rámci toho i oni vidí, že s námi mohou komunikovat o čemkoliv a nejsou tam žádné bariéry, jedná se o klienty v rozmezí 10 až 13.“* Čtvrtý respondent popisem své činnosti na klubu vyslovuje hlavní poslání sociálního pedagoga v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. R4: *„Bud' jsem partnerem těm dětem, které jsou samy, že třeba vidím, že neumí být přirozeně asertivní nebo společnější, tak jim děláme takové partnery a zároveň tam nastrkáváme další děcka, aby si našly kamarády.“*

Poslední částí z pracovního dne je technické zabezpečení průběhu sociální služby. Toto zajišťování služby probíhá v nepravidelných intervalech, vždy když se vyskytne nečekaná událost nebo když je potřeba pro určitý program zajistit konkrétní nástroje. Třetí respondent tuto pracovní náplň charakterizuje takto: *„Je to zařizování běžného chodu klubu. Když se naskytne něco technického, tak je potřeba zajistit opravu.“* Druhý respondent tuto činnost rozvětveně popisuje. R2: *„Přichystat prostě to zařízení, aby bylo připravený na ten provoz, jako fyzicky. No, a pak teda pokud je nějaký program, tak se buď vymyslí, co se bude dělat, anebo se ten program realizuje, je potřeba příprava promítání, je potřeba donést projektor, nějak ho tam nandat, dát tam počítač, nebo když zkusíme*

hudbu na besídku, tak je potřeba řešit nějakou elektroniku, mikrák, mixák, zapojení, propojení počítače, takže zase takový ty mechanický věci, fyzický.“

Zde jsme si nyní představili výčet všech činností v NZDM, které jsme si rozdělili do tří částí, přičemž dvě z nich byly z našeho pohledu důležitější než část třetí. První část byla zaměřená na nepřímou péči, což je práce pro klienta bez jeho přítomnosti. Popisovali jsme zde administrativu a její náplň, popsali jsme zapisování denních záznamů, vysvětlili si pojem intervize a připomněli si význam služby pomocí preventivních příprav. V přímé části jsme naopak popsali průběh služby a nastínili jsme hlavní význam nízkoprahové služby a objasnili jsme význam volnočasových aktivit.

5.1.5 Stěžejní činnosti sociálního pedagoga v NZDM

Na stěžejních činnostech sociálního pedagoga se jednotliví respondenti nemohli shodnout. Nejprve uvedeme ty, na kterých se shodla aspoň většina, a posléze uvedeme i odpovědi, které se nám dostaly třeba i jen od jednoho pedagoga, ale jejich jmenování věnujeme pozornost

Nabídka volného času a navázání dobrého vztahu s klientem spolu úzce souvisí, jak jsme zmiňovali už výše. Pro cílovou skupinu je v nízkoprahovém zařízení bezpečný prostor pro využití volného času, mohou využít připraveného programu nebo si zapůjčit různé hry anebo prostě jen být na klubu. Pracovník je tam vždy pro klienta a utváří si s ním vztah důvěry, aby se posléze dostali k obtížným tématům, s kterými klient bojuje. Toto je nejdůležitější činnost sociálního pedagoga v NZDM. Druhý a třetí respondent popisují právě tu nabídku trávení volného času. R2: *„Pro nízkoprah je typická právě ta, že je netypická, prostě je to nespecifikovaný kontakt, kdy teda ten klient nějak dojde a on třeba sám kolikrát neví, proč tady je, nebo co přesně konkrétně ho sem přivedlo, ale prostě je tady a chce tady strávit ten čas v tom bezpečným prostoru.“* R3: *„Stěžejními činnostmi jsou například ty deskové hry, protože díky nim můžeme tu klientelu zapojit samostatně, teď se například stává, že přijdou úplně cizí klienti, kteří se navzájem neznají, a ta desková hra je vede k tomu, že spolu navzájem komunikují, spolupracují a tím rozvíjí tyto schopnosti mezi sebou. Plus používáme také samostatné nastudování pravidel.“* Čtvrtý respondent stěžejní činnost vidí také ve volnočasové nabídce a v procesu navazování vztahu. R4: *„Určitě nabídka, jak trávit volný čas skrze ni se už vytváří vztah s pracovníkem a to je nejdůležitější. A díky tomu se to dítě otvírá a ukazuje to, co ho trápí a to je prioritou pro*

mě, co řešit, prostě to, že si může s někým povídat, to je nejcennější. A vlastně některé děti, které jsou samotáři nebo outsideri, tak doufám, že jim vytváříme takový prostor, aby si zvýšily sebevědomí.“ Pro cílovou skupinu je velmi povzbuzující, když má mezi sebou toho sociálního pedagoga, který se jim věnuje, jenom jim. Klienti často zažívají opovrhovanost, přítomnost dospělého v jejich trávení volného času, je pro ně dobrá zkušenost, zažívají pocit přijetí. Druhý a třetí respondent se o tom zmiňují. R2: *„Pro mě úplně nejvíc využívaná služba tady je trávení času v bezpečném prostoru s pracovníky. Oni oceňují to, že tady mají ty dospělý, kteří se jim věnují a kteří je berou jako normálního člověka a ne jako nějaký puhoše nebo tak, kteří je respektují. Sdílení toho respektu dělá hodně. Komunikace o čemkoliv o banalitách, ale třeba pro ně jsou to podstatný věci.“* R3: *„Když se do hry zapojí pracovník, tak je to lepší, jsou za to rádi, oni v něm vidí tu osobu, na kterou se mohou obrátit, když potřebují poradit a podobně. Toto bych vypíchla, protože je to hodně stěžejní, díky těm volnočasovým aktivitám se dá ke klientovi dostat hodně blízko.“*

Další důležitou činností byla uvedená prevence, o jejím významu i přípravě jsme se již výše zmínili, proto zde pouze citujeme. Vyjadřuje se o ní pátý respondent spíše na obecné úrovni: *„Stěžejní činnosti sociálního pedagoga jako takového je v NZDM samozřejmě prevence - pokud se budeme bavit v obecné rovině. Specifická i obecná, primární, sekundární i terciární.“* Třetí respondent popisuje už možný postup práce sociálního pedagoga při prevenci: *„Patří sem také aktivity v rámci preventivních programů, když máme práci ve skupinkách, dost se to osvědčuje, že i pracovník do tématu různě vstupuje a pracuje s klienty v rámci nějakých úkolů, vytvoření scének nebo podobných aktivit.“*

Další zmiňovaná stěžejní činnost je uváděna z jiného úhlu, a to z hlediska financování služby. Každá sociální služba musí být nějak finančně hrazena. NZDM je ale služba, která garantuje poskytování pomoci zadarmo, proto její financování je velmi závislé na jejím sponzorovi, který si může určovat požadavky, který má zařízení vykonávat. O tomto pohledu se nám zmínil pouze jeden respondent. R5: *„Stěžejní činnosti práce, kromě naplňování poslání NZDM, jsou v podstatě takové, které po nás chce ten, kdo nás financuje. My jsme financování krajem. U nás se tedy jedná o návštěvnost. Není už podstatné, jestli je u nás uživatel 20 minut nebo 3 hodiny, jde spíše jen o to celkové číslo. Druhým stěžejním bodem jsou intervence. Skrze ně vlastně naplňujeme smysl naší služby. Jde o to, v čem jsme pro uživatele prospěšní a v čem jim pomáháme. To jsou základní ukazatele.“*

V této části jsme si ukázali náhled na důležité činnosti očima respondentů pro sociálních pedagogy pracující v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Věnovali jsme se převážně pracovnímu vztahu pedagoga a klienta a dále jsme uvedli další dílčí stěžejní činnosti.

5.1.6 Práce s klientem

V této části se budeme zabývat motivací klientů, dále činnostmi, které jsou obecně ustanoveny dle standardů kvalit sociálních služeb. Nás budou zajímat postupy jednotlivých pracovníků při naplňování standardů: prvokontakt a jednání se zájemcem o službu, individuální plánování. Specifická práce s klientem v NZDM nastane, když je klient pod vlivem návykových látek. V teoretické části jsme si nastínili obtížnost tohoto tématu, proto zde pouze zjišťujeme obecný postup a názor přímo sociálních pedagogů setkávající se s touto problematikou.

Motivace klientů je nejvíce vázána na jejich kamarády, o kterých ví, že do klubu chodí a také je tam naleznou. Druhý způsob motivace je také, že klienti se dostávají do klubu díky svým kamarádům, mezi kterými se o službě dozvídají. Tento druh motivace můžeme také nazvat jako proces sněhové koule (anglický pojem zní: snowball), který spočívá v tom, že na sebe „nabaluje“ další klienty a ti se tak dostávají do nízkoprahového zařízení. Pokud někde NZDM funguje už delší dobu je získávání klientů založené také na historii provozu. Pátý respondent popisuje motivaci jako reklamu spokojeného klienta: *„První kontakt probíhá většinou tak, že s klientem přijde nový zájemce o službu. Funguje dobře ,reklama spokojeného klienta‘, který o naší službě řekne dál svým kamarádům. Samozřejmě děláme i ,plošnou reklamu‘ - když se budu držet obchodní terminologie, ale ta zdá se není tak účinná jak spokojený klient... Motivace klientů je především v tom, že zde naleznou své kamarády.“* Třetí respondent má úplně samou zkušenost: *„U nás funguje jak kdyby to, že klienti chodí s kamarádem. To znamená, přivedou jej kamarádi.“* Čtvrtý respondent se odvolává už na nějakou tradici v jejich městě, ale zároveň mluví o snowballingu, čímž pojmenovává daný jev – získávání klientů. R4: *„Vnímám to, že ten klub má nějakou tradici... Děcka přirozeně snowballingem i přes svoje sourozence a kamarády ze školy už ví a přijdou samy, nemusíme moc vyvíjet snahu.“* První respondent o motivaci vypovídá následovně a zároveň dodává zkušenost svého spolužáka, která mu připadá skoro stejná i u jejich klientů. R1: *„Klienti dobře ví, že tady najdou kamarády, a až*

časem se dozvídají, co je to tady za službu.“ Tento uvedený druh motivace není jediný. NZDM je sociální služba, která sama o sobě má podmínky zařízení nastavené tak, aby byly motivující. Jedná se o jakousi bezplatnost služby, která je od rady přes používání počítače, až k volnému využívání her poskytována zdarma, přístup pracovníků ke klientovi je na přátelské úrovni a také připravovaný program je vytvářen tak, aby klientelu klubu zaujmul a namotivoval. Druhý respondent mluví o volnočasových aktivitách a jejich bezplatnosti. R2: *„Motivace jsou volnočasové aktivity. Protože tady můžou přijít a mají tady nějaký vybavení, které tady můžou volně využít zadarmo, čili ta nízkoprahovost je pro ně ta motivace... Také bezplatnost motivuje.*“ Pátý respondent k motivaci dodává, že také může být pro klienta motivujícím faktorem přístup pracovníka a poskytované aktivity. R5: *„Ale snažíme se je zaujmout aktivitami a přístupem, aby opět přišli.*“ Motivací by měl být i hlavní smysl služby a tedy poskytnutí potřebné pomoci klientovi. To se vztahuje především na starší klientelu, ale ta si musí svůj problém přiznat a přijít si o radu říct. Respondenti dodávají, že se jedná o velmi malou skupinu klientů. R1: *„Nějaké řešení jejich problémů, to probíhá spíš u těch věkově starších klientů, ale také málo.*“ R2: *„Pár klientů, ale fakt pár, pro ně bylo motivací, že opravdu chtěli a potřebovali pomoc, a to bylo, to bych spočítal na prstech dvou ruk, za ty tři roky co fungujeme.*“ Dalším motivačním neméně důležitým prvkem jsou klimatické podmínky, které jsou opravdu pro klienty motivující a často návštěvnost klubu se odvíjí od ročního období. R1: *„Chodí sem ale také proto, že je tu teplo, sucho. V létě třeba moc nechodí, což se nedivím.*“ R2: *„To, že tady je přes zimu taky teplo a neprší na ně, to je třeba obrovská motivace.*“

Druhou částí, o které budeme psát, je první kontakt neboli zkráceně prvokontakt. Jedná se o první návštěvu budoucího klienta na klubu či první setkání se sociálního pedagoga s klientem v terénu. Podstata prvokontaktu je seznámit se s klientem, ale zároveň jej neodradit a ukázat mu tu nízkoprahovost služby. V NZDM si všichni navzájem tykají. Obsahem prvokontaktu v zařízení je seznámení se s novým příchozím a nabídka tykání. V každém NZDM je první kontakt uskutečněn různě, hlavní odlišnost spočívá ve sdělených informacích. V některých NZDM proběhne pouze to seznámení a tykání, jinde může dojít ihned k představení služby a poskytnutí kompletních informací. Otázkou zůstává, zda klienta zatěžovat ihned na začátku nebo mu dát prostor a nechat informace o NZDM na později. Druhý respondent popisuje jejich první kontakt následovně: *„A jinak tady na klubu ten kontakt probíhá tak, že většinou první návštěvu, kdy tady ten klient teda přijde*

nebo potenciální klient, tak ho nijak nezatěžujeme smlouvou nebo vůbec něčím, maximálně přijdeme, představíme se“ Čtvrtý respondent poukazuje na intuici sociálního pedagoga. R4: „První kontakt probíhá tak, že ten pracovník to musí vycítit. Přirozeně, když je to dítě bázlivý a úplně se nechce bavit, tak se představíme a řekneme zhruba, kam vešel a ještě nabídneme, že kdyby potřeboval pomoc nebo se na cokoli zeptat, tak ať přijde za pracovníkem. Taky kdyby ho někdo otravoval, tak ať přijde. Ale pokud je to dítě sebevědomé rádoby a chce si povídat, tak to můžeme rozebrat, službu a nabídku atd.“ Pátý klient přímo poukazuje na neúčinnost, když se klient zahrne podrobnosti. Spíše se přiklání ke krátkému představení. R5: „Když klient přivede svého kamaráda, řekne nám o něm, my si ho přebíráme, všichni se mu představíme, nabídneme tykáni, protože v naší službě je to takto nastaveno. Ten den ho seznámíme se službou - ve stručnosti, protože zahrnout ho podrobnostmi by nemělo význam. Vysvětlíme mu princip a smysl naší služby a pár základních pravidel.“ Naopak třetí respondent tento prvokontakt popisuje velmi dopodrobna a má tedy jiný přístup k tomu ve svém zařízení. R3: „Když přijde někdo nový, tak tomu říkáme prvokontakt, dáme mu letáček, představíme se, řeknu mu, že mi může tykat, protože v nízkoprahu si všichni tykáme. Zeptám se ho, kolik mu je roků, jak mu mám říkat. U někoho evidujeme jména nebo přezdívky, záleží na klientech. Dále ho seznámím s klubem, řeknu mu, co je to nízkoprahové zařízení, zeptám se jestli někdy v podobném byl, jestli má pojem o tom, co je to nízkoprahovost. Toto osvětlení probíhá ihned na začátku, aby věděl, kde je. Jaké jsou tu pravidla, že se může nebo nemusí zapojit do programu. Může se prostě jenom porozhlédnout a určitě musí vědět svá práva i své povinnosti, které tady má. Ukážeme mu je na nástěnce, kterou tady máme. Takže ho takhle stručně seznámím, co nabízíme, co jsme, a už je potom na něm, zda přijde podruhé a něco si z toho vybere.“ Jak jsme zmínili výše, prvokontakt probíhá i v terénu. Terénní služba v NZDM je využívána také jako nějaká reklama toho, že existuje nízkoprahové zařízení, ale tento význam je spíše druhotný. Jinak první kontakt v terénu spočívá v tom, že pedagog obchází různá místa ve svém městě a vyhledává cílovou skupinu, která tráví svůj volný čas nevhodně a snaží se ji kontaktovat, na směřovat na klub nebo poskytovat služby přímo v místě. Druhý respondent se zmiňuje o terénu jako o propagaci nízkoprahového klubu. R2: „Dost často navazujeme prvokontakt teďka právě na terénu, ten terén je dělaný v podstatě, aby byl propagací toho, že tady ta služba je.“ Třetí respondent také potvrzuje, že z terénu přichází cílová skupina na klub: „Stává se i to. Tím, že je náš klub v menším městě, tak je to docela dost propojené, takže vlastně kolega na terénu nabízí terénní formu

služby. Říká klientům, že máme i nízkoprahové zařízení. A stane se, že přijdou i z terénu.“ První a druhý respondent dodávají pro ilustraci dvě možné situace, které na terénu při prvokontaktu nastávají. R1: „Na terénu je to jiné, člověk musí dobře rozlišovat. Když vidím člověka samotného dlouho venku někde posedávat, přijdu za ním, slušně pozdravím a snažím se s ním komunikovat. Zjišťovat situaci. Když je někde třeba šest lidí a já jednoho znám, je dobré se s ním začít bavit a buď se připojí ostatní, nebo je trapné, ticho a v tom případě je lepší odejít.“ R2: „A ten první kontakt je často v terénu příklad někde na náměstí: ‚Čau, my jsme sociální pracovníci z NZDM. Víš? Ne, nevíš? Tady máš letáček. Chceš vědět něco?‘ povídáme... ‚A třeba znáš někoho, kdo chodí do našeho NZDM? Jo? A můžeš se ho zeptat na to, jaký to tady je?‘ Jo, nějaký krátký představení té služby.“

Při dalším pokračování práce s klientem dochází k jednání o uzavření dohody o poskytování služby. Tato dohoda se neuzavírá po prvním kontaktu, ale každé NZDM má ustanovený určitý počet návštěv, po jejich naplnění se má dohoda uzavírat. V tomto období, než uplyne doba pro uzavření smlouvy, se sociální pedagog ptá zájemce, zda se mu v NZDM líbí, zjišťuje jeho koníčky a jeho zájem o tuto službu. Při uzavírání dohody musí dojít k seznámení se všemi potřebnými informacemi ze strany poskytovatele ke klientovi. Poskytovatel služby klientovi představí všechny jeho práva a povinnosti, nabídne mu smlouvu a pokud ji klient přijme, má právo na využívání všech služeb. Ve smlouvě se také nachází podmínky pro ukončení služby jak ze strany klienta, tak zařízení. NZDM je služba anonymní, ale pokud se jedná o kriminální činnost, musí pracovník tuto skutečnost ohlásit Policii České republiky i s tímto faktem jsou zájemci o službu seznámeni. Tato smlouva se zájemcem o službu v NZDM je většinou pouze ústní, ale pro případ zájmu klienta je vždy možné poskytnout smlouvu písemnou. Toto jednání se zájemcem o službu je individuální dle nastavení každého nízkoprahového zařízení, proto následně uvádíme popis každého respondenta. R1: „Co se týká jednání se zájemcem o službu, tak když vidím, že přijde někdo nový, pozoruji ho, někdy mu řeknou ostatní, o co jde, ale většinou až je tu popáté, tak si ho vezmu do kontaktní místnosti a všechno to na něj vybalím. To, že jsme sociální služba, co vše nabízíme, seznámím ho s fungováním klubu a s tím, že máme oznamovací povinnost. Nakonec mu dám smlouvu o sociální službě.“ R2: „prostě až tu jsou podruhé, potřetí, tak teprve ten prvokontakt jde do větší hloubky. Čili: ‚Hele, potřebuju tady udělat nějakou smlouvu a informovat tě o spoustě věcí, který se tě tady v našem zařízení týkají‘... Pak takovým dobrým vodítkem je ta smlouva, my ji máme podrobnou, máme tam toho hodně,

dvě stránky nahusto vytištěný, takže se snažíme, jako je to vodítko i pro toho pracovníka, říct, co vlastně poskytujeme, a zeptat se, jestli to chtějí.“ R3: „Po určité době, po pěti šesti návštěvách, kdy je tady ten zájemce evidovaný, tak si ho vezmeme do kanceláře, kde s ním uzavřeme ústní dohodu... Vlastně dávají souhlas s tím, že tady budou chodit.“ R4: „Zájemce o službu by měl být do třech kontaktů s tím, že z praktického hlediska to tak úplně nefunguje... Jinak po třetím kontaktu by mělo dojít k ústní dohodě, která obsahuje veškerá práva a povinnosti toho uživatele a zároveň i vysvětluje, co je to nízkoprah. Ale tím, že dotyčný chodí a ptáme se ho, zda se mu tady líbí, jestli sem chce chodit, tak tam občas něco padne.“ R5: „Při dalších návštěvách s ním pak postupně pracujeme, pokud navštěvuje náš klub, tak s ním okolo 8. návštěvy uzavřeme ústní dohodu.“

Další odstavec chceme věnovat individuálnímu plánování, které by dnes mělo probíhat snad už ve všech poskytovaných sociálních službách. Proces individuálního plánu je velmi obtížný a nelze jej plnit vždy na sto procent, ale jen při spolupráci a nastavení služby. Pátý respondent nám to ilustruje takto: *„Individuální plánování má probíhat s každým uživatelem, pokud to charakter sociální služby umožňuje...“* V NZDM je možnost dvojího plánování. První forma je „tady a teď“, kde se klient zmíní o tom, že si něco přeje nebo, že potřebuje řešit problém. V tomto případě se sepíše individuální plán, ale není to pouze o tom, že daný problém klient sám vysloví, velká odpovědnost leží na pedagogovi, který má za úkol plán rozpoznat, pojmenovat a tak pomoci klientovi. Klienti jsou často nespělí a neumí vyslovit svou žádost, někdy se na téma či problém narazí jen náhodou. Tady v tomto spočívá celá obtížnost individuálního plánování v NZDM. Druhá forma individuálního plánování je vytvoření dlouhodobého plánu, který je naplňován s klientem dlouhodobě. Tato forma je méně obvyklá v NZDM, ale také se vyskytuje. Pátý respondent nám uvádí jednotlivé formy: *„ ‚Tady a teď‘ je plán, který je vytvořen a naplněn v jeden den, např. školní projekt. Standardní dlouhodobý plán pak může trvat klidně půl roku.“* První respondent připouští, že individuální plánování je v nízkoprahové službě velmi obtížné a popisuje jejich formu plánování, kde přikládá velkou důležitost sociálnímu pedagogovi, aby plán klienta rozpoznal z jeho projevů. R1: *„S individuálním plánováním je to složitější v NZDM. Funguje to tady na principu tady a teď. Nedá se s klientem v NZDM dopředu napsat nějaký cíl a kroky, jak dojdeme k jeho uskutečnění, stává se to velmi zřídka. Většinou to probíhá tak, že klienti jsou na klubu a bavíme se o všem možném a je na pracovníkovi, aby z rozhovorů poznal ten problém a pojmenoval ho a případně také*

řešil. Takže zakázky musíme vypořádat my, není to o tom, že by sami přišli.“ Jednu možnou situaci objevení individuálního plánu nám nastiňuje druhý respondent. R2: „*Takže tak probíhají ty výkony, různé, dle potřeb klientů, podle toho jaký jsou individuální plány těch klientů, kteří právě přišli... A taková ta specifická práce, ta obvykle vyplyne až poté, co klient přijde, co řekne nebo co se dozvíme. Dozvíme se, že někdo byl za školou, tak to řešíme, to téma, vidíme, že někdo přišel, táhne z něho kouř, tak řešíme, jak to má, jestli teda bude odvykat nebo nebude, jestli teda kouří, nekouří, co všechno kouří, s kým kouří, ne, to ne, ale prostě co mu to přináší, nepřináší.*“ Čtvrtý respondent má individuální plánování nastaveno podobně, ale je si vědom toho, že dítě neumí striktně formulovat, o co má zájem, daný individuální plán se časem vydefinuje podrobněji. R4: „*Individuální plánování by mělo probíhat po ústní dohodě, ale děláme to zlehčenou formou, že máme tabulku, kde máme vypsány různé činnosti, které by tady mohli dělat. Například povídání si s pracovníkem nebo setkávání s přáteli, využívání hudebního workshopu, a to dítě si vybere pár těch bodů, ale pak se to stejně promění tím, jak se poznáváme a co on vlastně potřebuje. Dítě neumí zformulovat, že já sem budu chodit, protože si s tebou chci vykládat o sexu, protože mě to zajímá, to z něho nevypadne. Spíše se to časem promění v určitý individuální plán.*“ Každý klient je v rámci seznámení se službou uveden do problematiky individuálního plánování. Často je to pro něj, ale abstraktní slovo nebo povinnost. Proto klientela nerada o tomto mluví nebo to plní. Druhý a pátý respondent poukazují na neoblíbenost individuálního plánování z řad klientely. R5: „*Obecně klienti o nějaké plánování nemají zájem, vidí v tom jen nutnost ‚vyplnit papír‘ a ‚co se musí, to se zhnusí‘, připomíná jim to školu a oni ani často nevidí potřebu na něčem pracovat. Není se čemu divit.*“ R2: „*Individuální plánování, to bývá většinou kámen úrazu prostě, ale nějakým způsobem se snažíme to dělat. Ale třeba respektovat, že oni ty individuální plány nechtějí, takže nějakým způsobem říct: ‚Co teda od té služby chceš?‘ Aspoň aby řekli jednu, dvě věty, co teda chce a nějakým způsobem to do toho plánu dostat.*“

Nyní chceme ještě nastínit práci s klienty pod vlivem návykových látek, kteří navštěvují NZDM. V teoretické části jsme již nastínili určitou obtížnost tohoto tématu. V této problematice zůstávají stále rozdílné názory. Různá nízkoprahová centra se stále nemohou ohledně užití drog a poskytnutí služby jednotně domluvit. Pátý respondent o problematice všeobecně mluví: „*Vstup na klub pod vlivem, to je velmi problematická situace, postoj k ní se v nízkoprahách odlišuje a stále se hledá určitý konsenzus, jak k tomu*

přístupovat a jednat s takovými klienty.“ Existují dvě stanoviska, někteří službu neposkytují a klienty pod vlivem návykových látek odmítají, další mají opačný názor. Rizika, která hrozí při poskytování služeb těmto klientům, jsou ohrožení bezpečnosti ostatních klientů a pracovníků, dávání špatného příkladu ostatní klientele. V tomto případě také hraje roli počet pracovníků na směně a provozní rozložení klubu, zda by byl zajištěn provoz pro ostatní klienty. Naopak při poskytování služby klientů, kteří jsou pod návykovými látkami, jsou hlavními důvody, že někdy ani nepoznáme, zda klient látky požil a na klubu je, a práce s ním je uskutečněna. Druhým důvodem je, že klient je pod dohledem pracovníků v NZDM, nepoflakuje se někde po ulicích, ale je na něj dohlíženo pracovníkem v zařízení. Dále bychom chtěli upozornit na to, že ne v každém NZDM je výskyt takových klientů ve velkém počtu, často záleží na velikosti města, kde se klub nachází, na vyskytovaných problémech a na klientele. Tři z pěti respondentů má pravidla klubu nastavené tak, že cílová skupina pod vlivem návykových látek do NZDM nesmí. R5: *„U nás je vstup do klubu pod vlivem návykových látek zakázaný, hlavně z důvodu prostorového uspořádání klubu. Tím, že je kontaktní místnost na jiném patře, klient pod vlivem by se tam těžko dostával a nemáme ani šanci tuto situaci personálně pokrýt. Musíme vždy zajistit bezpečí ostatních klientů i pracovníků.*“ R2: *„Máme to tak v manuálu, máme to tak v pravidlech, že prostě tihleti klienti k nám kvůli bezpečnosti ostatních klientů nesmějí, nemáme jim ty služby poskytovat.*“ R3: *„Předtím nám v podstatě chodili pod vlivem alkoholu, člověk to hnedka pozná a slušně je požádá o to, aby odešli, protože pravidla klubu toto neumožňují.*“ Zbývající dvě NZDM mají vstup pod vlivem do svého zařízení povolený. Hlavní důvod, který uvádí obě zařízení je, že vidí jako lepší variantu mít klienta pod vlivem na klubu pod dohledem než volně venku. R1: *„Naši klienti už přichází většinou zhulení, v tomto případě, když jsou v klidu na herně... Nezakazujeme jim to, ale taky neschvalujeme, je dobře, že chodí aspoň sem, než aby se poflakovali po ulicích.*“ R4: *„Chodí sem i uživatelé konopí, s tím, že je tady na klubu necháme, jde nám hlavně o to, aby byli tady v bezpečí než venku a dostávali zbytečný schýzy nebo si dělali zbytečný průsery, najednou je napadne, že rozbijí na záchodě nějaké dveře v supermarketu, ať jsou radši tady pod dohledem těch pracovníků.*“ Pátý respondent poukazuje na to, že se občasné zneužití návykových látek nemusí být poznat. Proto hlavním ukazatelem, zda může být na klubu, je klientovo chování. R5: *„Na druhou stranu někdy ani nepoznáme, že je klient pod vlivem návykové látky... V praxi to je tak, že pokud je uživatel pod vlivem, ale jeho chování neohrožuje ostatní a nenarušuje chod klubu, tak se v podstatě nic neděje, např. pivo, dvě.*

Pokud je pod vlivem a narušuje chod či bezpečí, je vykázán pro toto chování, protože samotnou přítomnost drogy prokázat nemůžeme.“ Druhý respondent mluví hodně o absenci takových klientů a zdůvodňuje to velikostí města. Avšak zkušenost s uživateli marihuany má a ač je u nich vstup do klubu pod vlivem návykových látek zakázán. R2: *„Stalo se nám to jednou všehovšudy... Jako klienti nám sem pod vlivem prostě nechodí.*“ Dalším stanoviskem NZDM je postavení klubů k drogám, které u sebe mají klienti. V tomto jsou všechna zařízení většinou zajedno. Přítomnost drog je zakázána a pokud je klient má, neexistuje nic, čím bychom to mohli zjistit, pokud se sami neprořeknou, v takovém případě jsou vykázáni z klubu. Pokud by přišlo ke kšeftování drog je pracovník povinen toto oznámit na Policii a klientela si musí být tohoto rizika vědoma, protože při kriminální činnosti jde anonymita stranou. Striktně to vyjádřil čtvrtý respondent: *„Pravidlo tady je bez drog, ale řešíme to individuálně, jak jsem uvedla, přinášet drogy nebo je někomu dávat se zde nesmí.*“ Třetí i první respondent s tímto mají zkušenost. První respondent také připomíná oznamovací povinnost, kterou má každý člověk. R1: *„Jeden klient nám sem nosí pervitin nebo také jinak řečeno, piko a peří. Může tu být s námi. V žádném případě nesmí kšeftovat a dávat někomu piko, ale moc dobře ví, že máme oznamovací povinnost. Nikoho tady nešacujeme, to bychom museli pak každého.*“ R3: *„Navíc když u sebe měli tu marihuanu, oni ji ukáží, než aby to skrývali, a automaticky ví, že mají odejít.*“ Ač některé NZDM mají vstup klientů pod vlivem návykových látek zakázán, každý z nich má své zkušenosti. Tím si potvrzujeme aktuálnost tohoto tématu. Uvedli jsme si obecné stanoviska i vyjádření jednotlivých zařízení k dané problematice. Nyní bychom chtěli mluvit o možných postupech práce s klientelou pod vlivem návykových látek. Činnost klubu se s příchodem člověka pod vlivem výrazně mění. Jedná se o zajištění bezpečnosti všech přítomných a zároveň poskytnutí služby jemu samotnému. Tam, kde mají vstup takových klientů povolený, jsou ustanoveny také postupy práce s ním. Sociální pedagog by vždy měl postupy znát teoreticky a vždy se je snažit použít. Tyto postupy jsou různé. Při příchodu klienta pod vlivem je dobré zhodnotit jeho stav a vždy monitorovat jejich chování, pokud se stane, že se to nerozpozná, klient pobývá v zařízení jako ostatní. Pokud je vliv návykové látky značný, tak dochází k převzetí činnosti jednoho pracovníka, který posoudí jeho stav, může si jej vzít do kontaktní místnosti, kde rozebírají danou skutečnost. Někteří klienti se právě v takovém stavu dostávají k jádru problému a dokáží ho i řešit. Pokud se situace opakuje stanoví se pro určitého klienta přesná pravidla, které dodržují všichni pracovníci. Dalším možným postupem může být určeno časové

rozmezí, během kterého má klient možnost na klubu být a řešit, co potřebuje. Po uplynutí časové doby je vykázán. Stav klienty pod vlivem návykové látky mohou být i krizové či ohrožující na jeho životě. V takových případech je zajištěna základní první pomoc a přivolána záchranná služba. Toto již jsou extrémní situace, ale pokud je klient i v takovém stavu, že službu odmítá nebo je agresivní je služba neposkytnuta a klient vykázán ze zařízení. Třetí respondent nám uvádí jedno možné pravidlo, kdy službu poskytovat a kdy ne. R3: „*Ono záleží na tom, jestli jsou schopní komunikovat, přijímat tu práci... Když je hodně pod vlivem, tak to smysl nemá.*“ Také připouští, že právě ta droga může napomoci k rozmluvení toho klienta a zároveň uvádí to stejné pravidlo. R3: „*Při terénu hodně záleží na míře, zda je klient schopen tu službu využít, je schopen to přijmout... Kolega v terénu právě říká, že jednoho klienta tak má, že vlastně on se rozovídá a vyřeší spolu nějaké problémy nebo nějaké věci, které ten klient potřebuje řešit. Což je i zpětná vazba od klienta. Pokud se mu to ale z vlastního pocitu nezdá, tak od klienta pod vlivem odchází.*“ Čtvrtý respondent naopak mluvil o tom, že klienti pod vlivem návykových látek do jejich klubu smí, ale pracovní postup s ním mají ustanovený. R4: „*Když přijde někdo opilý, po jednom až dvou pivech, domluví se s ním, ať mi řekne, co potřebuje a je tu nanejvýš půl hodiny, a pak ať odejde.*“ Tento postup rozděluje ještě podle znalosti klienta a jeho projevů. R4: „*Když vidím, že by s ním byly problémy, tak ho nepustím ani na klub... Zase když je to člověk, kterého znám, tak se to řeší samozřejmě líp... A ano stává se, že každý někdy ujede, tak v pohodě. Třebas tak na půl hodinky vysedí ten stav, dáme mu vodu, domluvíme se, že přijde příště, že si o tom můžeme promluvit a odejde. Pokud je to člověk, který mi chce rozbít hubu jen proto, že na něj mluvím, tak prostě ho poprosím, ať odejde. Když by mě neposlouchal, tak zavolám druhého pracovníka, který na něj taky mluví. Mluvíme slušně, a pokud na několikrát neuposlechl, tak ho upozorníme, že voláme policii, už se řeší bezpečnost ostatních dětí.*“ Druhý respondent uvádí monitorování klientů pod vlivem návykové látky. R2: „*Přišli dva klienti, na těch bylo vidět, že jsou zhulení, tak jsme je nevykázali, službu jsme jim poskytli, oni ani žádnou konkrétní službu nechtěli, prostě chtěli přijít, být mezi lidmi a být v pohodě. Monitorovali jsme je celou dobu a kdyby mělo dojít k nějakým projevům agresivity, tak bychom zasáhli samozřejmě, ale už je to teda hodně dlouho.*“ Do pracovního postupu patří také následná práce u těchto klientů, tito uživatelé návykových látek jsou spíše příležitostní nebo bychom je mohli nazvat experimentátory. Proto je velmi důležité při jejich příchodu na klub již v střízlivém stavu mluvit o jejich experimentování s drogou, poskytovat jim informace a celou situaci rozebírat. Kompletně

zahájit práci s klientem v této oblasti. Protože to, že klient přijde jednou pod vlivem z něj nedělá ještě závislého člověka. Užití drog také mohlo být pouze reakcí na prožívaný problém klienta, proto následné rozebírání situace je velmi důležité. Druhý respondent mluví o následném rozebírání problému: „*Jo, k tomu samozřejmě došlo, pak když přišel další den, tak jsem mu řekl: ‚Já jsem si všiml, žes byl včera takový veselý. Jak to máš s hulením?‘ A dlouze jsme to fakt na schodech probírali.*“ Třetí respondent ukazuje, že se snaží problém řešit hned, jen když to stav klienta dovolí. Jinak čekají, až navštíví klub příště a začne o tom sám mluvit. Zároveň si uvědomuje, že požití návykových látek mohlo být až reakcí na nepříznivou situaci. R3: „*Potom když přijde a sám to načal tady to téma, že včera byl jsem. Tak řešit to potom, ale pokud byli mírně, tak jsme to s nimi probírali hnedka. Protože to může být až ten druhotný problém, že to udělal kvůli něčemu, co je mohlo trápit, žrát.*“ Čtvrtý respondent nazývá právě tuto následnou reakci na předchozí situaci jako berličku k otvírání tématu, čímž decentně pojmenovává problém a poukazuje na dobrý způsob jeho řešení. Zároveň mluví o tom, že nelze takové klienty odmítat jen pouze kvůli vlastnímu pohodlí při práci. R4: „*Zase je to o tom, jestli se s těmi dotyčnými znám, když je tam ten vztah, tak si mohou říct, ty si zhulený, jak paprika. Ale když vím, že je to dítě, které sem přijde potřetí, tak se neznáme. Nechci mu takovou větou vyvolat schýzku, aby si neřekl, že ona to poznala. Tak právě potom až přijde příště, když je střízlivý, se o té věci můžeme bavit. Je to taková berlička k tomu, otevírat ty témata. Ne abych to brala: jejda, on je zhulený, jejda, on je ožralý, ať tady máme pouze pohodičku.*“ Protože v sociálních službách vykonávají práci lidé pro lidi, tak často dochází u pracovníků ke zlehčování si práce, přejí si mít klid a ne si přidělovat práci. V tomto můžeme spatřovat také smysl toho, aby se NZDM v názoru o poskytování služby klientům pod vlivem návykových látek ujednotily.

Celou touto částí jsme ukázali hlavní pracovní náplň sociálního pedagoga s klientem, představili jsme motivaci, jednání se zájemcem o službu a poskytování individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Poukázali jsme na problematiku návykových látek zneužívaných cílovou skupinou a popsali ze zkušeností respondentů možné postupy práce s nimi. V další části se zaměříme na sociálního pedagoga a pracovní rizika, která vyplývají z dané profese.

5.1.7 Pracovní rizika

Pracovní rizika nalezneme u každého povolání, které člověk ve svém životě vykonává. U sociálního pedagoga tomu není jinak. Budeme si charakterizovat pracovní rizika z hlediska osoby pracovníka, syndromu vyhoření, agresivního klienta, úrazu či onemocnění.

Pracovní rizika sociálního pedagoga v NZDM souvisí s jeho autoritou a osobností. Záleží na něm, jaký vztah si s klientelou vybuduje, jak ji nastaví hranice v jejich projevech, jak si ji bude připouštět k tělu a jak bude s ní jednat. Hodně se vztah mezi pedagogem a klientelou odvíjí od jeho přístupu. První i třetí respondent uznávají, že jejich klientela může v sobě skrývat určitá rizika, ale osobně se s nimi nesetkali. Spíše vidí důležitost v autoritě a jednání pracovníka. R1: *„Máme hodně klienty, určitě se může stát, že klient někoho napadne, ale naši klienti jsou převážně zhulení a jen čučí a koukají po sobě. Máme v metodice ošetřené krizové situace a co, kdy, jak dělat, ale já se u nás s nimi nesetkala. Je to podle mě také o pracovníkovi, jak on se chová a jedná s klienty.“* R3: *„Ale přímo agresivního klienta jsem neměla, ale hodně zde hraje roli osoba pracovníka, jakou má tu autoritu. Je to hodně na hraně, když jim člověk ukáže, že si to dovolit nemůže, tak si to nedovolí.“*

Dalším rizikem, které všeobecně vyplývá z pomáhajících profesí, je syndrom vyhoření. Pro úplnost doplňujeme jeho definici podle Hartla, Hartlové (2003, s. 586): *„Ztráta profesionálního zájmu, osobního zaujetí u příslušníka některé z pomáhajících profesí, nejčastěji spojeno se ztrátou činnosti a poslání; projevuje se pocity zklamání, hořkosti.“* Práce sociálního pedagoga v NZDM spočívá v poskytování služeb mladým lidem, kde se pedagog může vžívat do života cílové skupiny a snažit se ji směřovat určitou cestou nebo ji radit. Může být zklamaný, pokud se klient vydá špatnou cestou nebo si problémy klienta může vzít osobně a trápit se nad nimi. Často se klient o něčem s pedagogem poradí, ale už nepřijde říct, jak celá věc dopadla. I tato skutečnost se může stát nezvladatelnou. Dalšími podílejícími složkami na syndromu vyhoření je nízké společenské ohodnocení nebo platové a také se jedná o práci, kde se vyskytují krizové situace a pedagog je často pod tlakem. To vše má vliv na osobnost člověka a je potřeba, aby se během svého života věnoval také jiným činnostem a tak vykonával svou psychohygienu. První a čtvrtý respondent toto riziko pouze pojmenují, ale nerozebírají jej dopodrobna. R1: *„Určitě se zde dá vyhořet. To je samozřejmě ošetřeno supervizí.“*

R4: „Riziko vyhoření určitě taky.“ Třetí respondent syndrom vyhoření u sociálního pedagoga charakterizuje především kvůli špatné zpětné vazbě. R3: „Velkým rizikem je syndrom vyhoření, určitě ten, protože tady jde hrozně těžko vidět zpětnou vazbu, kolikrát se stane, že klient přijde, chce poradit, my mu něco doporučíme a dáme mu na výběr z různých možností, nebo mu řekneme, toto je možné, toto přináší rizika, toto je výhodné, ale už je na něm, aby se rozhodl. U některých případů nevíme, jak to dopadlo. Taková zpětná vazba, zda to mělo nebo nemělo smysl, to už nevíme a může to vést k syndromu vyhoření.“ Podobně to vidí i druhý respondent, který mluví o jakémsi projektování svých hodnot do života klienta. R2: „Může to být frustrace, že jo, z klientů, protože třeba člověk si, ať chce nebo nechce, do toho klienta projektuje nějaký svůj život nebo si říká, kam by se ten klient mohl vydat... třeba jim říct ty svoje hodnoty, a když jako oni je nějak nepřijímají a jdou svou cestou, kterou mám pocit, že je riziková, tak to v člověku něco zanechává, jo, negativního nebo frustrace.“ Pátý respondent vyjmenovává více faktorů, které se na syndromu vyhoření můžou podílet. R5: „VNZDM jsou často taky i z těchto důvodů zaměstnání lidé, kteří jdou přímo ze školy anebo lidé, kteří jsou zapálení. To co jsem vyjmenoval - nízká prestiž, mizerné platové ohodnocení a náročnost práce jsou věci, které se dost významně podílejí na syndromu vyhoření. Je to ubíjející, když děláte práci, kterou společnost neocení, nezaplatí a ještě jste pod neustálým tlakem či unavení... Pak je tu ještě hrozba syndromu vyhoření.“

Do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež mohou chodit i klienti s agresivním chováním. Což vyžaduje velkou zátěž psychiky sociálního pedagoga, protože jednak je zodpovědný za bezpečnost ostatních klientů a za druhé neustále musí volit jazyk, aby zmíněná agresivita nevypukla. O tomto riziku se zmiňují tři respondenti. Třetí respondent to sice připouští, ale osobní zkušenost s tím nemá. R3: „Může zde dojít také k agresivnímu vyhrožování z řad klientely, ale musím zaklepat, během mé praxe to bylo spíše laškování, že by teda něco zkusili.“ Čtvrtý respondent má s agresivním klientem přímou zkušenost. R4: „I to, že ne všichni uživatelé jsou upřímní a milí. Párkrát se nám tady stalo, že tu byli uživatelé s psychopatickými sklony a posléze hodně agresivní.“ Pátý respondent poukazuje také na agresivitu a na návykové látky, které mohou negativní chování u klienta vyvolat. R5: „Rizika v naší práci jsou. Především je to práce s agresivními jedinci, kteří také na klub přichází, a s tím rizika spojená. Také riziko spojené s klientem, který užívá návykové látky.“

5.1.8 Krizové situace a způsob řešení

V následující části se budeme zabývat krizovými situacemi, které nastávají v NZDM a budeme zkoumat jejich řešení, které nám respondenti vždy u ní uvedli. Každá možná krizová situace a její řešení by mělo být konkrétně popsáno v metodice zařízení. Při výskytu nové situace se metodika novelizuje. Většinou se jedná o přesné postupy, jak NZDM postupuje při krizové situaci. Pro takový postup je typická domluva ohledně konkrétního počtu upozornění, které je dáno klientovi, aby se špatným chováním přestal a posléze opustil klub. Následně je například klientovi udělena sankce, většinou spočívající v zákazu návštěv klubu, ale ta se odvíjí podle závažnosti prohřešku. Toto vše probíhá ve slušném vyjednávání z řad pracovníků směrem ke klientovi. Další způsob řešení krizové situace může vyústit v zavření klubu či přivolání Policie České republiky. R5: „V metodice máme uvedené postupy, jak jednat, když se děje na klubu havarijní nebo krizová situace.“ R1: „*Máme v metodice ošetřené krizové situace*“ Uvedené krizové situace jsme si rozdělili dle jejich způsobu vyřešení. Pátý respondent obecně vysvětluje jejich způsob sankcí a opatření. R5: „*Obecně když nějaký klient překračuje pravidla, je dvakrát napomenut a poté vyzván, aby odešel. Záleží také na závažnosti prohřešku. Samozřejmě pokud je krizová situace, která ohrožuje bezpečí pracovníka nebo uživatelů klubu, volá se Policie České republiky.*“ Nyní už budeme uvádět jednotlivé konkrétní příklady.

První krizové situace jsou řešeny většinou rozmluvou či určitou domluvou s klienty na určitých pravidlech, která se budou dodržovat při dalších vstupech do zařízení. První respondent uvádí situaci, kdy do zařízení chodil klient pod vlivem alkoholu každý den a nedbal žádných výzev. Sociální pedagogové sice mluvili o zavření klubu či přivolání policie, ale protože situace se opakovala, museli ji řešit určitými pravidly a domluvou. Poukázali bychom také na způsob přikázání odchodu, jednalo se o slušné jednání a nastavení časového intervalu pro daného klienta. R1: „*Jak jsem říkala, máme hodně klienty, ale situaci, kterou jsme tu měli, byla, že nám sem chodil jeden návykový alkáč a nebyla s ním žádná řeč. Sedl si a odmítal odejít – kontakt probíhal domluvou – vždy mu byl dán čas na to, aby se zvedl a odešel. Když nešel, zavřelo se zařízení. Řešilo se to tak, že vždy při jeho příchodu nebyl vpuštěn do klubu, ale rovnou do kontaktní místnosti, kde se jeho problém rozebíral a domluvily se s ním pravidla, pak mohl jít na klub nebo odejít.*“ Opět první respondent uvádí další situaci, kdy ostatní klienti přivolali policajty na jiného klienta, o kterém věděli, že utekl z diagnostického ústavu. Pracovníci klubu opět zavřeli

klub, ale nebylo to hlavní vyřešení, po policejním zásahu se klub znovu otevřel a začalo vzájemné povídání, kdy se celá situace rozebírala a poukazovalo se na danou situaci. R1: „*Druhá taková krizovka byla, když tady byl kluk, co utekl z diagnostáku, a ostatní na něj zavolali policajty. V tomto případě jsme zavřeli také zařízení, policajti si ho venku chytli, a pak jsme opět otevřeli a hromadně jsme situaci řešili, zda to bylo správné a co se to vůbec událo. Bylo to potřeba řešit, protože najednou tu bylo mnoho stresu, jak mezi klienty, tak i pracovníky.*“ Třetí respondent mluví o agresivním napadání klienta. Tuto situaci řeší vykááním klienta ven, kde vyjde za ním a společně se baví, o tom co se událo, a zároveň toto chování zakazuje. Poté je poslán už pryč a následně probíhá porada celého týmu, jaké omezení bude uděleno pro toho agresora. R3: „*Může docházet i k tomu, že se dva klienti začnou rvát, což tělesné tresty jsou u nás zakázané i veškeré ohrožování nebo veškeré náznaky. Ale stát se to může, teď se to párkrát stalo. Je důležité zachovat klid. Poprosit toho dotyčného agresora, aby prostě odešel. Odejdu s ním ven třeba i já a řešíme to, proč to udělal, jak to bylo, co je k tomu vedlo. Řeknu mu, ať odejde, protože to tady není přípustné, a následně řešíme to, jestli ten dotyčný bude mít přístup až za týden nebo nebude mít přístup a podobně. Záleží také na návaznosti, protože my tady zajišťujeme bezpečný prostor bez rozdílů, a když se tady pobijí, protože se nemají rádi, což se nám tu stává, tak je to potřeba tímto způsobem řešit. O tom se rozhoduje následně v celém týmu. Stopku na jeden den může dát pracovník hnedka sám, ale pokud je to na více dnů, tak se o tom dohadujeme všichni, protože ten druhý pohled zvenku je taky důležitý. Aby ten pracovník taky nebyl zaujatý tím, že tady s nimi neustále a už by měl toho jedince dost.*“ Čtvrtý respondent uvádí příklad, kdy v krizové situaci byl klient a chtěl ublížit sám sobě. Celá tato událost se uskutečnila mimo klub. Sociální pedagog byl přivolán ke klientovi jinými klienty. Pedagog se zachoval tak, že s dotyčným vedl rozhovor. R4: „*Stalo se nám taky, že jeden kluk chtěl spáchat sebevraždu na tkaničce, chtěl se oběsit kvůli tomu, že se s ním rozešla přítelkyně. Nám to děcka přišly rovnou říct, protože to se stalo mimo klub, řešila jsem to já, šla jsem hned za ním, tak jsme si povídali, samozřejmě si tu tkaničku odvázel a společně jsme se domluvili na tom, že zavoláme záchrannou službu, která ho posléze odvezla na psychiatrii. Je super, když funguje tým a máš podporu od ostatních kolegů, a když se pak stane něco krizového, tak to funguje.*“ Čtvrtý respondent uvádí ještě jednu situaci, kdy šlo experimentování s drogou, kdy pracovník klientku doprovázel v jejím špatném stavu po požití návykové látky. R4: „*Jo, tak celkové intervence, ať už je to experimentování s drogami. Z toho, že nám slečna tady zkusila trávu a bylo jí z toho*

strašně špatně. Přišla s tím sem a byla hodněbledá. Pak jsme s ní šli do kanceláře, kde se nám teda přiznala, tak to zkusila, a pak se vyzvracela, byla tu s námi do skončení klubu a pak nám děkovala a byla ráda, že už jí bylo líp. Tohle mi přijde, že člověk nesmí zapomínat, že byl taky mladý a prostě, že zkoušel, a ne, že ty jsi pod vlivem, tak běž pryč. Pak by byla venku, mohla by odpadnout a mohla i by se zadusit těma zvratkama a je lepší, když je tam ten dohled.“

Další krizové situace, které nám respondenti líčí, vyvrcholily při způsobu řešení, zavřením zařízení. Třetí respondent uvádí příklady, kdy k takovému stavu může dojít. Je to především při ohrožení života, ale i při nevhodném chování klientů. R3: *„Může se také stát, že přijde někdo hodně opilý, tam záleží na stadiu opilosti, protože kdyby to bylo v ohrožení života, tak spíše zajistit první pomoc a následně zajistit zbytek klientů, dát jim pokyny. Kdyby byl ten člověk opilý, tak bych klub zavřela a postarala se. To samé platí také u úrazu. V podstatě klienty rozpustit a starat se o toho dotyčného. Další situace, kdy bychom zavřeli klub, by se mohla třeba týkat toho jejich pohrávání si s ohněm. Když by to už přerostlo a i pracovník by se v tom necítil dobře, tak má právo je všechny vyhodit ven a zavřít.“* Druhý příklad uvádí už ze zkušeností čtvrtý respondent, mluví o přímém zavření klubu kvůli problémovému klientovi, který se na klub přišel podívat, ale přitom má udělený doživotní zákaz. Respondent poukazuje na sebranost a důvěřivost týmu při krizových situacích. R4: *„Ted' se nám stalo, že k nám přišel uživatel starší a má celoživotní zákaz na klub. Kolega ho znal, já ho neznala, protože jsem v té době tady ještě nepracovala. Ten uživatel zdravil, že ahoj a dělal, že není ten, koho ten pracovník zdraví a dělal se, že je někdo jiný. To bylo takové psycho, tak pracovník vyhodnotil to, že je lepší, abychom zavřeli klub, než aby tady něco udělal. On už v minulosti udělal to, že tady rozkopál dveře. Můj kolega řekl, že zavíráme klub, já jsem se na nic neptala a řekla jsem to děckám.“*

Posledním opatřením při krizové situaci je zavolání Policie České republiky. Tuto situaci nám popisuje především pátý respondent jako nedávnou situaci, která na klub nastala. Klienti porušovali pravidla a odmítali opustit klub. Sociální pedagog to řešil udělením sankce, která klienta akorát rozzlobila a nepomohla k jeho uklidnění. Klient měl opustit klub, ale neuposlechl, až na upomínku přivolání policie klienti odešli. Následně byl s týmem domluven zákaz vstupu do klubu pro dotyčné osoby na půlroku. R5: *„Nedávno jsme tu měli incident. Uživatelé slovně napadli pracovnice klubu, poté, co jednomu z nich*

udělila jedna kolegyně sankci. Rozčílilo je to a začali pracovníci nadávat a chovali se nebezpečně - byli agresivní a jejich chování bylo nepředvídatelné. Nedbali výzvy na opuštění klubu. Pracovnice je upozornila, že může použít v rámci sebeobrany obranný sprej. Když nechtěli odejít ani po opakované výzvě, volala městskou policii a oni mezitím utekli. Tady už cítili v nebezpečí uživatelé i pracovnice klubu. Policie nakonec ani nepřijela. Uživatelům byla nebo bude udělena sankce - zákaz vstupu na klub na dobu šesti měsíců. Jednalo se o vážné porušení pravidel, které má dlouhodobý vliv na atmosféru v klubu, a tito uživatelé navíc nevyužívali služby vhodným způsobem, ale spíše jen jako volnočas.“

Respondenti mají s krizovými situacemi bohaté zkušenosti ve svých nízkoprahových zařízeních. Krizové situace jsme uspořádali dle způsobu jejich řešení do tří skupin. První se řeší domluvou či rozmluvou, druhá zavřením zařízení a při třetí se volá Policie České republiky. Krizové situace by měly být vydefinovány v metodice každého zařízení pro případ jejich vyskytnutí, sociální pedagog by s nimi měl být seznámen a znát postup jejich řešení. Každá krizová situace si vyžaduje pohotové jednání a určitou míru improvizace.

5.1.9 Aktuální témata klientů v NZDM

V poslední části se budeme zabývat aktuálními tématy klientů. Tyto informace jsou důležité především z hlediska znalostí sociálního pedagoga. Cílová skupina je často bezprizorní a sociální pedagog by měl mít přehled o aktuálních tématech a být schopen bez ostychu s klienty komunikovat a orientovat se v problematice. Důležité je také upozornit na to, že probíraná témata v NZDM nejsou pouze ta populární. Sociální pedagog se věnuje také tématům, která cílovou skupinu nějak ohrožují. Hlavní témata jsme si rozdělili do tří skupin na existenční záležitosti, vztahovou problematiku a další témata, kde uvádíme především sexuální výchovu a zájem o návykové látky, ale zařadili jsme tam i zbývající dílčí témata, která se vyskytují jen v některých NZDM a respondenti se o nich zmínili.

Existenční záležitosti se týkají převážně starší klientely, která hledá zaměstnání, samostatné bydlení nebo řeší dluhovou problematiku. Tyto témata by sociální pedagog ovládat, protože jsou stěžejní záležitostí. Pokud klient má zabezpečený potřeby je schopný se uchytit ve společnosti a začlenit se do běžné populace. Klienty například nezajímá jejich dluhová problematika, dokud sami nepocítí její důsledky. Často se stává, že situace je už v nemilém průběhu a takový člověk se těžko z tohoto problému dostává. Nejlépe je, pokud

se sociálnímu pedagogovi podaří klientovi ukázat důležitost problému, a zároveň mu poradí, jak z toho ven. První respondent mluví o svém vlivu, který někdy musí vyvíjet, aby se klienti o svou dluhovou problematiku začali zajímat. R1: „*Dluhová problematika, je to většinou o tom, že my je trochu tlačíme, aby tento problém řešili.*“ Čtvrtý i pátý respondent uvádí další poskytované činnosti. R4: „*A s těma staršíma se řeší takový ty existenciální věci, jako dluhová problematika, hledání si bydlení, hledání si práce.*“ R5: „*Shánění bydlení, zaměstnání, brigády.*“

Vztahová problematika je druhým stěžejním tématem, které je v NZDM probíráno. Klienti řeší své vztahy s rodiči, kamarády. Zde sociální pedagog především využívá své schopnosti empatie. Když děti nadávají na své rodiče, nesmí se nechat strhnout svou rolí, která může stát spíše za názory rodičů, ale často jde jen o to, dítě vyslechnout, sdílet s ním jeho problém a třeba naznačit více pohledů na danou situaci. Děti se učí, jak zacházet s pomluvami, a sociální pedagog je provází při prvních láskách. Zde se jedná také o empatičnost a udílení různých náhledů. Sociální pedagog nikdy na situaci nedává hotový recept, ale pomocí otázek a různých dalších metod s klientem problém rozebírá. V pokročilejším stadiu se také mohou klientům předávat informace ohledně sexuální tematiky. R4: „*Tím, že je ta cílová skupina od 10 do 26, tak to se prolíná potřebou v každém věku. Ti mají řešit hlavně kamarádství a ty pomluvy a drby, jak se s tím vyrovnat. Šikanu ve škole.*“ R3: „*Vztahové problémy, takové ty vrstevnické – rivalita mezi holkama, nebo vztah holka kluk, takové ty partnerské.*“ R4: „*Odvíjí se to od všeho, ať to jsou partnerské vztahy, první lásky, pak už teda další zkušenosti, první sex.*“ R5: „*Typické téma pro NZDM je řešení vztahů s rodiči, vrstevníky, první láskou apod.*“

V této zbývající skupině témat uvedeme další témata. Věk cílové skupiny v průběhu poskytované služby je ve stadiu puberty a je přirozené, že pro cílovou skupinu je populární sexuální výchova, ale není to jediné téma, patří sem také návykové látky a jejich užívání. Sociální pedagog by měl umět cílové skupině zprostředkovat pochopitelnou formou různé informace a především ty, které spadají do prevence před patologickými jevy či infekčními nemocemi. Zabývat se také tématy, které nejsou pro klienty zábavné, ale jsou potřebné, aby klienti získávali zpětné pohledy na své chování a jednání. Pokud pedagog vidí málo oblečeného klienta nebo zjistí sebepoškozující činnost u klienta, musí mu zajistit pomoc a dát zpětnou vazbu. Například v otázkách sexuální výchovy by pedagog měl mluvit otevřeně, bez posměšků. Vysvětlovat jednotlivé procesy v těle a klienta ujišťovat

o normálnosti. Z hlediska užívání drog by v NZDM měla probíhat především primární prevence. R4: *„Ještě například je zajímavá vše, co se týká fyziologického dospívání, první menstruace, poluce a další a jak s tím má člověk zacházet. Je fajn, že to ty děcka otvírají a pracovník se nebojí o tom mluvit, protože většina lidí o tom nemluví.“* R1: *„Sexuální výchova – chtějí těhotenský test nebo kondom.“* Pátý respondent udává taky jako hlavní téma sex a hned dodává také drogy. To je velmi oblíbené téma u cílové skupiny a většinou mají zájem dovědět se více informací. R5: *„Sex, drogy, alkohol, kouření.“* R1: *„Drogy – většinou se chtějí dozvědět více informací o nich.“* Druhý respondent zmiňuje také o drogách a přidává rovněž téma nedostatečného oblékání. R2: *„Mluvíme o typických tématech kouření, alkohol, případně nějaký zneužívání nějakých drog, řešíme i nedostatečné oblékání, protože i kluci chtějí nějak vypadat, tak si prostě vezmou tričko s krátkým, i když je pět stupňů Celsia.“* Čtvrtý respondent mimo drog také přidává další téma, a to výběr střední školy. R4: *„Dále to experimentování s drogama a výběr střední školy.“* Třetí respondent také mluví o pomoci se školními problémy. Potkává se sebepoškozováním. R3: *„Aktuálně řešíme problémy ve škole, ať už výchovné nebo s učením. Určitě také sebepoškozováním.“*

5.2 Diskuse

V této podkapitole uvedeme shrnutí našeho výzkumného šetření, zodpovíme si hlavní cíl našeho výzkumu pomocí výzkumných otázek. Budeme se věnovat profesi sociálního pedagoga. Uvedeme požadavky na výkon této profese v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Zmíníme se také o pracovním postupu, který je uskutečňován s klientem navštěvujícím zařízení. Nastíníme také důležité body našeho výzkumu a srovnáme ho s výzkumem podobným.

Na sociálního pedagoga jsou kladeny požadavky v rámci celé jeho osoby i charakteru. Pedagog musí vždy splňovat dané vzdělání dle zákona o sociálních službách a musí se i nadále po celou svou dobu pracovního výkonu průběžně vzdělávat. Z dovedností se klade důraz na dobrou komunikaci a schopnost navazovat vztahy s cílovou skupinou. Za nejdůležitější vlastnost se považuje empatie, kterou člověk používá k porozumění klientova života. Přidáváme také toleranci, která je úzce spjata s empatií. Sociální pedagog musí umět klienta brát takového jaký je i s jeho projevy. Ze zkušeností se za dobré považuje setkání s patologickou situací či chováním, protože to vše pomáhá k vnímavosti

pedagoga v NZDM. Výhodou jsou různé zájmy či předchozí činnosti s mládeží. Sociální pedagog by měl být odolný vůči stresu a měl by mít přirozenou autoritu. Toto jsou nejdůležitější charakteristiky a kompetence, které by se u sociálního pedagoga v NZDM měli aspoň v nějaké formě vyskytovat.

Jakákoliv sociální služba v naší republice má povědomí o standardech kvality sociálních služeb a je zákonem vázána, aby tyto standardy naplňovala. U nízkoprahové služby pro děti a mládež tomu není jinak. Sociální pedagog by měl mít povědomí o těchto standardech, protože od nich se odvíjí také jeho pracovní náplň a postup při jednání s klientem. Všichni respondenti kladou důraz na schopnost dobré komunikace. Ta je nejvíce využívána při plnění pracovního postupu. Sociální pedagog se stará částečně o motivaci klienta, dále s ním vyjednává ohledně dohody o poskytnutí služby a v neposlední řadě s ním individuálně plánuje, a v tom spočívá vypořádání a pojmenování dané klientovi zakázky. Aby se toto všechno mohlo plnohodnotně uskutečnit, musí sociální pedagog s klientem mít navozený vztah důvěry, ke kterému jsou potřeba předchozí zmíněné kompetence a velmi dobrá komunikace, vnímavost a pochopení. V našem výzkumu jsme se také věnovali obtížnému tématu ohledně cílové skupiny a užívání návykových látek. Dozvěděli jsme se, že hodně nízkoprahových zařízení má ustanovené, že těmto lidem službu neposkytuje, ale napříč tomu každý z respondentů, až na jednoho, má s nimi bohatou zkušenost. Proto se i my nad tímto pozastavujeme. Dokazujeme stálou aktuálnost v této problematice a doporučujeme nízkoprahovým klubům, aby se tím také zabývali a popřípadě své stanovisko k poskytování služby přehodnotili.

V nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež jsou sociální pedagogové i cílová skupina často vystaveni stresové situaci. Sociálního pedagoga se týkají také pracovní rizika, která ho mohou při výkonu práce potkat. Nejčastěji uváděné riziko je syndrom vyhoření. Může postihnout každého pracovníka v NZDM, především kvůli malému ohodnocení z hlediska společnosti nebo kvůli nenávratné zpětné vazbě. Existuje více rizik, která jsme podrobně už rozepsali, ale další stresové situace, které se v NZDM vyskytují, pojmenováváme jako krizové. Tyto situace jsme zkoumali a snažili se v nich najít určité řešení, které by nám také ukázalo vyplývající kompetence. Při řešení jakékoliv krizové situace je zapotřebí schopnost pohotového rozhodování, improvizace a fungování

pracovního týmu. Spadá sem také systém sankcí a ujednaných metod, jak v krizové situaci postupovat.

System kompetencí v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, jak uvádíme již výše, zkoumal i Jiří Kocourek ve své bakalářské práci. Jeho výsledky prezentujeme ve své teoretické práci a zmiňujeme ho i ve vydefinování výzkumného problému v předchozí kapitole. Jeho výsledky jsou podobné s výsledky našimi, ale metoda výzkumu se liší. Naše použitá kvalitativní metoda pouze jednotlivé profesní kompetence nepojmenovává, ale také rozebírá dopodrobna a dává odpověď na otázky jejich použití, jejich důležitosti a významu při výkonu profese sociálního pedagoga v NZDM.

ZÁVĚR

Bakalářská práce v celém svém obsahu pojednává o dvou stěžejních tématech, kterými je sociální pedagogika a sociální služba nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. V teoretické části práce jsme se zabývali třemi okruhy, které jsme uspořádali do tří kapitol s názvy sociální pedagogika, pracovní a sociální kompetence a nízkoprahová služba pro děti a mládež. V první kapitole jsme nejdříve uvedli obecnou charakteristiku oboru a dále se věnovali hlavně profesi, která z ní vyplývá. Jsme si vědomi velké obsáhlosti tohoto oboru, ale pro naši práci jsme zvolili pouze potřebné informace k zasvěcení do tématu. V kompetencích jsme uvedli jejich význam a nahlédli na ně z několika stran, pak je přímo konkretizovali už na nízkoprahové zařízení. Poslední kapitolu v teoretické části jsme zasvětili nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež. Uvedli jsme kompletní představení služby a její zaměření tak, aby čtenář měl o službě reálnou představu. Praktická část je rozdělena do dvou kapitol, přičemž první charakterizuje uskutečněný výzkum a druhá jej vyhodnocuje. První kapitola v praktické části popisuje výzkumný problém, ustanovuje cíl a dílčí cíle s výzkumnými otázkami. Udává nám také kritéria při výběru respondentů a popisuje je. Druhá kapitola nám rozebírá důležité odpovědi respondentů a v poslední své části, v diskusi, nám vyhodnocuje vyzkoumaná data a porovnává je s podobným výzkumem. Svou výzkumnou část jsme popsali pracovní pozici sociálního pedagoga v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a popsali jeho důležité kompetence, které potřebuje jedinec k výkonu takového povolání.

Tato bakalářská práce popisuje jednu z možných profesí, kterou může absolvent sociální pedagogiky vykonávat. Dává přehled o pracovní náplni v NZDM a charakterizuje vhodnou osobnost pro tuto činnost. Sociální pedagog je po přečtení této práce seznámen s pracovními riziky a může si sám ujasnit, zda chce na takové pozici pracovat či nikoliv. Dále bakalářská práce může být využívána v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež při výběrových řízeních, kdy už stávající pracovníci podle našich uváděných charakteristik mohou nového pracovníka vybrat snáze.

Návrhy na další bádání v tomto tématu by mohly být uskutečněny s klienty nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, kdy by mohla být zkoumána problematika ohledně spokojenosti klientů s poskytovanými službami, výzkumnou metodou kvantitativní. Druhý návrh dalšího zkoumání by se mohl zaměřit pouze na

konkrétní oblast práce s klientem a to na poskytnutí služby klientovi pod vlivem návykové látky, aktuálnost tohoto tématu vyplývá i z našeho výzkumného šetření.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BAKOŠOVÁ, Zlatica. *Sociálna pedagogika jako životná pomoc*. Bratislava: FF UK, 2005.
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-148-8.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 4 vyd. Univerzita Karlova v Praze: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.
- HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.
- HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3 vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6.
- HERZOG, Aleš. *Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy*. In *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. KLÍMA, Petr. 2.vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. s. 177. ISBN 978-80-254-4001-8.
- HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ, M. et al. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových službách a zařízeních. 17. 09. 2006. [cit. 15.3.2015]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1 vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- MLČÁK, Zdeněk. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-129-3.
- KLÍMA, P. *Co si lze představit pod pojmem nízkoprahovost*. In *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. JEDLIČKA, R., KLÍMA, P., KOŤA, J., NĚMEC, J., PILAŘ, J. 1. vyd. Praha: Themis, 2004. s. 377. ISBN 80-7312-038-0.
- KLÍMA, P. *Čím a jak se odlišují nízkoprahové služby od standardních*. In *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. JEDLIČKA, R., KLÍMA, P., KOŤA, J., NĚMEC, J., PILAŘ, J. 1. vyd. Praha: Themis, 2004. s. 378-379. ISBN 80-7312-038-0.

KLÍMA, P. Nízkoprahově organizovaná výchovná a sociální práce. In *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. JEDLIČKA, R., KLÍMA, P., KOŤA, J., NĚMEC, J., PILAŘ, J. 1. vyd. Praha: Themis, 2004. s. 370 – 372. ISBN 80-7312-038-0.

KLÍMA, P. Význam výchovné práce v systému sociálních služeb. In *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. JEDLIČKA, R., KLÍMA, P., KOŤA, J., NĚMEC, J., PILAŘ, J. 1. vyd. Praha: Themis, 2004. s. 361. ISBN 80-7312-038-0.

KOCOUREK, Jiří. *Problematika kompetencí pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež: bakalářská práce*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Fakulta pedagogická, Katedra pedagogiky a psychologie, 2012.

KOTOVÁ, Helena a Martin HOLIŠ. Vstup do nízkoprahového klubu pod vlivem návykových látek a práce s klienty zneužívajícími návykové látky ve větší míře než malé míře. In *Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork*. 1. vyd. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010. ISBN 978-80-86728-42-1.

KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.

PRŮCHA, Jan, Jiří MAREŠ a Eliška WALTEROVÁ. *Pedagogický slovník*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-772-8.

Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových službách a zařízeních. 23. 04. 2013. [cit. 04.4.2015]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/content/view/195/157/>

Vyhláška č. 505/2006 Sb. k zákonu o sociálních službách, §27.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §53 a §62.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

NZDM Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

R1 První respondent

R2 Druhý respondent

R3 Třetí respondent

R4 Čtvrtý respondent

R5 Pátý respondent

T Tazatel

Atd. A tak dále

A pod. A podobně

IP Individuální plán

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 Popis respondentů

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky pro rozhovor

Příloha P II: První rozhovor

Příloha P III: Druhý rozhovor

Příloha P IV: Třetí rozhovor

Příloha P V: Čtvrtý rozhovor

Příloha P VI: Pátý rozhovor

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY PRO ROZHOVOR

1. Co vše musí člověk vzdělanostně splňovat, aby mohl pracovat jako sociální pedagog v NZDM?
2. V jakých oblastech se musí pracovník v NZDM vzdělávat průběžně?
3. Jaké by měl mít člověk dovednosti a zkušenosti pro činnost v NZDM?
4. Jaké vlastnosti potřebuje člověk, aby mohl pracovat jako sociální pedagog v NZDM?
5. V čem spočívá náročnost práce sociálního pedagoga v NZDM?
 - Je práce v NZDM časově náročná?
 - Jak je využívána fyzická zdatnost v práci v NZDM?
 - Jaká je náročnost z hlediska psychické odolnosti v NZDM?
6. Popište mi, jak probíhá Váš pracovní den jako sociálního pedagoga v NZDM?
7. Jaké činnosti jsou stěžejní pro Vaši práci sociálního pedagoga v NZDM?
 - Popište mi, jak probíhá Vaše činnost a dění na klubu?
8. S jakými pracovními riziky se setkává člověk pracující v NZDM?
9. Jak navazujete s klienty první kontakt? Jaká motivace u klientů nejvíce funguje?
Jak probíhá jednání se zájemcem o službu a individuální plánování v NZDM?
 - Je první přijetí do NZDM z kontaktu v terénu?
10. Jak jednáte s klientem ve Vašem NZDM, když je pod vlivem alkoholu nebo drog?
 - Jak jednáte s klientem, který přinese drogy na klub?
11. Jaké krizové situace se vyskytují v NZDM a jak je sociální pedagog řeší?
12. Jaká témata jsou u klientů NZDM aktuální?

PŘÍLOHA P II: PRVNÍ ROZHOVOR

T = tazatel

R1 = první respondent

T: Co vše musí člověk vzdělanostně splňovat, aby mohl pracovat jako sociální pedagog v NZDM?

R1: Vzdělání podle té sto osmičky, zákona o sociálních službách, takže musí být buď sociální pracovník, nebo pedagog. Já myslím, že tam je toho teď strašně moc, tam je i speciální pedagog, podle mě tam je i psycholog, a musí to být buď voška nebo výška. A jinak to může být pracovník v sociálních službách. Což my tady pracovníka v sociálních službách nemáme, ale kdyby se objevil někdo hodně schopný, tak bychom ho vzali jako pracovníka. Na toho pracovníka v sociálních službách je kurz kvalifikační. No, a pak tam jsou nějaké osobnostní požadavky, které jsou na člověka kladeny, aby mohl dělat v nízkoprahu.

T1: V jakých oblastech se musí pracovník v NZDM vzdělávat průběžně?

R1: Za mě osobně jsou to dávky státní sociální podpory, aby věděl, co tomu klientovi může nabídnout. Ono je to o tom teď a tady, tak je dobrý mít přehled o tom, co je za těma zdma, takže systém sociálního zabezpečení, nějaká dluhová problematika, jak z toho ven, a potom nějaký harm reduction, jako kam trendy jdou. V té přímé péči s klienty zlepšovat ty svoje kompetence, kurzy, jako jsou práce s agresivním klientem, motivační rozhovory, krizový intervence. Tohle jsou pro mě kurzy, který by měl každý absolvovat, aby práci mohl dělat dobře.

T: Jaké by měl mít člověk dovednosti a zkušenosti pro činnost v NZDM?

R1: Já nevím, jestli dovednosti, než jako... nevím, my tady jako pořádně nic neumíme. Mám ten dojem. Spíš ty zkušenosti, to jsou nějaké životní zkušenosti, ty určitě, je to člověk, který se v životě nedostal do kontaktu s nějakýma sociálně patologickými jevy, neříkám, že si je on musel prožít, ale aspoň se s nimi dostat do kontaktu, během svého

života i mimo práci, tak zřejmě bude dost mimo. Nebude úplně vědět, co se děje v tom životě těch klientů a nebude tomu dost rozumět – to určitě. Dovednosti – umět naslouchat, to je důležitý, a další jsou spíš vlastnosti.

T: Jaké vlastnosti potřebuje člověk, aby mohl pracovat jako sociální pedagog v NZDM?

R1: Měl by být komunikativní, měl by v něm být život, empatický, ono se to tak říká, ale je to vážně hodně důležitý, protože ti lidi, když empatický nejsou, je to problém, ale je to i o tom pochopit toho klienta v tom, že rozumíš tomu, proč on to dělá. Proč on do té školy nejde, protože má spoustu jiných motivů, a vcítit se do té jeho situace, tím pádem ten člověk s ním pracuje jinak. Netlačí na nic. Člověk by měl být schopný pracovat v týmu, nebo aspoň ve dvojici, aby na sebe nepřijímal všechnu iniciativu, a pak v tom tandemu, aby se klienti nebili o pracovníky. Je to taky o tom být do dvojky s tím člověkem, s kterým jsi na službě a podporovat se vzájemně a umět přijmout zpětnou vazbu, to není jen u pracovníků NZDM, ale také obecně pro funkčnost firmy. Je dobrý nemyslet si, že jsem mistr světa a zkazit lidem současný život.

T: V čem spočívá náročnost práce sociálního pedagoga v NZDM?

R1: Tato práce je náročná na čas, protože není ideální každý den být v práci do 19:00.

T: Jak je využívána fyzická zdatnost v práci v NZDM?

R1: Jen při terénní práci. Je náročné chodit tři hodiny po venku, zrovna když prší nebo mrzne, máme už ustanovené, že když vydatně prší nebo je sněhová kalamita, že terén není. Ale hodně v terénu záleží na tom, koho, kdy, jak potkáte.

T: Jaká je náročnost z hlediska psychické odolnosti v NZDM?

R1: Určitě se zde dá vyhořet. To je samozřejmě ošetřeno supervizí. Příkladem je, že jsem dnes půlku noci nespala, protože jsem přemýšlela nad tím, jak to má jedna holka těžké, čím si všim prošla. Přijde mi ale také hodně obtížné se neustále obhajovat před společností, že tu také pracujeme, že to, jak to děláme, je správně, že naše práce není podpora jejich stylu, ale je to prostředek, jak se k nim dostat. Mě nebaví desetkrát za sebou hrát fotbal, ale hraju ho, protože je to cesta k nim. Někdy se k tomu nejdůležitějšímu dostaneme právě při hře.

T: Popište mi, jak probíhá Váš pracovní den jako sociálního pedagoga v NZDM?

R1: Náš pracovní den je rozdělený na 4 hodiny administrativy, kde zapisujeme záznamy o každém klientovi z předchozího dne, zabere to hodně času, a 4 hodiny přímé práce. Stěžejní je samozřejmě ta přímá práce, jsme s klienty, komunikujeme s nimi na jimi dané téma a snažíme se vypořádat, co potřebují.

T: Jaké činnosti jsou stěžejní pro Vaši práci sociálního pedagoga v NZDM?

R1: Důležitá je administrativa, jak jsem říkala, zapsat zápisy o každém klientovi, záznam o jeho návštěvě klubu z předchozího dne. Patří sem i neustálé předělávání, doplňování metodiky, když se objeví nějaký případ, který v metodice není ještě ošetřený. Dále do našich pracovních činností patří vzdělávání se pomocí různých kurzů a důležité jsou porady týmu, supervize a metodické vedení. Každé dva měsíce vymýšlíme nové téma, děláme nástěnky, vymýšlíme nové otázky ke hře Riskuj, děláme k tématu novou křížovku. Toto zabere také hodně času, pokud je to téma, o kterém si musíme informace nejprve zjistit, tak to zabere času dvakrát tolik. Nakonec je neméně důležitá práce na klubu.

T: Popište mi, jak probíhá Vaše činnost a dění na klubu?

R1: Práce na klubu spočívá v tom, že jsme vždy dva pracovníci a klienti mohou v určitém čase kdykoliv přijít a kdykoliv odejít, my hlídáme dění na klubu. Jeden z pracovníků má na starosti také kontaktní místnost, která je pro každého otevřená, a když někdo potřebuje řešit nějaký problém o samotě s pracovníkem, může využít právě kontaktní místnosti.

T: S jakými pracovními riziky se setkává člověk pracující v NZDM?

R1: Máme hodně klienty, určitě se může stát, že klient někoho napadne, ale naši klienti jsou převážně zhulení a jen čučí a koukají po sobě. Máme v metodice ošetřené krizové situace a co, kdy, jak dělat, ale já se u nás s nimi nesešla. Je to podle mě také o pracovníkovi, jak on se chová a jedná s klienty. Liší se to také terénem – tam je to také o odvaze pracovníka. Pokud vidím pět kluků, jak se spolu baví a jsou někde na okraji města a nikde nikdo není, tak za nimi určitě nepůjdu. Třeba nehrozí zmlácení, ale jen to, že

by měli připomínky a blbé kecy, tak prostě mezi ně nepůjdu. Ale pokud by se poflakovali na nějakém rušném místě, zastavila bych se tam s nimi. Je důležité vždy odhadnout situaci.

T: Jak navazujete s klienty první kontakt? Jaká motivace u klientů nejvíce funguje? Jak probíhá jednání se zájemcem o službu a individuální plánování v NZDM?

R1: Liší se to terén od klubu, na terénu hodně záleží na počasí. Na klub většinou klienti chodí kvůli svým kamarádům.

T: Je první přijetí do NZDM z kontaktu v terénu?

R1: Ne, většinou, oni všichni chodí za svými kamarády, o kterých ví, že chodí sem do klubu. Klienti nechodí za námi. Klienti dobře ví, že tady najdou kamarády, a až časem se dozvídají, co je to tady za službu. To mi říkal bývalý spolužák, co dělal v káčku, že kdysi potkal klientku a ta mu říká: „My jsme vždy do káčka chodili shánět fet.“ Oni si sem chodí vyměňovat jointa. Je to vlastně jejich motivace a nějaké řešení jejich problémů, to probíhá spíš u těch věkově starších klientů, ale také málo. Chodí sem ale také pro to, že je tu teplo, sucho. V létě třeba moc nechodí, což se nedivím. Co se týká jednání se zájemcem o službu, tak když vidím, že přijde někdo nový, pozoruji ho, někdy mu řeknou ostatní, o co jde, ale většinou až je tu popáté, tak si ho vezmu do kontaktní místnosti a všechno to na něj vybalím. To, že jsme sociální služba, co vše nabízíme, seznámím ho s fungováním klubu a s tím, že máme oznamovací povinnost. Nakonec mu dám smlouvu o sociální službě. Na terénu je to jiné, člověk musí dobře rozlišovat. Když vidím člověka samotného dlouho venku někde posedávat, přijdu za ním, slušně pozdravím a snažím se s ním komunikovat. Zjišťovat situaci. Když je někde třeba šest lidí a já jednoho znám, je dobré se s ním začít bavit a buď se připojí ostatní, nebo je trapné ticho a v tom případě je lepší odejít. S individuálním plánováním je to složitější v NZDM. Funguje to tady na principu tady a teď. Nedá se s klientem v NZDM dopředu napsat nějaký cíl a kroky, jak dojdeme k jeho uskutečnění, stává se to velmi zřídka. Většinou to probíhá tak, že klienti jsou na klubu a bavíme se o všem možném, a je na pracovníkovi, aby z rozhovorů poznal ten problém a pojmenoval ho a případně také řešil. Mělo by to individuální plánování probíhat v kontaktní místnosti, ale většinou je na klubu mnohem upřímnější a pravdivější než kontaktní místnosti. Kontaktní místnost působí tak terapeuticky, místnost je malá, jsou tu pohodlné křesla a je to uzavřené, klient se více přetvařuje, kdežto na klubu je to spontánní.

O to je to těžší pro pracovníka, on musí hlídat dění na klubu a zároveň se věnovat klientovi, zvláště když se mu svěřuje. Takže zakázky musíme vypořádat my, není to o tom, že by sami přišli. Většinou to je psaní životopisu nebo chtějí těhotenský test, kondom, řešit dluhovou tematiku, vytisknout si papíry.

T: Jak jednáte s klientem ve Vašem NZDM, když je pod vlivem alkoholu nebo drog?

R1: Naši klienti už přichází většinou zhulení, v tomto případě, když jsou v klidu na herně, mají jointy u sebe a chodí kouřit za naše zařízení. Lidi je tam vidí a pak mají mylné názory na to, co se děje uvnitř. Nezakazujeme jim to, ale taky neschvalujeme, je dobře, že chodí aspoň sem, než aby se poflakovali po ulicích.

T: Jak jednáte s klientem, který přinese drogy na klub?

R1: Jeden klient nám sem nosí pervitin nebo také jinak řečeno, piko a peří. Může tu být s námi. V žádném případě nesmí kšeftovat a dávat někomu piko, ale moc dobře ví, že máme oznamovací povinnost. Nikoho tady nešacujeme, to bychom museli pak každého.

T: Jaké krizové situace se vyskytují v NZDM a jak je sociální pedagog řeší?

R1: Jak jsem říkala, máme hodné klienty, ale situaci, kterou jsme tu měli, byla, že nám sem chodil jeden návykový alkáč a nebyla s ním žádná řeč. Sedl si a odmítal odejít – kontakt probíhal domluvou – vždy mu byl dán čas na to, aby se zvedl a odešel. Když nešel, zavřelo se zařízení. Řešilo se to tak, že vždy při jeho příchodu nebyl vpuštěn do klubu, ale rovnou do kontaktní místnosti, kde se jeho problém rozebíral a domluvily se s ním pravidla, pak mohl jít na klub, nebo odejít. Druhá taková krizovka byla, když tady byl kluk, co utekl z diagnostáku a ostatní na něj zavolali policajty. V tomto případě jsme zavřeli také zařízení, policajti si ho venku chytli, a pak jsme opět otevřeli a hromadně jsme situaci řešili, zda to bylo správné a co se to vůbec událo. Bylo to potřeba řešit, protože najednou tu bylo mnoho stresu, jak mezi klienty, tak i pracovníky.

T: Jaká témata jsou u klientů NZDM aktuální?

R1: Dluhová problematika je to většinou o tom, že my je trochu tlačíme, aby tento problém řešili, sexuální výchova – chtějí těhotenský test nebo kondom. Drogy – většinou se chtějí dozvědět více informací o nich.

PŘÍLOHA P III: DRUHÝ ROZHOVOR

T = tazatel

R2 = druhý respondent

T: Co vše musí člověk vzdělanostně splňovat, aby mohl pracovat jako sociální pedagog v NZDM?

R2: No, tak ty aprobase sociálního pedagoga a pracovníka v sociálních službách, jsou dány zákonem o sociálních službách. Sociální pedagog musí mít vysokoškolský vzdělání sociálního směru, a to buď s titulem diplomovaný specialista nebo bakalář nebo magistr. Myslím, že žádný jiný titul se v těchto oblastech neuděluje, leda vyšší Ph.D. nebo tak. Pracovník v sociálních službách musí mít doplněný akreditovaný kurs mnohahodinový, anebo maturitu v čemkoli a kurz.

T: V jakých oblastech se musí pracovník v NZDM vzdělávat průběžně?

R2: Jednak je důležitý pochopit, že každý nízkoprah je jiný, třeba myslím si, že zrovna tady náš nízkoprah je dost výjimečný oproti jiným nízkoprahům, jednak jsme na malém městě, nemáme tady třeba vůbec romskou klientelu, nemáme tady v podstatě ani žádné klienty, který jsou v nějakých krizových situacích, aspoň drtivá většina v nich není, čili my řešíme úplně jiné problémy a úplně jiné zadání jakoby těch zakázek od klientů, než co řeší třeba nějaký nízkoprah na velkých sídlištích, ve velkých městech. My tu opravdu máme málo klientů, který by nějak masivně zneužívali drogy, který by měli nějakou kriminální minulost, je tady velice málo klientů, kteří řeší třeba nějaký velký trable nebo velký problémy se sexualitou nebo tak. Opravdu tady je to velmi komfortní u nás. Čili já... Na tuhle otázku se těžko odpovídá, závisí na tom zařízení, vlastně závisí na té klientele, jestliže je třeba klientela, která je problémová v tom, že tam chodí klientela, který zneužívají návykové látky, tak je dobrý se třeba učit komunikovat s těmadle lidmi, kteří jsou pod vlivem. Je dobrý třeba umět hodně dobře pracovat se svou asertivitou, aby bylo jasné zase těm lidem, kteří jsou pod vlivem, aby ten pracovník se nebál odmítnout nebo naopak třeba jim poskytnout tu službu a tak. Zase tam, kde je třeba romská klientela, je dobrý, aby se vzdělávali zase v komunikaci s romským etnikem. My máme tady spíš

takový všeobecný směr toho vzdělávání, čili nějaký sebevzdělávání, ať už to jsou třeba kurzy, které se týkají krizové intervence nebo aspoň základy nebo nějaký právě komunikační kurzy, a potom taková všehochuť typu... Třeba dobrý kurzy dělaly Klíče pro život od ministerstva školství. Bylo to takový kompendium všeho možného od práv přes komunikaci, fakt jako hodně zajímavý různorodý vícedenní kurz. Takže já si myslím, že ta jednoduchá odpověď je, že závisí na klientele, tím směrem je potřeba směřovat vzdělávání pracovníků.

T: Jaké by měl mít člověk dovednosti a zkušenosti pro činnost v NZDM?

R2: Zkušenosti nejsou potřeba, mnohem víc než zkušenosti jsou potřeba osobnostní charakteristiky. A dovednosti... Musí být sebevědomý, měl by umět komunikovat s mladými lidmi, měl by k nim být blízko, a to pokud možno i věkem. Pro mě to třeba spadá do toho principu nízkoprahovosti. Jestliže tady máme nějakou nízkoprahovost a pracuje tady pětáctýřicetiletý zaměstnanec, tak mám prostě nějaký pocit, že to není úplně správně. Nebo takhle... V extrémních případech může být pětáctýřicetiletý, který bude pro ty klienty super. Ale je to spíš výjimka, která potvrzuje pravidlo, které říkám. Spíš si myslím, že je lepší, aby ti pracovníci ne stejného věku, prostě 25-35 let mi přijde jako dobrý věk. A pak by měli mít zájmy, které jsou trošku vstřícní, jo, jako k té cílové skupině, pokud se někdo zajímá o operní zpěv, je to úžasný a držím mu palce, ale prostě v nízkoprahu se těžko nějak s tím uplatní. Takže tak... Měli by být schopní být hodně tolerantní, co se týká muziky, co se týká projevů vůbec teda klientů, protože třeba my tady furt musíme skousávat Daniela Landu jako fakt ve velkém a už nám z toho jde hlava kolem, ale prostě musíme se s tím nějak poprat, klienti si to přejí pouštět, tak to pouští. Takže prostě to tak máme. Pak si myslím, že je dobrý, aby byli schopni dobré týmové práce. Protože málokde v nízkoprahu nebo vůbec v kdejaké sociální službě prostě hraje sociální pracovník sám za sebe. Většinou je součást týmu, v nízkoprahu tím spíš, protože se různě střídají a jsou tady služby, kdy nějaký dny tu nejsou já, nějaký dny tu není kolegyně, je potřeba, aby tady ten duch týmu mezi námi nějak fungoval, abychom se mohli na sebe spolehnout a abychom tak trochu i věděli, co od sebe čekat, protože, když je ten tým dobře namíchaný, tak to potom líp funguje.

T: Jaké vlastnosti potřebuje člověk, aby mohl pracovat jako sociální pedagog v NZDM?

R2: To si myslím, že jsem na tuhle otázku odpověděl teď, bych se k ní už nevracel. Můžeme se klidně vrátit k té předchozí, jestli chcete. Ty zkušenosti... Jak jsem říkal, já si nemyslím, že zkušenosti jsou v naší službě klíčové. Když budu pro pracovníka, který jedná s umírajícím, který jedná s postiženými, jako teď myslím s těma mentálně postiženými nebo i tělesně, tam je potřeba mít určitý znalosti a mít něco za sebou. Když jednáte s rodinami, které jsou v krizi, jste třeba v poradně s nimi, je to něco jiného. Tady právě myslím si, že nízkoprah je opravdu výborná startovní služba, kde opravdu žádný velký zkušenosti nepotřebujete. Orientaci v problematice, trochu aby člověk věděl, co ta sociální pedagogika a i sociální práce obnáší, uměl trochu dělat výkaznictví, a potom už je to právě o té osobnosti, přijít mezi ty klienty a nějak tam s nimi pracovat. Hodí se zkušenosti, a to je ale možná taky ještě dobrý, z jiné práce s mládeží, ať už je to skaut, nějaký prostě sociálně výchovný činnosti nebo nějaký jiný formy spolků, kde se prostě pracuje s dětma a mládeží.

T: V čem spočívá náročnost práce sociálního pedagoga v NZDM? Jak je využívána fyzická zdatnost v práci v NZDM?

R2: Já bych řekl, že fyzická zdatnost je potřebná určitá. Je to zase o té nízkoprahovosti. Pokud bude pracovník se nějak vymykat jakémusi běžnému průměru člověka, ono to může být zdrojem třeba témat. Umím si představit, že bude pracovník v nízkoprahu, který bude třeba nějakým způsobem lehce tělesně postižený a může to být pro ty klienty fakt zajímavý impuls k tomu bavit se na tohle téma a třeba i motivace vidět, že tenhle pracovník má vysokou školu, dokázal si třeba nějaký život vybudovat, jo a může to být pro ně motivace, ale obecně si myslím, že určitý fyzický parametry jsou potřeba. Ono to pomáhá i koneckonců k té práci s dětma a mládeží, jestliže prostě přijde muž 165 centimetrů, 55 kilo a přijde mezi pubertáky, tak bude velmi těžko hledat tu autoritu, jako když tam přijde muž metr devadesát, 85 kilo, metr v ramenou, jo. V terénu spíše odolnost vůči klimatickým vlivům, tam ty parametry nehrají zas až takovou roli. My jsme se nesetkali zatím třeba s žádnou agresivitou nebo tak na terénu, čili že bych se musel bránit nebo kolegové. Zatím jsme nic takového nezažili a ani i nemyslím, že by to u nás, nechci říct, hrozilo, samozřejmě hrozit to může všude, ale to hrozit může i běžnému člověku kdekoliv,

že jo, když se pohybuje na ulici, tak mu to hrozí nějaký projev agresivity. Ale my jsme se s tím nesetkali, čili tam ty fyzický parametry ani ne, spíš odolnost. Takže já si myslím, že i když teda fyzický parametry jo, ale to hraje, já nevím, řekněme 20 % nebo kolik těch atributů, který by měl pracovník mít.

T: Jaká je náročnost z hlediska psychické odolnosti v NZDM?

R2: Psychika určitě hraje velkou roli, je potřeba být odolný vůči stresu, umět reagovat na situaci rychle, řešit situaci rychle, prostě vyhodnotit, řešit! Pasivita je špatná. Pasivita se může vyplatit při komunikaci třeba s klientem jeden na jednoho. Pokud sedím a nechám klienta mluvit a jsou tam třeba i ty chvíle takového toho trapného ticha, jako někdy to může pomoci, jo. Nebo můžeme se dostat k tématům, kterým bychom se nedostali, kdybych mluvil pořád. Ale prostě při těch situačních intervencích je potřeba být pohotový. Takže pohotovost, odolnost vůči stresu, nějaké komunikační schopnosti musí být rozhodně na dobré úrovni. Nenechat se třeba i setřít od klientů, to taky není dobrý. Nebo ano, ale vědět, jak z toho vybalancovat. Tak koneckonců jako pedagog v kterémkoliv prostředí – třídě, škole.

T: Je práce v NZDM časově náročná?

R2: Tak to závisí na tom, jakou práci má, jaký má klienty. Na tohle se dá těžko odpovědět. Jestli jsou klienti, kdy ten sociální pedagog dělá opravdu se specifickým etnikem nebo se specifickými lidmi, který mají specifický poruchy učení a podobně, tak ten čas je potřeba velký i teda na tu přípravu i na tu samotnou realizaci toho výkonu. Než když s klientem si povídá, co bylo dneska, co měl k obědu, jak se mě ve škole, jestli ho někdo nešikanoval, a u toho hrají fotbalík nebo šachy. Takže myslím si, že na tom hodně závisí ten čas.

T: Popište mi, jak probíhá Váš pracovní den jako sociálního pedagoga v NZDM?

R2: Já začnu tím, jak probíhá ve službě. Samozřejmě přijde pracovník první, zapne mobilní telefon, zapne si většinou počítač a začne nějak pracovat, do toho přichází další pracovníci, připravuje se zařízení, čili my třeba zavíráme dveře, které byly přes noc otevřené, aby trochu to luftovalo, poklidit případně něco přichystat prostě to zařízení, aby bylo připravený na ten provoz, jako fyzicky. No, a pak teda pokud je nějaký program, tak se buď vymýšlí, co se bude dělat, anebo se ten program realizuje, je potřeba příprava promítání, je potřeba donést projektor, nějak ho tam nandat, dát tam počítač, nebo když zkusíme hudbu

na besídku, tak je potřeba řešit nějakou elektroniku, mikrák, mixák, zapojení, propojení počítače, takže zase takový ty mechanický věci, fyzický. No, a z těch psychických počítat, je potřeba být tak nějak připravený na to, že ti klienti můžou kdykoliv přijít, pokud je teda už otevřeno. A teďka začínají ty samotný úkony, jo, jako takže být připraven. Pak teda je ta otevírací doba, a protože nízkoprah je specifická služba, kdy teda klienty nemáme dohodnutý, kromě jednoho dne, žádný přesný časy na to, kdo, kdy přijde a co se bude řešit, takže jako může se stát, že třeba nějaký čas nepříjde vůbec nikdo, a pak najednou se nahrne spousta klientů, jakoby ta práce je nárazová často. Takže tak probíhají ty výkony, různý, dle potřeb klientů, podle toho, jaký jsou individuální plány těch klientů, kteří právě přišli a dle toho, jaký je třeba, pokud děláme nějakou primárku, tak se snažíme, že jo, tady nadhazovat určitý témata, který se třeba té primárky týkají, pokud to není vyloženě program typu, tak, teď si tu něco pustíme nebo tak teď si tu sedneme a budeme si povídat, o já nevím, o pohlavně přenosných chorobách, jo. Probíhají prostě přirozený úkony s těmi klienty a pak se zařízení zavře, klienti se vyženou většinou. Dneska jste to viděla, že prostě spíš končíme později, než bychom měli, není to tak, že by klienti za pět celá vycházeli ze dveří, prostě jdeme o něco později, nebo podle toho, jaký témata jsou tu otevřený. Klienti mají docela tendenci ty zásadní témata otevírat minutu po zavíračce. Když je to téma zásadní, tak se snažíme tomu věnovat třeba i trochu toho času potom. No, a pak jdeme do kanclu a tam probíhá nějaká intervize, řešíme žurnální list, dopisujeme, rozdělujeme výkony, co, který, kdo udělal a který co zapíše do databáze, řešíme prostě, co se ten den událo na zařízení. Ty důležitý věci si rovnou říkáme, jo, určitě nečekáme, že si to někdo přečte pak v databázi. Ale myslím ty důležitý věci, jako že se třeba otevřelo nové téma s klientem, s kterým se takové téma ještě neotevřelo, tak o tom mluvíme. Pak taky obvykle řešíme i věci, co se týká služby, to znamená, co se bude dít dál, co se bude dít zítra, za týden, jaký akce jsou plánovaný, jak se pokročilo v tom plánování, jestli je třeba něco nakoupit nebo ne, čili taková jakoby já tomu říkám intervize, prostě si sedneme a v tom týmu řešíme ty věci. Řešíme i jak teda tu práci ve prospěch klientů, tak práci ve prospěch zařízení. A pak obvykle to poslední, co se dělá, tak je administrativa čili zase práce pro klienty, kdy do databáze zapisujeme ty jednotlivý úkony a případně ta práce toho zařízení, čili zase chystání, plánování těch akcí, nákupy, nějaká ta psychohygienu toho pracovníka, kdy teda u těch výkonů v podstatě přemýšlí, co dělal a co třeba šlo udělat líp nebo jinak. Takže to je asi ta práce v zařízení, to jsem teda řekl to samý, co teda dělá ten pracovník, čili jsem to, tak nějak na to odpověděl zaráz.

T: Jaké činnosti jsou stěžejní pro Vaši práci sociálního pedagoga v NZDM? Popište mi, jak probíhá Vaše činnost a dění na klubu?

R2: Pro nízkoprah je typická právě ta, že je netypická, prostě je to nespecifikovaný kontakt, kdy teda ten klient nějak dojde a on třeba sám kolikrát neví, proč tady je nebo co přesně konkrétně ho sem přivedlo, ale prostě je tady a chce tady strávit ten čas v tom bezpečném prostoru. Čili ten kontakt je nespecifikovaný, jo, kolikrát člověk skončí u nějaké hry, sportu, u nějaké činnosti. Třeba jsme věšeli na okna něco, máme tu ještě nějakou výzdobu vánoční nebo včera tu byl stromeček, že jo, a to bylo víceméně spontánní, prostě ten stromek tam je, dovezli nám ho a máme někde ty ozdoby, tak se to prostě vytáhne a ozdobí se to, ale neplánuje se to dopředu nějak zvlášť a klidně kdyby ti klienti nepřišli, tak se to odloží na další den a ozdobí se to další den. A taková ta specifická práce, ta obvykle vyplyne až poté, co klient přijde, co řekne nebo co se dozvíme. Dozvíme se, že někdo byl za školou, tak to řešíme to téma, vidíme, že někdo přišel, táhne z něho kouř, tak řešíme, jak to má, jestli teda bude odvykat nebo nebude, jestli teda kouří, nekouří, co všechno kouří, s kým kouří, ne, to ne, ale prostě co mu to přináší, nepřináší. Řeší se to konkrétní téma, který přinesl ten klient a no velmi málo, kdy máme výkony typu, že někdo dopředu řekne: „Já bych dneska přišel a potřeboval bych pomoct s tím a tím...“ Jako stává se to, ale není to v našem zařízení nějak často. My se snažíme k tomu vést, ale prostě naši klienti jsou takový, že opravdu pro mě úplně nejvíc využívaná služba tady je trávení času v bezpečném prostoru s pracovníky. Oni oceňují to, že tady mají ty dospělý, kteří se jim věnují a kteří je berou jako normálního člověka a ne jako nějaký puhoše nebo tak, kteří je respektují. Sdílení toho respektu dělá hodně. Komunikace o čemkoliv, o banalitách, ale třeba pro ně jsou to podstatný věci, třeba co si koupí za mobil třeba, to je pro ně téma, oni to řeší, takže my to třeba kolikrát řešíme s něma, vybíráme, jestli teda to bude ten Android 4.1 nebo 4.2 nebo co to teda bude, jo a tak, takže je to fakt hodně o tom, co teda přinese ten klient. My se hodně věnujeme přímé péči a ono je to hlavně daný tím, že my si to můžeme dovolit, věřím, že v jiným nízkoprahu si tohle dovolit nemůžou, protože tam řeší natolik zásadní věci, prostě mnohem víc spolupracují s OSPODem, kurátorka, my to nemáme, my tady máme fakt ty klienty bezproblémový, takže možná proto si můžeme dovolit zabývat se klientem déle než v nepřímé péči.

T: S jakými pracovními riziky se setkává člověk pracující v NZDM? Chtěla bych slyšet odpověď typickou pro Vaše zařízení, než obecnou rovinu.

R2: Tak maximálně, že chytanu chřipku nebo že se s někým nepohodnu a budu z toho třeba mít nějaký negativní pocity. Může to být frustrace, že jo, z klientů, protože třeba člověk si, ať chce nebo nechce, do toho klienta projektuje nějaký svůj život nebo si říká, kam by se ten klient mohl vydat. Jasně že je tam necpeme násilím, ale snažíme se jako malinko tu plastelínku nějak naformovat, aby třeba ty hodnoty, který oni mají nějaký, tak třeba jim říct ty svoje hodnoty a když jako oni je nějak nepřijímají a jdou svou cestou, kterou mám pocit, že je riziková, tak to v člověku něco zanechává, jo, negativního nebo frustrace, zklamání, smutek třeba. Prostě když zjistíme, že nějaký klient spadl do nějakého průšvihů nebo se mu nedaří, má trable s láskou, v životě, ve škole, tak jako prožíváme to. A je dobrý mít ten odstup. Jako psychohygienu si fakt udržovat, protože když by člověk by příliš moc zavalený těma emocemi, které na něho klienti kladou, tak by to nebylo dobře pro profesionalitu té práce a nedělalo by to dobře ani mu samotnému. No, a stres, pokud je práce hodně, je zrovna třeba vydatnější období, je dost akcí, do toho hodně klientů, do toho člověk řeší třeba něco svého osobního. Jo, spíš těch psychických újem může být víc... Vyhoření, jo, tak určitě se dá tady vyhořet, tak jako všude. Nemyslím si, že bychom tady měli nějaký specifický rizika u nás v NZDM. V terénu zase můžete onemocnět, protože je tam zima, jo, fouká nebo prší. Velké riziko v sociálních službách je ztráta iluzí, to je velký riziko. Možná dodat, že my máme terén hodinu a půl týdně, čili my nemáme ty noční terény, že bychom chodili mezi ty skupinky, co třeba fakt užívají pervitin nebo se někde opíjejí v hospodách, to my neděláme, na to my nemáme personální kapacity, jsme malý nízkoprah, malý peníze, kdybychom měli rozpočet třikrát takový, tak si můžeme dovolit odborníky, co budou tohle dělat a vychytávat, ale myslím si, že tohle to dělá málokterý nízkoprah jako takovýhle terén, tohleto je už trošku vyšší liga. Umím si představit, že v jiných nízkoprazích jsou rizika, jako třeba nákaza nějakou nemocí typu žloutenka nebo něco takového nebo třeba agresivita ze strany klientů, ale to tak nemáme, protože tu službu nemáme tak nastavenou a nedostáváme se do těchto situací.

T: Jak navazujete s klienty první kontakt? Jaká motivace u klientů nejvíce funguje?

R2: Motivace jsou volnočasové aktivity. Protože tady můžou přijít a mají tady nějaký vybavení, které tady můžou volně využít zadarmo, čili ta nízkoprahovost je pro ně ta motivace. To, že tady je přes zimu taky teplo a neprší na ně, to je třeba obrovská motivace. Také bezplatnost motivuje. Pár klientů, ale fakt pár, pro ně bylo motivací, že opravdu chtěli a potřebovali pomoc a to bylo, to bych spočítal na prstech dvou ruk, za ty tři roky, co fungujeme. Teda tři a půl, takže těch je málo. Oni ti klienti totiž zjistí až tady, že potřebují pomoc. Nebo oni to ani neví, ani si to nepřiznají, protože žijí třeba v neharmonické rodině. Ve škole jim to moc nejde, oni v podstatě tu pomoc potřebují, jenomže oni to neví a prostě ti, kteří k nám nepřijdou, tak tu pomoc asi nepotřebují nebo si tu službu nevyhledají nebo si to řeší nějak jinak. Nebo tu pomoc hledají někde jinde. Nechci, aby to znělo nějak nabubřele nebo tak, to ne, ale naučil jsem se trochu i pro svou vlastní psychohygienu to tak brát, že užírat se nad tím, že třeba nemáme tolik klientů nebo takových jako šťavnatých klientů, s kterými by bylo co řešit, je lichý. Prostě ta služba tady je, snažíme se ji propagovat, snažíme se mluvit o ní, informovat o ní, a jestliže o ní někdo neví nebo ví a nevyužije jí, tak v podstatě ji nepotřebuje. Dost často navazujeme prvokontakt teďka právě na terénu, ten terén je dělaný v podstatě, aby byl propagací toho, že tady ta služba je a řešíme na terénu to, že mluvíme o typických tématech kouření, alkohol, případně nějaký zneužívání nějakých drog, řešíme i nedostatečné oblékání, protože i kluci chtějí nějak vypadat, tak si prostě vezmou tričko s krátkým, i když je pět stupňů Celsia. A ten první kontakt je často v terénu, příklad někde na náměstí: „Čau, my jsme sociální pracovníci z NZDM. Víš? Ne, nevíš? Tady máš letáček. Chceš vědět něco?“ povídáme... „A třeba znáš někoho, kdo chodí do našeho NZDM? Jo? A můžeš se ho zeptat na to, jaký to tady je?“ Jo, nějaký krátký představení té služby. A jinak tady na klubu ten kontakt probíhá tak, že většinou první návštěvu, kdy tady ten klient teda přijde nebo potenciální klient, tak ho nijak nezatěžujeme smlouvou nebo vůbec něčím, maximálně přijdeme, představíme se „Čau, já hele, chceš provést po našem zařízení?“ nebo „Máš nějaký dotazy? Nemáš? OK.“ A necháme ho být a třeba si ho kolikrát ani nevšimáme, abychom ho neodradili tou přílišnou péčí, to je jak v obchodě. Prostě vím, že jsem přišel koupit nějakou věc a jenom ji třeba nemůžu najít nebo se chci pouze podívat, protože se mi líbí, tak mě ten prodavač obtěžuje, já s ním nechci mluvit, tak ho slušně pošlu pryč. Takže my se snažíme nebo aspoň já konkrétně při té své práci, nevím, kolegové to možná mají malinko jinak, tak se

snaží jakoby je neobtěžovat aspoň ne ze začátku, prostě až tu jsou podruhé, potřetí, tak teprve ten prvokontakt jde do větší hloubky. Čili: „Hele, potřebuju tady udělat nějakou smlouvu a informovat tě o spoustě věcí, který se tě tady v našem zařízení týkají.“ Takže, je tady nějaká kontaktní místnost, chodíváme si tam sednout. Plánuje se nějaký časový rozvrh, protože často jsou to dojíždějící a mají většinou daný, v kolik odejdou na ten bus. Takže se zeptáme: „Máš na to teďka čas, abychom tam něco řešili? Jak dlouho to bude trvat? Jé, to bude nuda... No, to asi jo...“ Prostě je to ten nízkoprah, co tady máme, nejsme bezprahová služba, jsme nízkoprahová. Tak prostě je to nepřeskočitelný, musíš to absolvovat. Takže takto si to nějakým způsobem odfrkáme, jdeme do té kontaktní místnosti většinou. Někdy to děláme i na schodech, řekne prostě: „Ne, nechci nahoru!“ Tak dobře, nebudu toho klienta do toho cpát. Většinou se jich tady nahoře i zeptáme, jestli chtějí otevřený dveře nebo uzavřený, jak se cítí bezpečněji, a pak takovým dobrým vodítkem je ta smlouva, my ji máme podrobnou, máme tam toho hodně, dvě stránky nahusto vytištěný, takže se snažíme, jako je to vodítko i pro toho pracovníka, říct, co vlastně poskytneme a zeptat se, jestli to chtějí.

T: A bývá to jako bariéra, že třeba řeknou: „Ne, odcházím...“

R2: Ne, nestalo se nám, že by někdo odešel, ale smlouva je na rok a po roce je třeba ji obnovit a ti stávající klienti, u nich je to velmi nepopulární, že je potřeba obnovit tu smlouvu. Ti se tomu vyhýbají jak čert kříži. Individuální plánování, to bývá většinou kámen úrazu prostě, ale nějakým způsobem se snažíme to dělat. Ale třeba respektovat, že oni ty individuální plány nechtějí, takže nějakým způsobem říct: „Co teda od té služby chceš?“ Aspoň aby řekli jednu, dvě věty, co teda chce, a nějakým způsobem to do toho plánu dostat.

T: Jednání se zájemcem o službu jste mi řekl, a jak u Vás probíhá individuální plánování?

R2: Individuální plánování... Vždycky se snažíme při sjednání smlouvy dělat individuální plán. Obvykle to bývá taky obecný individuální plán čili trávení volného času v bezpečném prostoru, získat nové kamarády, být v kolektivu vrstevníků, třeba to bývá takový zahrát si tu hru, ke které se jinde nedostanu. Je to plán? Někdo by řekl: „Co to je? To není pořádný individuální plán.“ Jak to? Bodejť, vždyť je to zakázka. Ten klient to chce. Tak to tam napíšu, on to chce, tak to tam dám. A obvykle mívají ten individuální plán jeden, takový obecný, a jednou za čas se zeptáme: „Je to okej, jsi spokojený s těma službami, co ti poskytujeme?“ „Jo, jsem!“ Většinou to tak bývá, málokdo řekne něco jiného. Takže okej, proběhla revize, byl spokojený. Když tak se ještě podíváme na plán, co v tom je, jestli je

tam nějaký krátkodobý cíl, abychom si povídali, jestli je teda naplněný, jestli už to ukončit nebo co s tím udělat. A pak je tam pár takových klientů složitějších nebo těch, co tam mají víc individuálních plánů, většinou některý z nich jsou takový střednědobý nebo krátkodobý. Typu zdokonalit se v pinecu. Ten klient to fakt chce, ten pinec. A chce to, protože je na obzoru turnaj. On se chce zdokonalit do toho turnaje. A pak po tom turnaji můžeme ten plán ukončit. Ne že bychom přestali hrát pinec, občas si třeba pinknem, když chce, anebo si pinkne s nějakým jiným klientem, to nemusí být jen s pracovníkem. Ale jako cíleně se tomu nevěnuje. Takže takových klientů je tady aktuálně víceméně tak, těch co nějak hodně využívají ty služby, tak sotva pět, kteří mají takovýhle rozkošatělý ty plány.

T: A když se třeba objeví nějaký problém, tak?

R2: Zakládáme nový individuální plán nebo děláme revizi stávajícího.

T: Jak jednáte s klientem ve Vašem NZDM, když je pod vlivem alkoholu nebo drog? Jak jednáte s klientem, který přinese drogy na klub?

R2: Máme to tak v manuálu, máme to tak v pravidlech, že prostě tihleti klienti k nám kvůli bezpečnosti ostatních klientů nesmějí, nemáme jim ty služby poskytovat. Na druhou stranu, co to je být pod vlivem? Když přijde někdo po dvou cigárech? Je pod nikotinem? A co ten nikotin s ním udělá? Tak kde to je? Je taky pod vlivem? Mám mu taky tu služby neposkytnout? Když přijde a měj tři puky trávy, nepoznáte to na něm, ani to necítíte, nechová se nějak agresivně, nemá žádné projevy.

T: A když to poznáte?

R2: Stalo se nám to jednou všehovšudy. Přišli dva klienti, na těch bylo vidět, že jsou zhulení, tak jsme je nevykázali, službu jsme jim poskytli, oni ani žádnou konkrétní službu nechtěli, prostě chtěli přijít, být mezi lidmi a být v pohodě. Monitorovali jsme je celou dobu a kdyby mělo dojít k nějakým projevům agresivity, tak bychom zasáhli samozřejmě, ale už je to teda hodně dlouho. Jako klienti nám sem pod vlivem prostě nechodí.

T: A nějaké rozebírání s ním?

R2: Jo, k tomu samozřejmě došlo, pak když přišel další den, tak jsem mu řekl: „Já jsem si všiml, žes byl včera takový veselý. Jak to máš s hulením?“ A dlouze jsme to fakt na schodech probírali, já kupodivu musím říct, že ten klient v tom měl docela vyjasněný v hlavě a celkem na to měl zajímavý názory a bylo vidět, že se věnuje tomu jako získání informací. Že to není takový: „Je to dobrý, já si to tady dám toho puka a budu se cítit

dobře.“ Ale byl to člověk, který si o tom něco načetl, který se k tomu rozhodl vědomě. Jako celkem příjemně mě to překvapilo od takového kluka.

T: A jinak nějaké tvrdší drogy nebo alkohol?

R2: Alkohol oni tady nepijí. Já neříkám, že naši klienti nepijí, samozřejmě že pijí, pijí jedenáctiletí děti i mladší prostě pijí, ale ne tady, nechodí nám sem. Nechodí nám sem pod vlivem. My o tom víme, že jdou na kalbu a že asi nebudou na suchu prostě. My víme, že ti klienti to dělají a že zneužívají návykové látky, typicky teda nikotin a alkohol, ale mluvíme s nimi o tom. Ale nestává se nám, že bychom to řešili přímo tady.

T: Jaké krizové situace se vyskytují v NZDM a jak je sociální pedagog řeší?

R2: Jak říkám, jsme malý nízkoprah a neřešíme zde nějaké velké krizovou, ale co se nám stalo, to bylo spíše technický, že nešla celý den elektřina. Mělo to pozitivní dopad, v tom že ta atmosféra byla taková intimnější a otevírala se témata, která nejsou obvyklá a ty děcka neřádily tak jak obvykle, protože to ani nešlo. Ale je fakt, že se dlouho nezdržely. Sama o sobě ta změna měla kladné působení na ty děcka. Jinak krizový situace nastávají v týmu, když někdo onemocní, jo, jako organizační. Snažíme se tomu vyhýbat, ale v krajním případě zavřeme zařízení, buď teda na nějakých pár hodin, na den nebo v horších případech i víc dní.

PŘÍLOHA P IV: TŘETÍ ROZHOVOR

T = tazatel

R3 = třetí respondent

T: Co vše musí člověk vzdělanostně splňovat, aby mohl pracovat jako sociální pedagog v NZDM?

R3: V podstatě vzdělání podle zákona o sociálních službách, kde je uvedeno nejméně vyšší odborné vzdělání se zaměřením na sociální pedagogiku nebo práci. Dále třeba bakalářské studium se zaměřením na tenhle obor.

T: V jakých oblastech se musí pracovník v NZDM vzdělávat průběžně?

R3: Určitě všeobecný přehled, protože nikdy nevíme, s čím klient přijde za námi, jaká problematika ho vlastně trápí, takže musíme mít přehled, ať už z práva, z nějaké veřejné správy i ze školství, například přehled, jaké školy, co nabízí, přehled, jak probíhá přijímací řízení anebo cokoli z přípravy na přijímačky. Musíme znát veškerou problematiku, co se týká všeobecného dění, protože se někteří zajímají o nějaké věci, o aktuální zprávy ze světa třeba, nebo i ze svého okolí, takže všechny tyhle problematiky musíme znát.

T: Co se týká vzdělání ohledně práce s klientem?

R3: Tam je potřeba další vzdělávání v různých technikách. Jsou to motivační rozhovory nebo poskytování krizové intervence, nebo kdyby bylo potřeba, tak tyto všechny věci máme. Nebo i třeba se zaměřujeme na preventivní programy, takže i vzdělání v této oblasti, jak postupovat, co konkrétně Česká asociace streetwork nabízí, třeba jak pracovat s preventivními programy, máme speciální komiksy na určité téma, třeba alkohol. Ještě mě napadá vzdělání, co se týká komunikace, nebo cokoli kolem toho přístupu ke klientu, jak správně přistupovat, protože každý klient je individualita, každý je úplně jiný, být obezřetný a aby došlo k pochopení komunikace toho člověka, ať už verbální, neverbální. Nějaké asertivity a podobně.

T: Jaké by měl mít člověk dovednosti a zkušenosti pro činnost v NZDM?

R3: Ty dovednosti, je výhodou ovládat muzikoterapii nebo dramaterapii nebo některé výtvarné techniky, čím klienty může následně zaujmout. Ale pokud člověk takovými činnostmi nedisponuje, tak se nic neděje, protože se může rozvíjet dál v průběhu praxe. Je dobré, když hraje na hudební nástroj, protože pak klienty může například naučit hrát na kytaru. Co se týká předchozí praxe, tak v naší organizaci dáváme přednost, no to jsem řekla špatně, ale například já jsem šla bez praxe do nízkoprahu a v podstatě jsem se utvářela s tím nízkoprahem. Učila jsem se, co je nového, co je potřeba v nízkoprahu za pochodu, ale praxe je určitě dobrá, když potřebujete někoho do rozjetého vlaku, do svého týmu někoho, kdo je schopný třeba pracovat samostatně. Určitě nové síly přinášejí nové nápady do klubu, novou hnací sílu, hnací motor, který tu službu může posunout dál novými nápady a novým elánem.

T: Jaké vlastnosti potřebuje člověk, aby mohl pracovat jako sociální pedagog v NZDM?

R3: Určitě by měl dobře komunikovat a oslovovat tu cílovou skupinu, schopnost empatie, ta je úplně na prvním místě. Protože, jak jsem říkala, každý klient je jiný a člověk se s ním jinak sbližuje. Myslím si, že je důležité i taková ta přirozená pohoda člověka, která z člověka vyzařuje, taková ta pohoda, klid a vyrovnanost. Určitě je potřeba mít velkou míru tolerance v nízkoprahu. Protože když je jich tu povíce, tak je to opravdu náročné. Pracovník musí být odolný i vůči takovému stresu, tlaku, protože, když je jich tu patnáct a pět jich chce něco jiného, tak je třeba si to umět zorganizovat a mít takovou přirozenou autoritu a držet si pevně hranice a být neústupný a nenechat se lehce ovlivnit.

T: V čem spočívá náročnost práce sociálního pedagoga v NZDM? Jaká je náročnost z hlediska psychické odolnosti v NZDM?

R3: Psychická odolnost, to je opravdu potřeba. Klienti se opravdu svěří s jakýmikoliv tématy. Musíme nedávat najevo své postoje, protože my můžeme leccos doporučit, ale klient se musí sám rozhodnout. Kdyby viděl náš nesouhlas, ale to už může být naše záležitost, třeba pro klienta to je něco úplně jiného. Nesmíme své věci dávat najevo. Musíme být nestranní. V nízkoprahu nastávají také stresové situace, protože když vám přijde skupinka šesti, osmi kluků, kteří se hecují navzájem a zkoušejí i vás. Tam je to pak

vyloženě o té odolnosti a vytrvalosti toho pracovníka, plus musí mít tu autoritu. Kdyby ji neměl, nám to tady spadne na hlavu, klienti by si dělali, co chtějí, a my bychom tady byli zbyteční. Když je to psychicky náročné, což bývá, protože témata bývají těžká. Pro ně je to střed vesmíru, například rozchod s dívkou nebo cokoliv dalšího, takže je potřeba hodně je motivovat. Hodně jim prokazovat to, že jsou schopní, že mají nějaké předpoklady, že to nejsou lúžři, o kterých slyší ve svém okolí. Je potřeba tedy je motivovat.

T: Jak je využívána fyzická zdatnost v práci v NZDM?

R3: Fyzická určitě taky, nějaká ta psychohygiena s tím souvisí, ale ta fyzická zdatnost tady v klubu, to spíš souvisí s tím stresem. Dodržování nějaké té zásady zdravotního životního stylu, kdo o sebe pečuje, tak je schopný fyzicky tady přežít.

T: Je práce v NZDM časově náročná?

R3: Časově je to náročný, protože pracujeme v odpoledních hodinách do večera. Vzhledem k tomu, že cílová skupina chodí ráno do školy. Dopoledne máme zavřeno a poskytujeme služby odpoledne. Je to náročnější, že celý den dopoledne to u nás zabírá příprava na klub či na nějaký program, který tady připravujeme, nebo naše sebevzdělávání, dále administrativa, která zabere hodně času. Na čas tato práce náročná je, aby člověk měl stálý všeobecný přehled, musí hodně sil vynaložit také k tomu, aby ho získával.

T: Popište mi, jak probíhá Váš pracovní den jako sociálního pedagoga v NZDM?

R3: Z nepřímé práce je to zařizování běžného chodu klubu. Když se naskytne něco technického, tak je potřeba zajistit opravu. Ale když bych to měla brát z pozice sociálního pedagoga, tak když dojdeme do práce, tak zapisujeme denní záznamy, co se děje, provádí s klientama, přečteme si předchozí, popřípadě doplníme či upravíme. Dále zapisujeme intervence, které s klienty provádíme, a další činnosti do našeho evidenčního systému podle zákona a byl tam vidět ten plán, který se s klientem plánuje. Zaleží na tom, co máme na plánu, když chystáme preventivní program, tak k tomu vyhledáváme materiály, následně studujeme a zjišťujeme informace, ať už z knih, internetu nebo i celkově porada, setkání s kolegama, kde si předáváme informace o těch klientech. Že se stává, že třeba kolega jeden chodí do terénu, ale vyskytuje se i na klubu, tak aby zhruba věděl, kdyby se něco závažného stalo, nebo co některý s klientů řešil, tak aby byl předběžně informovaný o tom, že se něco děje. Protože se stává, že já jsem den na klubu a další den tam pak nejsem,

a kdyby náhodou by ten dotyčný přišel a potřeboval by pomoc, tak aby kolega měl přehled. Je to takové sdílení praxe, intervize. To se často děje. Poskytujeme také tu prevenci ve školách, ale pouze jako představení služby, abychom sem jak kdyby natáhli zájemce o službu. A ty konkrétní preventivní témata probíhají až tady. Máme je zaměřené na násilí, alkohol, drogy, sex a na další témata, která jsou zajímavá pro nynější cílovou skupinu. V rámci klubových večerů, kde sedíme a povídáme si o tom tady. To zabere docela hodně času, ta příprava toho klubového večera plus získávání dalších informací k jednotlivým věcem.

T: Přímá péče na klubu probíhá u Vás jakým způsobem?

R3: Ta probíhá tak, že otvíráme ve dvě hodiny, máme do šesti otevřené. V podstatě otevřu dveře a čekám, dokud nepřijde první klient. Většinou klienti přichází na tu druhou hodinu a začínáme s přípravou do školy. Někteří sem chodí úkoly psát. Potom řešíme věci, se kterými přijdou klienti. Na vyplnění volného času zde máme plno deskových her. Nebo vedeme rozhovory na téma, která klienti sami přinesou. My na to navážeme a může vzniknout až debata. Máme tady aj stolní fotbálek a i ten funguje. Ale hlavně užíváme deskových her, které jsou pro naši cílovou skupinu, což je od 10 až do 26 let, velmi aktuální. V rámci těch deskových her se dá získat důvěra, a pak jste tomu klientovi blíže. V rámci toho i oni vidí, že s námi mohou komunikovat o čemkoliv a nejsou tam žádné bariéry, jedná se o klienty v rozmezí 10 až 13. Starší klienti se pomalu vytrácí, najde se pár ojedinělých případů, kterým je kolem 18 let, ale ostatní spíše využívají terénní formy, jsou to takový odrostlí od nás z klubu a potkávají se s kolegou na terénu, kde kolega na terénu s nimi řeší věci ohledně práce a úřadu práce, protože oni už ví, že my poskytujeme poradenství.

T: Jaké činnosti jsou stěžejní pro Vaši práci sociálního pedagoga v NZDM?

R3: Stěžejními činnostmi jsou například ty deskové hry, protože díky nim můžeme tu klientelu zapojit samostatně, teď se například stává, že přijdou úplně cizí klienti, kteří se navzájem neznají, a ta desková hra je vede k tomu, že spolu navzájem komunikují, spolupracují a tím rozvíjí tyto schopnosti mezi sebou. Plus používáme také samostatné nastudování pravidel. Když se do hry zapojí pracovník, tak je to lepší, jsou za to rádi, oni v něm vidí tu osobu, na kterou se mohou obrátit, když potřebují poradit a podobně. Toto

bych vypíchna, protože je to hodně stěžejní, díky těm volnočasovým aktivitám se dá ke klientovi dostat hodně blízko. Někomu to trvá déle, než se vám otevře s nějakým tématem, ale když třeba vidí, že se mu věnujete a že ho posloucháte už jen v tom, co se dělo ve škole nebo co dělal o víkendu, tak postupně se to rozprostírá dál. Patří sem také aktivity v rámci preventivních programů, když máme práci ve skupinkách, dost se to osvědčuje, že i pracovník do tématu různě vstupuje a pracuje s klienty v rámci nějakých úkolů, vytvoření scének nebo podobných aktivit.

T: S jakými pracovními riziky se setkává člověk pracující v NZDM?

R3: Velkým rizikem je syndrom vyhoření, určitě ten, protože tady jde hrozně těžko vidět zpětnou vazbu, kolikrát se stane, že klient přijde, chce poradit, my mu něco doporučíme a dáme mu na výběr z různých možností, nebo mu řekneme, toto je možné, toto přináší rizika, toto je výhodné, ale už je na něm, aby se rozhodl. U některých případů nevíme, jak to dopadlo. Taková zpětná vazba, zda to mělo nebo nemělo smysl, to už nevíme a může to vést k syndromu vyhoření. Může zde dojít také k agresivnímu vyhrožování z řad klientely, ale musím zaklepat, během mé praxe to bylo spíše laškování, že by teda něco zkusili. Hází tady třeba petardy, hráli si tu se zapalovačkama, třeba kolegyni přede mnou zapálili křeslo, takové ohrožení být může. Ale přímo agresivního klienta jsem neměla, ale hodně zde hraje roli osoba pracovníka, jakou má tu autoritu. Je to hodně na hraně, když jim člověk ukáže, že si to dovolit nemůže, tak si to nedovolí. Měla jsem tu takových pár lidí, jakože týpek větší než já, zkoušel si, co může, bylo vidět, že mi neublíží, ale nikdy nevíte, protože někdy můžou přijít pod vlivem marihuany a nikdy nevíte, jak se zachovají. To je takové těžší, sice nemají k nám přístup pod vlivem drog, ale stávalo se, že to člověk ani nepoznal a když to poznal, tak jako tady byli a trávili tady čas. Jinak ještě taková demotivace mě napadá. To znamená, že když tady v klubu všichni sedí a nic nechtějí dělat, tak ani ten pracovník nechce. Stane se, že je demotivovaný, že se degraduje k tomu, že je tam s nimi a sedí a nic nedělá. Je s tím spojené napětí a únava.

T: Jaká motivace u klientů nejvíce funguje?

R3: U nás funguje jak kdyby to, že klienti chodí s kamarádem. To znamená, přivedou jej kamarádi. Párkrát se stalo, že někdo přišel sám ze zvědavosti. Ale hodně často je to přes

kamaráda, sourozence a podobně. To se hodně osvědčuje, protože když tady vidí, že je tu víc lidí, tak jednotlivec se spíš bojí sem přijít. Chodí ve skupinkách a přivádí ty kamarády.

T: Jak navazujete s klienty první kontakt?

R3: Když přijde někdo nový, tak tomu říkáme prvokontakt, dáme mu letáček, představíme se, řeknu mu, že mi může tykat, protože v nízkoprahu si všichni tykáme. Zeptám se ho, kolik mu je roků, jak mu mám říkat. U někoho evidujeme jména nebo přezdívky, záleží na klientech. Dále ho seznámím s klubem, řeknu mu, co je to nízkoprahové zařízení, zeptám se, jestli někdy v podobném byl, jestli má pojem o tom, co je to nízkoprahovost. Toto osvěžení probíhá ihned na začátku, aby věděl, kde je. Jaké jsou tu pravidla, že se může nebo nemusí zapojit do programu. Může se prostě jenom porozhlédnout a určitě musí vědět svá práva i své povinnosti, které tady má. Ukážeme mu je na nástěnce, kterou tady máme. Takže ho takhle stručně seznámím, co nabízíme, co jsme, a už je potom na něm, zda přijde podruhé a něco si z toho vybere.

T: A v terénu jak probíhá motivace a prvokontakt?

R3: Motivace v terénu je podobná, terén provozuje můj kolega, probíhá to ve skupince, tím pádem kolega má stále skupinky, a když se tam náhodou objeví někdo nový, tak probíhá prvokontakt anebo úplně nové oslovení klienta. To znamená, že třeba když vidí skupinku, která odpovídá cílové skupině, tak je může oslovit sám a nabídnout jim ty služby. Pokud se tam někdo z nich najde a bude se zajímat o tu službu, tak může proběhnout prvokontakt. Když vycítí, že nemají zájem o tu službu, tak odchází. Může iniciovat i on to setkání.

T: Je první přijetí do NZDM z kontaktu v terénu?

R3: Stává se i to. Tím, že je náš klub v menším městě, tak je to docela dost propojené, takže vlastně kolega na terénu nabízí terénní formu služby. Říká klientům, že máme i nízkoprahové zařízení. A stane se, že přijdou i z terénu.

T: Jak probíhá jednání se zájemcem o službu a individuální plánování v NZDM?

R3: Jednání navazuje už na ten prvokontakt. Kdy vlastně, jak přijde zájemce poprvé, když dochází častěji, tak je tam takové oťukávání, kdy se nic nepodepisuje. Pouze s ním komunikujeme, doptáváme se ho na jeho zájmy, co ho zajímá, co ho nezajímá, co ho štve. Po určité době, po pěti, šesti návštěvách, kdy je tady ten zájemce evidovaný, tak si ho vezmeme do kanceláře, kde s ním uzavřeme ústní dohodu. Máme ústní dohody, a kdo by chtěl, tak máme nachystané i písemné, ale klienti nemají rádi papíry v tomto věku. Takže

ústní dohodu, kde souhlasí s tím, že tady tu službu budou využívat, že se budou účastnit aktivit, večerů, které tady budeme připravovat. Vlastně dávají souhlas s tím, že tady budou chodit. Zároveň s tím souvisí to individuální plánování, kdy v rámci ústní dohody vymezujeme cíl, který vlastně ten klient tady má. Dám příklad, chci se zlepšit v matematice nebo chci poznat tolik a tolik kamarádů, protože nikoho neznám, nebo chci omezit kouření. Chci si najít brigádu a podobně. Takový cíl si dáváme už při založení té ústní dohody. Anebo to může být, že chtějí trávit tady ten čas, protože i to je ta zakázka, aby ho tady smysluplně trávili a nebyli někde venku. Tohle společně zapíšeme a potom po určité době od uzavření té ústní dohody se vracím k revizi cílů, kde spolu zhodnotíme to uplynulé období. Jak to probíhalo, zda došlo k naplnění cíle. Jak on to vnímá, s čím jsme mu my pomohli. Jestli je něco, co ještě my můžeme udělat nebo on chce udělat a s čím chce pomoci od nás, takhle individuálně.

T: Jak jednáte s klientem ve Vašem NZDM, když je pod vlivem alkoholu nebo drog? Jak jednáte s klientem, který přinese drogy na klub? A jestli se to tady vůbec stává, protože mám pocit, že spíše ne?

R3: No, já už jsem tady zažila tři skupinky, které se tady prostřídaly v cílové skupině a zažila jsem i drogy i alkohol. Nynější cílovou skupinou se to neděje, ale předtím nám v podstatě chodili pod vlivem alkoholu, člověk to hnedka pozná a slušně je požádá o to, aby odešli, protože pravidla klubu toto neumožňují. A většinou to skončilo tak, že se dohadovali, ale vždycky odešli. Takhle problém nebyl. Co se týká pod vlivem drog, tak to byli také právě oni, ale pokud jsme to nepoznali, což v těchto případech je toto těžké poznat, tak se nic nedělo a byli tady, protože jsme to nepoznali. A když se to poznalo, tak jsme je požádali o to, aby opustili klub. Nachytali jsme je i venku, jak hulí a podobně, a to už měli zákaz jít na klub. Oni s tím byli smíření a to pravidlo tak nějak brali a berou ho i teď. Navíc když u sebe měli tu marihuanu, oni ji ukáží, než aby to skrývali, a automaticky ví, že mají odejít. Při terénu hodně záleží na míře, zda je klient schopen tu službu využít, je schopen to přijmout. Pokud je schopný a je pod vlivem třeba marihuany, tak je mu služba poskytnuta, protože ji přijímá. Kolega v terénu právě říká, že jednoho klienta tak má, že vlastně on se rozpovídá a vyřeší spolu nějaké problémy nebo nějaké věci, které ten klient potřebuje řešit. Což je i zpětná vazba od klienta. Pokud se mu to ale z vlastního pocitu nezdá, tak od klienta pod vlivem odchází.

T: Nějaká následná práce s nimi existuje u Vás v NZDM?

R3: Ono záleží na tom, jestli jsou schopní komunikovat, přijímat tu práci. Pokud jsou, tak když jsme je nachytali venku, tak jsme se o tom s nimi bavili. To samé, i když jsme to zjistili tady na klubu. Když je hodně pod vlivem, tak to smysl nemá, ale potom když přijde a sám to načal tady to téma, že včera byl jsem. Tak řešit to potom, ale pokud byli mírně, tak jsme to s nimi probírali hnedka. Protože to může být až ten druhotný problém, že to udělal kvůli něčemu, co je mohlo trápit, žrát.

T: Jaké krizové situace se vyskytují v NZDM a jak je sociální pedagog řeší?

R3: Může docházet i k tomu, že se dva klienti začnou rvát, což tělesné tresty jsou u nás zakázané i veškeré ohrožování nebo veškeré náznaky. Ale stát se to může, teď se to párkrát stalo. Je důležité zachovat klid. Poprosit toho dotyčného agresora, aby prostě odešel. Odejdu s ním ven třeba i já a řešíme to, proč to udělal, jak to bylo, co je k tomu vedlo. Řeknu mu, ať odejde, protože to tady není přípustné a následně řešíme to, jestli ten dotyčný bude mít přístup až za týden nebo nebude mít přístup a podobně. Záleží také na návaznosti, protože my tady zajišťujeme bezpečný prostor bez rozdílů, a když se tady pobijí, protože se nemají rádi, což se nám tu stává, tak je to potřeba tímto způsobem řešit. O tom se rozhoduje následně v celém týmu. Stopku na jeden den může dát pracovník hnedka sám, ale pokud je to na více dnů, tak se o tom dohadujeme všichni, protože ten druhý pohled zvenku je taky důležitý. Aby ten pracovník taky nebyl zaujatý tím, že tady s nimi je neustále a už by měl toho jedince dost. Může se také stát, že přijde někdo hodně opilý, tam záleží na stadiu opilosti, protože kdyby to bylo v ohrožení života, tak spíše zajistit první pomoc a následně zajistit zbytek klientů, dát jim pokyny. Kdyby byl ten člověk opilý, tak bych klub zavřela a postarala se. To samé platí také u úrazu. V podstatě klienty rozpustit a starat se o toho dotyčného. Další situace, kdy bychom zavřeli klub, by se mohla třeba týkat toho jejich pohrávání si s ohněm. Když by to už přerostlo a i pracovník by se v tom necítil dobře, tak má právo je všechny vyhodit ven a zavřít. Ještě je u nás zakázané mluvit sprostě, ale utváří se to podle cílovky. Když máme ty desetileté, tak jim netolerujeme ani to vole, navykly si na to dřepovat nebo mít napomenutí. U těch starších takové to vole k nim patří, ale jinak závažné slova to určitě ne. A pokud sprostá slova užívají přes míru, tak můžou až odejít z klubu.

T: Jaká témata jsou u klientů NZDM aktuální?

R3: Aktuálně řešíme problémy ve škole, ať už výchovné nebo s učením. Určitě také sebepoškozování, vztahové problémy, takové ty vrstevnické – rivalita mezi holkama, nebo vztah holka kluk, takové ty partnerské.

PŘÍLOHA P V: ČTVRTÝ ROZHOVOR

T = tazatel

R4 = čtvrtý respondent

T: Co vše musí člověk vzdělanostně splňovat, aby mohl pracovat jako sociální pedagog v NZDM?

R4: No musí mít kurz pracovníka v sociálních službách minimálně a nějakých 200 hodin praxe, to si teda nejsem stoprocentně jistá, anebo vysokoškolské vzdělání.

T: V jakých oblastech se musí pracovník v NZDM vzdělávat průběžně?

R4: Určitě je super projít si takovým základem nízkoprahovým zařízením, co je vlastně nízkoprahové zařízení, jaká je tam cílovka, jak pracovat s těma děckama. O co tam hlavně jde, jaké jsou cíle a principy služby. Také co mi hodně dává, jsou konkrétní kurzy zaměřující se na konkrétní oblast. Ať už je to krizová intervence nebo jak co řešit s dětmi, které jsou třeba doma týrané. Hlavní jsou ty konkrétně zaměřené, aby měl člověk větší přehled a hlavně i z té školy toho člověk dost zapomene a ty kurzy mu to připomínají. Prošla jsem si také kurzem, jak komunikovat s jinými orgány, například s OSPODem a tak, posléze jsem zjistila, že jsem toto měla i ve státnicových otázkách. Dále sem spadají také kurzy speciálních technik celkově, jak pracovat s určitým typem dítěte, jsou dobré i komunikační dovednosti a asertivita, to hodně pomáhá pracovníkovi při práci.

T: Jaké by měl mít člověk dovednosti a zkušenosti pro činnost v NZDM?

R4: Určitě by měl být ten pracovník tolerantní, empatický, inteligentní, hodně trpělivý, ale to jako říkám ideálního, ale to každý pracovník nemá všechny ty vlastnosti a je to super, když se to doplňuje v týmu. Každý tam má svou roli, práce by ho měla bavit a ty vztahy s děckama by neměly být povrchní. Otázka na zkušenosti je dobrá, já osobně, když jsem začala, tak jsem měla ideály, hodně energie, tu jsem za chvíli vyčerpala, ale zase jsem ráda za ten proces, protože bez něho bych nepřišla na to, jaký je ten správný přístup. Někdy stačí míň, než tady spasit celý svět. Není to o tom pracovníkovi, ale o těch dětech, že by si

ten pracovník neměl brát ty věci osobně. To je kolikrát odpověď dítěte ani ne tomu pracovníkovi, ale odpověď toho všeho, co se děje tomu dítěti. Je tam různá konstelace nálady, jak to mají v rodině a tak různě. Občas ty výbuchy dítěte si nemyslím, že by byly směřované na toho pracovníka, ale spíš je to ukázka, jak mu je.

T: Jaké vlastnosti potřebuje člověk, aby mohl pracovat jako sociální pedagog v NZDM?

R4: Já jsem o tom mluvila i v té předchozí otázce, ale určitě je fajn, když je člověk takový hravý, baví ho si hrát a má smysl pro humor.

T: V čem spočívá náročnost práce sociálního pedagoga v NZDM? Je práce v NZDM časově náročná?

R4: Je pravda, že ta pracovní doba je rozložená do celého dne. My máme provozní dobu od 14:00 do 18:00. Je to z toho důvodu, aby to byla motivace pro ty uživatele, aby chodili do školy. V tom, že si člověk nezařídí moc věcí během dne, protože ten den je pak zaplněný tou prací, ale máme skvělou vedoucí, tak se to dá. A ty čtyři hodiny jsou tak nabitý všema vjemama a je náročný to obsáhnout všechno nebo to zvládnout.

T: Jaká je náročnost z hlediska psychické odolnosti v NZDM?

R4: To si vždycky uvědomím, až sem vždycky přijdou ti studenti a řeknou, že nás obdivují a řeknou, jak to můžete dělat, ale říkám, já už jsem si tím prošla, myslím si, že sociální pedagogové to mají jak s periodou, že to jde nahoru a dolů, ale pokud si tam člověk najde ten zdravý přístup, tak to jde. Není to o tom, že já tady pomůžu celému světu, jako o mně, ale je to o těch dětech, že já je provázím tím, co je trápí. Můžu je inspirovat, ale ta zodpovědnost je na nich. Když si toto všechno člověk uvědomí, tak si kolikrát tak psychicky uleví. Ale teďka já, co osobně vnímám, tak můžu říct a jsem za to vděčná, že za ty roky už mám s určitýma uživatelema navozený vztah, jako hezký vztah. Když se o něčem bavíme, tak ta druhá strana poslouchá. Předtím by to určitě nehrozilo a právě cítím zodpovědnost za to, co jim říkám. Nechci říkat nějaké hlouposti a kolikrát i to téma, které s pracovníkem dítě probírá, probírá poprvé. Přemýšlím, co jim řeknu, nechci, abych byla příčinou nějakého bludu.

T: Jak je využívána fyzická zdatnost v práci v NZDM?

R4: Fyzickou zdatnost v NZDM nepovažuji za důležitou u pracovníka.

T: Popište mi, jak probíhá Váš pracovní den jako sociálního pedagoga v NZDM?

R4: Ráno a dopoledne než se otevře klub, tak vlastně máme čas na tyto věci, různé setkání se studenty. Ohledně uskutečnění praxí, řekneme si na začátek, co vlastně ten nízkoprah je, co jim praxe přinese a různě tady ty výzkumy do bakalářek a diplomek. Samozřejmě řešíme tady i administrativní část, všechno, co se tady děje, tak to musíme zapsat, abychom měli důkazy. Posléze také mohli mít data k tomu, aby se psaly statistiky. Dáváme to do projektů a posíláme to do různých orgánů a podobně a následně se to vyhodnocuje a z toho, z dotací, žijeme, je to takový koloběh. Pak také řeším to, že přijdou děcka s tím, že jsou neplánované v dopoledních hodinách. Buď to pracovník vyhodnotí tak, že je to akutní a řeší to. Pokud to je, že si chce zahrát fotbálek, tak si počká do těch dvou. Řešíme tady úklidy všech prostor. Pak máme různé porady, supervize. Čas využíváme k tomu, že jednou službou nízkoprahu je i doprovod, takže ten řešíme taky dopoledne. Ještě určitě jsou další věci v naší pracovní náplni, ale teď mě nic nenapadá. A potom už probíhá samotný provoz s tím, že je to organizované tak, že máme připravený nějaký program. Na určité téma, které je spojené s primární prevencí – sex, závislosti, jak je to s nezaměstnaností a vzdělaností, agresivita a podobně. Pokud žádný program nemáme, tak je to přirozeně chaoticky v uvozovkách. Ty určité programy většinou nejsou dopředu jim hlášeny, protože oni to zapomenou, nejlepší varianta je tady a teď. Připravovaný program někdy nevyjde, protože děckám se nechce, nemají náladu nebo by to hlavami vůbec nenasály, což chápu, protože když přijde člověk ze školy, tak je unavený, aby ještě poslouchal další věc. Řešíme to flexibilně, abychom jim něco o tématu řekli a zároveň, aby to nebylo zbytečný.

T: Jaké činnosti jsou stěžejní pro Vaši práci sociálního pedagoga v NZDM?

R4: Určitě nabídka, jak trávit volný čas, skrze ni se už vytváří vztah s pracovníkem a to je nejdůležitější. A díky tomu se to dítě otvírá a ukazuje to, co ho trápí a to je prioritou pro mě, co řešit, prostě to, že si může s někým povídat, to je nejcennější. A vlastně některé děti, které jsou samotáři nebo outsideři, tak doufám, že jim vytváříme takový prostor, aby

si zvýšili sebevědomí. Je jich málo, ale můj kolega z terénu říká, že v terénu je jich o hodně víc.

T: Popište mi, jak probíhá Vaše činnost a dění na klubu?

R4: Buď jsem partnerem těm dětem, které jsou samy, že třeba vidím, že neumí být přirozeně asertivní nebo společnější, tak jim děláme takové partnery a zároveň tam nastrkáváme další děcka, aby si našly kamarády. A ještě jsem neřekla, že ve čtvrtek máme zavřeno, klub není a je to prostor pro individuální kontakty. Prostě můžou přijít a třeba jen povídají, co je nového, anebo řeší věci, které potřebují. To využívají spíše starší klienti, kteří tak sami vycítí, že už je to na klubu nebaví. A často působí jako dobrovolně dobrovolníci, to spočívá v tom, že když jsou jen dva pracovníci na klubu, tak se občas stane, že jeden jí a druhý musí jít pro foťák, že se chtějí fotit, zrovna tam nikdo není, tak poprosím nejstaršího, který tam funguje jako vůdce, když to říkám špatně, ale ty děcka ho respektují, aby klub pohlídal. A i to je fajn, protože se posiluje jejich sebedůvěra, protože se jim dá naráz zodpovědnost a oni si třeba uvědomí, jak se jim důvěřuje.

T: Máte kontaktní místnost?

R4: Máme, ale je to bohužel nevyužívané, je to těžké v tom, že máme docela hodně klientů. A moc si to ten pracovník nemůže dovolit na hodinu odejít. Když už je to něco akutního nebo fakt intimní věc, tak chodíme do naší kanceláře, která je tady na patře. Protože kontaktní místnost je pak ve druhém patře. To taky není dobře udělané, protože to dítě něco prožívá, samozřejmě jde dobrovolně, ale i tak to působí na psychiku, když jde po schodech dolů, jak do nějakého pekla. Ta místnost je pěkná, ale tím, že z finančních důvodů nám ubylo úvazků, jsme tady jen dva a i proto už nemůžeme odcházet dolů.

T: S jakými pracovními riziky se setkává člověk pracující v NZDM?

R4: Je to odpovědnost za ty děcka, aby se jim nic nestalo, myslím si, že to je velké riziko. I to, že ne všichni uživatelé jsou upřímní a milí. Párkrát se nám tady stalo, že tu byli uživatelé s psychopatickými sklony a posléze hodně agresivní. Riziko vyhoření určitě taky.

T: Jak navazujete s klienty první kontakt? Jaká motivace u klientů nejvíce funguje?

R4: Vnímám to, že ten klub má nějakou tradici, dříve byl na jiné ulici, kde byla základna a zároveň fungoval i zde pro menší děti, ale úplně přesně to nevím. Pak byl ten jiný klub

zrušen a fungoval pouze tento. To fungovalo samostatně, a pak klub přešel pod jednu organizaci a vlastně to tak funguje doteď. Děcka přirozeně snowballingem i přes svoje sourozence a kamarády ze školy už ví a přijdou samy, nemusíme moc vyvíjet snahu. První kontakt probíhá tak, že ten pracovník to musí vycítit. Přirozeně, když je to dítě bázlivý a úplně se nechce bavit, tak se představíme a řekneme zhruba, kam vešel a ještě nabídneme, že kdyby potřeboval pomoc nebo se na cokoliv zeptat, tak ať přijde za pracovníkem. Taky kdyby ho někdo otravoval, tak ať přijde. Ale pokud je to dítě sebevědomé rádoby a chce si povídat, tak to můžeme rozebrat, službu a nabídku atd.

T: Jak probíhá jednání se zájemcem o službu a individuální plánování v NZDM?

R4: Zájemce o službu by měl být do třech kontaktů s tím, že z praktického hlediska to tak úplně nefunguje. Když se děje nějaký program nebo je toho fakt hodně, tak člověk na to nemá čas, což je hrozné, ale fakt je to tím, že jsou tady jen dva pracovníci. Je to na úkor kontaktů, což je škoda. Jinak po třetím kontaktu by mělo dojít k ústní dohodě, která obsahuje veškerá práva a povinnosti toho uživatele a zároveň i vysvětluje, co je to nízkoprah. Ale tím, že dotyčný chodí a ptáme se ho, zda se mu tady líbí, jestli sem chce chodit, tak tam občas něco padne. Individuální plánování by mělo probíhat po ústní dohodě, ale děláme to zlehčenou formou, že máme tabulku, kde máme vypsáné různé činnosti, které by tady mohli dělat. Například povídání si s pracovníkem nebo setkávání s přáteli, využívání hudebního workshopu. A to dítě si vybere pár těch bodů, ale pak se to stejně promění tím, jak se poznáváme a co on vlastně potřebuje. Dítě neumí zformulovat, že já sem budu chodit, protože si s tebou chci vykládat o sexu, protože mě to zajímá, to z něho nevypadne. Spíše se to časem promění v určitý individuální plán.

T: Je první přijetí do NZDM z kontaktu v terénu?

R4:Taky to tak je.

T: Jak jednáte s klientem ve Vašem NZDM, když je pod vlivem alkoholu nebo drog? Jak jednáte s klientem, který přinese drogy na klub?

R4: Chodí sem i uživatelé konopí s tím, že je tady na klubu necháme, jde nám hlavně o to, aby byli tady v bezpečí než venku a dostávali zbytečný schůzy nebo si dělali zbytečný průsery, najednou je napadne, že rozbijí na záchodě nějaké dveře v supermarketu, ať jsou radši tady pod dohledem těch pracovníků. Zase je to o tom, jestli se s těmi dotyčnými znám, když je tam ten vztah, tak si mohou říct, ty si zhulený jak paprika. Ale když vím, že

je to dítě, které sem přijde potřetí, tak se neznáme. Nechci mu takovou větou vyvolat schýzlu, aby si neřekl, že ona to poznala. Tak právě potom až přijde příště, když je střízlivý, se o té věci můžeme bavit. Je to taková berlička k tomu, otevírat ty témata. Ne abych to brala jejda, on je zhulený, jejda, on je ožralý, ať tady máme pouze pohodičku. Když přijde někdo opilý, po jednom až dvou pivech, domluvím se s ním, ať mi řekne, co potřebuje a je tu nanejvýš půl hodiny a pak ať odejde. Protože to jde z něj cítit a pak taky druzí uživatele by mohli namítat, jakože máme pravidla, malí mluví o tom, že z něj táhne a mohlo by to vést k tomu, že by se to zveličilo a i toho klienta by to mohlo rozrušit, protože pozornost by šla jen na něj, mohlo by ho to vést k agresivitě. Trošku přeháním, jsou to jen domněnky. Pravidlo tady je bez drog, ale řešíme to individuálně, jak jsem uvedla, přinášet drogy nebo je někomu dávat se zde nesmí.

T: Jak přímo postupujete, když do klubu přijde člověk v podnapilém stavu?

R4: Když vidím, že by s ním byly problémy, tak ho nepustím ani na klub. Třeba sdělím nějakému dítěti nebo dospívajícímu, kterému věřím, aby mému kolegovi řekl prostě odcházím nebo že budu stát před dveřmi a řešit opilého týpka. Zase když je to člověk, kterého znám, tak se to řeší samozřejmě líp. Vím, že pil, protože se rozešel s přítelkyní nebo prohrál na automatech, tak si už můžeme jít na chvilku sednout do kanceláře, probrat to. A ano, stává se, že každý někdy ujede, tak v pohodě. Třebas tak na půl hodinky vysedí ten stav, dáme mu vodu, domluvíme se, že přijde příště, že si o tom můžeme promluvit, a odejde. Pokud je to člověk, který mi chce rozbít hubu jen proto, že na něj mluvím, tak prostě ho poprosím, ať odejde. Když by mě neposlouchal, tak zavolám druhého pracovníka, který na něj taky mluví. Mluvíme slušně, a pokud na několikrát neuposlechl, tak ho upozorníme, že voláme policii, už se řeší bezpečnost ostatních dětí.

T: Jaké krizové situace se vyskytují v NZDM a jak je sociální pedagog řeší?

R4: Jo, tak celkové intervence, ať už je to experimentování s drogami. Z toho, že nám slečna tady zkusila trávu a bylo jí z toho strašně špatně. Přišla s tím sem a byla hodně bledá. Pak jsme s ní šli do kanceláře, kde se nám teda přiznala, tak to zkusila a pak se vyzvracela, byla tu s námi do skončení klubu a pak nám děkovala a byla ráda, že už jí bylo líp. Tohle mi přijde, že člověk nesmí zapomínat, že byl taky mladý a prostě, že zkoušel, a ne, že ty jsi pod vlivem, tak běž pryč. Pak by byla venku, mohla by odpašnout a mohla

i by se zadusit těma zvratkama a je lepší, když je tam ten dohled. Stalo se nám taky, že jeden kluk chtěl spáchat sebevraždu na tkaničce, chtěl se oběsit kvůli tomu, že se s ním rozešla přítelkyně. Nám to děcka přišly rovnou říct, protože to se stalo mimo klub, řešila jsem to já, šla jsem hned za ním, tak jsme si povídali, samozřejmě si tu tkaničku odvázal a společně jsme se domluvili na tom, že zavoláme záchrannou službu, která ho posléze odvezla na psychiatrii. Je super, když funguje tým a máš podporu od ostatních kolegů, a když se pak stane něco krizového, tak to funguje. Teď se nám stalo, že k nám přišel uživatel starší a má celoživotní zákaz na klub. Kolega ho znal, já ho neznala, protože jsem v té době tady ještě nepracovala. Ten uživatel zdravil, že ahoj a dělal, že není ten, koho ten pracovník zdraví a dělal se, že je někdo jiný. To bylo takové psycho, tak pracovník vyhodnotil to, že je lepší, abychom zavřeli klub, než aby tady něco udělal. On už v minulosti udělal to, že tady rozkopal dveře. Můj kolega řekl, že zavíráme klub, já jsem se na nich neptala a řekla jsem to děckám. Nestává se to tady často a věděla jsem, že se něco děje a děcka taky reagovaly pohotově. Stává se, že se tady něco ukradne a volá se policie. Když taková situace nastane, tak se ptáme, jestli se někdo nechce přiznat nebo uděláme takovou nabídku, že někdo tu věc položí někam a nic se neděje a nemusí se přiznat.

T: Jaká témata jsou u klientů NZDM aktuální?

R4: Tím, že je ta cílová skupina od 10 do 26, tak to se prolíná potřebou v každém věku. Ti malí řeší hlavně kamarádství a ty pomluvy a drby, jak se s tím vyrovnat. Šikanu ve škole a to, že se mají dobře učit. Hlavně využívají doučování. Ještě například je zajímavá vše, co se týká fyziologického dospívání, první menstruace, poluce a další a jak s tím má člověk zacházet. Je fajn, že to ty děcka otvírají a pracovník se nebojí o tom mluvit, protože většina lidí o tom nemluví. A také to, že je pracovník sám sebou, což je asi nejdůležitější vlastnost, kterou jsem neřekla na začátku, tak ukazuje těm dětem, že mohou být taky samy sebou. A že si nemusí hrát na něco, jenom aby zapadly do nějaké skupiny. Myslím si, že to je nejdůležitější, kam vlastně patřím, to téma. Odvíjí se to od všeho, ať to jsou partnerské vztahy, první lásky, pak už teda další zkušenosti, první sex. Dále to experimentování s drogama a výběr střední školy. A s těma staršíma se řeší takový ty existenciální věci, jako dluhová problematika, hledání si bydlení, hledání si práce. Také samozřejmě vztahy, to už člověk řeší vždy, když už začne, furt do konce života.

PŘÍLOHA P VI: PÁTÝ ROZHOVOR

T = tazatel

R5 = pátý respondent

T: Co vše musí člověk vzdělanostně splňovat, aby mohl pracovat jako sociální pedagog v NZDM?

R5: Pozice v NZDM jsou pracovník v sociálních službách, sociální pedagog, sociální pracovník nebo pedagogický pracovník. Člověk musí mít vystudovanou VOŠ nebo VŠ v těchto sociálních nebo pedagogických oborech. Pro pracovníka v sociálních službách platí, mít absolvovaný kvalifikační kurz.

T: V jakých oblastech se musí pracovník v NZDM vzdělávat průběžně?

R5: Obecně dle zákona pro každého pracovníka platí 24 hodin vzdělávání ročně. Je vždy na pracovníkovi, aby si sám vybral, v čem se chce zdokonalit nebo co potřebuje, zároveň do toho mluví také vedoucí pracovník, který se snaží směřovat pracovníka na vzdělávání tak, aby to bylo přínosem také pro zařízení. Dnes je také trendem navštěvovat dlouhodobější kurzy než jedno nebo dvoudenní. Existuje spousta témat, důležitá pro práci v NZDM je komunikace se specifickými klienty, syndrom vyhoření, práce s agresí. Komunikační techniky obecně, školení k jednotlivým standardům kvality nebo ke standardům obecně. Vhodná je také krizová intervence apod.

T: Jaké by měl mít člověk dovednosti a zkušenosti pro činnost v NZDM?

R5: O dovednostech pracovníka se těžko mluví, každý je jiný. Každý umí něco jiného. Důležité je, aby pracovník uměl s klientem komunikovat a navázat vztah. Je také dobrý jakýkoliv zájem, koníček pracovníka, pro který umí nadchnout klienty a vést s nimi rozhovory. Určitě k potřebným schopnostem je třeba mít všeobecný přehled o politické situaci v ČR, ve světě. V našem NZDM probíhá také doučování, je dobré mít základní přehled v předmětech a být schopen klientovi pomoc. Určitě pro práci v NZDM by měl mít člověk životní zkušenosti, hraje zde roli dolní věková hranice, není vhodné, aby pracovník

měl 19 let a radil klientovi, který má 24 let. Proto je u nás hranice pro přijetí pracovníka stanovena na 21 let. Je třeba, aby pracovník měl za sebou období dospívání a především, aby toto období bylo uzavřené. Jinak by se jednalo o jakýsi střet zájmů. Pracovník, který dělá v NZDM, by se měl v životě potkat s tematikou, která potkává naše klienty. Věnujeme se lidem, kterým hrozí sociální vyloučení a jsou ohroženi patologickými jevy. Pracovník by se měl ve svém okolí potkat s patologickými jevy, neříkám, že má být přímo z nefunkční rodiny nebo že v minulosti měl brát drogy, to není nezbytné a nemuselo by to být ani vhodné. Ale měl by tu problematiku znát, aby mohl klienty lépe pochopit. Je potřeba, aby pracovník měl přehled o nových trendech, které teď u klientů frčí, dokázal se v tom orientovat a vést s klienty na toto téma rozhovory.

T: Jaké vlastnosti potřebuje člověk, aby mohl pracovat jako sociální pedagog v NZDM?

R5: Pořádně nerozumím té otázce, ale určitě sem patří takové základní a obecné věci jako je trpělivost, empatie, zodpovědnost. Pracovník by měl být upřímný a jednat s klientem na rovinu. Určitě je vhodná flexibilita a schopnost improvizace, kreativita a nějaké vůdčí schopnosti, autorita apod. A samozřejmě komunikace je velice důležitá, takže vlastnosti a schopnosti z této oblasti.

T: V čem spočívá náročnost práce sociálního pedagoga v NZDM? Je práce v NZDM časově náročná?

R5: Práce v NZDM je velmi náročná, z hlediska času se jedná o odpolední pracovní dobu, která probíhá většinou od 10:30 do 19:00. Je to klasická osmihodinová pracovní doba, ale probíhá vždy až odpoledne, což se těžko kloubí s osobním životem. Často po konci pracovní doby jsou už zavřené obchody, služby atd. Ale někomu tenhle čas může zase vyhovovat.

T: Jaká je náročnost práce z hlediska psychické odolnosti v NZDM?

R5: Mnohem větší náročnost spočívá v psychické odolnosti pracovníka, jak si jednotlivé případy bere k tělu. A taky, naše cílová skupina je velmi různorodá, od dětí z nefunkčních rodin, přes různá etnika, až po klienty s nižší mírou kognitivních schopností. Když to srovnáme s pedagogem ve školství, učitelé mají postavení, které většina populace uznává,

má povědomí o jejich činnosti a jejich cílová skupina je 30 dětí přibližně na stejné vývojové úrovni. Tady musíte být připraveni bavit se s každým uživatelem úplně jinak, protože je tu široká škála jak věková, tak co do vývojové úrovně, a tohle neustálé „přepínání“ mezi způsoby komunikace a situace, které s uživateli řešíte, to je to náročné na té práci. Navíc hodně lidí nemá vůbec povědomí o sociálních službách, neznají nízkoprahová zařízení a nevědí, co se u nás děje. Často jejich představy jsou velmi zkreslené, myslí si, že tady „měníme jehly“ nebo je to „služba pro lidi na vozíčku“. I v tomto je práce v NZDM velmi náročná, nemůžete čekat uznání lidí, protože nevědí, co vlastně děláte, prestiž nic moc a o finančním ohodnocení sociální práce radši ani mluvit nebudu. V NZDM jsou často taky i z těchto důvodů zaměstnání lidé, kteří jdou přímo ze školy anebo lidé, kteří jsou zapálení. To, co jsem vyjmenoval - nízká prestiž, mizerné platové ohodnocení a náročnost práce jsou věci, které se dost významně podílejí na syndromu vyhoření. Je to ubíjející, když děláte práci, kterou společnost neocení, nezaplatí a ještě jste pod neustálým tlakem či unavení.

T: Jak je využívána fyzická zdatnost v práci v NZDM?

R5: Fyzická zdatnost zde není až tak potřeba, nevnímám potřebu, že by si pracovník musel udržovat nějakou kondici pro tuto práci.

T: A když zaměříme tuto otázku vzhledem k terénní práci, bude odpověď stejná?

R5: Možná při terénu je třeba víc sil, ale u nás se tato forma přestala používat.

T: Popište mi, jak probíhá Váš pracovní den jako sociálního pedagoga v NZDM?

R5: Ráno vždy probíhá administrativa, která spočívá v tom, že z předchozího dne vytváříme denní záznamy a intervence. Dále zde tvoříme nová preventivní témata na další měsíc až dva. Vyřizuje se korespondence, vytvářejí různé statistiky, vyhodnocují dotazníky spokojenosti se službou, snažíme se také o spolupráci s různými institucemi, takže řešíme i tyhle věci. Jsou to různé činnosti, které se cyklicky opakují každá v jiných intervalech a tím naplňují čas administrativy. Odpoledne na klubu probíhá volnočas, který spočívá v tom, že klienti mají různé nabídky, co mohou dělat. Například vzít si petang, síť na nohejbal a jít si ho ven zahrát. Nebo jsou zde různé druhy tvoření, mohou si vytvořit mýdla, náušnice, svíčky i jiné různé výrobky, kreslit atd. Probíhá tu také doučování

předmětů. Jde o to, aby klienti smysluplně využili svůj volný čas. Hodně využívají počítače, hrají PS3, máme tu kytaru, boxovací pytel... Je toho opravdu dost.

T: Jaké činnosti jsou stěžejní pro Vaši práci sociálního pedagoga v NZDM?

R5: Stěžejní činnosti práce, kromě naplňování poslání NZDM, jsou v podstatě takové, které po nás chce ten, kdo nás financuje. My jsme financováni krajem. U nás se tedy jedná o návštěvnost. Není už podstatné, jestli je u nás uživatel 20 minut nebo 3 hodiny, jde spíše jen o to celkové číslo. Druhým stěžejním bodem jsou intervence. Skrze ně vlastně naplňujeme smysl naší služby. Jde o to, v čem jsme pro uživatele prospěšní a v čem jim pomáháme. To jsou základní ukazatele. Stěžejní činnosti sociálního pedagoga jako takového je v NZDM samozřejmě prevence - pokud se budeme bavit v obecné rovině. Specifická i obecná, primární, sekundární i terciární.

T: Popište mi, jak probíhá Vaše činnost a dění na klubu?

R5: Jeden pracovník vždy sedí v první místnosti klubu a zapisuje návštěvnost klientů, kteří v ten den na klub zavítají, půjčuje různé deskové hry a kontroluje provoz u počítačů. Pokud přijde na klub nový člověk, seznamuje ho se službou. Klienti tedy mohou na klubu hrát hry, využívat PC, PS3, boxovací pytel, fotbálek, nebo se věnujeme doučování nebo rozhovorům o věcech, které je momentálně tíží a chtějí je řešit.

T: S jakými pracovními riziky se setkává člověk pracující v NZDM?

R5: Rizika v naší práci jsou. Především je to práce s agresivními jedinci, kteří také na klub přichází, a s tím rizika spojená. Také riziko spojené s klientem, který užívá návykové látky. Vstup na klub pod vlivem, to je velmi problematická situace, postoj k ní se v nízkopražích odlišuje a stále se hledá určitý konsenzus, jak k tomu přistupovat a jednat s takovými klienty. Pak jsou tu ještě určitá rizika spojená s onemocněními, např. riziko žloutenky, vší, svrabu apod. Není to běžné a samozřejmě, že to není automatické riziko ve všech klubech, ale není to také žádný extrém a občas se to stává. Určitá rizika sebou nese terénní forma služby. Pak je tu ještě hrozba syndromu vyhoření. Možná nějaký úraz při venkovních pohybových aktivitách.

T: Jak navazujete s klienty první kontakt? Jaká motivace u klientů nejvíce funguje?

R5: První kontakt probíhá většinou tak, že s klientem přijde nový zájemce o službu. Funguje dobře „reklama spokojeného klienta“, který o naší službě řekne dál svým kamarádům. Samozřejmě děláme i „plošnou reklamu“ - když se budu držet obchodní terminologie, ale ta zdá se není tak účinná jak spokojený klient. Když klient přivede svého kamaráda, řekne nám o něm, my si ho přebíráme, všichni se mu představíme, nabídneme tykání, protože v naší službě je to takto nastaveno. Ten den ho seznámíme se službou - ve stručnosti, protože zahrnout ho podrobnostmi by nemělo význam. Vysvětlíme mu princip a smysl naší služby a pár základních pravidel. Při dalších návštěvách s ním pak postupně pracujeme, pokud navštěvuje náš klub, tak s ním okolo 8. návštěvy uzavřeme ústní dohodu. Motivace klientů je především v tom, že zde naleznou své kamarády, ale snažíme se je zaujmout aktivitami a přístupem, aby opět přišli.

T: Jak probíhá jednání se zájemcem o službu a individuální plánování v NZDM?

R5: V zákoně o sociálních službách je uvedeno, že individuální plánování má probíhat s každým uživatelem, pokud to charakter sociální služby umožňuje. Máme naše klienty rozděleny do tří skupin na zájemce o službu, návštěvníky a stálé uživatele. Zájemci o službu jsou ti, co se s nízkoprahem teprve seznamují, nemají uzavřenou smlouvu a individuální plánování u nich tedy zatím neprobíhá. Návštěvníci jsou v klubu jen občas, někdy přijdou třikrát za týden, a pak se tady čtvrt roku neobjeví, u nich tedy individuální plánování spíše neprobíhá. Klienti, kteří klub navštěvují pravidelně, za což považujeme alespoň jednu návštěvu týdně, mají z 80 až 90 % vytvořený individuální plán a zaměřujeme se na práci s ním. Existují u nás dvě varianty, jak plánovat. Forma „tady a teď“ a standardní dlouhodobý plán. „Tady a teď“ je plán, který je vytvořen a naplněn v jeden den, např. školní projekt. Standardní dlouhodobý plán pak může trvat klidně půl roku. Přemýšlíme v rámci IP nad změnou. Kdy plánování probíhá v rámci intervencí. Je to forma méně náročná na papírování a nejspíše se k této formě časem dostaneme. Obecně klienti o nějaké plánování nemají zájem, vidí v tom jen nutnost „vyplnit papír“ a „co se musí, to se zhnusí“, připomíná jim to školu a oni ani často nevidí potřebu na něčem pracovat. Není se čemu divit. Ale když na to jdete postupně a pomalu a najdete nějaké téma, které je uživateli blízké nebo cítí potřebu, časem jej na to připravíte a pak to není žádná hrůza. Zjistí, že toho po nich zase tolik nechcete a že se jedná vlastně o přirozenou věc, protože IP má vycházet z uživatelských potřeb. Takže když nikoho nenutíte do něčeho, co nechce, jde to. Ale ta

zamýšlená forma je ještě přirozenější a úplně při ní odpadá ta odstrašující nálepka individuálního plánu.

T: Jak jednáte s klientem ve Vašem NZDM, když je pod vlivem alkoholu nebo drog? Jak jednáte s klientem, který přinese drogy na klub?

R5: U nás je vstup do klubu pod vlivem návykových látek zakázán, hlavně z důvodu prostorového uspořádání klubu. Tím, že je kontaktní místnost na jiném patře, klient pod vlivem by se tam těžko dostával a nemáme ani šanci tuto situaci personálně pokrýt. Musíme vždy zajistit bezpečí ostatních klientů i pracovníků. Na druhou stranu, někdy ani nepoznáme, že je klient pod vlivem návykové látky, a když máme podezření, nemůžeme mu dát dýchnout nebo dělat testy. V praxi to je tak, že pokud je uživatel pod vlivem, ale jeho chování neohrožuje ostatní a nenarušuje chod klubu, tak se v podstatě nic neděje, např. pivo, dvě. Pokud je pod vlivem a narušuje chod či bezpečí, je vykázán pro toto chování, protože samotnou přítomnost drogy prokázat nemůžeme.

T: Jaké krizové situace se vyskytují v NZDM a jak je sociální pedagog řeší?

R5: V metodice máme uvedené postupy, jak jednat, když se děje na klubu havarijní nebo krizová situace. Mám na mysli požáry, úrazy apod. Obecně když nějaký klient překračuje pravidla, je dvakrát napomenut a poté vyzván, aby odešel. Záleží také na závažnosti prohřešku. Samozřejmě pokud je krizová situace, která ohrožuje bezpečí pracovníka nebo uživatelů klubu, volá se Policie České republiky nebo městská policie - ta přednostně. Poskytujeme služby anonymně, ale pokud je ohroženo zdraví nebo dokonce život, tak jde anonymita stranou. Nedávno jsme tu měli incident. Nedávno jsme tu měli incident. Uživatelé slovně napadli pracovnice klubu, poté, co jednomu z nich udělila jedna kolegyně sankci. Rozčílilo je to a začali pracovníci nadávat a chovali se nebezpečně - byli agresivní a jejich chování bylo nepředvídatelné. Nedbali výzvy na opuštění klubu. Pracovnice je upozornila, že může použít v rámci sebeobrany obranný sprej. Když nechtěli odejít ani po opakované výzvě, volala městskou policii a oni mezitím utekli. Tady už cítili v nebezpečí uživatelé i pracovnice klubu. Policie nakonec ani nepřijela. Uživatelům byla nebo bude udělena sankce - zákaz vstupu na klub na dobu šesti měsíců. Jednalo se o vážné porušení

pravidel, které má dlouhodobý vliv na atmosféru v klubu, a tito uživatelé navíc nevyužívali služby vhodným způsobem, ale spíše jen jako volnočas.

T: Jaká témata jsou u klientů NZDM aktuální?

R5: Sex, drogy, alkohol, kouření, shánění bydlení, zaměstnání, brigády, typické téma pro NZDM je řešení vztahů s rodiči, vrstevníky, první láskou apod. Je toho dost, ale v podstatě se tato témata opakují a jsou shodná s těmi uváděnými v literatuře. Zkrátka všechno, co se týká nebo může týkat dospívání.