

Sociální pedagog v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

Bc. Kateřina Maňáková

Diplomová práce
2022



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Kateřina Maňáková**
Osobní číslo: **H190495**
Studijní program: **N0111A190013 Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Sociální pedagog 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, činnosti sociálního pedagoga a nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

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

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaných rozhovorů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 - diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 11.2.2022

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, o pisy 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 jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, kter é na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá problematikou profesních hranic u pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. První kapitola teoretické části vymezuje sociální pedagogiku, druhá kapitola popisuje uplatnění sociálního pedagoga a poslední kapitola teoretické části je věnována nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež, kde se snaží zaměřit na profesní hranice v těchto zařízeních mezi klientem a pracovníkem. V praktické části je proveden kvalitativní výzkum a jeho cílem je zjistit, jaké mají pracovníci v NZDM zkušenosti s problematikou profesních hranic. Pomocí rozhovorů bylo zjištěno to, jakým způsobem si pracovníci dané hranice nastavují a udržují, a také to, jakým způsobem je překračují. Výsledky ukázaly, že s danou problematikou pracovníci mají zkušenosti, a i když ji každý vnímá individuálně, jsou si vědomi její důležitosti v jejich profesi.

Klíčová slova: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, klient, vztah, hranice

ABSTRACT

This diploma thesis deals with the issue of professional boundaries for employees in low-threshold facilities for children and youth. The first chapter of the theoretical part defines social pedagogy, followed by the second chapter that describes the employment of a social pedagogue. The last chapter of the theoretical part is devoted to low-threshold facilities for children and youth, where it strives to focus on professional boundaries in these facilities between a client and an employee. The interviews were used to find out how employees set and maintain the boundaries as well as how they cross them. The results showed that employees have experience with professional boundaries, and although everyone perceives it individually, they are aware of its importance in their profession.

Keywords: Low-threshold Facility for Children and Youth, Client, Relationship, Boundaries

Děkuji své vedoucí Mgr. Janě Martinové, PhDr. za odborné vedení, cenné rady a připomínky při zpracování diplomové práce.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 SOUČASNÁ SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA	13
1.1 SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE A JEJICH VZTAH	13
1.2 STUDIUM SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY A JEJÍ UPLATNĚNÍ.....	16
1.3 KOMPETENCE A UPLATNĚNÍ SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA	18
1.4 FUNKCE SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA	23
1.5 SOCIÁLNÍ PEDAGOG JAKO POMÁHAJÍCÍ PROFESE.....	24
2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	26
2.1 NZDM JAKO SOCIÁLNÍ SLUŽBA.....	26
2.2 HISTORIE A ROZVOJ NZDM	27
2.3 CHARAKTERISTIKA A POSLÁNÍ NZDM.....	30
2.4 CÍLE A CÍLOVÁ SKUPINA NZDM	31
2.5 ROLE PRACOVNÍKA V NZDM.....	32
3 VZTAH PRACOVNÍKA A KLIENTA	35
3.1 CHARAKTERISTIKA PROFESNÍ HRANICE.....	37
3.2 NASTAVOVÁNÍ A UDRŽOVÁNÍ PROFESNÍ HRANICE.....	38
3.3 PŘEKRAČOVÁNÍ PROFESNÍ HRANICE A JEHO DŮSLEDKY.....	39
II PRAKTICKÁ ČÁST	42
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	43
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	43
4.2 CÍLE VÝZKUMU	43
4.3 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	43
4.4 METODA VÝZKUMU.....	43
4.5 METODA SBĚRU DAT	44
4.6 VÝZKUMNÝ SOUBOR	44
4.7 METODA ZPRACOVÁNÍ A ANALÝZY DAT	45
5.1 BUDOVÁNÍ VZTAHU.....	46
5.2 BLÍZKÝ VZTAH	46
5.3 PRAVIDLA	47
5.4 PROLOMENÍ HRANIC	49
5.5 PŘÍPUŠTĚNÍ DO OSOBNÍHO ŽIVOTA	49
5.6 PSYCHICKÉ VYTÍŽENÍ	51

5.7	PARADIGMATICKÝ MODEL AXIÁLNÍHO KÓDOVÁNÍ	52
5.8	INTERPRETACE DAT A DOPORUČENÍ PRO PRAXI	53
	ZÁVĚR	57
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	59
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	63
	SEZNAM OBRÁZKŮ	64
	SEZNAM TABULEK.....	65
	SEZNAM PŘÍLOH.....	66

ÚVOD

Navázání funkčního vztahu mezi pracovníkem a klientem je nezbytnou součástí pro jejich spolupráci. Budování vztahu je nelehkou záležitostí, zvláště pro pomáhající profese. Při snaze docílit určitého vztahu nelze opomenout nastavení určité hranice. Ať už se jedná o jakýkoliv mezilidský vztah, je nutné, aby měl jasné hranice. Takové hranice, které budou pro pracovníka i klienta naznačovat, v jakých mezích se mohou pohybovat. Takto nastavené hranice jsou nezbytné pro kvalitní a efektivní spolupráci. Během praxe se pak pracovník setkává s těžkostmi, které považujeme za překročení profesních hranic. Překročení profesních hranic pak přináší do vztahu s klientem určité riziko.

Cílem této práce je naznačit danou problematiku při nastavování, udržování a překračování profesních hranic. Touto problematikou se práce zabývá z toho důvodu, že profesní hranice mezi pracovníkem a klientem není nijak stanovena, a navíc je toto téma úzce spojeno se sociální pedagogikou, která vymezuje uplatnění sociálního pedagoga jako pomáhající profese.

Teoretická část této diplomové práce je rozdělena do tří stěžejních kapitol. První kapitola charakterizuje sociální pedagogiku jako takovou a zaměřuje se na ni především z obecného hlediska. Jsou zde uvedeny a vysvětleny odlišnosti, které se v pojetí sociální pedagogiky mohou objevovat. V této kapitole je také popsána sociální a pedagogická dimenze, představitelé sociální pedagogiky a závěr této kapitoly je věnován možnostmi studia sociální pedagogiky a jeho uplatněním.

V druhé kapitole se diplomová práce věnuje kompetencím sociálního pedagoga. Nejprve jsou rozebrány jeho kompetence a funkce. Následně popisuje dovednosti sociálního pedagoga a také cílovou skupinu, se kterou pracuje. Závěru kapitoly je zaměřen na legislativu, která se jeho činnosti týká.

Třetí kapitola je věnována nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež. V úvodu kapitoly je NZMD charakterizováno, dále je popsána jeho historie, poslání, cíle a cílová skupina. Dále je objasněna role pracovníka NZMD. Poslední část teoretické části je zaměřena na problematiku profesních hranic, včetně jejich nastavování, udržování a překračování a z toho vyplývajících důsledků.

V praktické části byl použit kvalitativní výzkum, jehož cílem je zjistit, jaké mají pracovníci NZMD zkušenosti s problematikou profesních hranic. Je představen design výzkumu,

metoda analýzy dat, technika sběru dat i realizace výzkumu. Na konci jsou interpretovány výsledky výzkumu a je zde zahrnuto také doporučení pro praxi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOUČASNÁ SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA

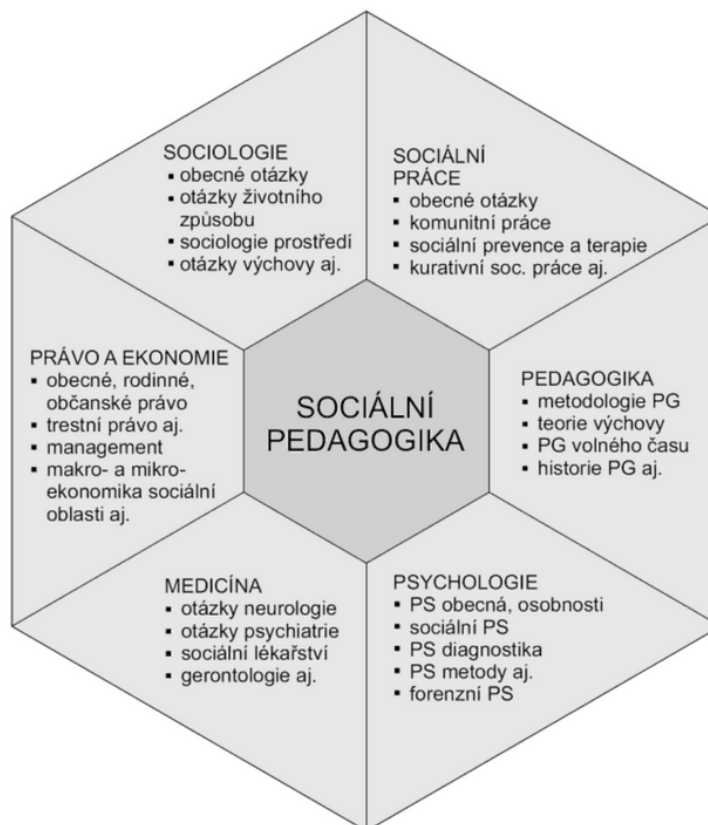
První kapitola stručně charakterizuje sociální pedagogiku a sociálního pedagoga. První část popisuje propojení sociální pedagogiky s dalšími obory a studium tohoto oboru. Dále se zabývá uplatněním sociálního pedagoga a jeho kompetencemi. Nakonec se zabývá problematikou ukotvení sociálního pedagoga v legislativě.

1.1 Sociální pedagogika a sociální práce a jejich vztah

Sociální pedagogika je především obor, který má transdisciplinární charakter a zároveň i charakter značně integrující. Sociální pedagogika se v praxi soustřeďuje a posléze se snaží rozvíjet teoretické poznatky pedagogických, společenských a jiných dalších disciplín. Velice blízko má však zejména k sociální práci, sociologii, ale i psychologii či právním a medicínským oborům. (Kraus, 2008, s. 52)

Ostatně veškeré výše uváděné vztahy názorně ilustruje i schéma přiložené níže (viz obrázek č. 2):

Obrázek 1 – Vztah sociální pedagogiky k dalším oborům



Zdroj: Šafránková, 2019, s. 116.

Pochopitelně zcela speciální pozornost je potřeba věnovat právě sociální práci. Je to nejen z toho důvodu, že se jím zabývá tato konkrétní kapitola, ale jde zároveň o obor, který má aktuálně k sociální pedagogice zdaleka nejbližší. Zároveň je řeč o disciplíně, která konkrétně v České republice za uplynulé dvě dekády zaznamenala obrovský rozvoj. Ostatně velice podobně jako i samotná sociální pedagogika. Ve svém nejširším pojetí je zpravidla definována jako disciplína, která se zabývá činnostmi, kterými je možné předcházet potížím jedinců či skupin, které vznikají ze střetů potřeb jedince a společenských institucí, a to vše s vidinou dosažení zlepšení kvality života jedince či skupiny, případně se snažit veškeré tyto potíže nějakým způsobem alespoň tlumit. V praxi je pak jednoduše řeč o realizaci sociální politiky.

Hoferková a Kraus (2016, s. 57) uvádějí, že pojetí sociální pedagogiky a sociální práce je velice různorodé, zejména pak v kontextu s genezí obou zmiňovaných oborů. V České republice mají oba tyto obory v systému vědních oborů speciální postavení. Ačkoliv je pravdou, že sociální pedagogika disponuje větší tradicí (víceméně jako směr teoretického uvažování nežli disciplína jako taková), navzdory tomu stěžejní pozice nabyta, podobně jako i sociální práce, až po revoluci, resp. po roce 1990. Od tohoto okamžiku jak sociální pedagogika, tak i sociální práce prošly značným vývojem. Za společný průvodní znak je možné považovat jejich soustavně narůstající profesionalizaci i narůstající důležitost, ať už se jedná o teorii či praxi, ale rovněž i zájem o jejich studování.

Dle A. Wagnera má sociální pedagogika i sociální práce stejnorodé odborné paradigma. Zůstává ovšem nezodpovězeno, jestli to znamená přímo sjednocení sociální pedagogiky i sociální práce v podstatě v jednu disciplínu, či eventualitu zachování jejich vlastní autonomie (nicméně s tím, že sociální pedagogika je pojmána jako akademičtější). Zároveň platí, že v jednotlivých státech je vztah těchto dvou oborů poměrně rozdílný. Například v Německu má jak sociální pedagogika, tak i sociální práce několikaletou tradici. Navzdory tomu je zde možné počátky těchto oborů datovat do různých historických fází. V Polsku má zase sociální pedagogika znatelně dlouhodobější i silnější tradici nežli sociální práce. Ta se zde začala vyvíjet až na základě sociální pedagogiky. Ostatně velice podobnou situaci je možné pozorovat i na Slovensku. V České republice je ale vztah těchto dvou oborů poněkud odlišný. Je to z důvodu geneze oboru sociální práce během devadesátých let dvacátého století. U zrodu stojí zejména sociologové a pracoviště zaměřená zejména sociologicky. Česká republika převzala v podstatě anglosaský model „social work“, přičemž sociální pedagogika tak zůstala stranou. Celkově je tak možné

konstatovat, že existují tři eventuální pohledy na vzájemný vztah sociální pedagogiky a sociální práce: (Kraus, 2008, s. 56–58)

- **1. přístup** – neboli přístup identifikační. K tomuto přístupu se dospívá v německy mluvících krajinách. Je jím myšleno praktické ztotožnění obou dvou oborů.
- **2. přístup** – je naopak charakteristický pro anglicky hovořící krajiny. Typická je pro něj zcela jednoznačná diferenciaci (v případě, že se o samostatném oboru sociální pedagogiky vůbec mluví). Platí také v podmínkách České republiky.
- **3. přístup** – neboli přístup konvergentní. Představuje určitou integraci spolu se zachováním jisté svébytnosti sociální pedagogiky i sociální práce. Tento přístup je realizován například na Slovensku a do značné míry i v Polsku.

Kraus (2008, s. 58) se zároveň domnívá, že za ideální přístup je možné považovat pojetí třetí, a to s ohledem na vývoj sociální pedagogiky a sociální práce. Oba obory totiž v jeho rámci disponují totožnými funkcemi, ale zároveň také svou autonomií. Pokud je pak řeč o objektu zájmu těchto disciplín a jejich působení, sociální pedagogika se bude zabírat prakticky celou populací a v jejím rámci taktéž i specifickými kategoriemi obyvatelstva. Naopak sociální práce se zase bude zaměřovat na populaci sociálně potřebnou, která má nějaké potíže.

Velice zajímavý pohled nabízejí například Huppertz a Schinzler (1995). Tito autoři totiž uvádějí, že oba tyto obory plní společně následující funkce:

- **funkce pedagogická** – pomáhá s optimálním rozvojem osobnosti člověka a utváření jeho životního způsobu;
- **funkce profylaktická** – jde o aktivity a programy, které přispívají k prevenci nejrůznějších deviací;
- **funkce kompenzační** – jde o činnosti, které cílí k vyrovnávání deficitů, kupříkladu z málo podnětného prostředí;
- **funkce korekční** – řeč je v tomto případě o aktivitách, které se týkají populace, která se nachází ve věznicích, ústavech či domovech;
- **funkce tutoriální** – jde o pomoc a ochranu osob, které se dostaly na okraj společnosti, např. právní;
- **funkce strukturální** – jde o ovlivňování procesů, které se týkají životních podmínek na úrovni makrosociální, a to například v oblasti pracovní;
- **funkce distributivní** – jedná se o pomoc a práci s uprchlíky nebo přistěhovalci.

Podle Hoferková a Krause (2016, s. 62) je zcela zřejmé, že v obou oborech dochází k opakování jistých základních paradigmat, která je možné shrnout jako poradenská, terapeutická, reedukační, reformní a výchovně vzdělávací.

Usilovné studium a vědecká reflexe sociálně-pedagogické reality nakonec podle Levické (2002) vedla k přijetí vymezení jak sociální pedagogiky, tak i sociální práce a zejména pak tvrzení níže uvedených skutečností:

- Sociální pedagogika představuje zcela nezávislou pedagogickou disciplínu. V rámci této disciplíny přitom došlo k prosazení jejího chápání jakožto sociální pedagogiky zaměřené na životní pomoc. Cílem sociální pedagogiky je v rámci soustavy souhrnné péče poskytovat pomoc dětem, mládeži i dospělým.
- Ke stěžejním metodám sociálních pedagogů, které jsou z jejich strany v praxi běžně využívány, patří metody pedagogické.
- Do oblasti sociální pedagogiky spadá zejména výchovné působení.
- Sociální práce se vyvinula z reálné potřeby společnosti pracovat se sociálně složitou životní situací svých členů. Sám o sobě tak tento obor představuje reakci na nežádoucí sociální jevy.
- Sociální práce je v zahraničí typická svou rozvinutou teorií sociální práce a v celé řadě krajín je pak chápána rovněž jako nezávislá profese.
- Ztotožnění se s konstatováním, že součástí sociální práce je taktéž využívání pedagogických metodických postupů.

Samozřejmě i při nesourodém pojetí, pokud jde o teorii, se přístupy obou disciplín v praxi značně prolínají, přičemž zároveň ale platí, že pokud sociální práce zejména poskytuje pomoc v oblasti materiální, pak sociální pedagogika zase v oblasti sociálně výchovné a vzdělávací. Je jednoznačné, že hledání mantinelů mezi oběma disciplínami se děje mnohem výrazněji v rovině teoretické nežli v rovině praktické. Nicméně situace praxe je poněkud odlišná. Příslušníci obou profesí totiž mnohdy narážejí na totožné klienty v totožných situacích a pracují za využití velice podobných metod na totožných cílech. Ve skutečnosti se občas dokonce ucházejí o totožná pracovní místa a z tohoto pohledu tak někdy působí jako vzájemní konkurenti. (Hoferková a Kraus, 2016, s. 68)

1.2 Studium sociální pedagogiky a její uplatnění

Sociální pedagogika jako studijní obor má své historické kořeny v devadesátých letech minulého století. Výrazné sociální a společenské změny, ke kterým došlo koncem

dvacátého století v naší společnosti, totiž mimo jiné značně zasáhly i do výchovného a vzdělávacího procesu. V důsledku těchto změn vznikla také potřeba kvalifikovaných odborníků, kteří jsou schopni podílet se na řešení praktických a teoretických problémů v sociální oblasti. Díky těmto potřebám tak začalo docházet k postupnému rozvoji zcela nových studijních oborů, přičemž mezi nimi byla právě sociální pedagogika. Sociální pedagogika jakožto studijní obor se postupně formuje v souladu s tím, jak se také konstituuje sociální pedagogika jako vědní disciplína. (Sekera a Richterová, 2021, s. 88)

Zprvu se sociální pedagogika vyučovala jenom jako předmět během pedagogického vzdělání, a to v rámci studia učitelství na pedagogických a filozofických fakultách. Postupem času začaly vznikat vyšší odborné školy sociální a následně se sociální pedagogika začala prosazovat i jako zcela samostatný obor na českých vysokých školách. Až dodnes prošel tento studijní obor celou řadou výraznějších proměn. Zejména docházelo k proměně samotných zájemců o tento obor, ale také k proměně profilu absolventů či obsahu studijních plánů. V současné době, a to například i na základě vlivu opatření týkajících se pandemie Covid-19, dochází na celé řadě škol k rozšíření metod i prostředí výuky samotné. (Sekera a Richterová, 2021, s. 88)

Podle Hřebíčka je nicméně samotná charakteristika tohoto studijního oboru relativně složitá. Vzhledem k tomu, že dokonce ani jako vědní obor není u nás dodnes sociální pedagogika zcela jednoznačně definována, rovněž pojetí studijního oboru u nás není nijak jednotné. Nicméně sociální pedagogiku definuje jako „*vysokoškolský vědní obor, který je podmíněn adekvátní sociálně-vědní teorií, zároveň má relativně široce ale současně i přesně vyjádřený smysl a obsah, je patřičně strukturován a snaží se zprostředkovat odborné, jakož i všeobecné vědomosti, dovednosti a schopnosti, přičemž vychází z požadavků praxe.*“ Hlavním cílem tohoto studijního oboru je pak příprava patřičně vybavených odborníků, tj. sociálních pedagogů, kteří mají možnost uplatnit se v poměrně široké oblasti společenského života (školství, sociální sféra, zdravotnictví, resort vnitra a spravedlnosti) v práci s dětmi, mládeží a dospělými. (Hřebíček (2000, s. 23)

Pro potřeby této kapitoly je podstatné také vymezit, jaký obsah by samotné studium sociální pedagogiky na vysoké škole vlastně mělo mít. Je tedy nutno obecně vymezit kurikulum studijního oboru sociální pedagogika.

Bakošová (2000, s. 367) uvádí, že kurikulum tohoto studijního oboru by mělo být koncipováno takovým způsobem, aby každý student mohl získat poznatky týkající se

konkrétně osobnosti, vývoje, výchovy, prostředí, sociální politiky, péče, pomoci a dále sociologických, ekonomických, právních, psychologických a medicínských otázek.

Dále kurikulum tohoto studijního oboru popisuje například i Hřebíček. Tento autor uvádí, že by mělo být složeno z celkem tří klíčových položek, kterými jsou obecně odborný základ, všeobecně-vzdělanostní část a specifická odborná část. (Hřebíček, 2000, s. 24)

Samotné uplatnění sociálních pedagogů je pak poměrně široké. Podobně je ale široká i paleta jeho působnosti. Sociální pedagog je kompetentní například:

- realizovat i řídit práci v sociálně výchovné oblasti,
- pracovat ve státní správě,
- identifikovat, analyzovat i řešit sociálně pedagogické potíže,
- poskytovat služby sociálně výchovného poradenství atd. (Holá, 2013, s. 312)

Absolventi tohoto studijního programu (druhý stupeň) jsou už schopni vykonávat samostatně složitější práce, jak pro základní, tak i pro aplikovaný výzkum v sociálně výchovné oblasti. Mohou se pak věnovat i práci ve státní správě a koneckonců i ve sféře sociálních služeb. Dokáží už pracovat jako vysoce kvalifikovaní profesionální sociální pedagogové a uplatnění mohou nalézt například v zařízeních výchovné prevence, či na základních a středních školách nebo školských zařízeních jako poradensko-výchovní pracovníci. Rovněž mohou nalézt uplatnění v probační a mediační službě, ale také jako pedagogičtí poradci, výzkumníci či řídicí pracovníci. Uplatnění nacházejí taktéž jako mediátoři v trestním a civilním právu. (Holá, 2013, s. 312–313)

1.3 Kompetence a uplatnění sociálního pedagoga

Předtím než budou popsány kompetence sociálního pedagoga, je nejprve potřeba sociálního pedagoga alespoň ve stručnosti popsat. Holá uvádí, že jej lze vymezit jako *„odborníka, který je vybaven teoreticky, prakticky i koncepčně pro výchovné působení všude tam, kde přispívá k formování zdravého způsobu života, a to zejména tam, kde prostředí jednotlivce nebo skupiny působí netvůrčím či až destruktivním způsobem v uspokojování potřeb.“* Jedná se o profesionála řídicího a na profesionální úrovni organizujícího výchovný proces, který působí na děti, mládež i dospělé, a to vše ve směru žádoucího osobnostního rozvoje. (Holá, 2013, s. 313)

Při popisu sociálního pedagoga se střetáváme také s důležitou součástí každého takového pracovníka, a to s profesními kompetencemi. Profesní kompetence zajišťují sociálnímu

pedagogovi určitou prestiž či odbornost. Procházka (2012) vysvětluje profesní kompetence jako pojem, který „zahrnuje celé spektrum podmínek, předpokladů pro jejich naplnění. Nejčastěji sem začleňujeme znalosti, dovednosti, postoje a zkušenosti, které vždy v originální kombinaci sociální pedagogové uplatňují při své činnosti. Existuje samozřejmě celá řada různých pohledů na strukturu a klasifikaci profesních kompetencí, ale nejednotně je vymezován i samotný pojem kompetence“ (Procházka, 2012, s. 75).

Podle Vetešky a Tureckiové (2008, s. 25) je kompetence obecně možné chápat jako oprávnění (neboli formální autoritou zprostředkovanou moc, či přesněji řečeno pravomoc jedince konat rozhodnutí, za které také musí nést určitou zodpovědnost) či soustavu znalostí, schopností, zkušeností, metod, postupů a postojů, které daná osoba využívá k úspěšnému řešení různých úkolů a životních situací, a díky kterým je také schopna se osobnostně rozvíjet a naplňovat své životní aspirace.

Dle Palána (2002, s. 99) lze v jednoduchosti říci, že „kompetence pracovníka jsou zpravidla vyjádřeny popisem jeho znalostí, schopností, povahových rysů, postojů, dovedností a zkušeností.“

Pokud jde o kompetenční přístup, rozlišují se také různé struktury kompetencí. Běžně používaný model uvádí například Kubeš a kol. (2004, s. 28) na schématu přiloženém níže (viz obrázek č. 3):

Obrázek 2 – Hierarchický model struktury kompetence



Zdroj: Kubeš a kol., 2004, s. 28.

Konkrétně se pak kompetencemi sociálních pedagogů zabývá celá řada autorů. Jednou z autorek, která se touto problematikou zabývá, je například Bakošová (2005, s. 15–19). Ta uvádí kompetence výchovně vzdělávací, převýchovy, poradenství, prevence a manažerské.

Velice detailně a zároveň i ze širokého hlediska se kompetencemi sociálních pracovníků zabývá Kraus (2008, s. 200), přičemž jeho názor na strukturu kompetencí se velmi výrazně podobá tomu, který uvádí výše Kubeš. Autor vysvětluje, že do požadavků, tj. kompetencí, které musí splňovat, spadá určitá výbava vědomostí a určitá škála praktických, resp. sociálních dovedností a jistá profesionálně-etická identita:

- **Vědomosti širšího společensko-vědního základu** – jsou jimi myšleny zejména vědomosti:
 - obecné pedagogiky,
 - psychologie,
 - sociologie,
 - filosofie,
 - biologie člověka,
 - somatologie,
 - zdraví a nemoci,
 - sociální politiky,
 - práce a práva atd.

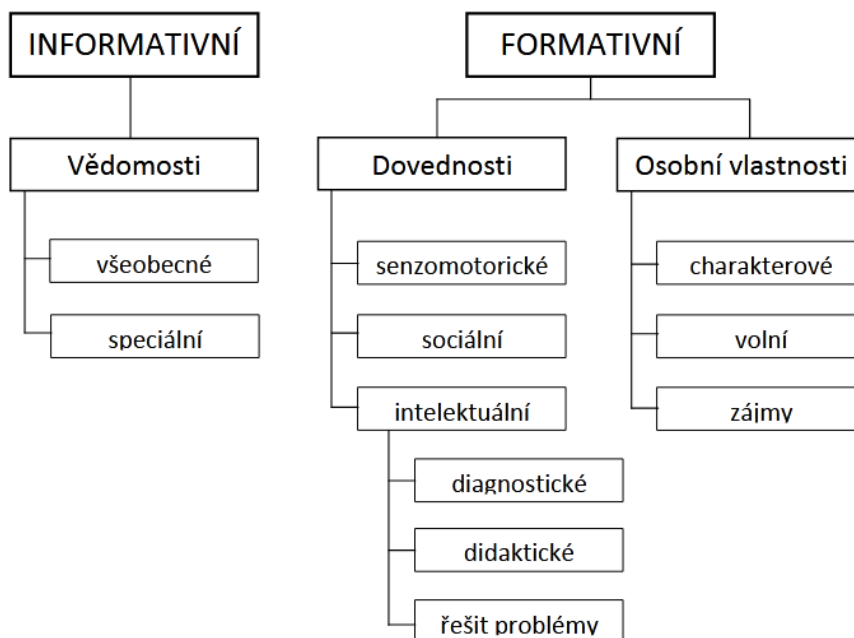
Autor dále uvádí, že vědomostní výbava ale kromě výše uvedených musí zahrnovat rovněž speciální znalosti. V tomto případě jde zejména o následující:

- sociální pedagogika,
 - pedagogika volného času,
 - metody sociálně-výchovné práce,
 - teorie komunikace,
 - organizace a řízení výchovy ve volném čase.
- **Dovednosti** – co se týče praktických dovedností, za základ je možné považovat zejména skutečně bohatou výbavu v sociální komunikaci a diagnostice. Dále je ale také nutné, aby sociální pedagog dokázal vést dokumentaci, aby byl schopen používat metody sociálně-pedagogické prevence i terapie a zejména aby byl schopen asertivně řešit potíže. Musí být schopen tvořit patřičné projekty a využívat potřebných kompetencí v oblasti určitých zájmů. Obecně je dovednosti sociálního pedagoga možné členit následujícím způsobem:
- senzomotorické;
 - sociální;
 - intelektuální:
 - *diagnostické,*
 - *didaktické,*
 - *řešit problémy.*
- **Vlastnosti osobnosti** – kromě výše zmiňované vědomostní a dovednostní výbavy je nutné připočítat i samotné vlastnosti osobnosti sociálního pedagoga, které jsou neméně důležité. Ovšem zdaleka není řeč pouze o předpokladech psychických. Ačkoliv se to na první pohled nemusí jevit jako podstatné, ale důležité jsou totiž rovněž určité předpoklady fyzické. Co se týče specifických požadavků na psychiku, nutná je zejména vnímavost pro určité životní situace či prostředí, obecně vyrovnanost, emocionální stabilita a schopnost sebekontroly.

Nutné jsou rovněž požadavky morální, bez kterých sociální pedagog nikdy nebude úplný. Celá řada studií pak ukazuje na skutečnost, že obecně na pomáhajících profesích jsou nejvíce ceněny zejména vlastnosti, které se projevují ve vztahu ke klientovi, a to je dle Krause empatie, trpělivost, vlídnost a sociální kompetence. (Kraus, 2008, s. 200)

Ostatně kompetence sociálního pedagoga pak Kraus s Poláčkovou (2001, s. 36) přehledně znázorňují na schématu níže: (viz obrázek č. 4)

Obrázek 3 – Model kompetencí sociálního pedagoga



Zdroj: Kraus a Poláčková, 2001, s. 36.

Sociální pedagogika nemá jasně dané profesní kompetence. Kompetence, které zde byly zmíněny, jsou pro práci sociálního pedagoga nezbytné a měly by jimi disponovat i jiné pomáhající profese.

Sociální pedagog má hned několik uplatnění díky svému velkému poli působnosti. Ovšem může být zmatečné, že by jeho uplatnění mohlo být pouze ve školství. Dle Krause a kol. „uplatnění této profese začíná u školních družin, domovů mládeže, středisek volného času, diagnostické ústavy, speciální výchovná zařízení, střediska závislosti, krizová centra, linky důvěry, funkce sociálního asistenta, léčebná a rekreační zařízení až po kluby a domovy důchodců. Podstatou veškeré této činnosti je výchovná práce“ (srov. Kraus, 1996, s. 121; Němec a kol., 2002, s. 115, 116).

Dle Krause (2008) jsou možnosti uplatnění sociálního pedagoga následovné:

a) „resort školství, mládeže a tělovýchovy: - školní kluby, družiny, domovy mládeže – dětské domovy (vychovatel v ubytovacím zařízení) - domy dětí a mládeže, střediska volného

času – instituce výchovného poradenství (včetně výchovného poradce ve školách) - systémy preventivní výchovné péče (koordinátor prevence, metodik prevence, krizová centra, střediska pro mládež) – sociálně-výchovná a osvětová činnost zaměřená na seniory

b) resort spravedlnosti: - oblast penitenciární a postpenitenciární péče (vychovatelé v nápravných zařízeních, věznicích, institut mediačního a probačního pracovníka)

c) resort práce a sociálních věcí: - sociální asistenti – sociální kurátoři pro mládež – instituce sociálně-výchovné péče pro seniory – ústavy sociální péče

d) resort vnitra: - utečenecké tábory – okrsková služba – kriminální prevence

e) oblast církevních, společenských a neziskových organizací: - instituce péče o mládež, nadace apod. - humanitární a charitativní instituce, střediska křesťanské pomoci“ (Kraus, 2008, s. 205)

1.4 Funkce sociálního pedagoga

Sociální pedagogiku je v její podstatě možné zcela jednoznačně řadit mezi obory, které se obecně označují jako pomáhající profese. Velmi silné humanistické zaměření tohoto oboru je založeno na potřebě pomáhat druhým osobám a zároveň i na důrazu na respektování individuálních potřeb klienta. Pole působnosti sociálního pedagoga jsou značně proměnlivého charakteru. Pravděpodobně i z tohoto důvodu je velmi komplikované nalézt nějakého společného jmenovatele, který by tuto profesi v rámci současné společnosti jednoznačně a zřetelně vymezil, neboť jak už bylo vysvětleno, zcela jednoznačná definice prakticky neexistuje. I navzdory tomuto faktu je ale možné nalézt určité funkční znaky, které jsou pro profesi sociálního pedagoga skutečně typické a charakteristické. V této souvislosti je nutno upozornit na celkem dvě klíčové funkce sociálního pedagoga:

- **Funkce integrační** – tato funkce obsahuje zejména defenzivní či statický moment. Integrační funkce reflektuje to, do jaké míry dokáže sociální pedagog omezit či eliminovat sociální potíže člověka a zároveň jak mu dokáže zabezpečit nebo zprostředkovat odbornou pomoc či podporu.
- **Funkce rozvojová** – tato funkce zase obsahuje zejména moment prevence a v případě primární prevence se dotýká v podstatě úplně celé populace. Jedná se tudíž zejména o zabezpečení optimálních podmínek pro realizaci optimálního životního způsobu a hodnotného naplnění volného času. (Procházka, 2012, s. 73)

1.5 Sociální pedagog jako pomáhající profese

Podle Tvrdíka (2016) Česká republika nezmiňuje sociálního pedagoga v katalogu pedagogických profesí. Naopak zařazený je do kategorie tzv. pomáhajících profesí. Uplatnění sociálních pedagogů v oblasti sociální se z tohoto důvodu až do současnosti řídí zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dle tohoto právního předpisu absolventi oboru, který se zaměřuje na sociální pedagogiku, mají způsobilost k výkonu profese sociálního pracovníka.

Ač by se z pojmu „sociální pedagog“ mohlo zdát, že se jedná o pedagogického pracovníka, není tomu tak. Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících mimo jiné upravuje i předpoklady pro výkon pedagogických pracovníků. Podle tohoto právního předpisu je jím ten, kdo vykonává přímou vyučovací, přímou výchovnou, přímou speciálně pedagogickou či přímou pedagogicko-psychologickou činnost, a to přímým působením na vzdělávaného. Zákon také uvádí následující pedagogické pracovníky: (Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících)

- učitel,
- pedagog v zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků,
- vychovatel,
- speciální pedagog,
- psycholog,
- pedagog volného času,
- asistent pedagoga,
- trenér,
- metodik prevence v pedagogicko-psychologické poradně,
- vedoucí pedagogický pracovník.

Z výše uvedeného tedy jasně vyplývá, že současná právní úprava s institutem sociálního pedagoga jakožto pedagogického pracovníka skutečně vůbec nepracuje. Nicméně faktem přitom je, že již v roce 2014 Asociace vzdělavatelů v sociální pedagogice Parlamentu České republiky předložila zdůvodňující zprávu, ve které je mimo jiné zmíněno, že ve školách a školských zařízeních dochází ke zvýšení poptávky po řešení potíží, které se týkají nefunkčního rodinného zázemí žáků. Další potíže pak může mít i rodina samotná. Veškeré tyto potíže mají přitom neblahý vliv na vzdělávání žáků a i na celkovou atmosféru školy a třídy. Pro zvládnutí takové situace jsou proto zapotřebí speciální metody a postupy,

kteřé by kombinovaly práci s jedincem a práci s prostředím. Bohužel navzdory tomu sociální pedagog není do dnešního dne stále mezi pedagogické pracovníky zařazen. (Kolektiv autorů, 2019, s. 5–6)

Hroncová (2014) uvádí, že například na Slovensku je legislativně ukotvené působení sociálního pedagoga na školách a školních zařízeních, a to dokonce již od roku 2008.

Sociální pedagog je jednoduše výjimečnou osobou, která se nachází na pomezí školy, dítěte a rodiny, která potřebuje zcela specifický přístup a pomoc, a nutno říci, že v praxi se jeho působení nesčetněkrát osvědčilo. V současnosti tak sociální pedagog na některých školách může působit prakticky pouze na základě podpory samotného zřizovatele.

Nicméně dobrou zprávou je, že aktuálně u nás vzniká meziresortní komise, která by tuto legislativní bariéru mohla odstranit. Je totiž zjevné, že pokud na žáka dolehnou rodinné potíže, velmi neblaze se to odráží i na jeho studijních výsledcích a mnohdy i na pozici v rámci třídního kolektivu. Cílem sociálního pedagoga je pak v takové situaci nejenom pracovat se samotným dítětem, ale i přímo s rodinou, a to formou sociální práce. Ostatně i pilotní projekty ve vybraných školách poukazují na skutečnost, že se jedná o velký přínos pro všechny zúčastněné a zejména pak pro samotné děti. (Vysekalová, 2022)

Nicméně v souvislosti s legislativním ukotvením je třeba dodat, že podpůrné pedagogické profese je samozřejmě možné začlenit do vzdělávacího systému, a to poměrně snadno v rámci novely zákona o pedagogických pracovnících, avšak aby se tyto osoby do škol také reálně v praxi dostaly, je nutné pro tuto specifickou profesi jednoznačně vymezit standardy, což už je proces, který je zdlouhavější. Hranice mezi pedagogickou a sociální činností je totiž stále poměrně nejednoznačná a nutno dodat, že se týká jak resortu školství, tak i sociálních věcí. Právě z tohoto důvodu také vzniká výše zmiňovaná pracovní skupina, která by měla oba resorty propojit a celý proces tak urychlit. Ostatně urychlení legislativního zakotvení sociálního pedagoga mezi pedagogické pracovníky vítají taktéž organizace, které se denně zabývají situací znevýhodněných rodin a dětí. Navíc potřeba sociálního pracovníka v posledních pár letech narostla i v důsledku pandemie Covid-19. (Vysekalová, 2022)

2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Druhá kapitola se ve své první části nejprve zabývá charakteristikou, historií, posláním, cíli a cílovou skupinou NZDM. Druhá část je pak věnována rolím a kompetencím sociálního pedagoga v NZDM včetně vymezení vztahu těchto pracovníků k samotným klientům. Závěrečná část této kapitoly je zaměřena na problematiku profesních hranic pracovníků NZDM (včetně jejich nastavování a udržování), nejčastějších překážek, jako překračování těchto hranic a z toho vyplývajících důsledků, jako je zejména syndrom vyhoření.

2.1 NZDM jako sociální služba

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, mnohdy laickou veřejností nazývaná také jako „nízkoprahové kluby“, „nízkopraháče“ nebo „nízkoprahy“, jsou relativně novou sociální službou. Její kořeny u nás je totiž možné nalézt až v devadesátých letech minulého století. K legislativnímu ukotvení této služby došlo až v roce 2006, a to na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Na vzniku a dalším rozvoji této služby se značně podíleli především: (Kasalová a Dolejš, 2015, s. 10)

- **Petr Klíma** – sociální pedagog, který se velmi významným způsobem u nás podílel zejména na definování principů nízkoprahovosti. Je také:
 - o spoluzakladatelem centra Krok v Praze,
 - o spoluzakladatelem České asociace streetwork,
 - o šéfredaktorem bulletinu Éthum,
 - o supervizorem.
- **Jiří Staníček** – u nás jde o jednoho z vůbec prvních streetworkerů (sociálních asistentů). V devadesátých letech se podílel na vytváření definic, formulací a vyjasňování pojmů nejenom streetworku, ale rovněž i na v této době právě vznikajících zařízeních a center pro děti a mládež, tj. současných NZDM. Je rovněž:
 - o spoluzakladatelem jednoho z prvních NZDM v Milíčově domě v Jaroměři,
 - o spoluzakladatelem ČAS.
- **Aleš Herzog** – byl iniciátorem založení a koordinace pracovní skupiny ČAS. Ta měla na starost tvorbu standardů kvality nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Dnes pracuje jako inspektor kvality sociálních služeb, supervizor a metodik, jenž se dlouhodobě zabývá otázkou individuálního plánování napříč sociálními službami.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jako sociální službu je konkrétně možné zařadit do skupiny služeb sociální prevence, jež usilují o zamezení sociálního vyloučení, rozvoj a rozšiřování nežádoucích společenských jevů. K poskytování této služby dochází jenom v ambulantní či v ambulantní a terénní formě souběžně. (Kasalová a Dolejš, 2015, s. 10)

Podle doporučeného postupu Ministerstva práce a sociálních věcí z 11. května 2020 se nicméně aktuálně upřednostňuje spíše terénní forma před ambulantní. Jestliže je to z hlediska personálního obsazení možné, pak je doporučeno vytvořit dva týmy na pracovišti a následně tyto týmy střídat, a to takovým způsobem, aby se zabezpečil provoz této služby a aby nedocházelo k vzájemnému potkávání. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020)

Legislativně je tato služba zakotvena v prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb. Poskytuje se zejména neorganizovaným a sociálně ohroženým dětem a mládeži. Jde prakticky o jedinou sociální službu, která je určena přímo pro dospívající. Z personálního hlediska musí být zabezpečena pracovníky, kteří splňují odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka anebo pracovníka v sociálních službách podle zákona. Na území České republiky se aktuálně nachází téměř 300 těchto zařízení. (Kasalová a Dolejš, 2015, s. 10)

2.2 Historie a rozvoj NZDM

V éře komunistického Československa až do revoluce v roce 1989 u nás žádné sociální problémy „neexistovaly“ (přesněji řečeno, byly silně tabuizovány), tudíž až na určité výjimky „nebylo potřeba“ preventivní sociální práce a sociálních služeb. Práci s mládeží v této době zabezpečovaly státní organizace. Zmínit je možné například organizace Pionýr či Svaz socialistické mládeže. (Zikmundová a Růžičková, 2019)

Jak už bylo vysvětleno v předcházející podkapitole, tato NZDM jako sociální služba u nás tudíž začala vznikat až v devadesátých letech minulého století, po pádu komunismu. Ovšem ještě předtím u nás byly zřizovány a provozovány různé kluby, klubovny či centra, ve kterých se děti a mládež mohly scházet a trávit zde smysluplným způsobem svůj volný čas. Tyto kluby měly zpravidla jistou nabídku volnočasových aktivit. Představovaly vlastně jakési předchůdce současných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Samotný vznik a následný rozvoj NZDM je u nás možné připisovat až České asociaci streetwork (ČAS). (Kasalová a Dolejš, 2015, s. 10–11)

Ovšem ještě předtím, než byla Česká asociace streetwork založena, došlo u nás v této oblasti k celkem dvěma zásadním momentům, které je potřeba zmínit, a které samotný vznik NZDM značně podpořily. Prvním významným okamžikem se stal zejména vznik streetworku, jakožto terénní práce, která v té době spadala pod kluby pro děti a mládež. Od roku 1994 došlo na základě usnesení vlády č. 341/94 rovněž k zavedení vládního programu sociální prevence a prevence kriminality – funkce takzvaného sociálního asistenta. Mělo se jednat o specifickou sociální práci s dětmi staršího školního věku i mládeží, která je ohrožená nebo už zasažená sociálně patologickým vývojem. (Klíma, 2009, s. 303)

Úkolem sociálního asistenta bylo pracovat s dětmi a mládeží žijícími rizikovým způsobem života, a to přímo v jejich přirozeném prostředí. Zřizovatelem této funkce byly v té době okresní nebo městské úřady. Při vzniku a aplikaci této funkce do praxe stály Tereza Čákrťová a Zdena Bednářová. Díky těmto sociálním pracovnícím se povedlo pozvat ke kulatému stolu tehdejší sociální asistenty, přičemž na základě tohoto setkání došlo k následnému rozvoji několik let trvající spolupráce sociálních asistentů, terénních pracovníků i pracovníků, kteří začínali v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, a to v rámci celé republiky. V rámci pravidelných setkání se začala tvořit vůbec první paradigmatu kontaktní práce jako takové, nutnost vzdělávání a v neposlední řadě i financování těchto služeb. (Zikmundová a Růžičková, 2019)

Velmi důležité bylo taktéž navázání spolupráce s pracovníky ze Spolkové republiky Německo. Díky tomu mohlo proběhnout komplexní vzdělávání v otázkách streetworku. Na základě návštěv v zařízeních pro mládež v Německu pak začali sociální asistenti budovat svá zázemí, kam měli možnost klienti přímo z ulice přicházet. Tato zařízení začaly ovšem zakládat i nestátní organizace. Zmínit je třeba založení Komunitního centra Krok v Praze – Modřanech v roce 1995. Obrovskou zásluhu na vzniku tohoto centra má PaedDr. Petr Klíma a jeho kolegové. Za další rok na to vzniklo další centrum Milíčův dům v Jaroměři. Následoval však vznik i mnoha dalších podobných zařízení. Petr Klíma měl přesnou představu o tom, jakou úlohu by nízkoprahová zařízení pro děti a mládež měla v komplexu dalších služeb sehrávat, avšak nutno říci, že v dané době jednoduše naše společnost na fungování stávajících sociálních služeb nebyla nastavena. Je to však zároveň Petr Klíma, který je dnes označován jako nestor oboru kontaktní práce, přičemž právě on i se svými spolupracovníky stál u zrodu v současnosti už etablované sociální služby – nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. (Zikmundová a Růžičková, 2019)

Druhým skutečně klíčovým okamžikem, který značně posunul vývoj nízkoprahových zařízení pro děti a mládež u nás, se stala zejména grantová politika nadací. (Klíma, 2009, s. 303)

Finanční podpora z grantových programů byla velice důležitá. V té době sehrávaly nadační finanční prostředky v jejich rozpočtu skutečně důležitou roli. Další finanční zdroje byly spíše v minoritě, jako například finanční prostředky pocházející z veřejných rozpočtů. (Česká asociace streetwork, 2022)

Totíž právě na základě finančních prostředků pocházejících z těchto programů se mohla tehdejší nízkoprahová zařízení pro děti a mládež začít skutečně naplno rozvíjet. (Klíma, 2009, s. 303)

V roce 1997 došlo k založení výše uváděné České asociace streetwork (ČAS). Jednalo se o pracovní skupinu, která sdružuje experty působící v oblasti streetwork (ať už se jedná o teoretickou nebo praktickou úroveň). Posláním této profesní organizace bylo „*vytvořit platformu pro odborný dialog na všech úrovních, zastřešovat supervizi, rozpracovávat metodiku streetwork, ale rovněž se i snažit o rozvoj vzdělávání a výměnu informací atd.*“ (Klíma, 2009, s. 305)

Roku 2001 pak pod hlavičkou České asociace streetwork došlo ke vzniku další pracovní skupiny. Ta už se plně věnovala definování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež jako zcela nezávislé služby, která má stanovené standardy kvality poskytování s vymezenou „nízkoprahovostí“. Výsledkem aktivit této pracovní skupiny byla, a do dnešní doby stále je, nejenom profesionalizace a zlepšování služeb nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, ale rovněž i zvyšování a zabezpečování odborné úrovně samotných pracovníků, kteří zde působí. Od roku 2005 pak Česká asociace streetwork pracovníkům v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež zabezpečuje obsáhlou nabídku vzdělávacích činností, například i akreditovaných kurzů. (Klíma, 2009, s. 305)

V roce 2006 došlo konečně k legislativnímu ukotvení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, a to na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Díky tomuto kroku se z NZDM stala legitimní sociální služba. Financování této služby tudíž bylo nyní daleko jistější, avšak spolu s tím pochopitelně začaly být na NZDM kladeny daleko vyšší nároky, a to konkrétně v podobě naplňování Standardů kvality sociálních služeb. Původně byly však tyto standardy vytvořeny zejména pro potřeby služeb pobytových, tudíž jejich aplikace do služeb sociální prevence byla relativně obtížným úkolem. Následně v roce

2008 Česká asociace streetwork vydala publikaci „Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež“. Zde byla popsána poslání či cíle, ale také klíčové pojmy týkající se této služby (tj. například nízkoprahovost) a i jednotlivé výkony, které jsou dětem a mládeži v těchto zařízeních poskytovány. (Zikmundová a Růžičková, 2019)

Pro zajímavost je možné uvést, jak se postupně rozšiřoval počet nízkoprahových zařízení pro děti a mládež u nás od roku 2008 do roku 2019. K tomuto účelu poslouží tabulka přiložená níže (viz tabulka č. 1):

Tabulka 1 – Rozvoj počtu NZDM v ČR

rok	počet NZDM
1998	20
2002	41
2008	180
2019	256

Zdroj: Zikmundová a Růžičková, 2019.

2.3 Charakteristika a poslání NZDM

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou určena pro děti a mládež, a to konkrétně ve věku od šesti do šestadvaceti let. Jde zejména o jedince ohrožené nepříznivou sociální situací, případně důsledky svého vlastního chování, čímž nepředstavují hrozbu pouze sami pro sebe, ale také pro své okolí. (Štefková a Dolejš, 2016, s. 29)

Pokud tedy pomineme děti a mládež ohrožené nepříznivou sociální situací, pak se zde často objevují také klienti, kteří nemají zájem o pravidelné organizované volnočasové aktivity, či kteří mají nějaké své osobní problémy. Mnoho z nich balancuje mezi legálním a nelegálním jednáním, případně už přišli do konfliktu se zákonem. (Bendl, 2015, s. 146)

Tato zařízení se snaží o zlepšení kvality života dětí a mládeže. Posláním nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je provázení dětí a mládeže obdobím dospívání, poskytování

potřebné a odborné péče, podpora v nepříznivých situacích a předcházení jejich selhání a sociálnímu vyloučení. (Kasalová a Dolejš, 2015, s. 11)

Tato zařízení jsou nazývána jako nízkoprahová, a to z důvodu své snadné přístupnosti (nikoliv bezbariérový přístup, avšak i ten je možný). Touto snadnou přístupností se rozumí, že klient není nucen se do tohoto zařízení přihlásit, nemusí platit žádné poplatky, nemusí uvádět ani žádné osobní údaje, dokonce nemusí uvést ani své jméno. Tato zařízení však zároveň mají jednoznačně vymezená práva i povinnosti, které jsou klienti nuceni dodržovat. Jde zejména o zákaz agresivního vystupování, požívání alkoholu, užívání drog atd. (Bendl, 2015, s. 146)

Velký význam těchto zařízení pak tkví zejména ve zprostředkování zkušenosti s odbornou pomocí dospělých nejruznějším rizikovým a ohroženým dětem a mládeži. Dospívající jedinci mají na základě těchto služeb jedinečnou možnost poznat, že zájem dospělých na změně jejich chování pro ně nemusí vždy představovat pouze omezení, dozor či normativní přístup. Jednou z podmínek pro zprostředkování této zkušenosti je pak i výrazná variabilita pokud jde o používané prostředky či postupy práce, ale také dostatečná autonomie odborných rozhodnutí. (Klíma, 2009, s. 225)

2.4 Cíle a cílová skupina NZDM

Hlavním cílem této sociální služby je zejména zlepšení kvality života dětí a mládeže tím, že se snaží předcházet či omezovat sociální a zdravotní rizika, která souvisí s jejich způsobem života. Snaží se vytvářet podmínky k řešení nepříznivé sociální situace těchto dětí a mládeže a je jim také nápomocná v lepší orientaci v sociálním prostředí. (Štefková a Dolejš, 2016, s. 29)

Mezi dílčí cíle této sociální služby pak patří zejména následující uvedené: (Kasalová a Dolejš, 2015, s. 12–13)

- snižování bezprostředního nebo zdravotního rizika, které pramení z rizikového chování těchto dětí a mládeže;
- snaha co nejvíce omezovat nejruznější druhy interpersonálních konfliktů;
- zprostředkovávání kvalifikovaných řešení potíží a především pak jejich identifikace a přijetí ze strany samotného klienta;

- omezování nebezpečí sekundární deviace a patologizace či rovněž lepkování určitých dospívajících prostřednictvím pojmů jako „chuligáni“, „fet’áci“, „vandalové“ atd.;
- stabilizace nepříznivé situace dětí a mládeže a rozšíření jejich životních možností a příležitostí.

Samotnou cílovou skupinu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je tedy možné vymezit jako sociálně ohrožené a rizikové děti a mládež, jejichž život je zpravidla provázen určitými náročnými životními událostmi, jako jsou např. rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, problémy ve škole apod. Dále se může jednat o konfliktní společenské situace, jako je zejména delikventní činnost. Může se zde ale také promítat negativní zkušenost, například zanedbávání výchovy, týrání v dětství, promiskuita, užívání drog, šikanování apod. (Kasalová a Dolejš, 2015, s. 12)

Děti a mládež, která odpovídá výše zmiňovaným charakteristikám, tudíž cílová skupina NZDM, si jen zřídkakdy dokáže uvědomit potřebu odborné pomoci a zpravidla se ani nesnaží vyhledat obvyklé a běžně využívané formy institucionalizované péče. Často je však také možné se setkat s tím, že děti a mládež nacházející se v podobné situaci ani netuší či disponují pouze nepřesnými informacemi o pomoci tohoto typu. (Kasalová a Dolejš, 2015, s. 12)

2.5 Role pracovníka v NZDM

Posláním pracovníka v NZDM je poskytovat dětem a mládeži pomoc v nejrůznějších obtížných situacích a snažit se jim ukázat cestu, po které by dále měly kráčet. V této souvislosti by pracovník zajisté měl být schopen děti a mládež přijmou takovou, jaká je, aniž by měl tendence měnit jejich přesvědčení. Ostatně právě z toho by měl zároveň i vyplývat charakter jeho osobnosti. Mělo by se jednat o osobu bezkonfliktní, která má smysl pro humor, mělo být jít o osobu spolehlivou, zdravě sebevědomou a obecně pozitivně naladěnou, vyrovnanou, která rozumí dětem a mládeži. (Stürzbecher, 1998, s. 15)

Pracovníci zabezpečují denní služby v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Individuálně či skupinově pracují s dětmi a mládeží a průběžně konzultují svůj postup práce s touto klientelou s dalšími pracovníky. Co se týče pravidelných klientů, u nich se uzavírají smlouvy o službě, přičemž tito klienti pak mají klíčové pracovníky. Úlohou pracovníka NZDM je ale i koordinovat činnosti dobrovolníků a stážistů v nízkoprahovém

zařízení pro děti a mládež, starat se o materiální vybavení tohoto zařízení a v neposlední řadě rovněž propagují činnost těchto zařízení vůči veřejnosti. Mezi další zásadní role patří:

- kontaktní práce s klienty v jejich prostředí (streetwork);
- individuální plánování podpory klienta;
- tvorba programů, jejichž smyslem je rozvoj pozitivního potenciálu u dětí a mládeže, tj. například formou dílen, tréninku, sportovních aktivit, hudební průpravy, výletů atd.;
- podpora při řešení nejrůznějších konfliktních situací, ať už tyto situace nastávají například ve škole, v bydlišti, v rodině nebo ve vrstevnických skupinách;
- doučování a pomoc klientům s přípravou do školy;
- tvorba preventivních vzdělávacích programů, které jsou orientované na právní vědomí, ochranu zdraví, řešení konfliktů, rizika spojená s užíváním návykových látek, plánování vlastního života atd.;
- vyjednávání s místními úřady ohledně prostor určených pro trávení volného času i pro naplánované činnosti;
- doprovod dětí a mládeže k jednání s úřady nebo organizacemi;
- pomoc při hledání zaměstnání či při uplatňování nároku na dávky.

K vykonávání této funkce je důležité, aby pracovník měl vhodné kompetence. Dle Kocourka (2012) je rozdělení kompetencí v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež následující. **Osobnostní kompetence**, kdy je pracovník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež dobře vybavený osobnostními kompetencemi, měl by být jistě zodpovědný a pečlivý. Rozhodně by měl být schopen odolávat velké psychické zátěži a neměla by mu vadit práce pod větším stresem. Je velmi vhodné, pokud umí improvizovat, pokud je flexibilní a kreativní, pokud je schopen zvládat svou práci jak v týmu, tak i samostatně. Měl by být osobnostně vyzrálý a být schopen dostát morálně zásadám etického kodexu pro nízkoprahové služby. Celkově by měl být emočně stabilní, schopný sebekontroly, měl by být empatický, trpělivý a vlídný. Dále se jedná o **profesní kompetenci**. Co se týče profesních neboli odborných kompetencí, pracovník by rozhodně měl disponovat výborným mluveným, ale i psaným jazykovým projevem a měl by mít velmi dobré komunikační a prezentační dovednosti. Určitě je velmi vhodné, pokud již má pracovník nějaké zkušenosti i s jiným typem nízkoprahové sociální služby. Neměla by mu vadit práce, která není finančně a v podstatě ani společensky příliš dobře oceněná a měl by si sám dobře uvědomovat, proč tuto práci chce dělat. Také by měl mít dobrý přehled

o subkulturách, ke kterým se klienti hlásí. Měl by být schopen se dobře orientovat v jejich přirozeném sociálním prostředí. Samozřejmostí by pak měla být jeho schopnost stabilizovat nepříznivé životní situace. Měl by být schopen navodit u svých klientů pocit bezpečí a vytvořit vzájemnou důvěru.

3 VZTAH PRACOVNÍKA A KLIENTA

U pomáhajících profesí klient očekává, že pokud má pracovník pomáhat druhým lidem, tak by měl projevit osobní zájem. Každý, kdo žádá o pomoc, potřebuje vědět, že druhá strana, která má pomáhat, s ním soucítí, že o něj projeví zájem. Nechce být pouze objekt pomoci, ale chce se cítit být „přítelem“. (Šiklová in Kopřiva, 2006, s. 8)

Kopřiva (2006) uvádí, že i přesto, že vztah je v pomáhající profesi důležitým prvkem, tak jsou pracovníci, kteří se vůči klientům chovají neosobně až nadřazeně. Také poukazuje na rozdíl mezi pomáhající profesí a profesí, která není zaměřena na člověka. I když obě vyžadují určité vědomosti a dovednosti, tak pracovník, který není zaměřený na člověka, vyžaduje pouze slušnost a pomáhající profese potřebují mnohem více, jako je přijetí, porozumění, neodsuzování apod. (Kopřiva, 2006, s. 14)

Podle Hartla a Hartlové můžeme definovat vztah jako působení mezi dvěma nebo více jevy. (Hartl a Hartlová, 2015, s. 690)

Géringová (2011) uvádí, že to, jaký vztah mezi pracovníkem a klientem vznikne, zda bude kvalitní či ne, se bude dále projevovat na jejich další spolupráci, na tom jak bude celý proces pomoci vypadat. Zároveň říká, že vztah mezi klientem a pracovníkem není stálý, ale proměnlivý. (Géringová, 2011, s. 54)

Každý pomáhající pracovník má určitou moc. Tato moc může být vymezena určitými zákony nebo předpisy v celé společnosti. Klient za pracovníkem přichází bezmocný a určitou moc vyžaduje od pracovníka, který má určitou moc tím, že klientovi pomáhá. Čím větší moc pracovník má, tím ho to může vést k větší nedůvěře. Moc hraje důležitou roli ve vztahu pracovník × klient, ale je důležité, aby si pracovník uvědomil své mocenské postavení. (Kopřiva, 2006, s. 40)

Vodáčková (2012) zdůrazňuje nutnost se vyhýbat mocenským postupům, kdy za klienta pracovník přebírá stoprocentní zodpovědnost či zakazuje, manipuluje nebo podporuje klientovy závislosti. (Vodáčková, 2012, s.173)

Podle Kopřivy (2006) by měl každý pracovník klienta umět vnímat, pochopit jej, zajímat se, vcítit se do něj či třeba vyzdvihnout klientovy pozitivní stránky, které jiným unikají.

Jsou klienti, které je snadné přijmout, a klienti, u kterých je to komplikovanější.

Pracovníka v takové situaci může ovlivňovat jeho současná osobní situace. (Kopřiva, 2006, s. 21–23)

Z výzkumu, který uskutečnil Kopřiva (2013), vyplývá, že aby pracovník mohl vykonávat pomáhající profesi, měl by mít určité vlastnosti, jako je náklonnost, trpělivost a empatie. Tyto vlastnosti se umístily v jeho výzkumu před odbornými znalostmi.

V každé sociální službě, tudíž i v nízkoprahovém zařízení dochází ke vzájemnému působení mezi pracovníkem a klientem a subjekty mezi sebou vytváří určitý vztah. Otázce profesních hranic se věnuje mnoho autorů, a to z různých hledisek, neboť jak u sociálních pedagogů, tak u sociálních pracovníků atd., je vždy při práci s klientem potřeba nastavit jisté meze neboli hranice.

Hranice obecně definují každého člověka ve smyslu jeho určení, čímž se má na mysli, že pomáhají pochopit, kdo je a kdo není daný člověk. Zároveň definují prostor, který danému jedinci náleží a souběžně s tím i definováním poukazují na prostor, který je už ve vlastnictví někoho jiného. Tím, že jedinec identifikuje své „vlastnické teritorium“, automaticky za něj i přebírá odpovědnost. Spolu s tím tento fakt přináší pocit svobody, protože si s tímto polem působnosti může jedinec nakládat dle vlastního uvážení, z čehož vyplývá skutečnost, že pokud daná osoba ví, co je její vlastnictví, pak dokáže také uznat, co do jejího „teritoria“ už nepatří. V každém případě je možné říci, že za nejzákladnější slovo, která hranici stanovuje, je možné považovat slovo „ne“. Totiž ten člověk, který se neodvážá vyslovit důrazné „ne“ v případě, že je ovládán, podmaněn požadavkům či potřebám jiných, má velmi chabé hranice. (Cloud a Townsend, 1998, s. 29)

Za klíčový předpoklad efektivní práce s dětmi a mládeží jsou považovány zejména vstřícnost pracovníka vůči svým klientům, jeho důvěryhodnost, neautoritativní vystupování a schopnost komunikace. Důležité ale je, že pracovník by nikdy neměl se skupinou naprosto splynout. Musí být schopen si udržovat své specifické postavení a musí být schopen si hlídat hranice, které by děti a mládež rozhodně nikdy neměly překračovat. Pracovník NZDM se nachází velmi podobně jako kupříkladu i streetworker, prakticky soustavně v konfliktu loajalit – totiž podobně jako i každý jiný občan, má například povinnost ohlásit trestný čin, čímž ovšem samozřejmě u klienta může ztratit dlouhou dobu budovanou důvěru. Ostatně i z tohoto důvodu potřebuje mnohem více než jakýkoliv jiný profesionál, který působí v sociální oblasti, pravidelnou supervizi. (Matoušek a Kroftová, 1998, s. 199–200)

Pracovníci působící v NZDM nedisponují prakticky žádnými kontrolními mechanismy, pokud je srovnáme například s kurátory či vychovateli. Právě z tohoto důvodu je přímo nutné, aby vztah pracovníka a klienta byl založen zejména na důvěře, porozumění, účasti

a podpoře. Samotná pomoc klientovi ze strany pracovníka přitom může mít charakter: (Kraus, 2008, s. 137)

- poskytování opory,
- výchovně-vzdělávacího působení,
- poradenský.

Matoušek s Kroftovou (1998, s. 252) uvádí, že pracovník pracující s rizikovou mládeží, by podle některých názorů měl být onou terapeutickou „rodičovskou postavou“, avšak podle jiných názorů zase spíše autoritou typu „vůdce party“.

3.1 Charakteristika profesní hranice

Vymezení toho, co ještě je a co už naopak není akceptovatelné v rámci odborné spolupráce, definuje právě nastavení profesních hranic. Pokud bychom hledali jejich definici, pak například Cooper je vymezuje jako „*soustavu návodů, očekávání a pravidel, které vytyčují etické i odborné standardy sociální práce a vymezují limity bezpečného, akceptovatelného a efektivního jednání mezi pracovníkem a klientem.*“ (Cooper, 2012, s. 11)

Jinak řečeno, hranice udávají rámec chování, který je v souladu s profesionalitou.

Nastavené hranice korigují prostor mezi uplatňovanou mocí pracovníka a zranitelností klienta, přičemž jejich úloha spočívá zejména v ochraně všech zúčastněných. (Cooper, 2012, s. 11)

Pochopitelně ono uváděné profesionální jednání je také jedním z klíčových bodů Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky. Konkrétně v bodu 1.5 je uvedeno, že „sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.“ (Etický kodex sociálních pracovníků, 2016)

Kopřiva (2011, s. 74) uvádí, že pokud jde o mezilidské vztahy, pak je v tomto rámci možné hranice vymezit jako jakési lomítko, které demonstruje a stanovuje konkrétní záležitosti obou stran – pracovníka a klienta. Jinak řečeno, taková hranice určuje, co je záležitostí mou a co už je záležitostí jiného člověka.

Hranice má přitom ochrannou funkci, které klade překážky vůči všemu, co je vně. Ostatně na velmi podobném principu je založena i hranice psychická. Jedinec, který bude klást své zájmy na první místo, který se bude více zajímat sám o sebe a věnuje volný čas sobě, je ve

výsledku v mnohem větší míře nápomocen klientům. Je to z toho důvodu, že takový jedinec došel sebepoznání, dokáže vnímat kým je a kým naopak nikoliv a uvědomil si, jak může jiným nabídnout pomoc, aby se sám nechal jejich starostmi a problémy pohltit. Autor zároveň zdůrazňuje: „*Jedinec, který by své osobní zájmy stavěl na stejný stupeň významnosti s životními zájmy jiných lidí, by nebyl schopen přežít.*“ (Kopřiva, 2011, s. 74)

Lábath (2001) poukazuje na to, že při práci s dětmi a mladistvými je nutné si uvědomit to, že s nimi je práce specifitější než s klienty dospělými. Je důležitá tolerance vývojových charakterů dítěte nebo dospívajícího. Klienti, kteří jsou dětmi nebo mladistvými, reagují v komunikaci převážně na emocionální složku, tj. řídí se hlavně pocity.

3.2 Nastavování a udržování profesní hranice

Venglářová (2008) uvádí, že pracovník odpovídá za udržení hranic mezi ním a klientem. Úlehla (2007, s. 57–58) vysvětluje, že nastavení a následné udržení profesních hranic rozhodně není nijak snadné. Pracovník si jednoznačně vždy musí vytyčit hranice v tom, co dělat nebude. K samotnému udržení hranic jsou pak zpravidla používány celkem dva zdroje:

- **Pracoviště**, které disponuje svými pravidly či specifickým režimem a rovněž svým posláním. Právě to by měl být jeden z ukazatelů hranic pro pracovníka. To, jakým způsobem pracovník pracuje v harmonii s posláním dané organizace, má velmi úzkou souvislost s tím, jestli jej daná práce na pracovišti baví a naplňuje. V případě, že jej práce nebaví a nenaplňuje, pak by s tím podle autora měl pracovník urychleně něco dělat. Jedna z možností je obrátit se na supervizora či zkrátka jít „dělat něco jiného“.
- **Pracovník**, který vytyčuje hranice. Jde o takzvanou sebedefinici. Jinak řečeno, jde o definici toho, co sám pracovník ještě vnímá jako svou profesi, co považuje za profesionální, užitečné a mravní. Jednoznačně jsou věci, na kterých s uživatelem služby nebude spolupracovat ani v okamžiku, kdy věří, že je to uživatelské oprávněné a srozumitelné přání. Důvodů přitom může být skutečně mnoho, ale všechny jsou o osobních hranicích sebedefinice pracovníka.

Udržení nastavené profesní hranice komplikují různé překážky. Jednou z hlavních překážek při pomáhání klientovi v rámci udržování hranic je jednoznačně takzvané splývání. To je situace, kdy pracovník bere záležitosti klienta až příliš za své vlastní.

Bohužel v důsledku toho však trpí nejenom samotný pracovník, ale rovněž i celý proces tohoto pomáhání. (Kopřiva, 2011, s. 74)

Hranice zkrátka musí být jednoznačná pro obě strany, tzn. jak pro pracovníka, tak i pro klienta. Součástí tohoto stanovení hranic je přitom již výše zmiňované slovo „ne“, které je třeba vyslovit ať už druhé osobě či sami sobě i navzdory tomu, že tímto samozřejmě způsobujeme dočasnou bolest. Hranice naše, stejně jako i hranice jiných, lze ovšem chránit taktéž tím, že nebudeme řešit potíže druhých, ale necháme na ně někdy dopadnout důsledky jejich chování. Až poté jim můžeme nabídnout pomoc, která bude adekvátní jejich reálné snaze situaci změnit. (Cloud a Townsend, 1998, s. 96–97)

Velkou překážkou může být správné rozlišení mezi empatií a soucitem. Totiž při soucitu se identifikujeme se svým protějškem, klientem. Je tak možné lehce ztratit hranice a nechat se zaplavit lítostí nebo úzkostí z toho, co protějšek prožívá. Protějšek by však ve skutečnosti mnohem více potřeboval, abychom jej sice na jednu stranu chápali, ale na druhou stranu abychom nebyli vyvedeni z naší vlastní rovnováhy. Při empatii jsme si pak schopni představit a procítit, co se v protějšku odehrává. (Kopřiva, 2011, s. 79)

Janoušková a Nedělníková (2008, s. 491) jsou pak toho názoru, že pracovníci se mnohdy dopouští překážek v nastavení hranic díky svým vlastním motivům, které si však dostatečně neuvědomují. Příkladem může být:

- touha po uznání ze strany klienta,
- touha po moci,
- uspokojení potřeby být dobrý nebo potřebný,
- uspokojení potřeby být jednotlivcem majoritního názoru,
- uspokojení potřeby být profesionál atd.

3.3 Překračování profesní hranice a jeho důsledky

Červenková (2006) uvádí, že hranice z hlediska psychologie vymezují a souběžně i chrání naši osobu. Jde o naše pocity, postoje a rozhodnutí, které si každý z nás vytváří, a to prakticky už od útlého věku, přičemž v každém věku je pak máme. Podstatnou roli pak sehrávají ve vztazích, a jestliže člověk tyto hranice nemá, případně pokud je překročí, zažívá vnitřní konflikt. Platí přitom, že tento konflikt se dříve nebo později projeví psychickými, ale mnohdy také somatickými problémy.

Jedním ze způsobů porušení hranice mezi pracovníkem a klientem může být obětování se pro klienty. Pracovník se v takové situaci chová tak, jako by klient potřeboval při každé činnosti jeho pomoc. Pracovník to dělá, ač v dobrém úmyslu, na úkor vlastního života. Je také nutné podotknout, že přílišná péče o klienta na něj nemusí působit pozitivním účinkem, ale naopak ho spíše oslabuje, než by mu nějakým způsobem pomáhala. (Kopřiva, 2006, s.19)

Dle Géringové (2011) může být dalším důsledkem překročení hranic syndrom pomáhajícího. Projevuje se tím, že pracovník řeší ve svém osobním životě pracovní problémy. Pracovník neprojevuje své potřeby a pocity, neuvědomuje si svou slabost a bezmoc. Pomáhání druhým je pro něj jakýmsi typem obrany.

Dle Labátha (2001) je možné považovat za překročení hranice takovou situaci, kdy se pracovník dopouští manipulace s klienty nebo je případně nechá na sebe fixovat.

Jedním ze zdaleka nejzávažnějších důsledků překračování profesních hranic, který značně ovlivňuje pracovníka, je syndrom vyhoření. Toto je stav, který se zdaleka nejčastěji objevuje právě u pomáhajících profesí jako následek dlouhodobé pracovní zátěže. Obecně lze tento stav definovat jako *„stav fyzického, citového respektive emočního a duševního vyčerpání, ke kterému dochází na základě dlouhodobého pobývání v situacích, které jsou z emočního hlediska extrémně náročné. Tato emoční náročnost přitom zpravidla vzniká propojením značného očekávání s chronickými situačními stresy.“* (Křivohlavý, 2001, s. 116)

Podle Špirudové (2015, s. 30) jde o skupinu specifických symptomů. Syndrom vyhoření má zcela jednoznačný negativní vliv na pracovní výkon. Mezinárodní klasifikace nemocí (10. revize, aktualizovaná z roku 2013) zmiňuje pod označením Z73 Problémy spojené s obtížemi při vedení života kód Z73.0 Vyhasnutí (vyhoření). V rámci tuzemské praxe ovšem ještě stále není chápán jakožto diagnostická kategorie a není klasifikován jako nemoc z povolání, ačkoliv, jak už bylo řečeno, jde o skupinu specifických symptomů a má jednoznačný negativní vliv na pracovní výkon.

Jednoduše řečeno, pokud profesionál do své práce investuje až příliš mnoho emocí, může se začít cítit poměrně rychle opotřebovaný a bez energie. Reakcí na takovou situaci je emocionální vyčerpání, projevující se nedostatkem energie a nenadálou neschopností „rozdávat se“. Velká potíž je přitom i v tom, že v přípravě na jakékoliv pomáhající profesi

je jen minimálně uplatňováno vzdělávání v oblasti práce s emocemi klienta i samotného profesionála. (Takács a kol., 2015, s. 155)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Praktická část této diplomové práce se soustředí na problematiku profesní hranice mezi klientem a pracovníkem nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. V první řadě je stanoven výzkumný problém, poté jsou představeny cíle výzkumu a výzkumné otázky. Následovně je představena výzkumná strategie celé práce, a to jaká byla zvolena metoda výzkumu. Nezbytnou součástí tvoří popis výzkumného souboru, a nakonec se práce věnuje samotné realizaci a analýze dat.

4.1 Výzkumný problém

Hlavní výzkumný problém tohoto výzkumu je: **Jaké mají pracovníci NZDM zkušenosti s problematikou profesních hranic.**

4.2 Cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jaké mají pracovníci NZDM zkušenosti s problematikou týkající se profesních hranic.

Díličí cíle:

Zjistit, jak pracovníci NZDM popisují svůj vztah ke klientům.

Zjistit, jakým způsobem si pracovníci NZDM nastavují profesní hranice.

Zjistit, jakým způsobem udržují pracovníci NZDM profesní hranici ke klientům.

Zjistit, jaké mají pracovníci NZDM zkušenosti s překročením profesní hranice.

4.3 Výzkumné otázky

Jak popisují pracovníci NZDM svůj vztah ke klientům?

Jak si pracovníci NZDM nastavují své profesní hranice?

Jak si pracovníci NZDM udržují profesní hranice?

Jaké mají pracovníci NZDM zkušenosti s překročením profesní hranice?

4.4 Metoda výzkumu

Ve výzkumné části této práce byl použit kvalitativní výzkum. Dle Skutila „*není jednodušší než kvantitativní výzkum. Naopak použití kvalitativní metodologie vyžaduje velmi dobrou*

orientaci ve zkoumané oblasti, předvídatost a přizpůsobivost, ale i vědomí určitého rizika, a také větší množství času pro sběr dat a jejich vyhodnocení.“ (Skutil, 2011, s. 256)

Dle významného metodologa Creswella (1998) je kvalitativní výzkum „*proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků a provádí zkoumání v přirozených podmínkách*“ . (Hendl, 2005, s. 50)

4.5 Metoda sběru dat

Metody sběru dat lze podle Švaříčka a Šed'ové definovat jako „*specifické postupy, poznávání určitých jevů, které badatel užívá s cílem rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé interpretují a vytvářejí sociální realitu*“ . (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007, s.147)

Technika sběru dat v tomto výzkumu je hloubkový rozhovor, přesněji polostrukturovaný rozhovor. Otázky k rozhovorům byly formulovány tak, aby korespondovaly s výzkumnými otázkami. Všechny rozhovory se uskutečnily v NZDM, ve kterém daný pracovník pracuje.

Před samotným rozhovorem byl každý respondent seznámen s tím za jakým účelem tento rozhovor je realizován. Před nahráváním rozhovoru každý účastník podepsal souhlas s nahráváním celého rozhovoru. Rozhovory byly uskutečněny v únoru 2022 a trvaly přibližně 30 minut. Všechny rozhovory byly podle domluvy anonymní.

4.6 Výzkumný soubor

Respondenti byly do výzkumu vybrány formou záměrného výběru. Hlavním kritériem pro jejich výběr bylo, aby pracovali v NZDM, a to déle než 1 rok, včetně. Kratší doba by nekorespondovala s otázkami rozhovoru.

Bylo osloveno celkem 10 respondentů přes email. Z toho 5 se chtělo účastnit, 4 odmítli a jeden se nevyjádřil.

Tabulka 2 - délka praxe v NZDM respondentů

Respondent	1	2	3	4	5
Délka praxe	5 let	4 roky	5 let	6,5 let	3 roky

4.7 Metoda zpracování a analýzy dat

Všechny rozhovory byly přepsány do doslovné transkripce. Následně byly data zpracovány pomocí zakotvené teorie. Vzhledem k tomu, že data jsou obsáhlá a různorodá, text je zpracován kódováním a pak následně rozdělen do kategorií, aby poté mohly být kategorie převedeny do paradigmatického modelu. Švaříček a Šed'ová uvádějí tři formy kódování a to: otevřené, axiální a selektivní. „*Pomocí otevřeného kódování jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem.*“ Kódování popisují jako rozdělení na jednotky, kdy tyto jednotky dostávají nová pojmenování a dále se s nimi pracuje. Jednotkou neboli kódem se rozumí slovo, věta či odstavec, k níž je poté přiřazena kategorie. (Švaříček a Šed'ová, 2014, s. 211)

V první fázi výzkumu je provedeno kódování otevřené. Miovský uvádí, že otevřené kódování je „*proces, který má za úkol podněcovat objevování nejen kategorií, ale právě také jejich vlastností a dimenzí, na kterých se tyto vlastnosti nacházejí.*“ (Miovský, 2006, s. 229)

Nejdříve jsem pečlivě prostudovala všechny výpovědi, poté jsem hledala shody, které jsem následně označila kódy, které jsem seskupila do kategorií.

V druhé fázi je po otevřeném kódování zpracováno kódování axiální. Strauss a Corbinová definují axiální kódování jako „*soubor postupů, pomocí nichž jsou údaje po otevřeném kódování znovu uspořádány novým způsobem, prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi.*“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 70)

Vzešlé kategorie jsem následovně přiřadila do paradigmatického modelu, který v jednodušší podobě vypadá takto:

(A) PŘÍČINNÉ PODMÍNKY → (B) JEV → (C) KONTEXT → (D) INTERVENUJÍCÍ PODMÍNKY → (E) STRATEGIE JEDNÁNÍ A INTERAKCE → (F) NÁSLEDKY
(Švaříček, Šed'ová, 2007. s. 232)

5 ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT

V této části jsou uvedeny kategorie, které vzešly ze vzniklých kódů. Nejprve jsem text několikrát přečetla a prostudovala. Následně jsem spojila ty části textu, které se jevíly jako společné a ty označila kódem. Z těchto kódů následně vznikly kategorie, které jsou v další kapitole popsány.

5.1 Budování vztahu

Tato kategorie navazuje na výzkumnou otázku, která se snaží zjistit, jakým způsobem pracovníci popisují jejich vztah ke klientům. Při práci s klienty je jisté, že je třeba mít vždy ujasněno, jakým způsobem bude vztah ke klientovi nastaven. Z odpovědí respondentů vyplývá, že vztah mezi klientem a pracovníkem je především na úrovni přátelské. R1 uvádí, „*hlavně se snažím být k těm dětem přátelská*“. R2 zase říká „*na tom, aby byl mezi námi dobrý vztah si zakládám*“. R5 uvádí, že je „*k dětem více méně kamarádský*“ a to z důvodu, že „*ta práce s dětmi je pak jednodušší*“. R5 nezavrhuje ani tykání od klientů. Uvádí, že „*netrvám na tom, aby mi klienti vykali, přijde mi to neosobní*“. Zároveň podotýká, že „*nemyslím si ale, že by mě kvůli tykání méně respektovali*“. Je tedy důležité, aby ve vztahu byl i respekt. Nezbytnou součástí vztahu mezi klientem a pracovníkem pak tvoří vzájemná důvěra. R2 říká „*snažím se být otevřená, chápací, nehodnotit je, aby ke mně měli důvěru*“. Zároveň ale uznává, že to je „*kolikrát psychicky hodně náročné*“. R5 se domnívá, že „*více mi důvěřují, když jsem k nim kamarádká*“. R1 zas říká, „*snažím se vždycky docílit toho, aby to dítě vědělo, že ho nebudu odsuzovat, že se nemusí bát mi cokoliv říct*“. Závěrem tedy můžeme říci, že se respondenti shodují na tom, že vztah mezi klientem a pracovníkem vidí jako přátelský, založený na vzájemné důvěře, respektu a empatii. Tyto vlastnosti respondentům pomáhají docílit toho, že klienti dochází do zařízení rádi, nebojí se svěřovat se svými problémy, protože ví, že u nich je nikdo nebude odsuzovat a bude jim v rámci možností nápomocno.

5.2 Blízký vztah

Důležitou roli hraje také empatie. Dle výpovědi respondenta 2 je zřejmé, že ne vždy je jednoduché cítit ke klientovi empatii. R2 popisuje, že „*kolikrát se stane, že z někoho cítím, že mu pomoci opravdu nepůjde a já už na začátku té cesty vím, že bude zbytečná, že to všechno úsilí půjde v niveč*“. R2 uvádí, že i přes snahu docílit vždy přívětivého vztahu,

nemusí to být tak zcela jednoduché. Říká, že „někdo kdo vámi pohrdá, nadává vám, tak s ním se ten vztah buduje velmi obtížně“. Všechny tyto zmíněné vlastnosti jsou nezbytné pro vzájemnou spolupráci mezi klientem a pracovníkem. Při rozhovorech s respondenty jsem se také snažila zjistit, zda se jejich vztah ke klientům během praxe změnil či si svůj postoj k tomu zachovali. R1 uvádí, že „ze začátku jsem si ty děti pouštěla až moc k tělu.“ R2 tvrdí, že na začátku byla přísnější ale dává to za vinu málo zkušenostem. Nyní R2 říká, že „ted' si myslím, že ten vztah je mnohem otevřenější.“ Respondenti se více méně shodují na tom, že ty změny nejsou nijak výrazné. R5 říká, že „ty vztahy se spíš mění tím jakou dobu sem kdo dochází, a ne tou praxí.“ Respondenti se shodují na tom, že důležitou roli při budování vztahu hraje také empatie. Dle výpovědi bylo zjištěno, že může být problém přílišná empatie nebo i naopak antipatie. S obojím se respondenti setkávají. Zdůrazňují však, že je ať přílišná empatie či naopak nesmí ovlivňovat při práci s klientem, že je důležitý stejný přístup ke všem.

5.3 Pravidla

V této kategorii navazuji na výzkumnou otázku „Jak si pracovníci nastavují profesní hranici?“ V první části jsem se snažila zjistit, jakým způsobem respondenti vnímají profesní hranici. Všichni respondenti se shodují na tom, že se jedná o hranici, která je ještě nějakým způsobem přípustná. R1 popisuje profesní hranici jako „určitý odstup, že si je nemůžu pustit až moc k tělu.“ Také zdůrazňuje, že by si je každý měl uvědomovat, protože se jedná o určitý znak profesionálního přístupu. Pro R2 to znamená, že „pracuju jenom v práci, netahám si starosti a problémy domů“. Pro R3 je profesní hranice „pomyslný vzorec chování, který by měl fungovat oboustraně.“ R5 poukazuje na to, že i přes uvědomení nějaké hranice je někdy obtížné na ni myslet a musí si ji častěji uvědomovat, aby ji nepřekročila. Nastavení profesní hranice je individuální záležitostí. Každý si ji nastavuje podle svých osobních předpokladů nebo vnitřních pravidel zařízení. Při rozhovorech s respondenty jsem se snažila zjistit, zda ze začátku měli hranice nastaveny jinak než nyní. R1 popisuje své začátky jako „docela náročné, nikdo mi tenkrát ani moc neuměl poradit.“ R2 uvedla, že „...ze začátku jsem měla nastavené hranice dost tvrdě. Postupně jsem si je pak upravovala.“ Poukazuje na to, že není třeba mít ty hranice samozřejmě nastavené tak tvrdě ale je důležité u toho nastavování myslet na jeho důsledky. R3 uvádí, že „byla jsem benevolentnější, říkala jsem si, že jsou to pořád děti. Zdůrazňuje ale, že „z dlouhodobého hlediska je benevolentní přístup neudržitelný.“ R4 neshledává v nastavování profesní hranice takovou důležitost jako ostatní respondenti. Uvádí, že „moc

ty hranice nehrotím, jednám podle situace.“ R5 byla ze začátku opatrnější a víc nad svým jednáním přemýšlela. Uvedla např. *„určitě jsem tolik nemluvila o svém osobním životě“* a také *„je důležité si nastavit nějaká pravidla, co se hodí, nebo nehodí říkat.*“ Můžeme tedy říci, že všichni respondenti mají svou vlastní představu o profesní hranici. Obecně ale můžeme říci, že se jejich výpovědi shodují. V další části se snažím zjistit v jakých situacích si respondenti hranice nastavují. Většina respondentů uvedla, že mají určitá pravidla zařízení podle kterých se řídí a pak mají svá osobní pravidla pro nastavení své hranice. R1 uvádí, že *„když přijde někdo nový, tak ty hranice jsou přísnější a pak je postupně upravuju podle situace jaký ten klient je.*“ Respondenti uvádí, že si hranice nastavují podle aktuální situace, která to vyžaduje. R2 uvedl *„například tehdy když klient smlouvá, že už něco dělat nebude“.* R1 uvedl *„když se děje nějaká negativní situace“.* *„... nechtějí poslouchat, tak je musím posunout dál a být přísnější.*“ R4 uvedl, že si nastavuje hranice např. *„především v těch problematických... tam je třeba zasáhnout a ty běžné hranice bývají málo, takže to chce jít dál v těch hranicích.*“ R3 uvedl, že *„tohle je zrovna hodně o individuálním přístupu.*“ V další otázce jsem se snažila zjistit, co respondenty ovlivňuje při posouvání hranic. R1 uvedl, že *„při mladším klientovi musím hranice posunout tak, aby je chápal.*“ R2 posouvá své hranice v situacích, které to vyžadují. Např. *„když s dětmi děláme něco u čeho se rozdivočí, tak abych je zase uklidnila, musím ty hranice trochu přitvrdit.*“ R5 uvedl, že také záleží na tom, jak spolupracuje klient. Uvádí, že *„abych k němu byla vstřícná, tak se musí taky snažit.*“ R2 ovlivňuje *„to jak se chovají, tak si ty hranice posunu“.* Respondentům byla položena otázka, zda příkládají správně nastavených hranicích význam a dle R5 *„je to základní věc, kterou člověk, co pracuje s lidmi, musí udělat... když si to třeba nastaví špatně, tak to nemusí zvládnout a ta práce ho strhne ...“* R2 zase vidí, že *„při špatném zacházení s danými pravidly, ať už z organizace nebo těmi osobními či profesními hrozí nějaký problém.*“ Dále bylo zjišťováno, zda chápou klienti profesní hranice, zda o tom mají ponětí. Dle výpovědí respondentů nemají klienti zcela jasno o těchto hranicích. Každý je chápe po svém. R1 uvedl, že *„vždycky je třeba si ty hranice ujasnit.*“ *„chápu to asi tak, že ze mě nebude jejich kámoška“.* R5 uvedl, že *„vědí, že mají poslouchat, řídit se nějakými pravidly ale zas na druhou stranu už neví, co si kolikrát mohou ještě dovolit.*“ R3 uvedl, že je nechápou, že jsou klienti, kteří se chovají slušně nebo ne. Zdůrazňuje, že vidí, že si její práce ale cení.

5.4 Prolomení hranic

Tato kategorie navazuje na výzkumnou otázku „Jak si pracovníci udržují nastavené hranice?“ V první části se snažím zjistit jakým způsobem respondenti zvládají udržovat nastavené hranice. Každý respondent si daná pravidla udržuje svým způsobem. Obecně se ale odkazují na daná pravidla, spolupráci s kolegy. R1 uvedl, že mu pomáhá „*asi ty zkušenosti a taky kolegyně.*“ R2 uvedl, že „*také dost pomáhá ta komunikace s vedením.*“ R4 uvedl, že mu pomáhá to „*že v tom překročení nevidím takový problém.*“ R5 zase uvádí, „*taky mi je pomáhá udržet to, jak vidím, jak fungují, když dostávám od těch klientů zpětnou vazbu*“ Taky dodává, že nejde hranice držet úplně striktně, je důležité, aby s tou hranicí pracovník pracoval, upravoval ji. Další otázkou v této části bylo, co respondentům komplikuje tyto hranice udržet. Obecně se respondenti shodly na tom, že jim to komplikuje chování klientů. R2 uvedl, že udržení je obtížné v případě, že „*nemám dobrý den a pak přijdete do práce a někdo z klientů vám začne vulgárně nadávat nebo nějak manipulovat, tak to je náročné si ty hranice udržet.*“ R1 uvedl, že mu někdy komplikuje udržet hranice přílišná empatie. Uvedl, že „*připouštím si neúspěch těch dětí.*“ R5 zase uvedl, že problém může být i v tom, že si klienti pletou zařízení s hernou. Také uvedl, že komplikací může být z jeho strany „*přílišný soucit nebo naopak.*“ R1 zase uvádí, že se pracuje s každou věkovou kategorií jinak. „*každá věková kategorie sebou nese jiné problémy a ty hranice je třeba mít nastavené jinak. Ale asi je to složitější s těma staršíma, mají svoji hlavu a ne vždy poslechnou, co se jim radí. ... S mladšíma dětma se dá více pracovat, jsou ještě takové tvarovatelnější.*“

5.5 Přípuštění do osobního života

V této kategorii navazuji na výzkumnou otázku „Jaké mají pracovníci zkušenosti s překračováním profesních hranic.“ Jako první se snažím zjistit, zda respondenti někdy překročili svou profesní hranici. Z výpovědí respondentů vzešlo, že nikdy nepřekročit hranici mezi klientem a pracovníkem v podstatě nelze. R1 uvedla, že „*nejčastěji to asi bývá, že se prostě angažuju, více než bych měla.*“ R2 uvedla, že překročení hranice mezi klientem a pracovníkem je vnímáno každým jinak. Pro někoho daná věc může být už překročení ale pro druhého ještě ne. Také zdůrazňuje to, že v případě překročení si to ti klienti dobře pamatují a dávají to často najevo. R3 uvedla, že překročila své hranice když mezi klienty měla synovce. Uvedla že, „*když měli problém s některým z klientů, tak jsem měla potřebu se do toho vložit.*“ R4 překračuje své hranice i několikrát denně a neshledává

v tom problém, pokud je za ním dobře odvedená práce. R5 také nevidí problém v překračování v případě, že s tím pracovník umí zacházet. Uvedla, že „*ono kdybych se měla pořád bát, jestli jsem je omylem nepřekročila, tak neřeším asi nic jiného.*“ Další otázka v této části měla zjistit, jak je složité tyto hranice nepřekročit. R1 uvedla, že jsou situace, kdy je složitější a situace, kdy si to hned neuvědomí. R2 uvedla, že „*složité je někdy zachovat klidnou hlavu a řešit vše v klidu*“ R3 zase uvedla, že „*někdy je to hrozně těžké, člověk se furt snaží o to, aby práci odváděl dobře, ale chyby jsou součástí toho všeho.*“ R5 zdůrazňuje, že ne vždy překročení hranic musí mít negativní dopad, někdy je to nutné pro uspokojení obou stran. Mezi pak nejčastější prohřešky překračování hranice mezi klientem a pracovníkem jsou dle R1 „*ode mě to bývá, že mluvím třeba víc o věcech z osobního života ale pořád v rámci těch nastavených hranic*“ také uvedla, že „*ty děcka se snaží prolomit ty hranice, takže pořád zkouší, kam až povolím a tím se to určitě narušuje, protože je posouvat zas jinam*“ R2 zas uvádí „*asi nějakou antipatií, ne vždy si s klientem sedneme, někdy to trvá.*“ R5 uvedla, že „*pracuju i mimo tu pracovní dobu, nesu si často práci domů v hlavě. Nebo se danému klientovi věnuji více než druhým, protože s ním soucítím. Někteří pochází z ne dobrých poměrů, tak mi jich je víc líto, než by asi mělo.*“ Z výpovědí klientů ale vyplývá, že k překračování hranic dochází hlavně ze strany klientů. R1 uvedla, že ze strany klienta se jedná o tykání a vulgaritu. R2 uvedla, že „*na sprosté slova už jsem si zvykla, už je napomínám jen tehdy když to řeknou mě nebo v mé blízkosti.*“ R5 uvedla, že klienti mají problém s udržováním pravidel mimo zařízení. Uvedla „*často se někde potkáváme a ne každý se chová vhodně. Oni to samozřejmě ví, ale vymlouvají se na to, že přece nejsou u nás v zařízení a tady ty pravidla neplatí. To je vždycky náročnější na nějaké vysvětlování a tady se kolikrát posunou i ty mé hranice.*“ Další zkoumanou oblastí bylo zjistit, jakým způsobem respondent řeší opakované překročení hranic ze strany klienta. Všichni respondenti se shodly na tom, že důležitá je v tu chvíli komunikace a individuální přístup. R1 uvedla „*prostě si s tím klientem sednem a řekneme si, kde je problém a snažíme se to vyřešit. Když to nepomůže, tak se poradíme s kolegyněmi a řekneme si jak dál postupovat.*“ Respondentka uvedla, že se jedná většinou jen o malé prohřešky, ale uvedla také „*dokonce tu musela přijet policie, protože byl ten klient agresivní na ostatní klienty.*“ R3 také uvedla, že se snaží řešit problém domluvou ale také uvedla, že „*pokud se to stále opakuje, tak přicházejí sankce a můžou mít zákaz vstupu do zařízení i na měsíc. Když pak vidí, že ostatní sem můžou a oni ne, tak si uvědomí, co bylo špatně a už se i stalo, že přišli a omluvili se.*“ R5 uvedla, že klienti porušují pravidla i

záměrně „porušují ty pravidla asi pro to, aby si něco dokázali, zamachovali před ostatníma nebo tak něco.“

5.6 Psychické vytížení

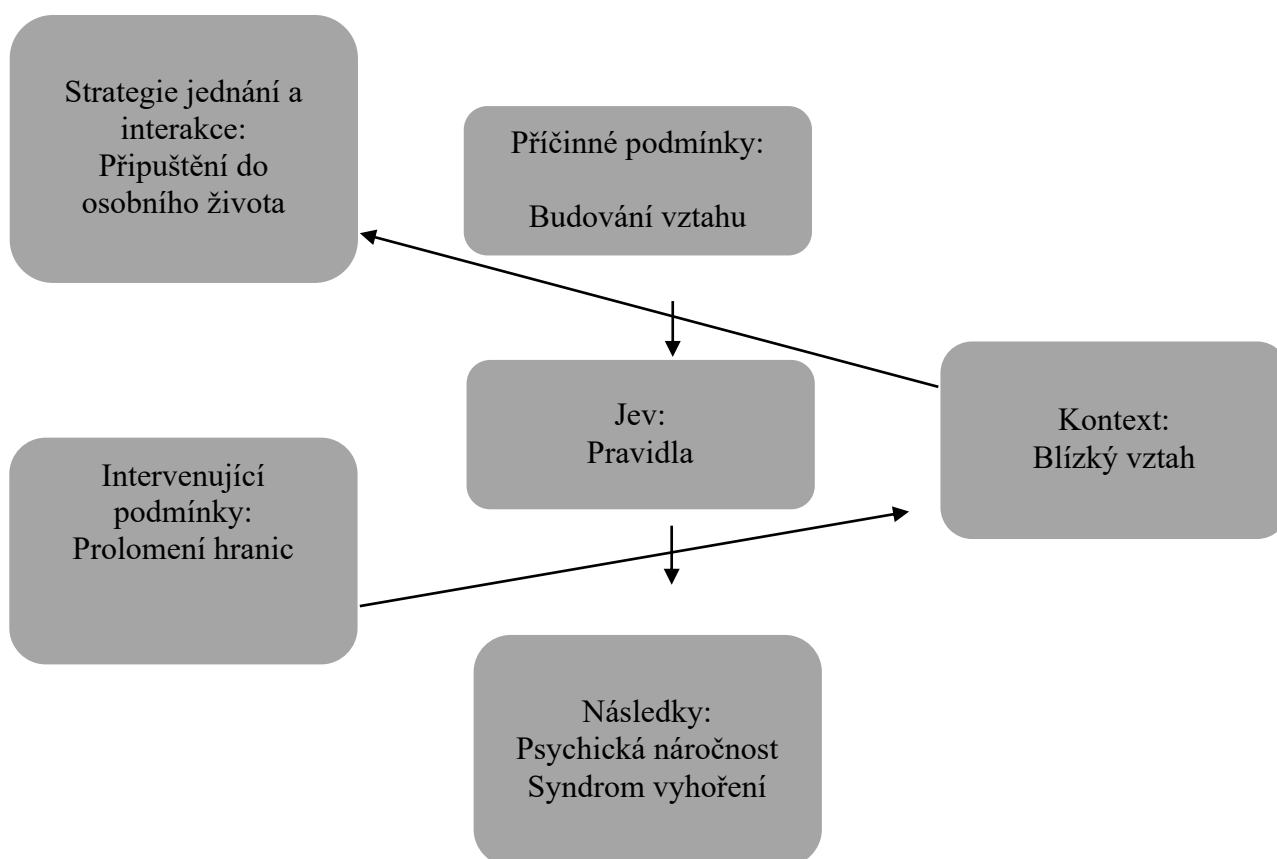
Tato kategorie navazuje na předešlou výzkumnou otázku. Zde se snažím zjistit, jaký dopad může mít překračování profesní hranice pro pracovníka. Dle R1 *„může to mít dopad na osobní život, když si člověk nese domů v hlavě sebou práci, přemýšlí nad tím problémem toho dítěte.“* Podle R2 *„hrozí psychické problémy, práce s dětmi je velmi náročná a ne každý ji zvládne. Máme u nás zkušenost se starší kolegyní, která musela dát výpověď, protože to pro ni bylo už neúnosné psychicky.“* R4 uvedl jako důsledek *„že mi budou ty děcka skákat po hlavě, blbě řečeno.“* Podle R5 nemusí mít každé překročení nutně negativní dopad. Uvedla, že také záleží na osobnostních rysech pracovníka. *„Je jasné, že citlivější pracovník, který toho má nad hlavu se z toho sesype snáze než někdo jiný. Takže pak můžou vznikat nějaké psychické problémy. Třeba deprese nebo stačí, že ten pracovník třeba kvůli tomu nějakému překročení přestane do té práce chodit rád a bude tam chodit na sílu a těšit se až odejde konečně domů. Také hovořila o problémech v partnerském vztahu, které mohou vzejít z toho „že si někdo tahá práci domů a chce o tom diskutovat s dalšími členy domácnosti.“*

Také jsem se snažila zjistit, jaký mají názor respondenti na syndrom vyhoření v důsledku překračování hranic. Respondenti vypověděli, že syndrom vyhoření je jeden z důsledků, který je strašákem každé pomáhající profese. Většina se shoduje na tom, že tato profese je psychicky náročná a není vhodná pro každou osobnost. Jak je již uvedeno v teoretické části, každý takový pracovník by pro tuto profesi měl mít určité předpoklady a kompetence, které jsou jakousi jistotou té profesionality. Většina respondentů se shoduje na tom, že je pro prevenci tohoto syndromu je komunikace. R1 uvedla *„jako určitě je důležité o tom mluvit s kolegy případně to nenechat zajít až tak daleko.“* Zároveň dodává, že *„po pravdě si myslím, že si to ten člověk většinou ani nepřipouští, že by mu se to mohlo stát nebo že se mu už dokonce děje.“* Sama zároveň uznává, že *„jako já mám někdy problém si přiznat, že mě to psychicky šírá někdy více ale doma mě zase všichni uzemní a já s tím hned něco dělám.“* R3 uvedla, že syndrom vyhoření *„může dolehnout i na hrozně silnou osobnost. Podle mě je důležitá pravidelná supervize a hlavně se neodbývat na úkor ostatních, pokud prostě cítím, že je toho na mě moc, tak si vezmu dovolenou, odpočínám si*

hlavně psychicky. “ Nakonec jsem se snažila zjistit, jakým způsobem respondentům pomáhá jejich zařízení a kolektiv při této problematice. R1 uvedla „*hodně mluvíme o těch situacích a o těch problémech a snažíme se podpořit nebo ten daný problém vyřešit, taky tu máme jako zařízení nastavené nějaká základní pravidla, která jsou dobrá do začátku, když si někdo neví poradit.*“ Ve většině výpovědích bylo shodně popsáno, že zařízení poskytuje podporu formou supervize. Nic méně jedna respondentka uvedla, že v jejich zařízení se musí spoléhat sama na sebe, nikoliv na kolektiv. Uvedla „*přijde mi, že každý má svoje starosti, které si řeší každý sám. Když se s kolegy bavíme, tak o pracovních věcech moc ne, řeší se tu spíš osobní věci.*“ V tomto případě je možné, že kvůli nedostatečné podpoře vznikne na straně pracovníka problém, který na něj může mít negativní dopad.

5.7 Paradigmatický model axiálního kódování

Obrázek 4 -Paradigmatický model



Jev, fenomén – jedná se o ústřední myšlenku kolem které se soustřeďují všechny další kategorie. Můžeme tedy říct, že ústředním tématem, kolem kterého se ostatní kategorie

soustřeďují jsou **pravidla**. Pravidla podle kterých si pracovník vymezuje své hranice. Tyto pravidla nemusí být stálá ale mohou se měnit podle určitých situací.

Příčinná podmínka – vede k výskytu jevu. Je zřejmé, že ke vzniku jevu neboli vytvoření pravidel vede **budování vztahu**. Vytvoření vztahu mezi klientem a pracovníkem je důležitou součástí. K tomu, aby mohl být tento vztah kvalitní je nutné, aby byl nastaven určitými pravidly, které určují hranice mezi tím, co je vhodné nebo kam až zajít.

Kontext – jedná se o specifický soubor podmínek, které specifikují vlastnosti ústředního jevu. Zde označujeme za kontext **blízký vztah**. To, jaký vztah mezi pracovníkem a klientem je vztah ovlivňuje strategii jednání. Pracovník i přes nastavená pravidla musí s klientem vytvořit takový vztah, aby v něm byla důvěra. Pracovník si pak klienta může připustit víc do osobního života a tím narušit stanovené hranice v jejich vztahu.

Intervenující podmínky – jsou takové podmínky, které ovlivňují strategie jednání, kontext i samotný jev. Zde se promítají tyto podmínky v podobě **prolomení hranic**, kdy se klient snaží o jakési nabourání hranice mezi ním a pracovníkem.

Strategie – označuje způsob jednání s jevem. Ať už záměrně nebo nezáměrně. Strategie byla zvolena **připuštění do osobního života**, kdy se pracovník dostane do situace, kdy i přes nastavená pravidla vloží do svého počínání s klientem osobní přístup, který může být už za hranicí jeho nastavených pravidel.

Následky – jsou výsledkem zvolené strategie. Díky tomu, že pracovník zvolil strategii, kdy si klientovu situaci připustil do osobního života, hrozí mu následky, v podobě **psychického vyčerpání** nebo až **syndromu vyhoření**.

5.8 Interpretace dat a doporučení pro praxi

V této kapitole si zrekapitulujeme výsledky výzkumu, které vyplynuly z analýzy výzkumu. Cílem praktické části bylo zjistit, jaké mají pracovníci v NZDM zkušenosti s problematikou profesních hranic.

První výzkumná otázka se zaměřuje na to, jakým způsobem pracovníci NZDM popisují svůj vztah ke klientům. Bylo zjištěno, že si zakládají na tom, aby vztah mezi nimi byl na přátelské úrovni v rámci zachování profesionálního přístupu. Je důležité, aby se v tomto vztahu klient cítil dobře. Zároveň je pro pracovníky důležité, aby jej klienti respektovali. Pracovníci NZDM se již od prvního kontaktu snaží docílit toho, aby klient cítil k pracovníkovi důvěru, která je nezbytná pro spolupráci. Nedílnou součástí tvoří také

empatie, která se od pracovníka očekává. Dále z odpovědí vyplynulo, že jejich cílem je, aby ten daný klient věděl, že ho v zařízení nebude nikdo za nic odsuzovat a bude přijat bez ohledu na to, jaký je. Gulová (2011) uvádí, že klient by měl mít vždy právo na to, aby mohl vyjádřit své pocity a pracovník by ho měl akceptovat bez předsudků, což nemusí být snadné. Je tedy zřejmé, že dobrý vztah mezi klientem a pracovníkem je jakýmsi základním pilířem jejich spolupráce v budoucnu. Géringová (2011) říká, že se kvalitní vztah rovná kvalitní spolupráci následné spolupráci.

Druhá výzkumná otázka se snažila zjistit, jak si pracovníci NZDM nastavují hranice. Jako první jsem se snažila zjistit, jakým způsobem pracovníci popisují profesní hranici. Z dat vyplynulo, že na ni každý nahlíží trochu jinak ale obecně se shodují. Většina pracovníků ji vnímá jako určitou mez, která oběma stranám určuje kam patří. Také ji vnímají jako určité oddělení pracovního a osobního života. Ze strany pracovníků je tedy zřejmé, že jsou si vědomi profesní hranice ale zároveň vnímají, že klienti tuto hranici tolik nevnímají. Na základě toho pak mohou vznikat určité problémy.

V samotném nastavování hranice shledává většina pracovníků důležitý význam. Někteří své hranice nastavují přísněji, někteří benevolentněji. Svou roli může mít délka praxe či zkušenosti. Jeden z pracovníků si nastavuje hranici již při prvním kontaktu s klientem, kdy hranici volí přísnější a časem ji posouvá podle chování klienta. Oproti tomu druhý pracovník nastavuje své hranice až při dané situaci, která to vyžaduje. Pracovníci uvedly, že správné nastavení hranic je důležité pro jejich fungování, bez toho by nebyla jejich práce efektivní. Některým pracovníkům při nastavování pomáhají vnitřní pravidla zařízení. Tyto pravidla jeden z pracovníků shledává jako důležité pro začátek, kdy pracovník nemá tolik zkušeností. Z odpovědí totiž vyplynulo, že na začátku praxe se někteří pracovníci potýkali s problémy, jak správně danou hranici nastavit, aby nepoškodila, jak daného pracovníka či klienta. Někteří pracovníci také uvedli, že jsou si vědomi toho, že způsob jakým si hranice nastaví může mít určité následky, které je při nastavování třeba brát v potaz. Můžeme tedy říci, že dobře nastavená profesní hranice je předpokladem pro vytvoření fungujícího vztahu pro spolupráci s klientem. Z odpovědí také vyplývá, že pracovníci nemají jasně stanovené tyto hranice ale posouvají je tak, jak je situace vyžaduje. Jsou situace, které vyžadují individuální práci s klienty a zde se ty hranice mohou posouvat, buď ke zpřísnění nebo naopak. Stejně tak udává Kopriva (2006), který tvrdí, že hranice by měly být jasně dané ale polopropustné.

Třetí výzkumná otázka se zaměřuje na to, jakým způsobem se snaží pracovníci NZDM tyto hranice udržet. Většina pracovníků uvedla, že jim pomáhají hranice udržet jejich vlastní zkušenosti. Jeden z pracovníků uvedl, že mu pomáhá to, když vidí za sebou dobře odvedenou práci. Upevní ho v tom, že ty hranice jsou nastaveny správným způsobem a jsou tak pro něj udržitelné. Druhému pracovníkovi zase pomáhá to, že si daná pravidla opakuje, a to i s klienty. Jak uvedl jeden z pracovníků, klienti jsou jedním z nejlepších kontrolorů. Všimnou si pracovníkovy chyby a dají to jasně najevo. K udržení hranic pracovníkům také pomáhá podpora pracovního kolektivu, který slouží jako podpora při řešení situací nebo také pomocí supervize. Podle většiny pracovníků není udržení hranic snadné. Obtížné to může být dle jednoho z pracovníků např. tehdy, kdy se klient chová nevhodně nebo se chová negativně. Dle Úlehly (2005) je důležité myslet na to, že pomoc lze nabídnout pouze tomu klientovi, který o to stojí, nenutit ji tam, kde o ni není žádáno.

Ve čtvrté výzkumné otázce je snahou zjistit, jaké mají pracovníci NZDM zkušenosti s překračováním profesní hranice. Všichni pracovníci se shodly na tom, že vzhledem k jejich pomáhající profesi je takřka nemožné nikdy tuto hranici nepřekročit. Je pak už na pracovníkovi, zda překročení dané hranice dokáže zpracovat či ne. Většina pracovníků nevidí problém v překročení profesní hranice v případě, že to nebude mít negativní dopad ani na jednu zúčastněnou stranu. Dle pracovníků je hranice překročení tenká a není složité se za ni dostat. Bohužel se ale někteří pracovníci setkali s překročením, které mělo důsledky. Jedná se o narušení osobního prostoru, kdy pracovník nerespektuje osobní volno a věnuje se práci i po ní. Jeden z pracovníků uvedl, že hranice překročil, když do zařízení docházeli klienti se kterými byl v příbuzenském vztahu a angažoval se na úkor druhých klientů. Dalším důvodem překročení nastavené profesní hranice dle jednoho z pracovníků je i přílišná empatie či soucit. Důsledky porušení nastavených hranic si pracovníci uvědomují. Mnohem častější je ale překračování hranic ze strany klientů a to formou nadávek, smlouvání aj. V případě, že dochází ze strany klienta k častému porušení nastavených hranic řeší to pracovníci většinou pouze domluvou, popř. sankcemi jako zákaz návštěvy na určitou dobu. Při překročení dané hranice jeden z pracovníků uznává, že je pak složité ty hranice nastavit zpět. Jako prevenci pracovníci shledávají za stěžejní komunikaci s kolegy a také pravidelnou supervizi. Pro pracovníka je důležité, aby věděl, že se má na koho obrátit. Jeden z pracovníků uvedl, že v jejich zařízení se musí postavit problémovým situacím sám, kolektiv v zařízení se do těchto situací neangažuje. Jako důsledky překračování pracovníci uvedli osobní problémy, nechuť k práci, psychické problémy až

syndrom vyhoření. Syndrom vyhoření pracovníci vnímají jako velké nebezpečí své práce. Shodují se na tom, že tato profese je psychicky náročná a ne každý dokáže s vyplývající problémy pracovat. Jeden z pracovníků uvedl, že v případě, že se necítí psychicky dobře, tak si musí odpočinout a vezme si dovolenou, která mu pomůže dostat se zpět do formy. Většina pracovníků odkazuje na to, že při těchto problémech je důležitá spolupráce s kolegy v zařízení. Dle Matouška (2008) se tento syndrom týká právě těch, kteří nejsou schopni udržet nastavenou hranice, protože se angažují nevhodně.

Dle výše uvedené interpretace výzkumu můžeme říci, že je zodpovězeno na hlavní výzkumnou otázku, jaké mají pracovníci NZDM zkušenosti s profesními hranicemi. Interpretace uvádí jakým způsobem si pracovníci profesní hranice nastavují, to jak si danou hranici snaží udržet, dále poukazuje na překážky se kterými se pracovníci setkávají a nakonec popisuje to, jak pracovníci hranice překračují a jaké následky překračování profesní hranice přináší.

Na závěr se podíváme na doporučení pro praxi. Profesní hranice a jejich problematika se netýká pouze nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ale týká se také dalších pomáhajících profesí. Tato diplomová práce nám ukázala komplikovanost uvedené problematiky. Je tedy důležité, aby každý pracovník nadále rozšiřoval své znalosti o této problematice. Vhodným doporučením jsou akreditované kurzy pro pracovníky v sociálních službách, které mohou pracovníkovi pomoci ujasnit si svou profesní roli nebo své hranice možností aj. Ze strany vedoucího pracovníka je vhodné zařadit různá školení, kde by si pracovníci vytvořili modelové situace a ukázali si vhodná řešení. Také je důležité, aby vedoucí pracovník vytvořil určitá pravidla zařízení a nabídl pracovníkům možnosti supervize.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce se zaměřuje na problematiku profesních hranic mezi pracovníkem a klientem NZDM. Práce sestává z teoretické a praktické části. Kapitoly věnované teorii vymezují sociální pedagogiku, uplatnění sociálního pedagoga, charakterizují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a také se zaměřuje na hranice vztahu mezi pracovníkem a klientem NZDM.

V praktické části byl realizován kvalitativně orientovaný výzkum formou polostrukturovaných rozhovorů. Následně byla data zpracována podle zakotvené teorie.

Cílem praktické části bylo zjistit, jaké mají pracovníci NZDM zkušenosti s problematikou profesních hranic.

Z praktické části této diplomové práce vyplývá, že za základní předpoklad pro fungování spolupráce mezi pracovníkem a klientem je pracovníky považováno vytvoření takového vztahu, který bude založen na důvěře, empatii a respektu. V případě, že by pracovník byl bez zájmu, respektu a neměl schopnost vcítit se do klientovy situace, bylo by takřka nemožné zajistit fungující vztah.

Každý pracovník si je vědom, že důležitou součástí fungujícího vztahu je správné nastavení profesních hranic. V důsledku špatného nastavení profesní hranice hrozí negativní důsledky. Každý si svou profesní hranici nastavuje dle zkušeností nebo podle daných pravidel zařízení. Tato hranice nemusí být striktně dána, je možné ji uzpůsobovat dle situace.

Z výzkumu je zřejmé, že na udržení profesní hranice se převážně podílí pracovníkovy zkušenosti a daná pravidla, ať už ta určená organizací nebo vlastní. Komplikací může být ze strany pracovníka přílišný soucit nebo empatie.

Při neudržení profesní hranice hrozí její překročení. Z výsledků výzkumu je zřejmé, že překračování profesních hranic pracovníkům nedělá problém, jedná se o častý jev. Při častém překračování profesních hranic hrozí jeden z nejčastějších jevů v pomáhajících profesích, a to je syndrom vyhoření.

Můžeme tedy říci, že problematika profesních hranic je proměnlivá a závisí na mnoha faktorech. To, jakým způsobem si pracovník danou hranici nastaví, dodržuje ji, a to, jak si poradí s překračováním profesních hranic, ovlivňují různé faktory např. zkušenosti či osobnost daného pracovníka.

Přínosem této diplomové práce může být hlubší poznání problematiky profesních hranic nebo může být podmětem pro jejich další zkoumání. Tato práce může také sloužit k informování nezkušených pracovníků NZDM, případně těch, kteří se výzkumu účastnili.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BAKOŠOVÁ, Zlatica. *Sociální pedagogika jako životná pomoc*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2005. ISBN 80-89-236-00-6.
- [2] BENDL, Stanislav. *Vychovatelství: učebnice teoretických základů oboru*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-4248-9.
- [3] CLOUD, Henry a John Sims TOWNSEND. *Hranice: [kde jsou zdravé meze ve vztazích a v osobním životě?]*. Praha: Návrat domů, 1998. ISBN 80-85495-83-X.
- [4] GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 9788073873943.
- [5] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0873-0.
- [6] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN isbn80-7367-040-2.
- [7] HRADEČNÁ, M. *Vybrané problémy sociální pedagogiky*. Praha: Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-015-7
- [8] HOLÁ, Lenka. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4109-3.
- [9] HRONCOVÁ, Jolana. *Sociální pedagogika*. Zlín: Fakulta humanitních studií, 2014. ISSN 1805-8825.
- [10] HŘEBÍČEK, L. Vědní a aplikační tvář sociální pedagogiky. In *Sociální pedagogika jako společensky užitečná disciplína*. Brno IMS, 2000. ISBN 80-902936-0-3.
- [11] HUPPERTZ, N., & SCHINZLER, E. (1995). *Grundfragen der Pädagogik*. Köln-München: Stam Verlag.
- [12] JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, ed. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.
- [13] KASALOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4492-5.
- [14] KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.

- [15] KOLEKTIV AUTORŮ. *Metodika pro školní sociální pedagogy*. Ostrava: Rozvoj rovného přístupu ke vzdělávání ve městě Ostrava, 2019.
- [16] KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- [17] KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4.
- [18] KRAUS, Blahoslav a Stanislava HOFERKOVÁ. *Ke vztahu sociální pedagogiky a sociální práce*. Praha: Sociální pedagogika / Social Education, Ročník 4, Číslo 1, Duben 2016. ISBN 1805-8825
- [19] KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 8073150042.
- [20] KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.
- [21] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.
- [22] KUBEŠ, Marián, Roman KURNICKÝ a Dagmar SPILLEROVÁ. *Manažerské kompetence: způsobilosti výjimečných manažerů*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-2470-698-9.
- [23] LABÁTH, Vladimír. *Riziková mládež: možnosti potencionálních zmien*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. Série učebnic pro obor sociální práce. ISBN 80-85850-66-4
- [24] LEVICKÁ, Jana. *Teoretické aspekty sociálnej práce*. Trnava: Trnavská univerzita, 2002. ISBN 80-89074-39-1.
- [25] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- [26] MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4
- [27] PROCHÁZKA, Miroslav. *Sociální pedagogika*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3470-5.
- [28] *Sborník příspěvků z I. mezinárodní konference uskutečněné ve spolupráci s Pedagogickou fakultou MU v Brně na téma Sociální pedagogika jako vědecká a*

- společensky užitná disciplína*. Brno: Institut mezioborových studií, 2000. ISBN 80-90-2936-0-3.
- [29] SEKERA, Julius a Bohdana RICHTEROVÁ. *Sociální pedagogika jako studijní obor*. Praha: Sociální pedagogika/Social Education, Ročník 9, Číslo 1, Listopad 2021. ISSN 1805-8825.
- [30] SKUTIL, Martin. *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*. Praha: Portál, 2011. ISBN 9788073677787.
- [31] STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 808583460x
- [32] STÜRZBECHER, Wolfgang. *Streetwork: Hranice a možnosti*. Éthum, 1998, roč. 7, č. 19.
- [33] ŠAFRÁNKOVÁ, Dagmar. *Pedagogika*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-247-5511-3.
- [34] ŠPIRUDOVÁ, Lenka. *Doprovázení v ošetrovatelství II: doprovázení sester sestrami, mentorování, adaptační proces, supervize*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5711-7.
- [35] ŠTEFKOVÁ, Ivana a Martin DOLEJŠ. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-4903-6.
- [36] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN isbn978-80-7367-313-0.
- [37] ŠVARŤÍČEK, Roman. Kvalitativní přístup a jeho teoretická a metodologická východiska. In: ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.
- [38] TAKÁCS, Lea, SOBOTKOVÁ, Daniela a Lenka ŠULOVÁ, ed. *Psychologie v perinatální péči: praktické otázky a náročné situace*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5127-6.
- [39] ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9.
- [40] VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1770-8.

- [41] VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-2620-212-7.
- [42] ZIKMUNDOVÁ, Martina a Věra RŮŽIČKOVÁ. *Vývoj služby NZDM v České republice a Vize NZDM 2030*. Praha: Časopis Sociální práce, č. 3, 2019. ISSN 1805-885X.

Elektronické zdroje:

- [43] ČAS [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2022 [cit. 2022-03-22]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703.
- [44] ČERVENKOVÁ, Zuzana. *Hranice v psychice sestry mezi profesní rolí a rolí matky a manželky* [online]. Praha: Zdravi.e15, 2006 [cit. 2022-04-01]. Dostupné z: <http://zdravi.e15.cz/clanek/sestra/hranice-v-psychice-sestry mezi-profesni-rolí-a-rolí-matky-a-manz-276176>.
- [45] Doporučený postup pro aplikaci usnesení vlády č. 521 obnovení poskytování některých druhů sociálních služeb od 11. 5. 2020.
- [46] *Etický kodex sociálních pracovníků*. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR, 2016.
- [47] GULOVÁ, Lenka. *Pracujeme s lidmi pro lidi* [online]. Brno: MUNI PED - Katedra sociální pedagogiky, 2018 [cit. 2022-03-21]. Dostupné z: <https://ksop.ped.muni.cz/co-je-socped>.
- [48] KOUCOUREK, Jiří. *Problematika kompetencí pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2012 [cit. 2022-04-01]. Dostupné z: https://theses.cz/id/v9m0g6/bakalarska_prace_kocourek.pdf.
- [49] *Sociální pracovník NZDM* [online]. Praha: Sociální práce, 2020 [cit. 2022-04-01]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-nzdm/>.
- [50] VYSEKALOVÁ, Zuzana. *Sociální pedagogové na školách se možná ještě letos dočkají ukotvení v zákoně* [online]. Praha: Pražskýpatriot, 2022 [cit. 2022-03-22]. Dostupné z: <https://www.prazskypatriot.cz/socialni-pedagogove-na-skolach-se-mozna-jeste-letos-dockaji-ukotveni-v-zakone/>.
- [51] Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AJ	a jiné
ATD	a tak dále
ČAS	Česká asociace streetwork
NAPŘ	například
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
RESP	respektive

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Vztah sociální pedagogiky k dalším oborům	13
Obrázek 2 – Hierarchický model struktury kompetence	20
Obrázek 3 – Model kompetencí sociálního pedagoga	22
Obrázek 4 -Paradigmatický model	52

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Rozvoj počtu NZDM v ČR.....	30
Tabulka 2 - délka praxe v NZDM respondentů	44

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Rozhovor s respondentem

PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR S RESPONDENTEM

1. Jak dlouhá je vaše praxe v NZDM?

Já jsem tady docela krátce. Nastoupila jsem sice v roce 2019 ale kvůli pandemii jsem tu tolik práce zatím neodvedla.

2. Jak byste popsal/a svůj vztah ke klientům ve vašem zařízení?

Můj vztah k těm dětem je více méně kamarádský. Na takové úrovni ho mám, protože je ta práce s dětmi pak jednodušší. Přijde mi, že mi více důvěřují, když jsem k nim kamarádká. Já si myslím, že kdybych si vyloženě žádala nějakou velkou autoritu, tak by sem ani nepřišli. Podle mě je při práci s dětmi třeba volit ten přístup trochu benevolentněji než při práci s dospělými lidmi. Oni jsou vždycky tak šťastní, že se k nim nechovám jako třeba ve škole. Neříkám, že to někdy není moc ale myslím, že to umím docela dobře korigovat.

3. Jakým způsobem se váš vztah ke klientům během vaší praxe mění?

Postupem času se učím víc nastavit ten vztah, tak aby vyhovoval oběma stranám. Ne každému vyhovuje, že jsem k němu tak otevřená. Někdo je třeba víc introvertní a je třeba odhadnout jaký vztah mu bude vyhovovat. Jako snažím se být furt stejně kamarádká, ty vztahy se spíš mění tím jakou dobu sem kdo dochází a ne tou praxí.

4. Jak byly vaše profesní hranice nastaveny ze začátku?

Na začátku byly určitě opatrnější. Takže jsem určitě tolik nemluvila třeba o mém osobním životě. Snažila jsem se asi více spíš naslouchat než vykládat svoje zkušenosti. Myslím si, že jsem nad tím nějakým nastavováním i více přemýšlela. Měla jsem v hlavě, že je důležité nastavit si nějaká pravidla, co se hodí, nebo nehodí říkat. Přeci jen ta práce je především o komunikaci, takže ta hranice je hlavně v ní. Ale měla jsem určitě jinak nastavenou hranici v tom, co si může ten klient ke mně dovolit. Na začátku mi asi tolik nevadilo když si ke mně někdo něco dovoloval. Zatímco teď když mi někdo řekne něco hnusného, tak ihned zakročím. Ale musím říct, že tady se s těma dětma pracuje super a téměř nejsou žádné problémy. Kdo ví.. třeba je to tím, jak jsem k nim kamarádká, hih.

5. Jak byste podle sebe popsal/a profesní hranice?

Jak bych popsala profesní hranice? No, tak pro mě to znamená nepřipouštět si moc k tělu tu mou práci a ty klienty. Taková hranice, kdy je třeba rozlišit osobní a pracovní život. Pro mě je docela důležité si to často uvědomovat. Ne teda ze strany toho pracovního ale osobního. Hodně mě to nutí doma přemýšlet nad těmi klienty. Řekla bych, že někdy více

než je zdrávo. Nevím jestli je to tím, že svou práci mám opravdu ráda a celkově ráda pomáhám, tak v tom volném čase myslím na to, jak komu pomoci z toho našeho zařízení. Ale zas na druhou stranu se z těch problémů nehroučím, tak mi to snad nijak neškodí, hih.

6. Jakým způsobem profesní hranice chápou klienti?

Každý to asi chápe jinak. Myslím, že asi hodně záleží i na věku toho daného klienta. Mladší klienti s tím mají větší problémy. Ale je to snad i pochopitelné. A mám u nich samozřejmě nastavené i jinak ty hranice. Oni vědí, že mají poslouchat, řídit se nějakými pravidly ale zas na druhou stranu už neví, co si kolikrát mohou ještě dovolit. Stává se třeba, že říkají nějaké informace z domova, které se absolutně říkat nehodí. A ti starší zase moc dobře vědí, co to nějaká hranice mezi námi je. Berou mě jako autoritu ale i přes chápání těch pravidel to taky občas poruší, protože zkouší, co si můžou dovolit, kam až je jakoby pustím.

7. Jaký velký význam pro vás má správné nastavení hranic?

Určitě to má pro mě velký význam. Je to taková základní věc, kterou člověk, co pracuje s lidmi, musí udělat. A když si to třeba na začátku té kariéry nastaví špatně, tak to nemusí zvládnout a ta práce ho strhne a třeba tu práci začne nenávidět. Je dobré si nechat i poradit třeba jak ty hranice správně nastavit. Ono ze začátku, když člověk nemá s takovou prací zkušenost, tak je určitě dobré se poradit, jak by takové hranice měly vypadat. Je jasné, že nějaká si nastavit zvládne každý ale pak ty další přináší ty zkušenosti. A není přece třeba čekat až dojde k nějakému problému, abych věděla, že tady to takto nejde. Určitě jde spousta pravidel pro to nastavení pochytit od někoho jiného, samozřejmě zkušenějšího.

8. Co má vliv na posouvání vašich hranic?

Vliv na to může mít cokoliv. Takový největší vliv na to má určitě zkušenost. Když vidím, jak něco dlouhodobě funguje, není problém si je nastavit jakoby blíže nebo třeba i dál. Ale může to být i nějaká situace, kdy třeba s klientem jednáme o řešení jeho problému a on to

odmítá, tak kvůli tomu, jak nespolupracuje si s ním ty hranice přenastavím jinak, aby věděl, že od toho tu jsem a jestli chce, abych k němu byla i nadále vstřícná, tak se musí taky snažit.

9. V jakých situacích si hranice nastavujete?

Tak na to jsem asi více méně odpověděla v předešlé otázce, že, hih. Ale když se třeba ještě zamyslím, tak si je nastavuju třeba když nastane nějaký kolektivní problém. Když například při hře, vznikne mezi klienty nějaká agrese, kdy si třeba nadávají, že za to, že prohráli, může ten a ten, a křičí po sobě apod., tak tady se moje hranice dost upravují, abych zasáhla přiměřeně a celou situaci zklidnila.

10. Jakým způsobem zvládáte udržet nastavené hranice?

Tak, že se je snažím pořád dodržovat, nedělat chyby, neporušovat daná pravidla. Pomáhá mi i to, že to pravidelně opakuju těm klientům. Tím, jak si to ujasňujeme, tak si je víc osvojuju. Taky mi je pomáhá udržet to, jak vidím jak fungují, když dostávám od těch klientů zpětnou vazbu. Ale nedržím se těch hranic úplně striktně, aby to nebylo tak náročné na to udržení.

11. Co vám komplikuje tyto hranice udržet?

Toho je opravdu spousta. Někdy to je přílišný soucit, někdy zase naopak. Nebo třeba nespolupracující klient, který nechápe, že nejsme žádný klub pro mladistvé, kde by mohly se jen tak flákat. Někdy je to i těžké, když nejsou vidět zrovna moc výsledky té sociální práce s těmi klienty. To přemýšlím jestli něco nedělám blbě a nejsem úplně v pohodě.

12. Překročil/a jste někdy své profesní hranice?

Myslím, že je nemožné profesní hranice nepřekročit. Jakože nikdy. To by snad musel být ten pracovník robot. Já je překračuju pro mě přípustným způsobem. Pro každého jsou přeci jen nastavené jinak, a každé nějaké pravidlo se může někomu zdát zbytečné nebo naopak. Rozhodně nevidím v překračování nějaký velký problém. Ale musím s tím jako pracovník umět pracovat. Ono kdybych se měla pořád bát, jestli jsem je omylem nepřekročila, tak neřeším asi nic jiného. Ale určitě na to nebude mít každý stejný názor.

13. Jak složité je tyto hranice nepřekročit?

Moc ne no. Určitým způsobem je překračuji docela často ale je to v rámci možností. Je hlavně důležité myslet na to, že jsem je teď překročila a jestli to bylo správné rozhodnutí a nebude to mít na někoho dopad. Ono ne vždy to překročení hranic je v tom negativním smyslu, někdy je překročím, aby došlo k uspokojení obou stran, jak mého, tak klientovo. Takhle je to určitě i na jiných pozicích i v normálním životě. Nemusí to znamenat hned něco špatného.

14. Jakým způsobem jsou mezi vámi a klientem narušeny nejčastěji nastavené hranice?

Z mé strany jak už jsem říkala před tím no, že jakoby pracuju i mimo tu pracovní dobu. Nesu si práci často domů v hlavě. Nebo se danému klientovi věnuji více než druhým, protože s ním soucítím. Někteří pochází z ne dobrých poměrů, tak mi jich víc líto než by asi mělo. Ze strany klienta jsou narušeny spíš nějakými vulgarismy na moji osobu, tykání, pokřikování, nerespektování toho, že nejsme herna. Občas klienti mají problém udržet se venku, kde mě samozřejmě vídají, protože jsme ze stejného města, které není zrovna moc velké. Takže se často někde potkáváme a ne každý se chová vhodně. Oni to samozřejmě ví, že se takhle chovat nemůžou ale vymlouvají se na to, že přece nejsou u nás v zařízení a tady ty pravidla neplatí. To je vždycky náročnější na nějaké vysvětlování a tady se kolikrát posunou i ty mé hranice.

15. Jakým způsobem řešíte opakované překročení hranic ze strany klienta?

Tak když někdo nerespektuje pravidla a nedokáže to přijmout, tak vyhodnotíme, že ty návštěvy tady nejsou pro něj vhodné. Oni všichni ale ty hranice překračují a kdyby se to řešilo pokaždé takhle, tak tu asi nikdo nikdy není. Musí se jednat o těžké časté porušování hranic. Musím přiznat, že s tím se tedy ani neseškávám. Více méně se jedná o lehké prohřešky, které jde vyřešit domluvou. S klientem si individuálně sedneme a řekneme si, co je za problém. Většinou to chápou a svoji chybu si uvědomují. Porušují ty pravidla asi pro to, aby si něco dokázali, zamachovali před ostatními nebo tak něco. U těch mladších jde spíš o to, aby to jen pochopili, mají spíš problém se v těch pravidlech vyznat a porušují je pak kvůli nedorozumění. Je třeba ty pravidla opakovat a ptát se jestli jim rozumí.

16. Jaký dopad může mít podle vás překročení profesních hranic?

Občasné překročení těch hranic snad mít nějaký velký dopad mít nemůžou. Musí to mít pracovník pod kontrolou. Je důležité vědět, jak často je to ještě v pohodě a kdy ne. Ale taky záleží, jakým způsobem je překračuje, to je pravda. Taky dost záleží na tom, co ten pracovník snese. Je jasné, že citlivější pracovník, který toho má nad hlavu se z toho sesype snáz než někdo jiný. Takže pak můžou vznikat nějaké psychické problémy. Třeba deprese nebo stačí, že ten pracovník třeba kvůli tomu nějakému překročení přestane do té práce chodit rád a bude tam chodit na sílu a těšit se až odejde konečně domů. Taky ale určitě když si někdo tahá práci domů a chce o tom diskutovat s dalšími členy domácnosti, tak můžou hrozit problémy třeba v tom partnerském vztahu.

17. Myslíte, že hrozí při překračování profesních hranic syndrom vyhoření?

Syndrom vyhoření už je taková konečná bych řekla. Jako hrozí to, ale pravděpodobněji budou nějaké lehčí dopady na psychiku. Je to hrozně individuální. Práce je to hold náročná a člověk by měl projít nějakým kurzem, aby se mu to nestalo. A pak je důležitá nějaká supervize ale to musí taky fungovat vedení, ne jako u nás no.

18. Jakým způsobem vám pomáhají ostatní pracovníci při nastavování a udržování hranic?

Přijde mi, že každý má svoje starosti, které si řeší každý sám. Když se s kolegy bavíme, tak o pracovních věcech moc ne. Řeší se tu spíš osobní věci. Já osobně moc na svěřování nejsem, takže mi je to jedno. Já si radši postěžuju kamarádkám, hihi. Ale určitě by to mělo fungovat, myslím si, že to není dobré, když na pracovišti pracovník necítí v ostatních podporu. To pak opravdu může dojít až k tomu syndromu vyhoření. Ale zas nevím jestli je to řešitelné, třeba u nás by se musel vyměnit úplně každý, aby to začalo fungovat správně. Je to hodně asi o povahách těch pracovníků, těžko říct no.