

Úloha kontaktního pracovníka z pohledu pracovníků a klientů Nízkoprahového klubu Pavlač

Dana Lišková, DiS.

Bakalářská práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Dana LIŠKOVÁ, DiS.**
Osobní číslo: **H118173**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Úloha kontaktního pracovníka z pohledu pracovníků a klientů Nízkoprahového klubu Pavlač**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu.

Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na vymezení kontaktní práce v kontextu NZDM;
- na popis principů a cílů poskytování služby v NK Pavlač;
- na charakteristiku cílové skupiny NK Pavlač.

Součástí práce bude kvalitativní výzkum, resp. zaznamenání a vyhodnocení rozhovorů s klienty a pracovníky NK Pavlač o tom, v čem spatřují úlohu kontaktního pracovníka v NK Pavlač.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Čechovský, J. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?). Hradec Králové: PdF UHK, 2005. Diplomová práce.

Herzog, A., Sýrový, J., Zimmermannová, M. a kol. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). Praha: Česká asociace streetwork, o.s., 2008.

Hirt, T., Jakoubek, M. "Romové" v osidlech sociálního vyloučení. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006.

Jedlička R. a kol. Děti a mládež v obtížných životních situacích. Praha: Themis, 2004.

Klíma P. a kol. Kontaktní práce. Praha: Česká asociace streetwork, o.s., 2007.

Éthum. Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci. Sdružení pro sociální pedagogiku a sociální prevenci.

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Věra Růžičková

Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

11. listopadu 2013

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2014

V Brně dne 11. listopadu 2013

doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.

vedoucí ústavu



doc. PaedDr. Slavomír Laca, PhD.

vedoucí katedry

Prohlašuji, že


- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně

28.11.2014


.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

O kvalitě poskytované služby do značné míry rozhoduje skutečnost, zda její uživatelé dokáží rozpoznat její nabídku, respektive na schopnosti a dovednostech kontaktních pracovníků, umět tuto informaci předat, aktivně nabízet a s uživateli na plnění jejich zakázky spolupracovat. Téma „úloha kontaktního pracovníka z pohledu pracovníků a klientů Nízkoprahového klubu Pavlač“ jsem zvolila proto, abych touto cestou získala od klientů NK Pavlač zpětnou vazbu, jak službu NZDM a roli pracovníků v ní vnímají. Abych pomocí kvalitativní výzkumné strategie zmapovala představy pracovníků a klientů o službě, o tom, jak chápou úlohu kontaktního pracovníka, v čem spatřují jeho náplň práce, a co z toho je pro ně prioritou. A konečně, abych na základě získaných výpovědí provedla porovnání a zjistila, zda, a do jaké míry se představy pracovníků a klientů shodují či naopak liší.

Klíčová slova:

nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, nízkoprahový klub Pavlač, kontaktní práce, kontaktní pracovník, sociální práce, sociální pracovník, prvokontakt, role, nízkoprahovost, cílová skupina, sociální vyloučení, sociálně vyloučená lokalita

ABSTRACT

Abstrakt Quality of a service can be measured not only by the fact that its users can identify the offer but also by the skills of contact workers who should be able to actively communicate and offer crucial information as well as cooperate with the users in order to complete their projects. The topic of “the contact worker from the perspective of the personnel and clients of the Low-threshold club Pavlač” was chosen to obtain their feedback on the services of low-threshold centres for children and young people and the role of the contact workers in them. Qualitative research carried out as a part of this thesis aims to show the views both of the personnel and the clients of the services; how they understand the role of the contact worker; what they understand as their main responsibilities and which aspects they see as the priority. Finally, the collected answers

are compared in order to reveal how the views and expectations of the personnel and the clients differ.

Keywords:

low-threshold centre for children and young people, low-threshold club Pavlač, contact work, contact worker, social work, social worker, first-contact services, role, low threshold, target group, social exclusion, socially excluded area

„Bylo, není, nevadí ...“

Ráda bych tímto poděkovala paní Mgr. Věře Růžičkové za odborné vedení, za její ochotu a trpělivost pohotově zodpovídat mé dotazy a udílet cenná doporučení v průběhu psaní mé bakalářské práce, za její podporu, sdílení zkušeností a v neposlední řadě za její několikaletou práci pro Nízkoprahový klub Pavlač, klienty i pracovní tým.

Chtěla bych také poděkovat všem respondentům za jejich odvahu, ochotu a důvěru, kterou mi při vedení rozhovoru věnovali a v neposlední řadě všem mým kolegům za jejich podporu, trpělivost a pochopení.

Velké díky patří také mé rodině, která mi po celou dobu mého studia byla velkou oporou.

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

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 VYMEZENÍ KONTAKTNÍ PRÁCE V KONTEXTU NZDM	12
1.1 KONTAKT A KONTAKTNÍ PRÁCE	12
1.2 VYUŽITÍ KONTAKTNÍ PRÁCE V PROSTŘEDÍ NZDM	15
1.2.1 Kontaktní práce v NK Pavlač.....	18
2 PRINCIPY A CÍLE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY V NZDM	23
2.1 PRINCIP NÍZKOPRAHOVOSTI.....	23
2.1.1 Práh v NK Pavlač	25
2.2 DALŠÍ PRINCIPY A CÍLE NZDM	26
2.3 OBSAH SLUŽBY A JEJÍ PRŮBĚH V NK PAVLAČ	29
3 CHARAKTERISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY NK PAVLAČ	38
3.1 CÍLOVÁ SKUPINA NK PAVLAČ	38
3.2 PROBLEMATIKA SOCIÁLNÍHO VYLOUČENÍ	40
II PRAKTICKÁ ČÁST	43
4 VÝZKUM	44
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	44
4.2 VÝZKUMNÝ CÍL A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	44
4.2.1 Výzkumné otázky.....	44
4.3 METODA VÝZKUMU.....	45
4.3.1 Výběr výzkumné strategie a typu výzkumu	45
4.3.2 Výběr výzkumného vzorku	46
4.3.3 Získávání, zpracování a analýza dat.....	49
4.3.4 Etika výzkumu	51
4.4 PREZENTACE VÝSLEDKŮ	52
4.4.1 Žádoucí schopnosti vlastnosti a dovednosti kontaktního pracovníka v NZDM	52
4.4.2 Náplň práce kontaktního pracovníka v NZDM.....	56
4.4.3 Limity kontaktního pracovníka v rámci NZDM	58
4.4.4 Kontakt pracovníků a klientů v NZDM	61
4.4.5 Motivace pracovníků a klientů NZDM	67
4.5 SHRNUÍ.....	69
ZÁVĚR	71
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	73
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	79
SEZNAM GRAFŮ	80
SEZNAM TABULEK	81
SEZNAM PŘÍLOH	82

ÚVOD

Nízkoprahový klub Pavlač je sociální službou pro děti a mládež, kteří žijí v sociálně vyloučené lokalitě (dále SVL) v centru Brna. Vzhledem k nepříznivé sociální a finanční situaci jejich rodičů a rizikům, daným prostředím, mají často potíže při hledání školy, práce nebo bydlení, stávají se obětí rasismu a diskriminace. Kontaktní pracovníci Nízkoprahového klubu Pavlač (dále NK Pavlač) dětem a mladým lidem pomáhají řešit jejich problémy a lépe se začlenit do společnosti.

O kvalitě poskytované služby do značné míry rozhoduje skutečnost, zda její uživatelé dokáží rozpoznat její nabídku, respektive na schopnosti a dovednostech kontaktních pracovníků, umět tuto informaci předat, aktivně nabízet a s uživateli na plnění jejich zakázky spolupracovat. Téma „úloha kontaktního pracovníka z pohledu pracovníků a klientů Nízkoprahového klubu Pavlač“ jsem zvolila proto, abych touto cestou získala od uživatelů NK Pavlač zpětnou vazbu, jak službu NZDM a roli pracovníků v ní vnímají. Zda je pro ně čitelné, v čem práce kontaktních pracovníků spočívá, a jestliže ano, pak do jaké míry se pohled uživatelů na kontaktní práci setkává s tím, o co se pracovníci snaží a o co usilují. **Cílem mé práce tedy bude zjistit, v čem spatřují úlohu kontaktního pracovníka pracovníci a klienti NK Pavlač.** Jde tedy prvořadě o to, zmapovat představy pracovníků a klientů o službě NZDM, o tom, jak chápou úlohu kontaktního pracovníka, v čem spatřují jeho náplň práce, jeho roli, co je pro ně samotné důležité a následně pak provést porovnání a zjistit, zda, a do jaké míry se představy pracovníků a klientů shodují či naopak liší. Skutečnost, jak uživatelé roli pracovníků chápou, co vnímají jako důležité, může dle mého názoru sloužit nejen pro potvrzení či inspiraci pro jejich další práci, může také vypovídat o tom, jak kvalitní práci dosud odvádí. Podle Kalouska (2007) existují určité společné atributy, které roli všech kontaktních pracovníků programu charakterizují a ohraničují. Jde o základ role, vnímaný klienty shodně, dovolující zastupitelnost pracovníků a umožňující jejich čitelnost (klient má jasno v tom, co od pracovníků služby může očekávat). „Status této role je pozice, ve které jsou shodně vnímání a nahlížení všichni pracovníci programu“ (Kalousek, 2007, s. 131).

Provedení výzkumu na výše uvedené téma je pro mne příležitostí k získání informací, k nimž nemá přístup každý, vzhledem k tomu, že nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále NZDM) je anonymní službou a výzkum v tomto prostředí vyžaduje důvěru klientů. Výsledky mé práce bych ráda dále využila ve prospěch práce s klienty služby, respektive k možnému zkvalitnění práce kontaktních pracovníků NK Pavlač.

Ve výzkumné části práce využiji kvalitativní výzkumnou strategii, přičemž metodou získávání kvalitativních dat, jak od pracovníků NK Pavlač, tak od jeho klientů, bude polostrukturovaný rozhovor (polostrukturované interview). Při výběru výzkumného souboru zvolím výběr příležitostný, pro vlastní analýzu dat metodu vytváření trsů na základě tematického překryvu, resp. podobnosti.

Práce je určena především laické veřejnosti, studentům, příp. začínajícím pracovníkům v nízkoprahových službách, jež se o dané téma zajímají, kteří by se rádi dozvěděli více informací o podstatě kontaktní práce a jejím využití právě v NK Pavlač.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ KONTAKTNÍ PRÁCE V KONTEXTU NZDM

V následující kapitole představím kontaktní práci jako plnohodnotnou metodu práce s potenciálními i stávajícími klienty nízkoprahových zařízení (ať už se jedná o formu ambulantní, terénní či online formu), její výhody, nevýhody a limity. Nastíním konkrétní situace, kdy je kontaktní práce jako taková nenahraditelná a představím způsob jejího využití přímo v NK Pavlač.

1.1 Kontakt a kontaktní práce

Věnujme se nejprve v krátkosti tomu, jak kontakt jako takový běžně chápeme. Akademický slovník definuje kontakt ve smyslu sociologickém jako „vzájemný styk jedinců téže skupiny nebo rozdílných skupin“ (Kraus a kol., 2009, s. 435). Do kontaktu přicházíme dnes a denně a může pro nás být více či méně příjemný. Přirozeně záleží na tom, s kým a také s čím (informace, aktuální nálada, emoce apod.) do kontaktu vstupujeme. Osoba či skupina osob a náš vztah k ní není to jediné, od čeho se kontakt ve své podobě odvíjí, záleží, jak se právě cítíme, zda máme chuť a energii do kontaktu vstoupit, v jakém jsme rozpoloženi. Každý kontakt je svým způsobem risk. Goffman in Giddens (1999) píše o riziku přechodu od zdvořilé nevšimavosti k cílenému kontaktu. Riziko spatřuje v nedorozumění o povaze setkání, k němuž aktuálně dochází. Informace, zábava, nezřídka však navození nepříjemných pocitů, kdy bychom „z toho velmi rádi ven“. Tehdy nás mohou opravdově prezentovat (a je-li ten druhý vnímavý, pak také vysvobodit) neverbálně vysílané signály. Matoušek (2008, s. 79) píše: „Mimoslovní vyjadřování se děje většinou bezděčně. Pokud si člověk nehlídá své neverbální projevy, vysílá mnoho zpráv.“ Zkrátka, je toho dost co se z našeho pohledu může a nemusí zdařit. Totéž platí i v rámci kontaktní práce jako metody a je třeba s tím počítat. Velký rozdíl však spočívá v tom, že jako pracovník profesionál má mít kontaktní pracovník eminentní zájem na tom, aby se zejm. prvokontakt (počáteční kontaktování potenciálního klienta) vydařil. „Jedná se o specifický druh kontaktu s uživatelem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb“ (Herzog a kol., 2008, s. 5). V manuálu k projektům Děti ulice Joy a Fenton (2000, s. 39) píší: „Vybudování vztahu s dětmi ulice je prvním krokem nabídky poradenských služeb.“ „Terénní pracovníci se snaží poznat děti přímo na ulici. Pracovníci denních center a azylů vytvářejí kontakt s dětmi, které navštěvují projekt. Vytvoření vzájemného vztahu chce čas a takt. Je spojeno s procesem budování důvěry“ (Joy, Fenton, 2000, s. 38). Oslovíme-li

potenciálního klienta, a je vesměs jedno, zda se tak stane v klubu či v terénu, to, zda se kontakt zdaří či nikoliv, závisí na celé řadě skutečností. Jsou to mimo jiné právě ty, o které jde v běžném kontaktu, tedy jak je na tom ten, koho oslovíme. Zda má zrovna náladu se bavit, a pokud ano, zda přistoupí na to bavit se s někým cizím. Zda mu jsme či nejsme sympatičtí, ať už vzhledem nebo tím, jaká slova a způsob komunikace zvolíme, zda oslovený je či není pod vlivem návykové látky, je komunikativní či spíše zdrženlivý. Totéž přirozeně platí také u osoby pracovníka profesionála. Ačkoliv je totiž kontaktování potenciálních klientů pracovníkovou náplní práce, nemusí být pokaždé sto, to dobře zvládnout (mimo jiné také z důvodů, které jsou výše popsány), v takovém případě je na pracovníku profesionálovi, aby zvážil, zda kontaktování nových lidí, potenciálních klientů, zrovna v danou chvíli podniknout či nikoliv. „Sociální pracovník je pouhý člověk, všem bídám poddaný“, nemusí se cítit pokaždé dobře, nemusí mít vždycky na každého náladu, ale musí udělat všechno pro dobrý kontakt s klientem a musí si uvědomovat a korigovat i své neverbální projevy“ (Matoušek, 2008, s. 80). Úlehla (2007, s. 64) uvádí: „Pracovník se nemůže vyhnout svému prožívání situace, kdy je s klientem v kontaktu. Jestliže musí prožívat, je ovšem druhou stranou mince jeho profesionální dovednost pracovat s tímto prožíváním. Nikoli pocitům bránit, ale umět je zužitkovat ve společné práci s klientem.“ Ostatně, je zde možnost kontaktovat klienty stávající, tj. ty, s nimiž má pracovník již navázanou spolupráci, což zpravidla klade menší nároky na jeho momentální rozpoložení. Ti, kdo pracovníka znají delší dobu, jsou spíše ochotni pochopit jeho uklouznutí, obtížněji by však získal sympatie toho, kdo ho takto viděl poprvé. Baumgartner (2008, s. 184) píše o tzv. efektu primárnosti: „rysy zaznamenávané jako první mají větší vliv na formování dojmu.“

Předjeme nyní k podstatě kontaktní práce a k tomu, co vlastně je jejím cílem. Již výše jsme se zmínili o prvotním kontaktování. Rozlišujeme tedy kontakt, kdy oslovujeme možného zájemce (prvokontakt), a kontakt, kdy běžně potkáváme a oslovujeme klienty, které známe a kteří znají nás (v této fázi to často mohou být oni sami, kdo kontakt zahájí). Staníček (2003) píše o kontaktu jako o prostoru pro poskytování služeb „tady a teď“, k němuž dochází mezi nabízejícím, tj. vysílajícím pracovníkem, a příjemcem, tedy klientem služby. Cíl kontaktní práce spatřuji mimo jiné také ve zvýšení povědomí klientů o službách, předání informací o tom, že vůbec nějaké služby kterých by mohli využít existují a jakým způsobem je možné jich využít, co by jim mohly přinést, v čem by jim mohly být v jejich stávající situaci ku prospěchu. Herzog a kol. (2008, s. 5) definuje kontaktní práci takto:

„Způsob a metoda práce, pomocí které vytváříme prostor a situaci pro realizaci drobných individuálních plánů – cílených intervencí. Jde o vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétního výkonu (činností a služeb).“ Samotné zjišťování potřebnosti kontaktní práce v dané lokalitě se děje prostřednictvím tzv. monitoringu. „Monitoring cílových skupin je aktivitou předcházející kontaktní práci, aktivitou, která kontaktní práci doplňuje a je i její součástí. Je doménou terénní práce“ (Marek, 2011, s. 11). Jde tedy primárně o to, vyhledávat potenciální klienty, kteří vůbec netuší, že jimi jsou a službu sami od sebe nevyhledávají. Přesto, že by jim reálně mohla v jejich nepříznivé životní situaci pomoci. Představme si např. dospívajícího chlapce, který běžně tráví svůj volný čas s vrstevníky na ulici, často se společně dostanou k tématu sexu a vlastním sexuálním zkušenostem, ačkoliv o tom kamarádi spousta namluví, cítí, že v otázkách pohlavního života nemá tak docela jasno. Rád by se na spoustu věcí zeptal, aby se přesvědčil, že to, co ví a co slyšel je správně. Je mu ale trapné se ptát, ať už kamarádů, před nimiž se nechce shodit, tak rodičů, pro které je na podobné téma příliš brzy nebo je téma sexu v rámci rodinného kruhu tabu. Ve škole sice společně shlédli film o sexu a dospívání a něco bližšího si říkali, ale neměl odvalu zeptat se na víc. K internetu má přístup jen občas, a pokud ano, píše tam toho tolik, že je pro něj těžké se zorientovat. Chybí zde někdo, kdo by mu předal spolehlivé informace, před nímž by neměl pocit, že se ztrapní a mohl mu plně důvěřovat, někdo, kdo by byl nestranný (bez vazeb na jeho rodinu) a na jehož diskretnost by se mohl spolehnout. Tento chlapec netuší, že existuje služba, která je šitá na míru jeho problémům a otázkám. Přitom by stačilo, aby se setkal s terénním pracovníkem, dostal možnost si ho „ořknout“, zjistit, co je vlastně zač. Odborník, který umí věci vysvětlit, přitom nepřistupuje „spatru“, který je nestranný a orientovaný, kterému může důvěřovat, že informace nepošle dál, a kdo mu spolehlivě řekne, jak se věci mají. Kdo s ním mluví otevřeně a je připravený předat řadu informací, vysvětlit, jaké důsledky může mít to a ono, jaká jsou rizika toho a onoho, co ještě je a co už není okolím akceptovatelné apod. Kalousek (2007, s. 131) píše: „Obsah role terénního pracovníka lze vyjádřit jako soubor několika dílčích rolí: člověk zvenku, odborník, zaměstnanec – profesionál. Celková role je tedy složením obsahů jednání těchto tří ‚podrolí‘.“ Vzájemná důvěra, která vytváří základ vztahu pracovník-klient, vzniká pozvolna a je třeba se k ní postupně propracovat, resp. nechat se potenciálními klienty na jejich způsob „otestovat“, aby zjistili, zda je ten, s kým mluví tím pravým, s nímž se baví o věcech pro ně důležitých. V tomto může pomoci specifický přístup kontaktního pracovníka, který vede k vytvoření

„prokontaktní“ atmosféry. „Charakteristické znaky působící na vytvoření dobré atmosféry jsou: neformálnost, vzájemná úcta, fyzické pohodlí, důraz na spolupráci spíše než soutěžení, otevřenost, autenticita, důvěra, ne-defenzivita a zvědavost“ (Havrdová, 1999, s. 17). Je třeba, aby byl kontaktní pracovník na takové testování připraven (aby je očekával) a zvládl v jeho rámci předat signál o tom, že: je OK a dá se s ním bavit o ledasčem (citlivá témata nevyjímaje), má zájem (setrvat v kontaktu, dozvědět se víc o klientovi a jeho stávající situaci, o jeho pocitech, názorech a hodnotách), je odborník, tzn., dokáže poradit, vyzná se v běžných věcech a umí spolehlivě zjistit informace (ví a poradí, kde je vyhledat), a že jsou určité mantinely (hranice), skrze které klienty nepustí a umí to otevřeně říci. Vesměs jde o to, definovat (nikoliv však jen slovy, nýbrž a především způsobem chování a reagování) klientovi svoji roli tak, aby pro něj byla čitelná a jasná. „Role je předpokládaný způsob chování jedince v určité sociální situaci, pro který je dána společenská norma“ (Hartl in Kalousek, 2007, s. 131). Kalousek (2007, s. 131) o statusu role kontaktního pracovníka píše: „Tato pozice nepřichází automaticky a především nepřichází okamžitě. Jde o usilovnou práci, máme-li si vybudovat a získat silný status. Naopak poškození či jeho ztráta jsou otázkou několika málo chyb.“

1.2 Využití kontaktní práce v prostředí NZDM

Nejprve si definujme, co si představit pod pojmem NZDM. Jedná se o anonymní službu, konkr. službu sociální prevence, ambulantní či terénní, která je určena dětem a mládeži ve věku od šesti do šestadvaceti let, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, nebo jsou v jejím bezprostředním ohrožení (Internetové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí, cit. 2. 8. 2014). Skutečnost, že se jedná o službu sociální prevence, znamená, že obsáhne prevenci v celé její šíři a cílem, který si služba (v tom nejširším slova smyslu) klade, je jak prvotní předcházení vzniku problému, tzn. prevence primární, tak její sekundární (předcházení zhoršení problému) a terciární (minimalizace rizik vyplývajících z již existujícího problému – tzv. Harm reduction) dimenze (Radimecký, cit. 21. 8. 2014). Jak můžeme demonstrovat na příkladu z předchozí podkapitoly, kontaktní práce je pro sociální službu tohoto charakteru klíčová, ať už se jedná o jakkoliv specifikovanou cílovou skupinu (děti a mládež vyrůstající v sociálně vyloučené lokalitě, děti a mládež vyrůstající v prostředí městských sídlišť, injekční uživatelé drog apod.). Je to dáno tím, že u podobného typu klientů jednoduše není běžné, že by sami službu vyhledali, přestože by se jim mohla hodit. „Tento způsob práce umožňuje kontakt s lidmi, kteří z různých důvodů

sami institucionální pomoc nevyhledávají, případně z počátku i odmítají“ (Černá, 2008, s. 10). Proto kontaktování dětí a mladých lidí v jejich přirozeném prostředí, na klubu, kam zpravidla primárně mohou přijít za některou z volnočasových aktivit, s kamarády nebo třeba ze zvědavosti (co že je to vlastně za místo) nebo skrze sociální sítě jako je Facebook, má svůj smysl. Představte si, kupř., že jste členem party, z níž pár kamarádů navštěvuje nízkoprahový klub. Protože o něm párkrát byla řeč, zrovna není moc co podniknout a možná by vás taky trochu zajímalo, jak to tam vypadá a kdo všechno tam chodí, rozhodnete se zajít tam s chlapci z party zahrát si ping pong a omrknout, co se tam dá ještě dělat. První, s kým se pravděpodobně setkáte, je pracovník, který vám otevře dveře, je to sice někdo cizí, ale pozdraví vás a zajímá ho, jak se jmenujete. Sám se vám taky představí a podá vám ruku. Pak vás pozve dál a pozdraví taky vaše kamarády, baví se s nimi, jako se bavíte v partě mezi sebou. Zeptá se na pár věcí o vás a řekne, co tu najdete a můžete využít. Pak vás chvíli nechá a dá vám prostor, občas se zase na něco zeptá: kam chodíte do školy, odkud znáte kamarády, jestli to máte do klubu blízko, občas něco poví on: že tu mají doučování, počítače a občas jezdí na akce mimo klub, mohou pomoci se školou a dalšími věcmi, co lidi běžně řeší. Taky kdy je otevřeno, jaká pravidla tu platí, s čím jsou za jedno a s čím už nikoliv. Zajímá se o vás, přitom je v pohodě a do ničeho vás netlačí. Když ho přestanete vnímat, odchází k jiné partě, se kterou se taky baví. Když odcházíte, pracovník na vás zavolá, že je fajn, že jste přišel a připomene, že se kdykoliv můžete zase zastavit. Odcházíte-li s dobrým pocitem, nemáte důvod nepřijít příště spolu s partou znovu. Časem se dozvíte, že vám tu můžou pomoci a poradit, protože ti lidi, kteří „mají klíče a drží pravidla“, jsou otevření k probírání všeho možného, i věci ohledně drog, vztahů, sexu, situací i problémů s kamarády, rodiči i ve škole, se zákonem a tak vůbec. V klubu pozorujete a vnímáte atmosféru, kdo překročí pravidla, musí z klubu odejít, občas se stane, že někdo jde s pracovníkem něco řešit mezi čtyřma očima. Když se na to zeptáte, řekne vám, že i to se tu dá a pokud mu něco svěříte, nepustí informaci dál. „Sociální pracovník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti se svým působením v programu a které se vztahují ke klientům“ (Internetové stránky České asociace streetwork, cit. 10. 9. 2014: dostupné na www.streetwork.cz/docs/eticky-kodex.rtf). Nejde-li ovšem o závažnou věc jakou je třeba ublížení na zdraví, v tom případě má oznamovací povinnost. „Sociálního pracovníka se týká ohlašovací povinnost pouze v případech určených zákonem“ (Internetové stránky České asociace streetwork, cit. 10. 9. 2014: dostupné na www.streetwork.cz/docs/eticky-kodex.rtf). I o tom by vás

však informoval. „Sociální pracovník hledá možnosti jak zainteresovat klienty do řešení jejich problémů“ (Internetové stránky České asociace streetwork, cit. 10. 9. 2014: dostupné na www.streetwork.cz/docs/eticky-kodex.rtf). Za nějakou dobu už víte, co od klubu a pracovníků očekávat, co vám může služba přinést, s čím pracovníci nesouhlasí a s čím vám mohou pomoci, budete-li respektovat klubovou kulturu. Celý tento průběh „vplouvání zájemce o službu“ do nízkoprahového zařízení je o vzájemném kontaktu a kontaktní práci, přičemž je velmi podstatné, být jako pracovník citlivý a pozorný k celému průběhu. Především pak k osobě (aktuálnímu rozpoložení a jednání) samotného zájemce, a na jeho chování adekvátně reagovat. Je např. nežádoucí, přehltnout jej informacemi když přišel s kamarády jen „omrknout terén“. Přecenění schopnosti zájemce vstřebat množství informací, které pracovníkovi mohou připadat samozřejmé, uvádí MPSV jako jedno z častých pochybení (Internetové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí, cit. 10. 9. 2014: dostupné na www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf). Je však žádoucí, aby odcházel s dobrým pocitem, že byl přijat a byl vybaven penzem informací, které mu pomohou cítit se při každém dalším návratu jistěji. Aby měl jasněji v tom, co že je to za místo, co je to za lidi, kteří tu pracují (co je jejich úlohou), co pro něj mohou udělat, co musí sami dodržovat a co musí dodržovat on, a v neposlední řadě také, proč je to po něm vůbec vyžadováno. „Pracovník je povinen aktivně informovat zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které by pro něj ze spolupráce vyplynuly“ (Nedělníková, 2007, s. 31). Avšak, jak je zmíněno již výše, není ku prospěchu kontaktu, ba naopak, hraje v jeho neprospěch, zájemce informacemi „převálcovat“. „Základem úspěchu při otvírání pracovního kontaktu je dovednost nespěchat a být cele zaujatý klientovým příběhem“ (Úlehla, 2007, s. 45). Úlehla (2007) dále píše o základních pravidlech, jež by měl pracovník dodržovat při navazování kontaktu s klientem. Řadí mezi ně mimo jiné vstřícnost, objasňování vlastní pozice a vědomí svého profesního postavení. Pokud se kontaktování a následné kontraktování zdaří (za předpokladu, že zájemce spadá do naší cílové skupiny a jeho potřeby se setkávají s nabídkou služby), získali jsme klienta, který ví, co je naše práce, má jasno v tom, co může využít (co mu zařízení může poskytnout a co už nikoliv) a těchto služeb dle svých potřeb využívá. Zná svá práva a povinnosti, jež z uzavření dohody, tj. smlouvy o poskytnutí sociální služby, vyplývají. „K uzavření dohody dojde tehdy, jestliže se ukáže, že zájemce i zařízení mají styčné plochy (společný zájem) – zařízení je schopno napomoci naplnění potřeb zájemce a zájemce akceptuje podmínky poskytování těchto služeb“ (Internetové stránky Ministerstva práce a sociálních

věcí, cit. 13. 9. 2014: dostupné na <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>). Také ale ví, že do klubu může, kdykoliv v provozní době, jen tak přijít a v terénu může s pracovníky prohodit pár slov, aniž by aktuálně něco potřeboval nebo využíval. „Uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Uživatel není povinen zapojit se do připravených činností“ (Herzog a kol., 2008, s. 5). Když však na to přijde, jsou kontaktní pracovníci připraveni toto detekovat a na potřeby a přání klienta z pozice odborníka-profesionála, současně však s důrazem na zachování vzájemného respektu a rovného postavení, reagovat. Kontaktní pracovníci, kterým klient důvěřuje, kteří se zajímají o jeho život, jeho pocity, názory, o jeho rodinu, školu, práci, vztahy, bydlení a spoustu dalších skutečností, jež jsou významnou součástí jeho světa, se tímto způsobem jednoduše snaží přijít na to, jestli přece jen není něco, s čím by mu aktuálně mohli pomoci. Jde o systematickou činnost pracovníka profesionála, který společně s klientem pracuje na definování jeho zakázky. Úkolem pracovníka je zjišťovat, čeho chce klient či zájemce skrze službu dosáhnout (Nedělníková, 2007).

1.2.1 Kontaktní práce v NK Pavlač

NK Pavlač je službou NZDM, která je určena dětem a mladým lidem ve věku od 6 (v odůvodněných případech již od 3) do 26 let, vyrůstajícím v sociálně vyloučené lokalitě v centru Brna. Pracovníci klubu pro děti a klubu pro mládež jim poskytují prostor a odbornou pomoc při řešení jejich problémů a těžkostí, spojených s jejich nepříznivou životní situací (Interní metodika NK Pavlač, 2014). Metodou, kterou tým NK Pavlač (sociální pracovníce a speciální pedagožka) pracuje, je právě metoda kontaktní práce. „Ke kontaktu dochází mezi klientem (příjemcem služby) a pracovníkem (poskytovatelem služby)“ (Staníček, 2003, s. 20). Dochází k prvotnímu navázání kontaktu s klientem, jeho následnému prohlubování a současně pěstování důvěry klienta k službě skrze kontaktní pracovníky (Kalina, 2008). Prostřednictvím kontaktování nově přichozích zájemců o službu, stejně jako stávajících klientů NK Pavlač (ať už v terénu, na klubu či on-line formou), pracovníci postupně zjišťují, jaké problémy klienti aktuálně řeší a nabízí jim odbornou pomoc. „V rámci kontaktní práce zjišťujeme základní potřeby a problémy klienta“ (Kalina, 2008, s. 374).

Ačkoliv se principům a cílům poskytování služby budeme podrobněji věnovat v další kapitole, ráda bych již v rámci této kapitoly zmínila ty z nich, které tvoří rámec kontaktní práce, tak, jak je v NK Pavlač praktikována (resp. jsou jejími východisky). Důvěra ve

vztahu pracovník-klient staví na vzájemném respektu klienta a jeho soukromí, přijetí klienta a zájmu pracovníků o to, co klient řeší. Díky důvěře ve vztahu a přirozeně také díky odborné práci a schopnostem pracovníků, které k ní přispívají, se často děje, že se na pracovníky klienti sami obracejí se svými problémy. Miller a Rollnick (2003) dokonce píše o tzv. pracovním spojení na základě přijetí a respektu, jež podporuje sebedůvěru klienta. S důvěrou přirozeně souvisí i transparentnost služby. Tou je pro její účely myšleno, že klient může dopředu očekávat, jak se pracovník v různých situacích zachová, s čím může pomoci a co už je mimo hranice jeho kompetencí. Jinými slovy jde o to, aby měl klient jasno v roli, jakou pracovník zastává, resp. tuto zkušenost postupně získával již jako zájemce v průběhu informování o službě (také to je kromě jiného jedním z důvodů, proč kontaktní pracovníci v NK Pavlač na klienty s uzavřením dohody zbytečně nespěchají). „K uzavření dohody dojde tehdy, jestliže se ukáže, že zájemce a zařízení mají styčné plochy (společný zájem) – zařízení je schopno napomoci naplnění potřeb zájemce a zájemce akceptuje podmínky poskytovatele těchto služeb“ (Internetové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí, cit. 13. 9. 2014: dostupné na <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>). Přirozeně též za předpokladu, že zájemce spadá do cílové skupiny, jak ji má zařízení v rámci veřejného závazku definováno. Způsob, jakým lze dojít k zjištění, zda se nabídka služby potkává s poptávkou zájemce, nabízí právě metoda kontaktní práce. Dalším z principů, na něž je v rámci fungování NK Pavlač kladen důraz, je nehodnotící a rovný přístup ke klientovi, jeho respektování. Růžičková a Hanzlová (2013, s. 10) píše: „Jedním z principů, které nám umožňují navázání dlouhodobého vztahu s klienty je respekt k osobnosti klienta a nehodnotící přístup. Co se může někomu jevit jako podpora klienta v negativním nebo patologickém chování, vnímáme my jako pochopení odlišností, jejich příčin a přijetí klienta.“ V rámci prezentace Rogersova přístupu orientovaného na klienta, píše Navrátil (2001) o tzv. bezpodmínečné zpětné vazbě. Ta představuje právě přijetí osobnosti klienta pracovníkem, aniž by jakkoliv hodnotil jeho postoje či jednání. Také Vymětal a Rezková (2001, s. 75) uvádí, jak by měl, podle Rogerse, pracovník ke klientovi přistupovat: "Neschvaluje každý jeho projev a chování, ale starost, zájem a péče jsou úplné, nekladou si podmínek. Je to stálé, pozitivní, nepřivlastňující přijetí bez výhrad a bez hodnocení." Nejde o podporu v tom, co je obecně považováno za patologické. Jde především o to klienta přijmout, respektovat jeho názory, postoje a chování, a díky tomu jej lépe poznat. Zjistit, co je pro něj samotného důležité a proč, a zda bychom mu mohli v rámci našich služeb v něčem pomoci. Dalším

z východisek, bez něhož by práce na klubu i v terénu nebyla kompletní, je důslednost týkající se dodržování pravidel a respektu klubové kultury klienty i zájemci o službu. Tyto pracovníkům NK Pavlač každodenně pomáhají při jejich práci a jsou pro ně, a potažmo také pro klienty, jistým bezpečným rámcem poskytování služby. Od prvokontaktu jsou zájemci o službu ze strany pracovníků s nastavením pravidel, důvody jejich existence a jejich obsahem seznamováni. Nikoliv naráz, ale průběžně (příležitostně) a přirozeně. V praxi to probíhá tak, že si zájemci pravidla zvnitřňují díky svému pozorování a kontaktům s pracovníky. Situace, kdy některý z klientů pravidla poruší, pracovníci NK Pavlač berou jako příležitost k připomenutí, upevnění a obeznámení nejen s pravidly samotnými, nýbrž také se svojí úlohou (rolí) v souvislosti s jejich porušením. Herzog (2007, s. 282) píše: „Pracovníci by měli být schopni „usledovat“ situace, v nichž dochází k porušování pravidel, aktivně do nich vstupovat a intervenovat.“ Uvádí dále nástroje, které v těchto situacích pracovníkům mohou pomoci: „Nástroji pracovníka přitom jsou: zveřejněná a propagovaná pravidla, jasný a pro cílovou populaci srozumitelný výklad pravidel, schopnost srozumitelně obhájit význam pravidel, důslednost, přiměřeně konstruktivní přístup k řešení situací a jednotný postup pracovníků“ (Herzog, 2007, s. 282). Veškeré výkony a intervence v rámci kontaktní práce jsou pak pracovníky zaznamenávány do evidenčního systému, přičemž každý z klientů má právo shlédnout svoji kartu, pročíst si evidované zápisy společně s pracovníkem a přesvědčit se o tom, jak jsou zaznamenávány. Standardy kvality sociálních služeb doporučené Ministerstvem práce a sociálních věcí (cit. 3. 9. 2014: dostupné na www.mpsv.cz/cs/5963) uvádí: „poskytovatel má mít písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“ Je to také dobrá příležitost k tomu, zrekapitulovat spolu s klientem dosavadní vzájemnou spolupráci a zamyslet se nad tím, zda je či není na čem dále pracovat, zda klient necítí potřebu se k něčemu vrátit, co vlastně aktuálně řeší a co bychom mu mohli v rámci služby nabídnout.

Práce kontaktních pracovníků v praxi spočívá v doptávání se klientů na klubu, v terénu či online cestou na různé aspekty jejich sociálního fungování a stávající životní situace. Navrátil (2001, s. 12) píše: „Lidé a prostředí jsou v permanentní interakci, přičemž prostředí klade na člověka určité požadavky a člověk je nucen na ně reagovat. Mezi „požadavky prostředí“ a člověkem musí být navozena určitá rovnováha.“ Podle Navrátila (2001) může pomoci tam, kde rovnováha chybí, sociální pracovník; ať už je cílem posílení

dovedností klienta (jeho sociálního fungování) či řešení problémů na straně prostředí, v němž je nucen sociálně fungovat (jeho aktuální životní situace). Konkrétně může jít o získávání informací o tom, jak se tomu kterému klientovi daří v práci, ve škole, jak se daří jeho dětem, rodičům, jak je na tom s bydlením, financemi, jak a s kým tráví svůj volný čas, zda se u něj něco nezměnilo a co se událo nového. Pracovníci tak postupně (a pouze do té míry, dokud je to pro klienta přijatelné) získávají střípky, které skládají dohromady a na základě konkrétní situace konkrétního klienta nabízí ty které konkrétní služby, jež by eventuálně mohl ve své nepříznivé situaci využít (o penzu poskytovaných služeb NK Pavlač pojednává kapitola 2. 3). Je-li tomu klient nakloněn, vzniká prostor pobavit se s pracovníkem o tom, zda mu současný stav vyhovuje či nikoliv, zda by on sám rád něco změnil, a pokud ano, pak i pro hledání možností či cest, jak změny dosáhnout. Součástí sociální práce, tedy i práce kontaktních pracovníků v NK Pavlač, je taktéž nastiňování rizik, příležitostí a vůbec jakýchkoliv reálných důsledků, jež z té které varianty mohou i nemusí vyplynout (zajisté za podmínky projevení zájmu a alespoň minimální možné iniciativy klienta samého, např. v podobě mapování jeho očekávání, myšlenek, představ nebo obav). „Kompetentní případový pracovník pomáhá klientovi orientovat se v dané situaci vyhodnocovat alternativy řešení“ (Matoušek, 2008, s. 68). Ačkoliv se často stává, že klienti sami přijdou s něčím, co potřebují akutně řešit, důležitou součástí práce na klubu či v terénu je vnímání signálů, které klienti vysílají. Budu-li mít pocit, že se se mnou ten který z klientů nemá chuť bavit, ať už má pro to důvod jakýkoliv, dám mu jednoduše prostor v klubu „jen tak být“. V takovém případě klientovi umožňuji pobyt v zařízení. „Rozumí se jím pobyt uživatele bez čerpání dalších služeb“ (Herzog a kol., 2008, s. 7). Nebudu-li jej totiž v této chvíli zatěžovat otázkami, s větší pravděpodobností přijde do klubu znovu, a pak už stačí jen využít příležitosti ve chvíli, kdy bude rozhovoru nakloněn. Tématem může být právě to, že „mi naposled připadal našťvaný, skleslý, bez nálady“. Klienti mají, alespoň z pohledu pracovníků NK Pavlač, plné právo „ne vždy něco potřebovat“ a „ne vždy mít zájem a chuť se s pracovníky bavit nebo jim odpovídat na otázky“. Toto se při každém setkání s klienty snažíme reflektovat a následně respektovat. Je to dáno tím, že považujeme za nanejvýš podstatné, poskytnout jim dostatek prostoru a bezpečí. „Nezdařilý“ kontakt (takový, který se nesetká s odezvou) může představovat příležitost, vyzkoušet to příště (např. ve chvíli, kdy u kontaktovaného vyzkoušíme vhodnější rozpoložení) jinak, jelikož samotné navázání kontaktu může mít mnoho podob. Záleží při tom na kreativitě pracovníka a schopnosti jeho empatie, na jeho aktuálním

naladění (navázání se na klienta) a volbě vhodných slov. Přijetí klientovy osobnosti bez hodnocení jeho postojů a chování, snaha chápat situaci jeho očima, přirozené jednání pracovníka, jeho opravdovost, nedirektivní přístup, zájem a komunikační dovednosti určují, jak bude (potenciálním) klientem vnímán a přijímán (Matoušek, 2007).

Tolik o podstatě kontaktu a kontaktní práci, a jejím využití v rámci nízkoprahových služeb, o zmiňovaných specifických práce NK Pavlač, a o tom, jak v praxi může vypadat jednání se zájemcem o službu či kontakt s klientem. V následující kapitole se zaměříme na nízkoprahové služby jako takové, na to, jaké si kladou cíle a na základě jakých principů jsou poskytovány.

2 PRINCIPY A CÍLE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY V NZDM

Následující kapitola pojednává o službě jako takové, objasňuje, co je jejím cílem, na základě jakých principů je poskytována. Co znamená, když je zařízení nízkoprahové a jak se liší od jiných služeb (její cíle, principy). Konečným záměrem pak je, nastítnit způsob poskytování služby NZDM přímo v NK Pavlač, jak probíhá a co je jejím obsahem.

2.1 Princip nízkoprahovosti

Označení, služby jako nízkoprahové má svoji logiku. Pro překročení vysokého prahu je třeba vyvinout úsilí, jsou lidé, kteří, ať už z jakéhokoliv důvodu, takový práh překročit nedokáží, anebo, spatří-li jak je vysoký, se o to odmítají i jen pokusit. Podobně to funguje i v rámci služeb. Ačkoliv to nemusí být záměrem, existují služby, které jsou ve skutečnosti dostupné „jen pro někoho“. Vezměme si jako příklad běžný azylový dům pro matky či rodiny s dětmi. Než se žadatel vůbec stane žadatelem, tzn., než je zahrnut do pořadníku, je zapotřebí vyvinout pro to nemalé úsilí a splňovat hned několik kritérií. Ať už jde o to, doložit veškerá potvrzení, která to které azylové zařízení požaduje (např. potvrzení o příjmech, vyjádření sociálního pracovníka z odboru péče o dítě, doklad o evidenci na úřadu práce, potvrzení o přijetí žádosti o obecní byt apod.), dostavit se v určitou hodinu na určité místo a vůbec zjistit a pochopit (a následně i zajistit), co všechno je pro podání žádosti zapotřebí (Internetové stránky Diecézní charity Brno, cit. 5. 10. 2014). Pro řadu klientů nízkoprahového zařízení, mohu-li mluvit za NK Pavlač, je tento proces nelehko uskutečnitelný právě proto, že skýtá celou řadu překážek. Ať už jde o jednání s úředníky, status bezdlužnosti, evidenci na úřadu práce či vyplnění žádosti, to všechno může představovat až příliš vysoký práh. Herzog (2007) píše o existenci bariér mezi poskytovateli a těmi, komu je služba určena, jako o důvodu vzniku specifického rysu některých služeb: nízkoprahovosti. Jde tedy o to, aby vedle podobných služeb fungovalo také úměrné množství zařízení, která mají práh nízký, tzn., která kladou minimální požadavky a minimální překážky na své potenciální uživatele. „Základní ideou nízkoprahovosti je maximální dostupnost služby všem, bez jakýchkoliv omezení“ Internetové stránky České asociace streetwork (cit. 4. 10. 2014: dostupné na http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=701).

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je, už podle svého názvu, typem služby, která toto kritérium splňuje, přirozeně pak záleží na metodice toho kterého zařízení, na tom, do jaké míry práh sníží, v zásadě by však mezi požadavky na klienta v rámci jednotlivých služeb

NZDM neměl být podstatný rozdíl. „Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež realizují službu tak, aby byla umožněna maximální dostupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb“ (Herzog a kol., 2008, s. 5). Cílem nízkoprahových služeb je mimo jiné také zprostředkovávat napojení svých klientů na služby ostatní, tj. takové, které mají práh vyšší, a pomoci jim tento práh překonat. Herzog a kol. (2008, s. 6) píše o tzv. zprostředkování dalších služeb (doprovodu): „Jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.“ V praxi k tomu většinou dochází až postupem času. V rámci klubu či terénu je klient nakontaktován, díky principům služby a přístupu pracovníka dochází k navození volné atmosféry a postupnému vytváření důvěrného vztahu mezi pracovníkem a klientem. Klient získává zkušenost s tím, že mu pracovník služby dokáže pomoci a poradit, vyhledat co je třeba a tuto dovednost mu předat. Bavit se otevřeně, přitom však důvěrně o věcech, které má aktuálně potřebu řešit. V průběhu klient získává stále více informací o službě a dovídá se také, že ne všechno lze zvládnout za pomoci pracovníka NZDM. Jsou záležitosti, s nimiž pracovník nemá zkušenosti a které přesahují jeho kompetence. Získává však informaci o tom, že právě v podobných záležitostech se vyznají pracovníci jiných služeb, které je možné za pomoci pracovníka NZDM kontaktovat. Může využít i nabídky doprovodu pracovníka do jiného zařízení. Tento případ může např. nastat tehdy, má-li klient dluhy takových rozměrů, jejichž řešení přesahuje kompetence pracovníka NZDM (nemá dostatek zkušenosti na to, aby dokázal zmapovat, jak nejlépe situaci řešit). Ví však, kde tyto záležitosti řešit umí a dokáže poradit a pomoci efektivněji, než by to provedl on. Informuje tedy klienta o službě občanské poradny zaměřené na dluhové poradenství a nabídne mu doprovod a pomoc s navázáním kontaktu s ní. Stane-li se některý z klientů terčem diskriminace, pracovník mu pomůže se v události zorientovat a poví mu o organizaci hájící lidská práva. Je-li klient rozhodnutý věc řešit, nabídne mu doprovod a připraví jej na to, co může po podání stížnosti očekávat. Při řešení celé záležitosti pak pracovník spolupracuje společně s klientem i organizací, přirozeně pouze v případě, chce-li to tak klient. V případě, že některý z klientů přijde o bydlení a rozhodne se požádat o azyl, může mu pracovník nabídnout plnou součinnost nejen v rámci vyhledání a prvního kontaktování azylového zařízení (návčik psaní emailu, návčik telefonátu), ale i doprovodu na schůzku včetně přípravy na ni (na co se dotázat, jak popsat svoji aktuální nepříznivou situaci apod.).

Následně může pomoci s vyhledáním a tiskem potřebných formulářů a dokumentů a jejich vyplněním. Přímo na schůzce v azylovém domě pak např. s formulací osobního cíle klienta.

2.1.1 Práh v NK Pavlač

V NK Pavlač je nastaven práh velmi nízko, přirozeně, že v rámci pobytu na klubu či práci s klienty v terénu jsou stanovena pravidla, která je třeba držet. Bez nich by služba snadno mohla přejít v chaos a stala by se nečitelnou jak pro klienta, tak pro samotné pracovníky. Herzog (2007, s. 281) k charakteristice konstelace „chaos“ uvádí: „Klub je vnímán jako neurčitý, nezřetelně vymezený prostor, poskytující anonymní možnost vybití energie. Jednotliví dospívající přistupují ke klubu konzumně a nemají představu o tom, jaké normy chování v tomto prostředí jsou přiměřené (vycházejí ze zvyklostí uvnitř své vrstevnické skupiny).“ Nicméně, samotná kritéria před vstupem zájemce o službu do zařízení jsou dána čistě definováním cílové skupiny a nejelementárnějšími (avšak důsledně drženy) zásadami jako neublížovat druhým, neničit vybavení klubu apod. Příkladem, který demonstruje maximální snížení prahu služby, je možnost vstupu klientů pod vlivem návykových látek. Přejde-li některý z klientů pod vlivem drog, není to pro pracovníky NK Pavlač překážkou v poskytování služby, to samé platí, setkají-li se s klientem pod vlivem v terénu. Přirozeně však do té míry, dokud nepřesáhne hranice nastavených pravidel. Je nasnadě, že s klienty pod vlivem nemusí aktuálně být vzájemná spolupráce či vůbec komunikace samotná snadná, nicméně skutečnost, že konkrétní klient přišel ve stavu, v jakém přišel, může být pro pracovníky příležitostí a tématem k rozhovoru pro příště, kdy přijde „čistý“ a otevřenější běžné komunikaci. Je to příležitost ptát se, a pomoci tak klientovi ujasnit si skutečné motivy či příčiny experimentování či braní, do jaké míry to má pod kontrolou a zda to v rámci možností dělá bezpečně (princip harm reduction). Ačkoliv praxe vstupu pod vlivem nese svá rizika, také ukazuje, že přístup klientů k probírání (nejen) tohoto tématu je tím spíše možný, jestliže jim pracovník skrze zařízení vstup do klubu či kontakt v terénu přes vědomí o jejich stavu neodepřel. Bude-li užívat dál, je to jeho rozhodnutí, pokud bude respektovat ostatní pravidla, může v klubu být. Praxe nasvědčuje tomu, že důvěra a respekt otevírají možnost k další spolupráci. Stejně tak to platí i naopak. „Pokud nebereme klienty takové, jací jsou, můžeme tím: popírat smysl NZDM, ztrácet „klienty“, vzít klientům instituci, na kterou se mohli nebo byli ochotni obrátit“ (Kotová, Holiš, 2010: s. 120-121).

2.2 Další principy a cíle NZDM

Skutečnost, že má služba NZDM nízký práh je dána principy jejího poskytování (resp. dalo by se říci, že právě tyto principy činí službu nízkoprahovou). Jsou to zejm. dostupnost, anonymita, bezplatnost, dobrovolnost, tzn. možnost klientů i zájemců o službu kdykoliv přijít a odejít (není nutné, aby docházeli pravidelně, rozhodnou-li se službu využívat) a dále skutečnost, že se klienti sami mohou, do určité míry, podílet na chodu zařízení (Herzog a kol., 2008). Pro snadnější pochopení zavedení principů do praxe přiblížme některé z nich tak, jak jsou aplikovány v rámci poskytování služeb v NK Pavlač.

Anonymita je v NK Pavlač dána tím, že jak po zájemcích, tak po stávajících klientech nejsou požadovány informace navíc, tj. zjišťujeme pouze, zda příchozí spadá do cílové skupiny, jak je vymezena v metodice zařízení. Pracovníci služby průběžně zjišťují takové informace, které jim dopomohou toto posoudit. Jedná se o věk, případně kam chodí do školy, zda bydlí nebo tráví čas v okolí (v rámci SVL). Konkrétní adresu z důvodu zachování anonymity nepožadujeme. Když zájemci nechtějí, nemusí sdělovat svá pravá jména, stačí nám např. přezdívka, kterou si sami zvolí. Na druhou stranu, realita je taková, že řadu našich klientů známe již delší dobu a vzhledem k tomu, že se mnozí z nich zdržují nebo bydlí v bezprostřední blízkosti klubu, známe také jejich rodiče, s nimiž se tak běžně setkáváme a komunikujeme (nikoliv však o tom, co klienti řeší, jestliže si to klienti sami výslovně nežadají, nýbrž v zájmu udržování dobrých vztahů s komunitou). Nezřídka známe celá jejich jména, bydliště a další mnohdy citlivé údaje. Není to však tím, že bychom je požadovali, a o to opatrnější jsme, co se týče nakládání s nimi. S anonymitou přirozeně souvisí také zásada nesdílení informací o klientech bez jejich předchozího souhlasu. A jsme-li povinni ze zákona informace sdělit, neučiníme tak, aniž bychom klienty, kterých se informace týkají, na to upozornili (vysvětlili jim celou situaci). Mimo to, v podobných případech nejprve (oproti informaci) požadujeme předložení relevantní písemné žádosti. Pracovník postupuje tak, aby nedošlo k poškození klientova soukromí a bezpečí (přirozeně vyjma případného ohrožení života či zdraví jiné osoby). Etický kodex sociálních pracovníků ČR definuje žádoucí postoj sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi a jeho soukromí následovně: „Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu“ (Internetové stránky Společnosti

sociálních pracovníků ČR, cit. 7. 10. 2014: dostupné na <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/ke-stazeni>).

Partnerský přístup bez hodnocení, respekt vůči klientovi, jeho názorům a rozhodnutím je pak zakotven přímo v kodexu České asociace streetwork. „Pracovník respektuje uživatele služeb jako partnera se všemi právy a povinnostmi, včetně zodpovědnosti za svůj život“ (Internetové stránky České asociace streetwork, cit. 7. 10. 2014: dostupné na http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=152&site=cas).

Jde jednoduše o to, respektovat klienta jako osobnost, včetně jeho hodnot, názorů a rozhodnutí. Jestliže např. dojde k tomu, že se klientka rozhodne podstoupit interrupci, je to čistě její rozhodnutí, jestliže se některý z klientů rozhodne vzít si půjčku, přestože má dluhy, je to jeho volba. Povinností pracovníků je, objasnit klientům možné následky jejich rozhodnutí, příp. je informovat o dalších možných variantách a jejich důsledcích. Přiklonili se ke kterékoliv z možností (třeba i k té nejrizikovější), setkává se toto jejich rozhodnutí s naším respektem. Půjde-li však o rozhodnutí, spáchat trestný čin nebo čin jinak trestný, hodnotíme jeho závažnost, pokud by se jednalo o čin spojený s ublížením na zdraví, klienta předem informujeme, že jsme povinni tuto skutečnost ohlásit (to se zájemce o službu dovídá již při uzavírání dohody o poskytování sociální služby, tj. tehdy, kdy se teprve stává jejím klientem). Pokud by šlo např. o rozhodnutí vzít si půjčku, klientovi nabídneme součinnost při sjednávání a výběru instituce, u níž si chce půjčit, navrhneme mu, aby přinesl smlouvu, než ji podepíše, příp. mu nabídneme doprovod přímo tam. Klientovi vysvětlíme, proč je důležité půjčku splácet, co by mohlo následovat v opačném případě. Respektujeme tak klientovo rozhodnutí a postupujeme v souladu s cíli zařízení, tj. snažíme se, co to jde, eliminovat ohrožení klienta sociálně patologickými jevy (v uvedeném případě zadlužením) a zvyšovat jeho kompetence řešit svoji nepříznivou životní situaci. „Cílem NZDM je dětem a mládeži zabezpečit snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování, zvýšení sociálních schopností a dovedností a lepší orientaci v sociálním prostředí“ (Herzog a kol., 2008, s. 4).

S principem nízkoprahovosti souvisí další principy, a sice bezplatnost a možnost, kdykoliv do klubu přijít a odejít (v terénu s pracovníky služby jít či nejít do kontaktu). Bezplatné jsou v rámci NK Pavlač všechny služby (informační servis, sociální poradenství, kontakt, přeposlání apod.), pouze v případě některých (volnočasových) výjezdových a kulturních akcí, konaných mimo klub, jako jsou výlety či pobytové akce, je od klientů požadována spoluúčast, přičemž výše částky je nastavena tak, aby byla pro klienty dostupná. V případě,

že rodina čerpá dávky hmotné nouze, je možné vyzvednout si u pracovníků potvrzenou žádost o proplacení nákladů spojených s účastí dítěte na pobytové akci, na jejímž základě může být částka v rámci systému poskytování sociálních dávek v její plné výši uhrazena (snahou je opět snížit práh služby). Skutečnost, že klienti mohou (přirozeně v rámci otevírací doby) do klubu přijít a zase odejít kdykoliv chtějí, souvisí s pocitem bezpečí a volnosti. Vesměš mluvíme o dětech a mládeži, kteří tráví svůj volný čas odlišně, nežli jejich vrstevníci vyrůstající mimo SVL, často s kamarády v ulicích. Kdybychom vstup jakkoliv podmínili, riskovali bychom, že by se práh služby příliš zvýšil a potenciální klienti, kteří by jinak služeb mohli využít, by se k nim ve skutečnosti vůbec nedostali (Holiš, Kotová, 2010). Co se týče kontaktní práce v terénu, je třeba vzít v úvahu, že jde o přirozené prostředí (řekněme teritorium) samotných klientů, je třeba toto respektovat a podle toho i pracovat (informovat klienty o službě), předávat jim informace postupně a nenásilně - kdo jsme a co jim nabízíme, a informovat je mimo jiné také o tom, že nebudou-li mít zrovna chuť se s pracovníky bavit, nemusí. Stačí jim to jednoduše narovinu sdělit nebo jakkoliv naznačit. Pracovníci toto respektují a odchází, aniž by to snad brali osobně (a nemají problém s tím, klienty znovu kontaktovat jindy). Je třeba mít na paměti, že potenciální i stávající klienti mají za jakýchkoliv okolností právo na to, službu odmítnout. Přesto, že je pracovník přesvědčen, že by pro ně za daných okolností mohla být vhodná, nemá právo rozhodovat pouze na základě vlastních měřítek. Rozhodující je význam služby pro klienta, který je pracovník povinen akceptovat. (Šiffelová, 2010).

Že se klienti mohou do určité míry podílet na chodu zařízení, znamená, že se jich pracovníci průběžně ptají, co a jak jim v klubu nebo v terénu vyhovuje či nikoliv, jak jsou se službou spokojeni, zda by nechtěli něco jinak, příp. jim nabízí účast na organizaci některých, zejm. volnočasových aktivit (přátelských sportovních utkání, workshopech apod.). Může to např. znamenat, že dostávají prostor pro návrh programu, jaký by rádi (na klubu, pobytových akcích), příp. mohou odmítnout program připravený pracovníky (navrhnout a zaměnit jej za jiný) apod. Přirozeně že jsou určité hranice, které jsou dány nastavením pravidel, nicméně jejich existenci by měli být pracovníci ochotni dovysvětlit, objasnit klientům, proč zrovna toto pravidlo chtějí zachovat. Pomoci při tom může nejen jednotnost v přístupu pracovníků, ale také průběžné informování klientů a zájemců o pravidlech a důvodech jejich existence již od prvkontaktní (Herzog, 2007).

Věnujme se nyní v krátkosti tomu, oč nízkoprahová zařízení usilují, cílům, které si kladou. V obecném slova smyslu můžeme za cíl považovat skutečnost, že klient, který službou

projde, bude schopen zvládat požadavky prostředí, v němž žije a bude schopen, ve své situaci běžně fungovat, tj. dokázat se vypořádat s nároky a problémy, které na něj prostředí klade. Ať už sám, či za pomoci svých blízkých, příp. sítě služeb, které jsou mu k dispozici, a které může a umí využít. „Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena“ (Navrátil, 2000, s. 7). Jinými slovy, jde o upevnění těch dovedností a kompetencí, které ve své aktuální životní situaci cítí potřebu zvládnout a v jejichž zvládnání si není jistý. Podle Vyhlášky č. 505/2006 Sb., je nácvik a upevňování sociálních a jiných dovedností a schopností klientů jednou ze základních činností v rámci poskytování sociálních služeb v NZDM.

Také služby NK Pavlač směřují k tomu, aby si děti a mladí lidé dokázali poradit v situacích, v nichž se denně nacházejí, s problémy, s nimiž se běžně potýkají. To se však nerovná, zvládnout podobné situace bezvýhradně sám, ale být s to vyhledat někoho, kdo je schopen v dané situaci pomoci či poradit (např. rodina, přátelé, síť sociálních služeb a další instituce). V interní metodice zařízení jsou obecné cíle definovány jako: „poskytování podmínek pro bezpečné trávení volného času, zvyšování sociálních dovedností a aktivizace uživatelů služby, snižování sociálního rizika vyplývajícího z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování uživatelů, aktivní zapojení uživatelů do pozitivního ovlivňování vlastní nepříznivé životní situace, poskytování podpory pro zvládnutí obtížných životních událostí a napomáhání s překonáváním handicapů způsobených prostředím, ve kterém uživatelé žijí“ (Internetové stránky Ratolesti Brno, cit. 8. 10. 2014: dostupné na <http://www.ratolest.cz/nase-prace/deti-mladez/klub-pavlac/verejny-zavazek>).

2.3 Obsah služby a její průběh v NK Pavlač

Služby NK Pavlač probíhají trojí formou, přičemž každá má svá specifika, výhody i nevýhody. Jde o formu terénní, která se děje v přirozeném prostředí klientů, tj. na ulici, pavlači, ve dvorech obytných domů, v blízkosti ubytoven, v restauracích a parcích, vyskytujících se v rámci SVL. Jednoduše všude tam, kde se klienti či potenciální klienti mohou zdržovat a zdržují. Dále formu ambulantní, tj. klubovou, kdy klienti dochází za námi a využívají kromě služeb také volnočasových aktivit. Ty jsou spíše doprovodné (doplňkové) a slouží např. jako dobrý prostředek k navázání kontaktu s klienty, k bližšímu seznámení, prohlubování důvěry ve vztahu pracovník-klient, či aktivnímu trávení času

v klubu (i mimo klub) v rámci pobytu v zařízení. „Jde o aktivity, poskytující náplň volného času uživatelů, které nespádají do jiných výkonů NZDM“ (Herzog a kol., 2008, s. 7). V této formě služby vnímám nejvyšší (i tak však velmi nízký) práh, a to proto, že vyžaduje dodržování stanovených základních pravidel a udělování sankcí za jejich porušování. Také v terénu se pracovníci běžně setkávají s tím, s čím nesouhlasí. V té chvíli však svůj nesouhlas dávají najevo svým odchodem, zatímco v klubu si následky nese klient či zájemce sám. Již od prvního kontaktu jsou však zájemci o službu s pravidly a jejich vyžadováním průběžně seznamováni a vědí, že přestože pravidlo poruší a jsou např. nuceni klub opustit, druhý den se mohou vrátit a službu dále využívat. Jde-li o závažnější porušení a tým pracovníků nazná, že je třeba sankci delšího rázu, je toto klientovi sděleno při domluvě (Interní metodika NK Pavlač, 2014). Na druhou stranu, jako výhodu ambulantní formy služby lze považovat zvnitřňování určitých zásad a mantinelů, které společnost vyžaduje, včetně prostoru pro rozmluvu o tom, „Jaké by to bylo, kdyby ses podobně zachoval ve škole/v práci/na úřadě, jaké myslíš, že by byly následky?“. Právě v podobných situacích vzniká prostor klientům vysvětlit, že součástí práce kontaktního pracovníka je mimo jiné dávat najevo, co už přesahuje společensky akceptovatelnou hranici a co je ještě v rámci mezí (včetně možných následků jejich přesahu). Další formou, jejímž prostřednictvím služba probíhá, je on-line forma. Klienty pracovníci kontaktují skrze sociální síť, kterou klienti běžně užívají. Přirozeně že i tato forma má svá pravidla, která jsou dána metodikou zařízení, a která v tomto případě pamatují zejména na samotný zájem klienta, na jeho bezpečí, soukromí (i soukromí pracovníků) a zachování mlčenlivosti. Např. první impuls (v praxi jde o tzv. požádání o přátelství) nepřichází od pracovníků, nýbrž od klienta, k účelům služby je využíván zásadně profil služby, za každých okolností je třeba pamatovat na to, že pracovník nemůže nikdy na sto procent vědět, zda je na druhé straně skutečně ten, s nímž si myslí, že komunikuje apod. (Interní metodika NK Pavlač, 2014). Výhodou on-line formy služby je zvýšení dostupnosti pro ty, kdo aktuálně do klubu nemohou přijít, s nimiž se nám nedaří setkávat v terénu, kontakt v případě nepříznivého počasí, propagace akcí apod. Mimo to, jedná se o další téma, o kterém je možné se v rámci preventivního působení bavit (riziko předávání osobního hesla třetí osobě či osobám, sdělování hesel svým blízkým či dobrým kamarádům, kyberšikana apod.). „Facebook se stal nejen nástrojem pro komunikaci a propagaci akcí, ale i předmětem prevence“ (Čiháčková, 2011, s. 40).

Na tvorbě metodiky zařízení, jejíž písemné zpracování zakládá příloha č. 2 k Vyhlášce 505/2006 Sb., Obsah standardů kvality sociálních služeb, a její každoroční revizi se podílí celý tým NK Pavlač. Evidence jednotlivých výkonů, intervencí a pojmenování dílčích služeb (podle jejich obsahu a podle toho, jak jsou poskytovány), je inspirováno pojmoslovím NZDM, jež vyšlo pod záštitou Česká asociace streetwork (dále jen ČAS). Jde zejména o následující služby: kontakt, informační servis, sociální poradenství, situační intervence, jednání s institucí ve prospěch se souhlasem klienta, zprostředkování návazných služeb (např. i ve smyslu doprovodu), pomoc v krizi a práce se skupinou (Herzog a kol., 2008). V rámci poskytování služeb je s klienty NK Pavlač individuálně plánováno (individuální plánování můžeme chápat jako práci na zakázce klienta), a to v případě, že zakázka přichází od klienta, tzn., že jde o něco, co by klient chtěl, o co projevil zájem, čeho by rád dosáhl, s čím by chtěl v rámci služby pomoci. Johnová (2011, s. 5) o procesu individuálního plánování píše: „Je to nástroj, který sociálním pracovníkům pomáhá ujasnit si, co vlastně mají dělat. Proces individuálního plánování je vlastně totožný s procesem případové práce: nejprve zjišťujeme, jaká je situace člověka, se kterým máme pracovat, pak společně dohodneme, co se má změnit a jak má vypadat nová, lepší situace. Na základě toho naplánujeme postup, jak dosáhnout zlepšení, návazně se realizují kroky k dosažení cílů a my sledujeme, jak vše probíhá. Nakonec hodnotíme výsledky tím, že novou situaci porovnáme s dříve stanovenými cíli.“ Budu-li vycházet z praxe NK Pavlač, někdy se klienti na pracovníky obracejí se svými problémy a zakázkami přímo („Potřeboval bych...“, „Chtěl bych...“), jindy svoji zakázku nacházejí společně s pracovníky v rámci předchozího běžného kontaktu. Pro představu uvádím příklad z praxe. S klientem (Radek, 17 let), který je pravidelným uživatelem marihuany, se pracovník baví o tom, v čem je stav na marihuaně lepší, jak se v něm cítí a jak se cítí bez něj, jak často si „dá“ a co mu to přináší. Radek se nad tématem zamýšlí a postupně si na otázky odpovídá, dochází k zjištění, že užívá hlavně proto, aby „nebyla nuda a neměl nervy“. Společně s pracovníkem se baví o tom, jak běžně tráví den. Radek se zmiňuje, že dříve neužíval tak často. Pracovníka zajímá, kdy nastal zlom. Radek dochází k závěru, že tomu bylo nějakou dobu po tom, co jej vyloučili ze školy. Pracovník se ptá, jak vypadal jeho denní režim, když školu ještě navštěvoval, v čem to bylo jiné, jaké to bylo oproti dnešku. Radek vzpomíná, že byl častěji v kontaktu s vrstevníky, řešil školu, vztahy a bylo pořád co dělat. Pracovníka zajímá, jak to má se školou, jestli někdy přemýšlel o tom, znovu začít nebo už tuto možnost zavrhl. Radek se rozmluví o důvodu ukončení studia,

o konfliktu s učitelem, který si na něj „příliš dovoloval“ a kvůli kterému se situace vyhrotila natolik, že byl vyloučen. Obhajuje své jednání vůči učiteli a mluví o celé řadě drobných sporů a konfliktů, které konečnému vyústění předcházely. Pracovník projeví uznání, že byl Radek schopen, i přes podobné nesnáze, relativně dlouhou dobu bojovat. Vyjadřuje svoje pochopení, že setrvat ve škole muselo být pro něj těžké. Radek se zmiňuje o tom, že „přitom učení jakž zvládal“. Pracovníka zajímá, zda si Radek dovede představit, že by to vyzkoušel znovu. Radek chvíli uvažuje a připouští, že „asi ano, ale bylo by to těžké“. Pracovníka zajímá, co by bylo to nejobtížnější. Společně se baví o možných strategiích zvládnutí střetů s autoritami, mapují příležitosti a rizika – co nejhoršího by se mohlo stát, jaké by to bylo, kdyby to vyšlo (Miller, Rollnick, 2003). Pracovník klienta informuje o tom, v čem mu může poskytnout podporu a pomoc. Podobně může vypadat kontakt (motivační rozhovor), který zakládá prostor pro realizaci individuálního plánu. Rozhodne-li se klient, nastoupit zpět do školy, cílem spolupráce může být pomoci mu s výběrem školy, podáním přihlášky ke studiu a přípravou na přijímací řízení. Spolupráce však může směřovat i k jiným cílům, např. pracovník může s klientem, bude-li k tomu přístupný a bude-li k tomu prostor, podrobněji probrat situaci, která vedla k jeho vyloučení. Mohou společně zapracovat na tom, jak zvládat své emoce, jak si poradit s tím, když má moc v rukou druhý apod. Mohou společně hledat cesty, jak se zabavit, když je dlouhá chvíle. Záleží na samotném klientovi a jeho rozhodnutí, jeho volbě, přirozeně však také na schopnostech pracovníka, nastítnit klientovi možné varianty (pro něj srozumitelnou formou). Zejména díky tomu, že pracovník ve věci není osobně zainteresován (nechybí mu nadhled), nese si určitý balík znalostí, zkušeností a dovedností, může vidět i tam, kam klient nedohlédne a pokusit se rozšířit také jeho úhel pohledu. Má-li konkrétnímu klientovi v jeho konkrétní situaci co nabídnout, záleží potom na klientovi samotném, zda se nechá inspirovat. Základem by však mělo být, vycházet nejprve ze zkušeností samotného klienta, prozkoumat jeho potenciál a schopnosti a dovednosti, které má (co už mu v podobných situacích zafungovalo). Úlehla (2007, s. 90) píše o důležitosti zplnomocňování klienta a v souvislosti s tím uvádí: „Nechte klienta přijít s návrhem nebo návrhy dříve, než navrhnete něco sami.“ „Klient je expert na vlastní život a má-li být v rozhovoru někdo chytrý, je to on“ (Úlehla, 2007, s. 90). Přirozeně, je třeba počítat s tím, že klient může přes naši snahu dospět k rozhodnutí, setrvat v pasivitě, resp. nic neměnit, dojde-li k přesvědčení, že mu stávající situace vlastně vyhovuje. Pracovník je tu proto, aby klientovi pomohl rozkrýt penzum možností, nikoliv však už proto, aby mu některou z nich

vnucoval, a to i přes své osobní přesvědčení o nutnosti změny. „Naši klienti mají plnou svobodu se rozhodnout, jestli se budou řídit naší radou, nebo ne“ (Miller, Rollnick, 2003, s. 46). Klient má právo nechtít na situaci cokoliv měnit a nemusí vždy něco potřebovat. Pracovník by však měl průběžně zjišťovat (aniž by však klienta otázkami zahltl a odradil jej tak od využívání služby), zda tento stav trvá, a zda by se přece nenašlo něco, co by mu mohl nabídnout, s čím by mu mohl odborně pomoci či poradit.

Vzhledem k tomu, že kontaktu a kontaktní práci jako takové jsme se věnovali v kapitole I, přejdeme nyní ke krátkému vysvětlení dalších typů služeb, jež jsou klientům NK Pavlač k dispozici. Jednou z nich je podle pojmosloví NZDM informační servis. Informační servis jednoduše znamená předávání informace jakéhokoliv charakteru pracovníkem uživateli, ať už jde např. o výklad zákona, popis cesty, postup vyřízení žádosti či informace zdravotního nebo preventivního charakteru (např. o důsledcích dlouhodobého užívání drog, rizicích přenosu HIV apod.) (Herzog a kol., 2008). „ Informační servis je prováděn ústní formou, může být doplněn také písemnou formou – letáky, vytištění údajů“ (Herzog a kol., 2008, s. 6). Podáváme-li klientovi informace (něco jej zajímá), vzniká často prostor a příležitost k další spolupráci. Zeptá-li se klient jak se dostat na místo pracovního pohovoru, může s ním kontaktní pracovník kromě cesty probrat, zda má představu o tom, jaké otázky na pohovoru může očekávat. Podle toho, jak se rozhovor vyvíjí, může pracovník nabídnout pomoc s přípravou na něj (praktický nácvik). Ptá-li se klient, jaký je postup vyřízení žádosti o obecní byt, pracovník může nabídnout pomoc při jejím vyřízení, příp. klienta (bude-li souhlasit) na úřad doprovodit. Všechny výše uvedené situace pak představují konkrétní cíle klientova individuálního plánu (připravit se na pracovní pohovor, podat žádost o obecní byt), přirozeně však pouze v případě, že jde o zakázku klienta, nikoli pracovníka. Úlehla (2007, s. 77) píše: „Pracovníkovým úkolem je pracovat na klientově objednávkě, na tom, čeho si přeje dosáhnout.“

Další službou, kterou v rámci NK Pavlač poskytujeme, je sociální poradenství. Je to např. v situaci, kdy se klient rozhoduje v určité věci a obrátí se při tom právě na kontaktního pracovníka. V podobné situaci by měl pracovník klientovi předat informace o tom, jaké má možnosti a co z té které může vyplývat. Společně se pak mohou pobavit, jak to klient vnímá, které z možností zvažuje a proč právě tyto jsou pro něj přijatelné. „Obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit. Poradenství v NZDM se nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, rodiny, sexu, návykových

látek, školy, volného času, sociálně právní a jiné“ (Herzog a kol., 2008, s. 6). Vezměme si např. situaci, kdy se klientka rozhoduje, zda si zvolit azyl či bydlení na ubytovně. Obě varianty pro ni mohou skýtat jisté výhody i nevýhody, podstatné pro její rozhodování je, vědět o nich co možná nejvíce. V takovém případě je třeba sdělit klientce vše, co by měla vědět, aby se mohla informovaně rozhodnout. „Je nutné, vždy respektovat právo volby a rozhodnutí každého jednotlivého klienta. Ujistění o možnosti volby z nabízených postupů a řešení patří k dobře poskytnuté pomoci, neboť úplnost podané informace je zcela zásadní pro klientovo další rozhodnutí“ (Čírtková, Vitoušová a kol., 2007, s. 153). Přirozeně že ani pracovník nemusí vše obsáhnout, jsou však možnosti, jak si některé informace zjistit a pracovník by měl minimálně poradit, jak to provést. Telefonicky si ověřit, jaký režim je třeba dodržovat v tom kterém konkrétním azylovém zařízení, co všechno je třeba k podání žádosti, popsat se obyvatel ubytovny, jak se jim bydlí (může i sám pracovník, anonymně v rámci služby v terénu), jaké je dopravní spojení na místo ubytovny/azylového domu (i to může být pro maminku dvou dětí podstatné při rozhodování) atp. Součástí sociálního poradenství je, doptávat se klienta na otázky, které jej povedou k rozmyšlení nad tou kterou variantou a nad svou aktuální situací. Stanovisko pracovníka přirozeně také hraje roli při kontaktu s klientem, často se promítne, k jaké variantě se kloní. Tuto skutečnost nevnímám jako špatnou, jde o vyjádření názoru pracovníka. Proti etickým zásadám profese sociálního pracovníka by však bylo, kdyby pracovník klientovi vědomě některou důležitou skutečnost zamlčel, např. kdyby nezletilé klientce vědomě zatajil možnost interrupce, protože je pro něj osobně tato volba nepřijatelná a neshoduje se s jeho vnitřním přesvědčením. Naprosto nepřijatelné by pak bylo, kdyby navíc použil manipulativních technik a podporoval u klientky pocit viny z jejího rozhodnutí, a tím jej zkoušel zvrátit. Klient má právo na informace a stejně tak má právo, rozhodnout se dle svého uvážení. Povinností sociálního pracovníka je, mu dostupné informace poskytnout a žádnou z nich vědomě nezamlčet. „Ze základních hodnot vycházejí etické principy profesionálního jednání sociálních pracovníků, mezi které můžeme zařadit respekt ke klientovi a jeho právo na samostatné rozhodování“ (Malík Holasová, 2014, s. 10). Proto, přestože se klientka rozhodne jinak, než by to udělal pracovník, je jeho povinností jí v tomto poskytnout odbornou pomoc (v tomto případě např. podat informace o průběhu a nákladech interrupce, podpořit ji, nabídnout např. doprovod k lékaři apod.). V případě že pracovník posoudí, že by v tomto tématu nedokázal být nestranný, může konkrétní případ (se souhlasem klienta a v rámci etických zásad) předat kolegovi. V tomto případě bych

viděla jako vhodné otevřít případ na týmové supervizi, kde je dostatek bezpečného prostoru pro projednání celé situace a možností, jak vše klientovi sdělit (jak situaci řešit). „Rozvojovou supervizi chápeme jako organizovanou příležitost k reflexi možností, jak jinak rozumět, jaké zaujímat postoje a jak jednat v situacích s klienty a kolegy, s cílem zvyšovat svou profesionální kompetenci“ (Havrdová, 1999, s. 30).

V rámci kontaktní práce na klubu a v terénu lze využít též situačních intervencí. Především potom v situacích, z nichž lze pro klienta vyvodit informaci o tom, co obecně je a co není společensky přijatelné, etické, co se ještě toleruje a co už nikoliv. Pracovník je v tomto případě v roli, kdy k jednání klienta zaujímá určitý postoj (i proto je třeba, aby byl pracovník obezřetný, jelikož do hry, výrazněji než jindy, vstupuje jeho osobnost se vším, co k ní patří – hodnotovým systémem, zkušenostmi apod.). Stále však platí, že klienta nehodnotí, může ale vyjádřit nesouhlas s tím, jak jedná anebo naopak, jeho jednání ocenit. Herzog a kol., (2008, s. 6) o tomto typu intervence píše jako o „sociálně pedagogické práci v situacích s výchovným obsahem. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživatelem služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.“ Dá se říci, že účel situační intervence zpravidla bývá výchovného charakteru. Klientovi takto můžeme vyjádřit uznání za určitý způsob jednání, anebo naopak, dát mu najevo, že tím jak se právě zachoval, už přesáhl jistou hranici (porušil psaná/příp. nepsaná pravidla). Sociální pracovník se zaměřuje na jednání klienta a jeho snahou by mělo být nejen umožnit mu získat žádoucí zkušenost v rámci bezpečného prostoru a ocenit jej za to, co se povedlo, ale také dát mu nahlédnout na možné důsledky různého typu chování (Navrátil, 2001).

Pod službu „jednání s institucí ve prospěch klienta“ můžeme zařadit jakoukoliv komunikaci pracovníka služby s organizací či institucí, která může pomoci při řešení klientovy nepříznivé životní situace, a k jejímuž kontaktování klient dopředu vyslovil souhlas (v ideálním případě byl tomuto kontaktování přítomen) [Herzog a kol., 2008]. Ať už se jedná např. o občanskou poradnu, školu, úřad, instituci hájící lidská práva či poskytující sociální služby. Co se např. spolupráce se školami týče, klientům, kteří se rozhodli využít doučování v rámci NK Pavlač, ať už za účelem vylepšení prospěchu nebo třeba složení reparátu, pracovníci nabízí možnost kontaktovat jménem zařízení jejich vyučující (příp. třídního učitele) s dotazem, na co se v rámci doučování více zaměřit, jak se připravit na opravné zkoušky, či s žádostí o učební materiály, které budou pro doučování vhodné. Tento model se v rámci praxe NK Pavlač velmi osvědčuje a klientům pomáhá také

v tom, že se konkrétní vyučující dozví o jejich snaze si svůj prospěch vylepšit. Výborný efekt pro samotného klienta má mimo jiné společná práce jeho a pracovníka např. na formulaci emailu vyučujícímu.

V rámci jednání s institucemi nabízí NK Pavlač klientům taktéž možnost doprovodu. Pracovníci ji nabízí vesměs kdykoliv, kdy v kontaktu s klientem usoudí, že by mohla být přínosná. Často totiž přináší pozitivní zkušenost klientovi při jednání s třetí osobou. Je to např. díky tomu, že eliminuje situace, kdy klient odchází, aniž by problematice či své situaci a možnostem jejího řešení dostatečně porozuměl, že návštěvu instituce či řešení své situace přesune na neurčito apod. A to přesto, že ji řešit chce a potřebuje. Ať už se jedná o vyřizování sociálních dávek, dluhové či právní poradenství, řešení bytové situace, problematiky závislostí apod. „Jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních“ (Herzog a kol., 2008, s. 6).

Pomoc v krizi spočívá především v poskytnutí podpory a bezpečného rozhovoru v případě, že klient směřuje ke krizi nebo se již v krizi nachází. Jestliže je jeho stav akutní (jde za hranice kompetencí kontaktních pracovníků), pracovník klienta odkáže na odbornou pomoc krizových pracovníků, kteří jsou plně kompetentní k poskytování krizové intervence. Může mu také nabídnout doprovod do konkrétního zařízení. Krizovou intervencí jako takovou NK Pavlač neposkytuje. Vodáčková a kol. (2007, s. 60) píše: „Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující.“ „Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovi minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací“ (Vodáčková a kol., 2007, s. 60).

Práce se skupinou probíhá jak se staršími, tak s mladšími klienty, jak v klubu, tak i v terénu. Jedná se především o seberozvojové skupiny, aktivity pro podporu spolupráce ve skupině (teambuildingové aktivity), programy zaměřené na prevenci, skupinové hry pro rozvoj kognitivních funkcí, aktivity zaměřené na sebepoznávání, ale i na rozvoj např. jemné či hrubé motoriky apod. Tyto aktivity jsou hojně využívány zejména při práci s mladšími dětmi (od 6 do 11 let) a v rámci včasné péče, tj. programu pro děti předškolního věku (od 3 do 6 let). Herzog a kol. (2008, s. 6) popisuje práci se skupinou v rámci NZDM jako „cílenou aktivitu poskytovanou skupině uživatelů, zaměřenou na rozvoj psychosociálních dovedností, časově (prostorově) ohraničenou.“

Tolik tedy o službě jako takové a zásadách jejího poskytování, cílech služby, obsahu služby NK Pavlač, jejích formách a specifikách těchto forem, ale i etických pravidlech práce s klienty. Dospěli jsme k závěru, že nízkoprahovost ve svém principu usnadňuje přístup nejen ke službě, která ji uplatňuje, ale i ke službám dalším. Zejména pak těm osobám, pro něž cesta k nim není dostatečně schůdná. Vysvětleno bylo jak chápat pojmosloví NZDM, jak si vysvětlit ty které služby, jež jsou v rámci NK Pavlač poskytovány včetně prezentace příkladů dobré praxe.

Následující kapitola pojednává o cílové skupině NK Pavlač a jejích charakteristikách. Blíže se potom dotýká zejm. jedné z nich, a to v rámci samostatné podkapitoly věnované problematice sociálního vyloučení.

3 CHARAKTERISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY NK PAVLAČ

Vymezení cílové skupiny je nedílnou součástí celé práce, uvážíme-li téma, jemuž je jako taková věnována. A to nikoliv pouze proto, že jde o skupinu osob, která penzum služeb nabízených NK Pavlač může využívat a využívá, a které je služba na základě předem daných kritérií (charakteristických znaků) šitá na míru, nýbrž také proto, že jsou to právě klienti NK Pavlač, kdo se k úloze kontaktního pracovníka pro účely tohoto výzkumu vyjadřují.

3.1 Cílová skupina NK Pavlač

Jasně vymezení cílové skupiny je pro jakoukoliv sociální službu klíčové. Obecně platí, že každý z pracovníků by měl mít jasno v tom, komu služby poskytovat a komu už nikoliv. Jak se zachovat v případě, že přijde zájemce, kterého právě z důvodu toho, že do cílové skupiny nespadá, tzn., že se podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nachází „mimo“ vymezený okruh osob v registru poskytovatelů sociálních služeb, bude nucen odmítnout (resp. jej odkázat na jinou službu, přeposlat jinam). „Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje“ (Internetové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí, cit. 18. 10. 2014: dostupné na <http://www.mpsv.cz/cs/5963>). Můžeme říci, že ve většině služeb skutečnost, zda klientovi službu poskytnout či nikoliv, závisí (kromě toho, zda splňuje znaky cílové skupiny) na tom, do jaké míry se nabídka služby setkává s poptávkou zájemce. Takto to funguje i v nízkoprahových službách, avšak s tím rozdílem, že je pravděpodobnější případ, kdy klient nepřichází s konkrétní zakázkou. Častější je, že jeho první kroky do služby vede spíše zvědavost vzbuzovaná přítomností vrstevníků, prostorem, povahou celého zařízení, nabízenými volnočasovými aktivitami (klub) nebo samotnými pracovníky (terén). Pomoci se vyznat ve svých potřebách, zda právě služba NK Pavlač může nabídnout to, co by chtěl, zájemci umožňuje odkrýt právě kontaktní pracovník (v praxi prostřednictvím prvokontaktu). „Za cíl spolupráce můžeme považovat stav změny, který by měl nastat spolupůsobením uživatele a poskytovatele služeb“ (Herzog, 2010, s. 106). Někdy nějakou dobu trvá, nežli klient (spolu s pracovníkem) dojde k závěru, že služba není to, co by potřeboval. Ze zkušenosti však vyplývá, že k tomu dochází spíše samovolně. Zavítá-li kupř. do nízkoprahového klubu zájemce, který do cílové skupiny nespadá nebo mu služba jeho povahou nemá co nabídnout, často zájemce sám, na základě svého rozhodnutí,

přestává klub navštěvovat. Přirozeně, vezmeme-li v úvahu, že neřeší podobné problémy jako „běžní“ klienti, tudíž si s nimi nemá příliš co říci, že to co služba nabízí, je mu běžně dostupné i jinde (ze strany rodiny, školy, vrstevníků apod.). I v podobném případě pracovník může dostát své roli, a sice v průběhu prvokontaktu a seznamování se se zájemcem a jeho potřebami zjišťovat a spolu s ním vytipovávat jiné varianty (služeb, kroužků, volnočasových aktivit apod.), šitých na míru právě jemu. Společně mohou probrat také výhody a nevýhody té které z možností. Takovou službu nazýváme a evidujeme jako základní poradenství. Přispívá k lepší orientaci klienta ve své situaci a možnostech jejího řešení a je současně základní činností, kterou ze zákona poskytují všechny druhy sociálních služeb (Internetové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí, cit. 18. 10. 2014). Přestože zájemce spadá do cílové skupiny a jeho zakázka se potkává s nabídkou služby, avšak vzhledem k jeho rozumovým a řečovými schopnostem není pracovník schopen (kvalifikován k tomu) tuto zakázku ve spolupráci s ním naplňovat, pracovník jej taktéž v rámci základního poradenství odkáže na jinou, pro povahu těchto jeho schopností vhodnou, (konkrétní) službu (Interní metodika NK Pavlač, 2014). Důvodem pro odkázání zájemce či klienta na jinou službu může být věk, který buďto nedosahuje nebo naopak překračuje rozpětí dané vymezením cílové skupiny. V NK Pavlač je to 6 (v odůvodněných případech 3) až 26 let, přičemž s klienty staršími 22 let je spolupracováno převážně terénní formou. Pokud však k řešení své nepříznivé životní situace potřebují zázemí (hledání práce, bydlení, psaní životopisu, on-line vyplňování žádostí apod.), mohou využít prostor klubu. Jako klienti starší 22 let se však už nemohou účastnit běžných volnočasových aktivit a aktivit konaných mimo klub (jedno či vícedenní výjezdové akce). V rámci definování cílové skupiny hraje roli také lokální vymezení. I služba NK Pavlač je vymezena lokálně, a sice, je poskytována v rámci sociálně vyloučené lokality v centru Brna a jeho blízkého okolí (Interní metodika NK Pavlač, 2014). Jak tuto lokalitu a samotný pojem „sociální vyloučení“ chápat, tím se budeme podrobněji zabývat v další kapitole. Shrneme-li tedy výše uvedené informace, vymezení cílové skupiny může být dáno lokálně, věkem klienta/zájemce a jeho nepříznivou životní situací, s níž právě daná sociální služba, resp. pracovníci služby, dokáží spolu s klientem pracovat. Na jejím zmírnění, příp. na zmírnění jejích negativních důsledků. „Cílová skupina je definována podle znaků, vztahujících se k osobám klientů. Těmito primárními definičními znaky mohou být např. věk, pohlaví, příslušnost k národnostní či etnické skupině, subkultuře apod.“ (Staníček, Syrový, 2007, s. 87). Nízkoprahový klub Pavlač je tu pro děti

a mládež, vyrůstající v prostředí sociálně vyloučené lokality v Brně. Jedná se o děti a mladé lidi ve věkovém rozmezí od 6, (v odůvodněném případě již od 3) do 26 let, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, a které spojuje právě prostředí, v němž žijí a vyrůstají, nikoliv barva pleti. Přesto je realita taková, že převážná většina klientů NK Pavlač je romského původu. Právě vzhledem k nedostatečnému kontaktu s prostředím mimo sociálně vyloučenou lokalitu se tyto děti a mladí lidé často potýkají např. se sníženým přístupem k informacím, jež jsou jinde běžně dostupné, se špatnými zkušenostmi s okolím (majoritou), což pak, přirozeně, jen dále posiluje bariéry ve vztahu k ní, se sníženou orientací v sociálním prostředí, nedostatečnou úrovní a kvalitou vzdělání, obtížným uplatněním na trhu práce a bydlení apod. Na rozdíl od svých vrstevníků mají výrazně méně možností, (jak a kde) aktivně trávit svůj volný čas, nebývá u nich běžný stálý denní režim a jsou ve zvýšené míře ohroženi sociálně-patologickými jevy, ať už tyto pocházejí zvenčí (okolí, prostředí sociálně vyloučené lokality), či zevnitř (rodinné prostředí) [Interní metodika NK Pavlač, 2014]. Jde zejm. o jevy typu záškoláctví, experimentování s drogami, patologické hráčství, rizikové sexuální chování apod. Na pracovníky se klienti NK Pavlač často obracují také s problémy, které souvisí s jejich dospíváním, vztahy (partnerskými, rodinnými, vztahy s majoritou, ve skupině vrstevníků) apod.

3.2 Problematika sociálního vyloučení

Sociální vyloučení můžeme chápat jako postavení člověka nebo skupiny osob mimo běžnou společnost, a sice ve smyslu mimo běžně využitelné a jinými běžně využívané zdroje. Jinými slovy je osoba sociálně vyloučená v takovém postavení, kdy nemůže využívat to, co lidé běžně mohou, ať už z jakéhokoliv důvodu (překážkou může být ztráta zaměstnání, tělesný či jiný handicap, etnický původ, nízká kvalifikace, neznalost jazyka, nedostatek finančních prostředků, chudoba a mnoho dalších). Následkem a současně znakem sociálního vyloučení může být kupř. ztížený přístup ke vzdělání, k práci, bydlení, lékařské péči, sociální ochraně, ale stejně tak např. také k volnočasovým aktivitám a koníčkům, kultuře či informacím jakéhokoliv druhu apod. (Krebs, 2007). „Vyloučení znamená bariéru přístupu nejen k ekonomickému kapitálu majoritní společnosti a k její životní úrovni či životním šancím v ní, ale i k jejímu sociálnímu a kulturnímu kapitálu, a vede k nezájmu o ně“ (Mareš, 2002, s. 21). Na základě zkušeností, s nimiž se v rámci služby setkáváme, obecně mohu říci, že jedním z významných důvodů (nikoliv však

jediným důvodem) sociálního vyloučení klientů NK Pavlač je diskriminace na základě jejich etnické příslušnosti, následkem čehož pak dochází k nabalování dalších problémů, které k sociálnímu vyloučení přispívají. V oblasti vzdělávání je to např. skutečnost, že řada klientů NK Pavlač navštěvuje "proromské" základní, příp. střední školy, kde úroveň vzdělávání nebývá shodná s úrovní běžných základních škol. Děti, které by mohly navštěvovat běžné základní školy, se stávají žáky škol speciálních, často např. i z toho důvodu, že tamtéž docházejí také jejich sourozenci. Součástí práce kontaktního pracovníka je předcházet sociálnímu vyloučení a přispívat ke zmírnění jeho negativních důsledků (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). V tomto případě tedy informovat samotné klienty, popř. jejich rodiče o tom, jaké nevýhody tento krok může mít a k čemu směřuje. Na běžných středních školách a odborných učilištích pak studium do značné míry ztěžuje fakt, že se student dostane do kolektivu odlišného, než na jaký byl dosud zvyklý, v praxi pak nezdědka dochází ke konfliktům se spolužáky, příp. s učiteli. I to, vedle nižší úrovně připravenosti z „proromských“ základních škol, bývá důvodem nebo minimálně přispívá k předčasnému ukončení studia romských studentů. Co se týče bytové situace klientů NK Pavlač, u drtivé většiny z nich je přinejmenším neuspokojivá. V této chvíli nejde až tak o finanční stránku (pominu-li, že rodiny klientů, s nimiž pracujeme, přirozeně nemají dostatek prostředků k tomu, aby si mohli pořídit byt vlastní), jako opět o důvody jiné, a sice můžeme pozorovat tendence směřující k hromadnému vystěhovávání rodin z jejich bytů z centra města na okraj společnosti. Jedinou možnou variantou často bývá jejich přesun na ubytovny, provozované za krajně nevhodných hygienických, sociálních a v neposlední řadě také bezpečnostních podmínek. Přestože by některé rodiny daly dohromady peníze na komerční nájem, majitelé bytů Romy odmítají, příp. požadují kauci v takové výši, která je mimo finanční možnosti klientů. Možností, jak vyřešit bytovou situaci, je podat si žádost o obecní byt na některé z městských částí, nicméně žadatelé nesmí být dlužníky města, což je se situací řady romských rodin těžko slučitelné a navíc neřeší to, že potřebují získat bydlení okamžitě. Tato skutečnost a paradoxně (a nezdědka) také přístup prodloužené ruky státu znemožňuje podat žádost o azylové bydlení, jež bývá (i když ne zpravidla) podmíněno dodáním potvrzení o podané žádosti o obecní byt. „V případě trhu s byty z povahy věci převažuje diskriminace úmyslná, ale prvky strukturální diskriminace je možno nalézt např. ve způsobu poskytování informací nutných nejen k získání bytu, ale i k jeho udržení“ (Frištenská, 2000, s. 25). Někdy zcela postačí nepředání informace o tom, že žádost o obecní byt je třeba každoročně obnovit a jak. Co se

azylového ubytování týče, zařízení mají omezený počet míst a jsou pouze dočasným řešením. Další oblastí, v níž dochází k prohlubování sociálního vyloučení, zejm. našich romských klientů, je trh práce. „Méněcenné postavení Romů na pracovním trhu má mnoho vzájemně působících příčin, mezi jinými jsou to: nedostatečná motivace k práci způsobená strukturou rozšířených romských rodin, nedostatečné vzdělání, nízká mobilita, upřednostňování práce na černo, zadluženost, diskriminace“ (Hůlová, Steiner, 2006, s. 91-92). Vzhledem k nízké kvalifikaci je velmi nesnadné získat zaměstnání na základě pracovní smlouvy, a kdyby tomu tak bylo, častý problém zadlužení mladých lidí by znamenal v případě stálého příjmu jeho krácení (srážky ze mzdy). Východiskem se stává příležitostná práce (práce na černo), což může predikovat celou řadu dalších problémů (vyřazení z registru ÚP a další zadlužení, nemožnost domoci se řádnými prostředky odměny za práci v případě, že „zaměstnavatel“ nezplatí apod.). Dalšími problémy, které přispívají k zadluženosti našich klientů, bývají časté návštěvy zástupců nejrůznějších společností, kteří nabízejí nevýhodné spotřebitelské smlouvy, půjčky, pojištění apod. Vzhledem ke své stávající tíživé finanční situaci a obratnosti a neodbytnosti obchodních zástupců se nabídkám z jejich strany často daří, jejich klienti padají hlouběji do dluhové pasti, potažmo do pasti sociálního vyloučení.

Ve většině oblastí, potřebných pro běžné sociální fungování mají klienti NK Pavlač méně šancí, nežli mají osoby sociálně inkludované. Řada jejich problémů se točí v bludném kruhu, z něhož je velmi těžké vystoupit. V rámci služeb NK Pavlač se snažíme zvyšovat šance našich klientů dosáhnout na běžně dostupné společenské zdroje a společně s nimi pracovat na zvyšování kompetencí, řešit jejich nepříznivou životní situaci (na zmírňování negativních důsledků sociálního vyloučení). Prostředkem k tomu je nejen sama přímá spolupráce s klienty, příp. s jejich blízkým okolím, veřejností a v možné míře také s těmi, kdo mohou jejich situaci ovlivnit (orgány státní správy, média apod.), ale především specifický přístup (způsob práce), který stojí na principech rovného postavení, respektu, ocenění a absence hodnocení či souzení klientova jednání a chování a především jeho samotného. Jestliže je člověk součástí skupiny, která je okolím jakkoliv negativně hodnocena a souzena, často se podle Frištěnské (2000) setkává s odmítnutím, s nímž po čase přestává bojovat. Stejně tak se může stát, že sám pro sebe ztrácí svoji hodnotu, což s sebou přirozeně nese celou řadu dalších problémů.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM

4.1 Výzkumný problém

Nízkoprahový klub Pavlač je tu již 13. rokem pro děti a mládež, kteří žijí, vyrůstají a tráví čas v rámci SVL v Brně. Pracovníci klubu a terénu jsou jim k dispozici a nabízí odbornou pomoc při řešení jejich problémů, vyplývajících z jejich celkově nepříznivé sociální situace a rizikového trávení volného času. Práce kontaktních pracovníků v rámci NK Pavlač závisí mimo jiné od toho, jaká je jejich dovednost služby nabízet, respektive rozkrýt nabídku klientům tak, aby byli s to plně využít, co aktuálně potřebují. Prostřednictvím výzkumu jsem se rozhodla využít své dvou a půl leté praxe kontaktního pracovníka v NK Pavlač k tomu, abych zjistila, jak úlohu kontaktního pracovníka vnímají samotní klienti. Zda dokáží rozeznat, co pracovníci skrze službu nabízejí a do jaké míry se jejich představa o jejich úloze shoduje či liší od snahy a představ pracovníků. Co je pro obě skupiny prioritou. Díky pravidelnému kontaktu s klienty NK Pavlač a jejich důvěře mi bylo umožněno získat souhlasy s rozhovory na téma, jak pracovníky NZDM a jejich práci vnímají. Pro udržení anonymity klientů a zachování principů služby NZDM neuvádím totožnost respondentů (jak pracovníků, tak klientů služby).

4.2 Výzkumný cíl a výzkumné otázky

Vycházíme-li z výzkumného problému, hlavním cílem práce bude zjistit, v čem spatřují úlohu kontaktního pracovníka pracovníci a klienti NK Pavlač. Definování klíčových konceptů, tj. vysvětlení, jak pro účely výzkumu chápat pojmy obsažené ve výzkumném cíli je uvedeno v teoretické části práce. Abychom k cíli dospěli, je nejprve nezbytné vydefinovat základní, tj. hlavní výzkumné otázky a následně je překlomit do otázek dílčích. Tj. takových, jaké výzkumník respondentům klade v rámci výzkumného rozhovoru. Předpokládám, že jejich prostřednictvím získám data potřebná k objasnění výzkumného cíle.

4.2.1 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumné otázky:

- I. V čem spatřují úlohu kontaktního pracovníka pracovníci NK Pavlač?
- II. V čem spatřují úlohu kontaktního pracovníka klienti NK Pavlač?

Dílčí výzkumné okruhy a příklady otázek pro respondenty:

- a) Žádoucí schopnosti vlastnosti a dovednosti kontaktního pracovníka v NZDM
Např. Co je podle tebe důležité, aby pracovník NZDM zvládal, uměl, znal? Jaké vlastnosti by měl mít? Je podle tebe důležitý věk pracovníka?
- b) Náplň práce kontaktního pracovníka v NZDM
Např. Proč myslíš, že pracovník na klubu je? Co by tam podle tebe měl dělat? Napadá tě něco, s čím by ti např. měl umět pomoci?
- c) Limity kontaktního pracovníka v rámci NZDM
Např. Je podle tebe OK, když pracovník něco neví (nedokáže ti na místě s něčím poradit nebo pomoci)? Jak by to měl řešit? Může ti pracovník odmítnout pomoci?
- d) Kontakt pracovníků a klientů v NZDM
Např. Co podle tebe znamená vydařený kontakt s klientem? Na co by měl podle tebe pracovník dbát, když se baví s klientem? Představ si, že jdeš do nového klubu, úplně poprvé. Jak by to mělo proběhnout, abys měl chuť přijít znovu?
- e) Motivace pracovníků a klientů NZDM
Např. Co tě na současné práci baví? Co tě na klubu nejvíc láká?

4.3 Metoda výzkumu

4.3.1 Výběr výzkumné strategie a typu výzkumu

Pro získání odpovědí na výše uvedené otázky, potažmo porozumění výzkumnému problému, tak jak o něm přemýšlí respondenti z řad pracovníků a klientů služby, volím kvalitativní výzkumnou strategii. Ačkoliv je pravdou, že kvalitativní výzkum představuje vyšší možnou míru zkreslení danou subjektivním pohledem výzkumníka, jeho názory, postojů a hodnotovým žebříčkem, které se mohou ve výsledcích promítnout, vzhledem k tomu, že cílem výzkumu je především získání hlubšího porozumění danému tématu, individuálního mínění respondentů a umožňuje podstatně vyšší potenciální míru validity (měříme vskutku to, co jsme chtěli), toto riziko si pro tyto účely dovolím označit za zanedbatelné a jsem ochotna jej podstoupit (Disman, 2002).

Vzhledem k charakteru služby a výzkumnému problému volím jako typ výzkumu výzkum terénní. Ten jako takový nejenže koresponduje s typem služby, nýbrž také zakládá nejnižší možné zkreslení získaných dat. Nevyžaduje totiž přizpůsobení se respondentů výzkumníkovi, nýbrž právě naopak, výzkumník je nucen se přizpůsobit přirozenému prostředí respondentů. „Průběh terénního výzkumu se řídí podmínkami praxe, tedy podmínkami, které v terénu panují“ (Miovský, 2006, s. 104). Výzkum byl prováděn v rámci provozní doby služby NK Pavlač, a to se souhlasem respondentů a jejich uvedením do problému (po objasnění tématu a účelu výzkumu).

4.3.2 Výběr výzkumného vzorku

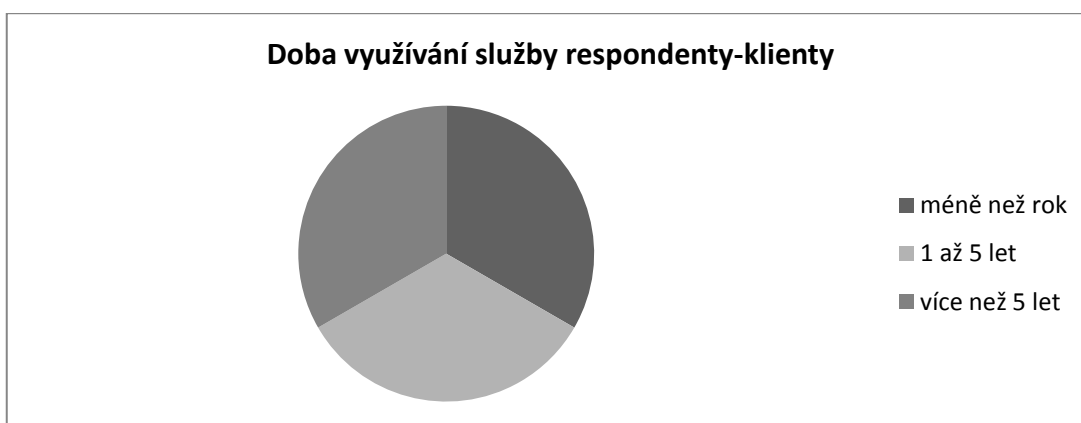
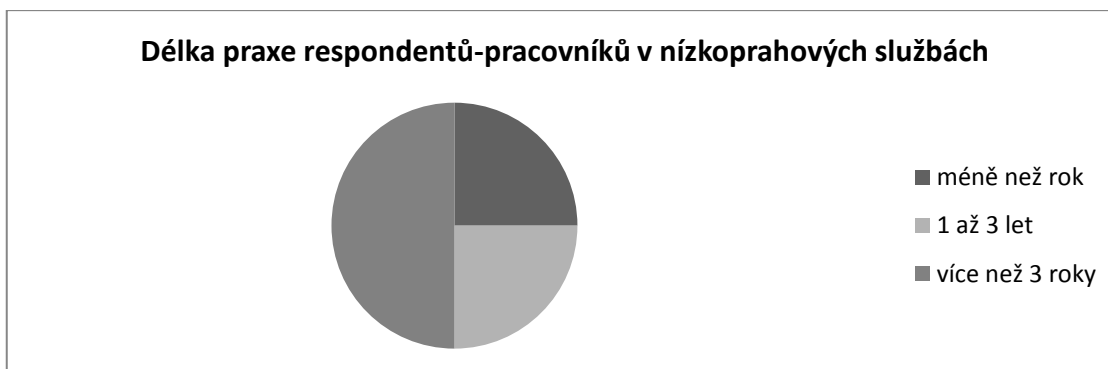
Pro účely výzkumu volím příležitostný výběr výzkumného souboru, podle obecného pravidla graduální konstrukce vzorku, tzn., že výzkumný vzorek nebude vytvořen v jedné chvíli, bude rozšiřován v průběhu sběru dat do té míry, aby bylo, vzhledem k výzkumnému problému, dosaženo co možná nejvyšší možné saturaci (Švaříček, 2007). V rámci možností byl soubor respondentů-klientů služby v průběhu jeho realizace determinován v tom smyslu, aby v něm byly zastoupeny různé věkové kategorie, klienti, kteří službu využívají různou dobu a zároveň také zástupci obojího pohlaví. Výzkum byl proveden s celkem deseti respondenty, a sice čtyřmi stávajícími pracovníky služby (ženy ve věku od 26 až 28 let, s délkou praxe v nízkoprahových službách od necelého, po 3,5 roku, viz Graf č. 4) a šesti klienty ve věku od 10ti do 20ti let, u nichž bylo z 50% zastoupeno obojí pohlaví, a doba využívání služby sahala od 4 měsíců po 8 let (viz Tabulka č. 1, Graf č. 1-3).

Tabulka č. 1 Výzkumný soubor

Pracovníci služby	respondent	pohlaví	věk	délka praxe / využívání služby (v letech)
	RP1	žena	26	3
	RP2	žena	29	3 a 1/2
	RP3	žena	26	téměř 1
	RP4	žena	28	6
Klienti služby	RK1	žena	20	3
	RK2	muž	15	4
	RK3	muž	16	7,5
	RK4	žena	10	1/2
	RK5	žena	12	1/3
	RK6	muž	19	8

Graf č. 1 Věk respondentů-klientů vzhledem k rozpětí cílové skupiny



Graf č. 2 Zastoupení pohlaví respondentů-klientů**Graf č. 3 Doba využívání služby respondenty-klienty****Graf č. 4 Délka praxe respondentů-pracovníků v nízkoprahových službách**

4.3.3 Získávání, zpracování a analýza dat

Získávání dat (odpovědí na dílčí výzkumné otázky) proběhlo prostřednictvím vedení polostrukturovaných rozhovorů (rozhovorů s návodem) s klienty a pracovníky služby, a to v průběhu pěti dnů (17. - 21. 2. 2014). Výhody rozhovoru s návodem Hendl (2005) vidí v určité volnosti tazatele i dotazovaného (jak uspořádat otázky a jejich formulaci, v poskytnutí příležitosti dotazovanému se plně vyjádřit a využít tak jeho zkušeností), taktéž však v povinnosti ctít hlavní okruhy, které je pro účely výzkumu třeba projít. Rozhovory s respondenty-klienty byly s jejich souhlasem nahrávány a následně doslovně přepsány, rozhovory s respondenty-pracovníky výzkumník přímo (taktéž doslovně a se souhlasem) zapisoval (viz. Příloha P I). Průměrná délka jednoho rozhovoru činila 11 minut. V průběhu rozhovorů s oběma skupinami výzkumník zaznamenával a následně také doplnil do písemné formy to, co v průběhu rozhovorů proběhlo mimoslovně (odmlky, přitakání, bezeslovný nesouhlas). Výstupy šetření (výroky respondentů) byly následně porovnávány a přeskupovány, a na základě podobností systematizovány (viz Tabulka č. 2), tuto metodu Miovský (2006) označuje jako metodu vytváření trsů.

Tabulka č. 2 Přehled skupin vytvořených na základě podobnosti ve výročních respondentů

Okruhy otázek	Podobnosti (priority)
<p>a) Žádoucí schopnosti vlastnosti a dovednosti kontaktního pracovníka v NZDM</p>	<p>Dobrá znalost cílové skupiny</p> <p>Komunikační dovednosti</p> <p>Vstřícnost a ochota pomoci a spolupracovat</p> <p>Vzdělání a zkušenosti</p> <p>Dodržování společenských norem</p> <p>Přirozená autorita a schopnost držení hranic</p> <p>Sociální inteligence (pracovníci)</p> <p>Schopnost zaujmout</p> <p>Věk blízký cílové skupině</p>
<p>b) Náplň práce kontaktního pracovníka v NZDM</p>	<p>Navazování kontaktu a rozvíjení vztahu s klienty</p> <p>Zájem o klienta</p> <p>Poskytnutí podpory</p> <p>Rozvoj kompetencí klienta (podpora v jeho sociálním fungování)</p> <p>Poskytnutí pomoci a rady (nastínění možností)</p> <p>Respekt k rozhodnutí klienta</p> <p>Držení pravidel a rozkrývání hranic</p>

<p>c) Limity kontaktního pracovníka v rámci NZDM</p>	<p>Pracovník „tady a teď“ neví – OK</p> <p>Zpětné dohledání a předání informace</p> <p>Zapojení (aktivizace) klienta</p> <p>Povinnost poskytnout pomoc (klienti)</p> <p>Možnost odmítnout pomoc, ale odkázat (pracovníci)</p>
<p>d) Kontakt pracovníků a klientů v NZDM</p>	<p>ANO: Vstřícnost, přirozenost, zájem, partnerský přístup, pozornost vůči klientovi, respekt k jeho potřebám, čitelnost role pracovníka, informování o nabídce služby, atmosféra důvěry, bezpečí</p> <p>NE: Zahlcení otázkami, nevyžádané rady a poučování, ignorace, hodnocení a předsudky, ohrožení, stranění se kontaktu</p>
<p>e) Motivace pracovníků a klientů NZDM</p>	<p>Běžné kontakty a vztahy s klienty a z nich vyplývající emoce (pracovníci)</p> <p>Běžné kontakty, možnosti aktivního trávení volného času, možnost využít pomoci pracovníka, naučit a dozvědět se něco nového (klienti)</p>

4.3.4 Etika výzkumu

Skutečnost, že výzkumník je současně také pracovníkem služby, přirozeně zakládá riziko střetu zájmů. Zároveň však právě vztah pracovníka s klientem, založený na důvěře a vzájemné spolupráci, umožňuje získat souhlas s rozhovorem a potažmo výpovědi, jež přispějí k naplnění výzkumného cíle. Abych uvedené riziko co možná nejvyšší měrou

ošetřila, každému z klientů jsem ještě před samotnou žádostí o souhlas s poskytnutím rozhovoru, jeho nahráváním a přepisem vysvětlila, v jaké roli nyní vystupuji, za jakým účelem výzkum provádím a jaký typ otázek mohou očekávat. Teprve poté jsem přistoupila k samotné žádosti o souhlas se zaznamenáním celého rozhovoru na diktafon za současného ujištění o zachování anonymity (rozhovor beze jména/bez přezdívky). Podle Miovského (2006) je nezbytné, aby bylo pro účastníky výzkumu čitelné, jakou roli pracovník-výzkumník zastává. Vzhledem k tomu, že předmětem výzkumu je právě úloha kontaktního pracovníka, otázky určené klientům jsem zformulovala tak, aby nebyly nijak vázány na dovednosti konkrétních pracovníků NK Pavlač. Př. Namísto formulace „jaké dovednosti by pracovníci na klubu měli mít“ jsem zvolila formulaci „kdybys měl přijmout nového pracovníka do klubu, co by měl umět, jaký by měl být“.

4.4 Prezentace výsledků

Tato kapitola prezentuje a shrnuje výsledky šetření, seskupené na základě výše uvedených priorit (podobností). Obsahuje konkrétní citace (výroky) z rozhovorů, vedených s oběma skupinami respondentů - pracovníky i klienty služby. V textu zdůrazním nejen to, na čem se skupiny respondentů shodují, ale i to, v čem se názorově rozcházejí.

4.4.1 Žádoucí schopnosti vlastností a dovednosti kontaktního pracovníka v NZDM

Co se týče žádoucích schopností, vlastností a dovedností, považují jak pracovníci, tak klienti služby jako zásadní pracovníkovu **dobrou znalost cílové skupiny**, tzn., aby poznal její specifika, potřeby, aby tomuto přizpůsobil styl práce (věděl jak), aby s klienty **dokázal a byl ochoten komunikovat způsobem pro ně srozumitelným**.

...měl by se umět bavit s dětmi i mládeží a přizpůsobit tomu jazyk... umět vysvětlovat různé věci aby ho klient pochopil (RP2)

Měl by se zajímat o aktuální dění ve světě svých klientů nebo jejich prostředí... Měl by poznat specifika... nějaké specifické znaky cílové skupiny... A ještě jsou velmi důležité komunikační schopnosti. (RP3)

...měl by znát tu cílovou skupinu, se kterou pracuje a jejich potřeby a umět je rozpoznat, měl by umět nějak přiměřeně komunikovat adekvátně k situaci, která se řeší. Asi by měl být pro klienty čitelný a jasný, srozumitelný. (RP4)

Hlavně aby tomu rozuměl..., prostě věděl, o čem se asi nějak jedná aby uměl komunikovat, to je důležitý no, tyhle věci. Aby s těma děckama uměl...si hrát a věděl, co s nima má vlastně dělat, ne že jenom přijde člověk a... bude dělat jako věci který... má dělat, ale při tom by tomu jako nerozuměl, těm dětem a takhle. (RK1)

Takže mluvit... (RK3)

Měl by umět...dělat s děckama... (RK4)

Třeba, kdyby něco nevěděli, tak by jim měl pomoci, třeba s malýma děckama by měl umět něco třeba dělat... (RK4)

...měl by umět komunikovat asi s těma lidma, co s něma bude pracovat. (RK6)

Kritériem, na němž se shodují dotazovaní klienti, které však neuvádí respondenti z řad pracovníků, je **vstřícnost** a **ochota pomoci a spolupracovat**. Může to být tím, že jejich přítomnost u kontaktního pracovníka respondenti-pracovníci považují za samozřejmou (uvádí spíše specifitější vlastnosti, jak je vidno níže).

Tak měl by být hodnej, pracovitej... (RK2)

...hodnej by měl byt...měl by jakože spolupracovat... měl by se jakože zapojovat, pomáhat nám... (RK3)

...měl být na děcka hodný... kdyby něco nevěděli, tak by jim měl pomoci... (RK4)

Hodnej... (RK5)

Někteří z dotazovaných klientů a jeden z pracovníků služby zdůrazňují potřebnost **vzdělání** a **zkušeností**. Další respondent ze skupiny pracovníků uvádí, že by měl doplňovat své znalosti o cílové skupině, což můžeme taktéž zahrnout do požadavku dalšího vzdělávání.

A měl by mít vzdělání a znalosti před vstupem do práce třeba ze stáží a tak. ...aby byl ochotný se dál vzdělávat...(RP1)

Měl by se zajímat o aktuální dění ve světě svých klientů nebo jejich prostředí. (RP3)

aby tam měl dobrý posudky ne, o tom co dělal minule... Tak jestli dodělal školu základní, hlavně, co dělal... Hlavně aby tomu rozuměl..., prostě věděl, o čem se asi nějak jedná (RK1)

Tak měl by být, musel by umět...musel by být vyučenej..., sociální něco... (RK2)

Já nevím, jako co umět... třeba všechno?(RK5)

V odpovědích respondentů lze zachytit také požadavek na určité „způsoby“ pracovníka, tj. **dodržování určitých společenských norem** a taktéž žádoucí je schopnost přirozené **autority**, s níž úzce souvisí schopnost **držení hranic**.

Měl by být důsledný, měl by umět držet hranice... (RP2)

slušnej... (RK2)

třeba s malýma děckama by měl umět něco třeba dělat, aby ho poslouchaly... (RK4)

když někdo by něco udělal tak přísněj... (RK5)

Skupina respondentů-pracovníků pak vyzdvihuje ty vlastnosti, které lze souhrnně označit jako **sociální inteligenci**. Zahrnují např. empatii nebo schopnost adekvátně reagovat v nestandardních situacích, předvídat.

Určitě by měl být empatický, měl by mít určitě nějaké kritické myšlení..., a taky jako flexibilní v té práci, v různých situacích. (RP1)

Měl by být určitě empatický a pochopit co druhý cítí, předpokládat co nějaká situace může vyvolat u druhého. (RP2)

Měl by zvládat reagovat i v takových situacích kdy hned neví, jak by měl reagovat, v takových zátěžových stresových situacích by to měl nějak ustát. (RP3)

Asi by měl mít nějakou sociální inteligenci..., přiměřeně komunikovat adekvátně k situaci, která se řeší. (RP4)

Pro některé ze skupiny respondentů-klientů pak důležitou roli hraje to, zda má pracovník schopnost **zaujmout**.

...zábavnej... (RK5)

Tak by měl být zábavnej... (RK6)

Pro dokreslení představy respondentů o kontaktním pracovníkovi jsem se dotázala také na věk, na to, zda je vůbec třeba jej řešit.

Co se požadovaného věku pracovníka NZDM týče, panuje mezi respondenty shoda v tom, že by měl být ideálně **ne příliš vzdálený věku cílové skupiny**, pokud ano, pak by měl být vyšší věk vyvážen zkušenostmi a osobností kontaktního pracovníka.

...mít otevřenou mysl všem věcem, které přichází tak často... a pak je asi jedno kolik je tomu člověku let, když dobře působí na klienty a zvládá svou práci. (RP1)

Možná je důležitý věk, i když někdy by to zvládla i osoba starší, ale věk by musela předčít ta osobnost toho člověka. (RP2)

...v tom podle mě strašně záleží, jak dlouho to ten člověk dělá. ...jak dlouho ten člověk pracuje v těch službách. ... já si myslím, že čím je ten pracovník starší, tím si vyžaduje větší respekt?...neumím si představit, že by nastoupila čtyřicetiletá žena poprvé pracovat do nízkoprahu k mladým. Záleží i na tom, jaká je cílovka se kterou má pracovat. (RP3)

...neměl by být moc daleko od cílovky a asi by to neměl být člověk, který je mladší než oni, ale v zásadě bych si na to nedávala pozor. (RP4)

...tak do tych třiceti pěti aby měl hlavně. (RK1)

Tak třicet něco... to je jedno. (RK2)

18. (na dotaz, zda by mohl být i starší) Jo. (RK3)

Třeba třicet nebo kolem dvaceti. (RK4)

Dvacet sedum třeba. (RK5)

No, tak maximálně tak do tych 30 let...aby nebyl moc starej. ... protože když je věkově takhle blíž k nám, tak nám potom víc rozumí třeba než nějaký starý...nebo nějaká starší paní... (RK6)

4.4.2 Náplň práce kontaktního pracovníka v NZDM

Co se týče náplně práce kontaktního pracovníka, shodnou se respondenti na tom, že by měl **pomoci a poradit**. Respondenti-klienti zmiňují pomoc s tím, co neumí, co jim činí potíže. Radu ohledně toho, co nevědí a zmiňují konkrétní zakázky. Respondenti-pracovníci hovoří o pomoci s tím, co klient aktuálně chce a co potřebuje pro běžné **sociální fungování, nastínit možnosti**, které má. S tím taktéž úzce souvisí **podpora klienta**. Včetně rozvíjení (podpory) jeho potenciálu a **respektu k jeho rozhodnutí**.

Dosahovat toho co si klient přeje, pomoci jim naplňovat cíle, kterých by chtěli dosáhnout. Třeba vyhledat lékaře pro ošetření dítěte, podávat informace týkající se čehokoliv, výběr školky, profesního zaměření... vyplňování papírů a s čímkoliv dalším... (RP1)

...pokud má klient zájem tak mu pomoci, poradit. Vysvětlovat mu různé situace, aby pochopil kontext. Možná by jim měl umět nastínit několik cest, kterými by se klient mohl dát, neřící mu o jedné... A měl by respektovat jeho rozhodnutí taky. (RP2)

řešení jejich situace, podpora... ta podpora je podle mě asi velmi důležitá, oceňování, motivace... (na dotaz, s čím by měl kontaktní pracovník klientovi pomoci) ...konkrétně s nějakými komunikačními schopnostmi, vůbec jak komunikovat s prostředím, s úřady, se školou, v tom jak se prezentovat anebo... v tom aby se prostě mohli vyvíjet nějakým směrem, podporovat co v nich je nebo hledat něco nové. A úplně konkrétně prostě se všemi věcmi co potřebují v každodenním životě... Na koho se obrátit. (RP3)

...umět z klienta vytáhnout a podpořit ho v tom, co potřebuje... Asi pomoci orientovat se ve věcech, ve kterých tápou. Poradit jim ve věcech, se kterými nemají za kým jít. (RP4)

...pracovník je od toho, aby dětem pomáhal... no, pomáhal třeba tím rodičům, když něco potřebují nebo takhle aby prostě řekl to, nebo vyhledal na internetu a takový věci no prostě. ...kvůli dětem ne, když třeba něco neumí aby... doučko ne, aby mohl doučovat, anebo práce na počítači, když člověk neumí nebo takhle... (RK1)

Aby si vzal ty děcka, pomáhal jim. Tak když někdo bude chtít pomoci třeba...s úkoly aby pomáhal... Vypsát papíry, když to třeba nebudu umět. Na počítačích, třeba když nebudu něco vědět...naučit mě něco nového. (RK2)

Tak pomáhat, ne, lidem... S práci, s bydlením, se sociálkou, ...(RK3)

...mluvit s děckama... Třeba když, máme nějaký problém, tak s tím má nám pomoci. Třeba...že třeba bysme měli jít do domova... (RK4)

On tam pomáhá dět...dětem... (odmlka), radí jim, hraje si s něma. Třeba když mám problém s matikou, tak... tak mě dá na doučko. Nebo když mám problém s kamarádem... (RK5)

...aby nějak navazoval kontakty s lidma, jako třeba s mladýma... Tak aby nám třeba pomohl, kdybysme něco nevěděli...aby nám s něčím poradil... třeba s tou prací...hm, s čím dál...nebo když sem potřeboval... jako když někdo chodí do školy, tak by mu měl pomoci já nevím třeba s nějakýma předměty, kdyby něco neuměl... a takový...nebo třeba kdyby někdo hledal nějaký byt tak... (RK6)

Respondenti-pracovníci a někteří z respondentů ze skupiny klientů mluví o práci kontaktního pracovníka jako o **navazování kontaktu s klienty** (komunikaci s klienty), pracovníci pak úlohu kontaktního pracovníka spatřují také v dalším **rozvíjení vztahu s klientem**, a to prostřednictvím **zájmu** o něj, prostřednictvím zjišťování toho, co by chtěl.

Kontaktovat stávající a potenciální klienty..., potom s nimi pracovat na tom kontaktu a vztahu pracovník-klient. (RP1)

Kontaktovat klienta, zajímat se o něho, zajímat se o to jak vnímá svět, jak vnímá sebe, jakou má náladu. Jakou má rodinu třeba, zajímat se o jeho samotnýho, kde vyrůstá a jaký má problémy. (RP2)

Kontaktování klientů, řešení jejich situace, podpora... A nějaké neustálé hledání, co by se dalo dělat. (RP3)

Myslím prostě, že si dlouho vytvářet ten vztah, umět se bavit v podstatě s kýmkoliv a umět z klienta vytáhnout a podpořit ho v tom, co potřebuje. (RP4)

...mluvit s děckama... (RK4)

...asi, je to jeho práca, aby nějak navazoval kontakty s lidma... (RK6)

Podle respondentů-pracovníků je jednoznačnou úlohou kontaktního pracovníka nejen klientovi pomoci a poradit, nýbrž také docílit toho, aby si klient v budoucnu dokázal poradit sám. Jde o tzv. **zkompetentňování klientů**, aby sami dokázali uspokojit své potřeby.

... potom nějak aktivizovat ho k nějaké činnosti...(RP2)

A hlavně asi úplně konkrétně je nějak naučit, aby to dokázali sami. (RP3)

A nějak je prostě zkompetentňovat, aby sami dokázali hájit nějaké svoje práva a potřeby. (RP4)

Co se týče výpovědí klientů, i zde najdeme výpovědi, které mluví pro totéž. Pracovník by měl klienta „naučit...“.

aby si s nima hlavně hrál.... ne že hrál, ale ukazoval ty věci... (RK1)

třeba když nebudu něco vědět... naučit mě něco nového. (RK2)

Ve výpovědích respondentů-klientů najdeme také úlohu kontaktního pracovníka, spočívající v **držení pravidel**, v **rozkrývání** pomyslných **hranic**, toho, co ještě lze a co už nikoliv.

...ukazoval ty věci, co se tam může, co ne vlastně... (RK1)

Aby je pracovník třeba, aby je to..., třeba nemluvit sprostě, nemlátit. ...aby trochu bylo ticho, že nemajou křičet. (RK4)

4.4.3 Limity kontaktního pracovníka v rámci NZDM

V rámci tohoto okruhu jsem zjišťovala názor respondentů na to, jak vnímají limity pracovníků NZDM. Jak se např. staví k tomu, když pracovník klientovi tady a teď nedokáže pomoci či poradit, protože konkrétní požadovanou zkušeností či znalostí nedisponuje.

Z odpovědí respondentů pracovníků je patrné, že s podobnou situací mají zkušenost a nepovažují ji za **nic, co by nemělo nastat**, naopak, podle jejich reakcí, představuje situaci naprosto běžnou. Důležité spatřují v tom, přiznat to klientovi a nabídnout mu např. **pozdější předání informace**.

Rozhodně říct klientovi jak na tom jsem, že třeba tohle nevím nebo neznám. ... pokud to dovoluje situace, si s klientem tu věc vyhledat..., případně pokud je to něco většího připravit se na to, domluvit se kdy mu mohu v nejbližší době informace předat. (RP1)

Jasný, jsme lidi, kteří zapomínají a neví všechno, takže to není žádná katastrofa, existuje spousta různých zdrojů informací, měl by na férovku říct: „nevím to, ale zjistím to a můžu ti to říci“, může se stát, že to je pro klienta bezvýznamný a už to vědět nechce, ale přesto

bych si to zjistila. Já to tak dělám, když je další příležitost, tak mu informaci sdělím nebo to nevyužiju. (RP2)

...myslím si, že není až taková hanba říct mu: „hele to nevím..., když není možné to zjistit hned, povím: „víš co, přijď zítra, já to do zítra zjistím...“ (RP3)

No prostě poví, že to neví, případně se dohodne s klientem, kdy mu ty informace předá... (RP4)

Dva ze čtyř by pak vyhledání požadovaných informací absolvovali **společně s klientem**, resp. by mu tuto možnost na místě nabídli. Tato skutečnost nasedá na snahu zmíněnou v předchozí podkapitole, a sice zkompetentňovat klienta (v tomto případě ve vyhledávání a zjišťování potřebných informací).

...pokud to dovoluje situace, si s klientem tu věc vyhledat, vyhledat a vysvětlit si to společně... (RP1)

... „pojd', podíváme se na to, najdeme to“ ... (RP3)

Respondenti z řad klientů se v tomto s pracovníky shodují.

No tak to samozřejmě, tak člověk neumí... nemůže vědět všechno, tak já nevím, ...bych se omluvila, že to prostě neumím..., že by mohl přijít v tu a tu dobu ten a ten den. (RK1)

Tak jako v pohodě to je, ale musí se to nějak prostě naučit. (RK2)

Tak jo, tak skoro všichni lidi nevíjou...jako úplně všechno..., podívat se třeba na internet a tak...(RK3)

Když že to neví tak to by měl... že to řekne, že to neví. (RK5)

Tak to nevadí, každý neví všechno, že jo. Tak když to neví, tak se nedá nic dělat no. Tak se třeba podíváme na internet, když to nevíme. (RK6)

Někteří uvádí jako možnou alternativu, dotázat se (odkázat na) jiného pracovníka.

...bud' bych ho poslala za jiným pracovníkem, který tomu prostě rozumí... (RK1)

Že třeba když to neví, tak bych se zeptala někoho jinýho, třeba, kdyby to věděl tak bych se zeptala na to, aby mi to řekl... (RK4)

...že se mám zkusit zeptat třeba X... (pozn. pracovnice klubu). (RK5)

Co se týče odmítnutí pomoci ze strany pracovníka směrem ke klientovi, názory respondentů-pracovníků a respondentů-klientů se z větší části rozchází. U respondentů-klientů jednoznačně převažuje názor, že pracovník by **klientovi neměl odmítnout pomoci**.

Ne. By měl spíš naopak pomoci ne, tomu klientovi. (RK1)

Tak...neměl by to dělat no. (RK2)

(odmlka) Ne (RK3)

Ne (RK4)

Já si myslím, že ne. (RK6)

Pouze jeden z respondentů uvádí konkrétní důvod, kdy tak učinit může.

Když nemá čas tak jo. Může. A když má čas tak ne. (RK5)

Z výpovědí respondentů z řad pracovníků naopak vyplývá, že kontaktní pracovník **může klientovi odmítnout pomoci** hned v několika případech. Na druhou stranu, žádný z respondentů netvrdí, že po odmítnutí kontakt končí. Pracovník by měl klienta **odkázat** tam, kde mu pomoc poskytnou.

Určitě ano, je tam víc věcí, např. pokud je pracovník v této otázce zainteresovaný, třeba citově, pokud by se to pracovníka dotýkalo a nemohl by být objektivní nebo v případě přehlcenosti pracovníka klienty. Třeba když je v jedné chvíli moc zakázek, pokud je krizová situace na klubu nebo ve streetu (pozn. v terénu). (RP1)

Může mu odmítnout pomoci, ale měl by ho asi přesměrovat k jinému pracovníkovi nebo na jinou službu. Situace bývá taková, že to odmítneš, že je to nepříjemné, že se to nějak spojuje s osobní negativní zkušeností pracovníka a pracovník se s tím neumí nějak vyrovnat, proto v té situaci by měl ukázat klientovi, kdo mu jiný pomůže v tom pokud to nemůže udělat on. (RP2)

Když žádá něco, co neposkytujeme, velmi jednoduše ho přepošleš, dáš mu kontakt, zavoláš kam třeba, když žádá něco, co není v naší nabídce. A když někdo něco chce, a já s tím mám nějaký osobní problém ...asi by neměl odmítnout, každopádně, když si to teď zkusím nějak představit... (odmlka) požádat kolegu? Umím si to představit v nějaké extrémní situaci, pokud má pracovník kolegu, na kterého se může obrátit. Ale nevím, jestli by měl mít nějaký osobní problém s tím, co poskytuje. (RP3)

Může v tisících... když není v práci, když klient chce něco, co ta služba nenabízí nebo je to mimo, když má klient zákaz, když porušuje pravidla. Tak mu podat nějaké základní info nebo ho doprovodit nebo poslat do jiné služby. Když na to nemá čas, poslat ho k jinému pracovníkovi. (RP4)

Vezmeme-li v úvahu, že respondenti z řad klientů odkázání na pomoc jiné osoby (jiného pracovníka, jiné služby) příp. na jinou dobu (otevírací dobu zařízení) chápou taktéž jako určitý druh pomoci, mohli bychom prakticky hovořit o shodě všech respondentů. A sice té, že **pracovník by měl pomoci, minimálně odkazem.**

4.4.4 Kontakt pracovníků a klientů v NZDM

Co se týče samotného kontaktu pracovníka s klientem, pracovníci uvádí více skutečností, na které by měl kontaktní pracovník dbát. Vesměs však jmenují také ty, které uvádí respondenti z řad klientů. Věnujme se nejprve tomu, co je důležité z pohledu tázaných klientů.

Z výpovědí respondentů-klientů jasně vyplývá, že je důležité, aby se pracovník o klienty **zajímal**, bavil se s nimi a byl k nim příjemný a **vstřícný**.

Hlavně příjemnej, aby se uměl s tím člověkem bavit (RK1)

Tak hezky... slušně no a tak prostě... (RK2)

...třeba bysme si sedli někde, abysme si povídali. (RK4)

Slušně, hezky. (na dotaz, co by mohlo vadit, kdyby pracovník dělal, když se baví s klientem) Nic... když se se mnou baví. (RK5)

Aby mě spíš vyslechl a pochopil. ...měli by se mnou komunikovat, nějak se chtít se mnou bavit... na něco se zeptat že jo, aby o mně třeba něco věděli... (RK6)

Zdůrazňují taktéž **přirozenost** pracovníkova přístupu, spíše partnerství, než přístup z pozice autority. S tímto souvisí, že jako nežádoucí vnímají tázaní klienti **poučování** ze strany kontaktního pracovníka, resp. **udílení nevyžádaných rad**.

...prostě normálně no. (RK2)

Normálně jakože...prostě tak jak se s ním já bavím, tak... tak on aby se ke mně bavil. (RK3)

Třeba když, mně vadí třeba na pracovníkovi, že když my nic neděláme, tak on na nás začne křičet. (RK4)

...asi by mně vadilo, kdyby mě tak jako poučoval nebo tak něco. Aby mě spíš vyslechl a pochopil. Než aby mě dával nějaký jako...jako může mi dát nějakou radu, neříkám, ale ne zas takový jako by mi měl říkat, jak co mám dělat nebo takhle. Spíš jenom jak se bavíme my třeba spolu...tak tak asi. (RK6)

Naopak, jako to, co by se v kontaktu dít nemělo, respondenti ze strany klientů uvádí **nezájem o klienta** (ignoraci).

Prostě že mě ignoruje. (RK2)

(na dotaz, co by mohlo ze strany pracovníka vadit) *Nic... když se se mnou baví. (RK5)*

...ten zájem by měl mít... (RK6)

Taktéž však odmítají výslech, resp. **zahlcení otázkami**.

Že se mě na všechno vyptává. (RK3)

...ne jako nějak moc se vyptávat... (RK6)

Z výše uvedeného vyplývá, že by pracovník měl být schopen vycítit určitou hranici mezi projevováním zájmu a obtěžováním přílišným množstvím otázek.

Co se týče prvního kontaktu (otázka směřovala k prvnímu příchodu do nového zařízení), vyzdvihují respondenti-klienti to, jak se k nim v klubu budou ostatní chovat. Jak uvádí, je pro ně důležitý klidný průběh, to, jak se jim tam poprvé zalíbí, jako kladný uvádí **přiměřený zájem** a opět se zde objevuje požadavek na **příjemný a vstřícný přístup**.

...kdybych tam přišla a kdybych ty děti neznala, tak normálně bych se s nima seznámila a posoudila bych je, jaký jsou. No a kdyby se mi to prostě tam zalíbilo, tak bych tam chodila... (RK1)

Privítat mě...hodný tam být... (RK2)

Tak aby se ke mně hezky chovali, to...prostě že tam jdu jakožeovej, nejdřív se seznámíme to...potom když se mi to tam nějak zalíbí, tak tam budu chodit... (RK3)

...bych tam šla, zeptali by se mě jak se jmenuju, byli by na mně hodný, třeba něco by, co já bych chtěla tak by to udělali... (RK4)

Tak bych tam šla, seznámila by sem se...(odmlka), no, seznámit se, hrát si s něma. (RK5)

Tak když tam přídu, tak měli by se mnou komunikovat, nějak se chtít se mnou bavit...ne jako nějak moc se vyptávat, ale na něco se zeptat že jo, aby o mě třeba něco věděli... Jo, ten zájem by měl mít... (RK6)

Jeden z respondentů uvádí, že to, jak se stávající klienti k nově přichozímu chovají, závisí také na pracovníkovi.

To je podle aji tych dětí, tak když jsou v klubu ty děti tak hlavně aby je, pozorování... ty pracovníci, že když prostě někdo přijdeovej, aby se k nim choval tak jak má, a ne že obratem budou na ně špatný nebo zlí, no a to záleží aji na tom pracovníkovi no jakej je a takhle. (RK1)

Taktéž ostatní mluví o tom, že kdyby cítili **nevlídnost či ohrožení** (např. verbální útoky, agresí), znovu by kontakt nevyhledali.

...a kdyby ty děcka pro mě byly nepřijemný, tak to bych tam asi přestala chodit... (RK1)

Kdyby se tam ke mně chovali hnusně...ti kamarádi třeba noví a takový...to bych tam nešel. (RK2)

Třeba by...byli by na mně zlí, nadávali by na mně... (RK4)

Že kdyby se tam bili, nadávali by si nebo mně a tak. Tak už by sem se tam nevrátila. (RK5)

Přejdeme nyní k pohledu pracovníků na kontakt s klientem. Jak většina z nich uvádí, je třeba **respektovat potřeby klienta**, (i ve smyslu aktuální potřeby, tj. být citlivý k tomu, co zrovna klient chce). Jednoduše sledovat to, co je pro klienta tady a teď důležité.

Neměl by odbíhat od zakázky a neměl by se nechat od něj odvést, soustředit se na to co klient potřebuje. (RP1)

...s respektem... Měl by své reakce přizpůsobit tomu, jak si aktuálně myslí, že se chce ten klient bavit, jestli je to něco vážného, jestli je v pohodě...nebo si chce jen pokecat nebo tak. (RP3)

...měl by jít po tom, co je důležité pro klienta. (RP4)

To přirozeně předpokládá, **projevovat zájem** o klienta a **věnovat mu plnou pozornost**. V tomto se, jak je z výše uvedeného patrné, obě skupiny respondentů shodují.

Jo a hlavně, důrazně vnímat, co klient říká. (RP1)

Že ten samotný kontakt je mnohem lepší než kdyby byl klient úplně bez kontaktu... mluvit s tím člověkem je důležitý. (RP2)

Se zájmem... (RP3)

Aby klient věděl, že má pracovník o něho zájem, sledovat sebe ale i toho klienta... (RK4)

Další shodu můžeme nalézt v **přirozenosti kontaktu a rovném** (partnerském) **přístupu**.

Na přirozenosti... (RP2)

Asi by neměl být strojený, měl by být přirozený. A ještě ta komunikace by měla být na jedné úrovni, neměl by být jeden výš a druhý níž zákonitě... (RP3)

Co pracovníci dále uvádějí jako žádoucí je otevřenost, humor a vůbec vytvoření **příjemné atmosféry ve vztahu**.

...aby ta atmosféra toho vztahu byla příjemná, aby neodrazovala. (RP2)

Měl by být otevřený, ne příliš, ale měl by mluvit na rovinu. A myslím si, že někdy je fakt velmi dobrý pomocník humor... (RP3)

Ve výše uvedených kategoriích (předcházejících podkapitolách) můžeme pozorovat, že se tyto skutečnosti ukazují jako důležité taktéž pro respondenty ze skupiny klientů.

„Ne“, říkají dotazovaní pracovníci **předsudkům, hodnocení a ignoraci**, stejně, jako to zmiňují respondenti z řad klientů.

Neodsuzovat, vzhled, fyzicky za nějaké třeba špinavé oblečení, vadu, cokoliv... vzhled. ... důrazně vnímat, co klient říká. (RP1)

Neměl by asi nějak odsekávat klientovi, neotáčet se zády, stranit se komunikaci. (RP2)

...s respektem, bez nějakého takového škatulkování, řekla bych předsudků, ale spíš odsuzování bych řekla, nebo bez posuzování, tak. (RP3)

...sledovat sebe ale i toho klienta... (RP4)

Shodu můžeme vidět také v požadavku na to, aby se pracovník **choval slušně**, k tomuto se kloní někteří dotazovaní klienti a jeden z pracovníků.

...slušně no a tak prostě... (RK2)

Slušně, hezky. (RK5)

Neměl by používat sprostá slova. (RP1)

Pokud bychom však tento předpoklad považovali za součást pracovníkovi role, která jej činí pro klienty **čitelným** (tj. nevystupoval ze své role např. tím, že něco, co žádá po klientech, sám porušuje), pak bude dosaženo shody vyšší.

...na to aby byl pochopitelnej, čitelněj... (RP2)

(na dotaz co by pracovník neměl dělat v rámci kontaktu s klientem) *Když pracovník překračuje hranice... (RP4)*

Co se týče prvního kontaktu, shodují se pracovníci s klienty na tom, že je třeba příjemná a důvěryhodná **atmosféra, bezpečí**.

...ukázat prostor klubu, aby se tam cítil lépe... (RP1)

Měla by být nějaká důvěryhodná atmosféra navozená, aby se ten člověk nebál. (RP2)

Podle mě obsáhnout je důležité nějakou důvěru... (RP4)

Shodu nalezneme také v projevení **přiměřeného zájmu a představení pracovníka** služby.

Rozhodně říct kdo jsem, odkud jsem, jakoby se představit. (RP1)

...to už jsem říkala to seznámení, ale tak obecně jenom nauknout co ten klient třeba dělá rád, co nemá rád, co takhle dělá po škole nebo tak, tak obecně se zeptat. A taky něco říci o sobě, že pracovník pracuje v tomto klubu, že je to jeho práce. (RP2)

Podle mě obsáhnout..., zájem o klienta a ty informace už jsou vedlejší. (RP4)

Pouze pracovníci pak mluví o tom, že v rámci prvního kontaktu je dobré představit klientovi službu, aby si udělal představu, **co nabízí**, případně podpora v zapojení do chodu služby (realizovaných aktivit).

...a podat základní informace o službě, případně ukázat prostor klubu... Taky zapojení do klubu, mezi děti třeba hrou, zjistit nějaké vazby, aby dítě nebylo samotné. (RP1)

...nabídka nějaká, co je možný tady dělat na tom místě, co je to za místo, a nějaký pravidla, základní, nezahltit toho klienta ale seznámit ho se základními pravidly. (RP2)

Myslím, že úplně, úplně poprvé, když si představuješ tu službu, by měl pracovník obsáhnout, co můžeš nabídnout, podle mě v prvokontaktu úplně stačí toto. A podle mě to, když řekneš někomu, co mu můžeš nabídnout, začal by se zajímat za jakých podmínek, takže by to přineslo další kontakty. (RP3)

A aby věděl zhruba, s čím může přijít. (RP4)

Na dotaz pro respondenty ze skupiny pracovníků, jak může pracovník poznat, že se kontakt vydařil, pracovníci např. uvádí, že zájemce spolupracuje, neodmítá se bavit, odpovídat, že odchází viditelně s dobrým pocitem či zamyšlením. Že je na zájemci patrné, že byl s pracovníkem rád, že evidentně odchází **spokojený**.

...že klient má chuť se s tebou dál bavit a něco s tebou dál dělat, že tam není prvotní odmítnutí..., že ti odpoví, že zareaguje přiměřeně, když se zeptáš... (RP1)

Možná nějakým klidovým rozpoložením, taky že odchází s nějakým zamyšlením možná, že ho pracovník nutí přemýšlet. Jako nemusí to být do hloubky, ale prostý kontakt s člověkem, který toho klienta nějak zaktivizuje. (RP2)

...když vidíš nebo cítíš, že tě ten klient rád viděl. (RP3)

Z kterého odchází klient spokojený, který si ověřím a dostanu nějakou zpětnou vazbu od klienta, buď slovní, nebo je to to, jak se tváří, v jakém rozpoložení odchází. (RK4)

Nevydařený kontakt pak pracovníci popisují jako nerespektování toho, co by klient rád, **překračování etických pravidel**, to, že pracovník nemůže ke klientovi blíže. Uvádějí také **stranění se kontaktu** a podlízavost.

Neměl by odbíhat od zakázky a neměl by se nechat od něj odvést, soustředit se na to co klient potřebuje. (RP1)

Neměl by asi nějak odsekávat klientovi, neotáčet se zády, stranit se komunikaci. Možná by neměl být podlízavej. (RP2)

...když se ti dlouhodobě něco nedaří i v součinnosti s tím klientem, když narážíš neustále na nějaké překážky. (RP3)

Když pracovník překračuje hranice a nechá prostě kontakt přeseknout svými potřebami a nereflexuje to, co potřebuje klient. A pak nějaké jako etické úlety... (RP4)

4.4.5 Motivace pracovníků a klientů NZDM

Pro dokreslení výzkumu jsem se rozhodla krátce věnovat také tomu, co dotazované pracovníky na jejich současné práci baví, co jim ve výkonu kontaktního pracovníka v NK Pavlač dává energii. Od klientské skupiny respondentů jsem zjišťovala, co je důvodem, motivací k zapojení do služby NK Pavlač z jejich strany.

Co se týče výpovědí dotazovaných pracovníků, jejich odpovědi jsou různé. Můžeme v nich však spatřovat společný prvek motivace pramenící z **kontaktů** a vztahů s osobnostmi klientů. Společně prožívané emoce či úspěchy, **vztahy s klienty** a možnost sledovat jejich životní cestu, různost osobností a jejich přirozenost.

Že jsem v kontaktu s dětmi, které to mají v životě těžké, ta jakoby autenticita těch reakcí..., ta škála emocí. Baví mě pokroky a cokoliv malého co se povede... (RP1)

...ty lidi mě baví. Práce s lidma, zvláště s dětma. Baví mě nové situace, které jsou spontánní, spontánnost toho člověka, že každé je jiné. Baví mě dělat si legraci z věcí a smát se společně. (RP2)

Dává mi energii, když se na mě někdo s něčím obrátí, ty úplně běžné lidské kontakty a dává mi energii, když se hroutí předsudky. (RP3)

Mně baví ty dlouhodobé kontakty a vztahy s klienty a to, že jsem nějakou součástí jejich života, sledovat ten jejich životní příběh mě baví. (RP4)

Klientská skupina respondentů uvádí jako motivaci k využívání služby především **aktivního trávení volného času** a možnost **kontaktu**. V jeho rámci zdůrazňují setkávání se svými přáteli a vrstevníky.

...protože v klubu jsou děcka známý, jezdíme na výlety, to mě na tom nejvíc baví no. (RK1)

Tak, jsou tam děcka..., počítače tam jsou... (RK2)

...že na počítač, že se pobavím. (RK3)

Třeba, že tam si maluju, bavím se s děčkama, chodíme na počítače, na pobytočky... (RK4)

Že si tam můžu hrát, jakože... Jsou tam moji kamarádi. (RK5)

Tak...je to takový, že tam můžu strávit volnej čas. Můžu si já nevím povídat, můžu na počítač... (RK6)

Uvádí, že služba je pro ně místem, kam mohou přijít, **když něco potřebují**, kde se mohou **naučit, dozvědět něco nového**.

Tak abych se něco... dozvěděl, abyste mi pomohli s něčím... (RK3)

...nebo když potřebuju s něčím pomoci, tak mi s tím pomůžete...asi tady to no. (RK6)

Většina dotazovaných klientů říká, že trávit čas v klubu je jednoduše **baví**.

Tak mě? (smích) Tak mě to tam prostě baví no, tak lepší budu v klubu, než se doma nudit. (RK1)

...je to tam dobrý... (RK2)

... že se pobavím. (RK3)

Mně na tom láká třeba, že mně to tam baví... (RK4)

Ačkoliv jsou výpovědi respondentů výše strukturovány na základě okruhů otázek, uvedené podobnosti (priority) se často danými okruhy prolínají (je to dáno také tím, že se ve tvrzeních opakují). Tuto skutečnost můžeme považovat za jistý ukazatel ověření platnosti získaných odpovědí.

4.5 Shrnutí

Z výpovědí oslovených pracovníků a klientů vyplývá hned několik požadavků na roli kontaktního pracovníka v NZDM. Zjištěné podobnosti (priority) prezentují představy respondentů o jeho náplni práce, o tom, co by podle nich „měl“ a co by naopak „neměl“.

Co se týče žádoucích schopností, vlastností a dovedností kontaktního pracovníka v NZDM, shodují se respondenti na dobré znalosti cílové skupiny, s níž pracuje, dovednostech komunikovat, vstřícnosti a ochotě pomoci a spolupracovat. Zmiňují požadavky na vzdělání a určitou životní zkušenost, dodržování společenských norem, přirozenou autoritu včetně schopnosti pracovníka držet hranice. Kontaktní pracovník by měl být podle klientské skupiny respondentů schopen zaujmout. Požadavek respondentů ze skupiny pracovníků zase jednoznačně hovoří „pro“ sociální inteligenci. Téměř všichni respondenti se pak shodují na věku pracovníka, který by se měl spíše blížit věku cílové skupiny.

Náplň práce kontaktního pracovníka respondenti spatřují zejm. v navazování kontaktu a rozvíjení vztahu s klienty, projevování zájmu o klienta, poskytování podpory, pomoci a rady (nastínění možností). Pracovník by měl skrze svoji roli podporovat klienta v dovednostech jeho sociálního fungování (rozvíjet jeho kompetence) a měl by mít respekt k jeho rozhodnutím. Oslovení klienti i pracovníci zmiňují jako nedílnou součást náplně práce kontaktního pracovníka držení pravidel a rozkrývání hranic.

K limitům kontaktního pracovníka v rámci jeho působení v NZDM respondenti uvádí, že není chybou, když pracovník „tady a teď“ nedokáže klientovi poradit, když informace zpětně dohledá a předá. Podstatný je podle respondentů-pracovníků i respondentů-klientů moment zapojení klienta do procesu zjišťování toho, co aktuálně potřebuje (jeho aktivizace). Klientská skupina respondentů je na rozdíl od respondentů pracovníků přesvědčena o tom, že by pracovník klientovi neměl odmítnout pomoci. Jestliže však za

pomoc považujeme i odkaz tam, kde mu pomoc poskytnou, dojdeme k vzájemné shodě všech respondentů.

Přejdeme-li k samotnému kontaktu pracovníků s klienty, „ano“ respondenti říkají vstřícnosti a přirozenosti, partnerskému přístupu, zájmu a pozornosti vůči klientovi. Kontaktní pracovník by měl taktéž respektovat potřeby klientů a jeho role by měla být pro klienty dostatečně čitelná. Pracovník NZDM by měl být schopen v rámci kontaktu vytvořit důvěrnou a bezpečnou atmosféru a informovat klienta o nabídce služby. „Ne“ respondenti říkají zahlcování přílišným množstvím otázek, udílení nevyžádaných rad, poučování a ignoraci. Negativně vnímají hodnocení a předsudky vůči klientovi, jakékoliv ohrožení a stranění se kontaktu.

Hovoříme-li o motivaci pracovníků NZDM, sytí ji běžné kontakty, vztahy s klienty a z nich vyplývající emoce. Běžné kontakty vyhledává taktéž klientská skupina respondentů, která, mimo jiné, ve využívání služby NZDM vidí i možnost aktivně trávit volný čas, využít pomoci pracovníka, naučit a dozvědět se něco nového.

ZÁVĚR

Cílem mé práce bylo zjistit, v čem spatřují úlohu kontaktního pracovníka pracovníci a klienti NK Pavlač, zmapovat jejich představy a priority a porovnat, do jaké míry se mezi sebou shodují či naopak liší. Z analýzy odpovědí respondentů vyplynula celá řada představ o tom, jaký by měl být kontaktní pracovník NZDM, na co by měl dbát a čeho by se měl naopak vyvarovat. Jak by měla vypadat jeho práce a jeho vztah ke klientům služby. Kdybychom měli ve stručnosti shrnout, co z požadavků na jeho roli vyplývá, bereme-li v úvahu výpovědi všech respondentů (na čem se dotazovaní pracovníci a klienti shodnou), a pokud bychom tyto skutečnosti měli co možná nevíce zobecnit, dalo by se říci, že na prvním místě stojí jakýsi specifický přístup kontaktního pracovníka ke klientům. Tento přístup zahrnuje zejména zájem o klienta a jeho svět. Nejde přitom o anamnestické shromažďování veškerých dostupných informací o klientovi, jeho „pouhý výslech“, naopak, požadována je přirozenost a přiměřenost kontaktu, určitý druh partnerství, předpokládající přiměřenou dávkou vzájemné autority a respektu. Těžištěm tohoto partnerství je kontakt a na něm postupně stavěný vztah pracovníka s klientem, který je z velké části založen na důvěře. Jak z výsledků vyplývá, klientům nejde o to, aby pracovník „vysypal z rukávu“ informace, aby věděl tady a teď a za každých okolností, co dělat. Přesto, že se jednoznačně shodují na tom, aby byl odborníkem, měl vzdělání a zkušenosti a dokázal jim něco z nich předat, rádi si na odpověď počkají. Jde jim totiž prvořadě o to, aby byl pracovník ochoten a schopen s nimi spolupracovat a „byl v tom přirozeně“, aby byl otevřený a dokázal je svou osobností zaujmout, vyslechl je a pochopil, nesoudil a nehodnotil, ale pracoval společně s nimi na tom, aby mohli „být tak, jak by to chtěli oni sami“. Na těchto zásadních principech se, soudě dle výpovědí sebraných pro účely tohoto výzkumu, pracovníci s klienty služby v zásadních věcech shodují. Ačkoliv jsou odpovědi pracovníků barvitější a obsahují celou škálu požadavků na kvality kontaktního pracovníka (což je přirozené, vzhledem k tomu, že jsou odborníky ve své profesi), zdůrazňují především ty, které ve svých o něco stručnějších, za to jasných a výstižných, výpovědích uvádí také klienti. Taktéž pracovníci zdůrazňují přístup bez předsudků a hodnocení, respekt k osobnosti klienta a jeho potřebám a zájem o jeho svět, vztah založený na důvěře, který jim umožní dostat se ke klientům blíž a pochopit tak lépe těžkosti, s nimiž se potýkají. Zdůrazňují přitom svoji snahu rozšířit klientům jejich možnosti tím, že jim předají takové kompetence a dovednosti, které potřebují ve své stávající životní situaci pro zvládnání požadavků prostředí (pro své sociální fungování).

Výstupy mojí práce, ale také zkušenosti získané při její tvorbě, bych ráda využila ve své další práci kontaktního pracovníka v NK Pavlač. Na základě porovnání pohledů respondentů na úlohu kontaktního pracovníka v NZDM bych ráda vyjádřila respekt k práci svých kolegů a věnovala jim práci jako inspiraci a potvrzení jejich role kontaktních pracovníků, profesionálů.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BAUMGARTNER, F. Sociální poznávání. In VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I., a kol. *Sociální psychologie*. 2. vydání. Praha: Grada, 2008. s. 181-198.

ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 9-23.

ČIHÁČKOVÁ, L. Facebook a jeho využití v NZDM. In FILÍPKOVÁ, Z., a kol. *Dobrá praxe: české a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových terénních a kontaktních službách*. Praha: ČAS, 2011. s. 39-42.

ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P., a kol. *Pomoc obětem a svědkům trestných činů: příručka pro pomáhající profese*. Praha: Grada. 2007. ISBN 978-80-247-2014-2.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7.

FRIŠTENSKÁ, H. Diskriminace Romů v oblasti bydlení a její projevy. In BANDYOVÁ, M., a kol. *Romové bydlení soužití: sešity pro sociální politiku*. Praha: SOCIOKLUB. 2000. s. 24-41.

GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999. ISBN 80-7203-124-4.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: OSMIUM, 1999. ISBN 80-902084-8-5.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HERZOG, A. Individuální plánování v NZDM formou rozhovoru. In KLÍMA, P., a kol. *Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: ČAS, 2010. s. 105-110.

HERZOG, A. Klubové konstelace. In KLÍMA, P., a kol. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: ČAS, 2007, s. 279-286.

HERZOG, A., a kol. *Pojmosloví Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: ČAS, 2008.

HŮLOVÁ, K., STEINER, J. Romové na trhu práce. In HIRT, T., JAKOUBEK, M. „Romové“ v osidlech sociálního vyloučení. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006. s. 91-135.

JOHNOVÁ, M. Individuální plánování – utajovaná síla v sociální práci. *Sociální práce: Individuální plánování v sociální práci*, 2011, roč. 11, č. 3, s. 5.

JOY, D., FENTON, N. *Děti ulice: manuál k projektům dětí ulice*. Praha: program Děti ulice, nadace Open Society Fund Praha, 2000.

KALINA K., a kol. *Základy klinické adiktologie*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1411-0.

KALOUSEK, L. Role profesionálního terénního pracovníka. In KLÍMA, P., a kol. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: ČAS, 2007, s. 129-139.

KOTOVÁ, H., HOLIŠ, M. Vstup do nízkoprahového klubu pod vlivem návykových látek a práce s klienty zneužívajícími návykové látky ve větší než malé míře. In KLÍMA, P., a kol. *Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: ČAS, 2010. s. 113-129.

KRAUS, J., a kol. *Nový akademický slovník cizích slov*. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1415-3.

KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. vydání. Praha: ASPI, a.s. 2007. ISBN 978-80-7357-276-1.

MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

MAREK, J. Monitoring cílových skupin v lokalitě – zjišťování potřebnosti terénní práce s mládeží. In FILÍPKOVÁ, Z., a kol. *Dobrá praxe: české a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových terénních a kontaktních službách*. Praha: ČAS, 2011. s. 11-15.

MAREŠ, P. Marginalizace, sociální vyloučení. In SIROVÁTKA, T. *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice*. Brno: Masarykova univerzita. 2002. s. 9-23.

MATOUŠEK, O., a kol. *Základy sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál. 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

MILLER, W., ROLLNICK, S. *Motivační rozhovory: příprava lidí ke změně závislého chování*. Tišnov: SCAN, 2003. ISBN 80-86620-09-3

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

NAVRÁTIL, P. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2000.

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

NEDĚLNÍKOVÁ D., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007.

RŮŽIČKOVÁ, V., HANZLOVÁ, P. Historie NK Pavlač. In *Metodika kariérového poradenství, metodika rozvoje počítačových dovedností: pro děti a žáky se speciálními vzdělávacími potřebami*. Brno: Drom, 2013.

STANÍČEK, J. Kontaktní práce. *Éthum: Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. mimořádné vydání. Praha: Éthum, 2003, s. 20-22.

STANÍČEK, J., SYROVÝ, J. Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka. In KLÍMA, P., a kol. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: ČAS, 2007, s. 87-91.

ŠIFFELOVÁ, D. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2938-1.

ŠVARŤÍČEK, R., a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vydání. Praha: SLON, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.

VODÁČKOVÁ, D., a kol. *Krizová intervence*. 2. vydání. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-342-0.

VYMĚTAL, J., REZKOVÁ, V. *Rogersovský přístup k dospělým a dětem*. 2. vydání. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-561-X.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

Interní metodika NK Pavlač: *Veřejný závazek - poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytovaných služeb*, revize 2014.

Internetové zdroje

Internetové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí. Cit. 2. 8. 2014. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf.

RADIMECKÝ, J. *Drogová politika – teoretický úvod* (online). 2006. (cit. 21. 8. 2014). Dostupné na: www.adiktologie.cz/cz/articles/detail/90/200/Drogova-politika-teoreticky-uvod.

Internetové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí. Cit. 10. 9. 2014. Dostupné na: www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf.

Internetové stránky České asociace streetwork. Cit. 10. 9. 2014. Dostupné na: www.streetwork.cz/docs/eticky-kodex.rtf.

Internetové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí. Cit. 3. 9. 2014. Dostupné na: www.mpsv.cz/cs/5963.

Internetové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí. Cit. 18. 10. 2014. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>.

Internetové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí. Cit. 13. 9. 2014. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>.

Internetové stránky Diecézní charity Brno. Cit. 5. 10. 2014. Dostupné na: <http://brno.charita.cz/sluzby-utvaru-azylove-domy-a-denni-centrum/azylovy-dum-pro-matky-s-detmi-domov-sv-markety/informace-pro-zadatele/>.

Internetové stránky České asociace streetwork. Cit. 4. 10. 2014. Dostupné na: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=701

Internetové stránky Společnosti sociálních pracovníků ČR. Cit. 7. 10. 2014. Dostupné na: <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/ke-stazeni>.

Internetové stránky české asociace streetwork. Cit. 7. 10. 2014. Dostupné na: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=152&site=cas.

Internetové stránky Ratolesti Brno. Cit. 8. 10. 2014. Dostupné na: <http://www.ratolest.cz/nase-prace/deti-mladez/klub-pavlac/verejny-zavazek>.

Internetové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí. Cit. 18. 10. 1014. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/2918/druhy_soc_sluzeb.pdf.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

A kol.	A kolektiv.
Apod.	A podobně.
Cit.	Citováno.
Č.	Číslo.
ČAS	Česká asociace streetwork.
Kupř.	Kupříkladu.
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí.
Např.	Například.
NK Pavlač	Nízkoprahový klub Pavlač.
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.
Příp.	Případně.
Resp.	Respektive.
RK1-6	Respondent klient 1-6.
RP1-4	Respondent pracovník 1-4.
S.	Strana.
SVL	Sociálně vyloučená lokalita.
Tj.	To je.
Tzn.	To znamená.
Tzv.	Takzvaný.

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 Věk respondentů-klientů vzhledem k rozpětí cílové skupiny

Graf č. 2 Zastoupení pohlaví respondentů-klientů

Graf č. 3 Doba využívání služby respondenty-klienty

Graf č. 4 Délka praxe respondentů-pracovníků v nízkoprahových službách

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 Výzkumný soubor

Tabulka č. 2 Přehled skupin vytvořených na základě podobnosti ve výrocích respondentů

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha PI Přepisy výzkumných rozhovorů

Příloha PII Náplň práce kontaktního/sociálního pracovníka NK Pavlač (úryvek/interní materiály NK Pavlač)

Příloha PIII Etický kodex ČAS

PŘÍLOHA P I: PŘEPISY VÝZKUMNÝCH ROZHovorŮ

Respondent 1

T: Souhlasíš s rozhovorem a s tím, že ho přepíšu a uvedu v mé práci?

RP1: Ano

T: Kolik je ti let?

RP1: 26

T: Jak dlouho pracuješ v nízkoprahových službách?

RP1: 3 roky

T: Co je podle tebe důležité, aby pracovník NZDM zvládal? Tím teď myslím co by třeba měl umět, znát, jaké vlastnosti by měl mít...

RP1: Určitě by měl být empatický, měl by mít určitě nějaké kritické myšlení, měl by být otevřený různým věcem, názorům, postojům a tak... a taky jako flexibilní v té práci, v různých situacích. A měl by mít vzdělání a znalosti před vstupem do práce třeba ze stáží a tak.

T: Myslíš že je důležitý věk?

RP1: Jde o to, aby dokázal držet krok s dobou. Myslím aby byl ochotný se dál vzdělávat a mít otevřenou mysl všem věcem, které přichází tak často... a pak je asi jedno kolik je tomu člověku let, když dobře působí na klienty a zvládá svou práci.

T: Co podle tebe znamená dobrý kontakt s klientem?

RP1: V malém klubu (pozn. klub pro děti do 12ti let) že klient má chuť se s tebou dál bavit a něco s tebou dál dělat, že tam není prvotní odmítnutí, chce hrát hru, něco se naučit, to že ti odpoví, že zareaguje přiměřeně když se zeptáš, jak se daří v práci nebo ve škole, když tam není odmítnutí.

T: Co je podle tebe hlavní náplní práce kontaktního pracovníka?

RP1: Kontaktovat stávající a potenciální klienty, vyhledávat je a zjišťovat, jestli spadají do cílové skupiny a potom s nimi pracovat na tom kontaktu a vztahu pracovník-klient.

T: Co tě na tvé současné práci baví?

RP1: Že jsem v kontaktu s dětmi, které to mají v životě těžké, ta jakoby autenticita těch reakcí, i když jsou negativní i pozitivní, ta škála emocí. Baví mě pokroky a cokoliv malého co se povede, malé cíle, kterých dosáhneme.

T: S čím by podle tebe pracovník měl umět klientům pomoci? Klidně i příkladem, co tě napadne...

RP1: Dosahovat toho co si klient přeje, pomoci jim naplňovat cíle, kterých by chtěli dosáhnout. Třeba vyhledat lékaře pro ošetření dítěte, podávat informace týkající se čehokoliv, výběr školky, profesního zaměření... vyplňování papírů a s čímkoliv dalším...

T: Co když za pracovníkem přijde klient s něčím, na co pracovník nezná odpověď, co myslíš, jak by to měl řešit?

RP1: Rozhodně říct klientovi jak na tom jsem, že třeba tohle nevím nebo neznám. Když to teda pracovník neví, pokud to dovoluje situace, si s klientem tu věc vyhledat, vyhledat a vysvětlit si to společně, případně pokud je to něco většího připravit se na to, domluvit se kdy mu mohu v nejbližší době informace předat.

T: Může pracovník klientovi někdy odmítnout pomoc? Pokud ano tak kdy?

RP1: Určitě ano, je tam víc věcí, např. pokud je pracovník v této otázce zainteresovaný, třeba citově, pokud by se to pracovníka dotýkalo a nemohl by být objektivní nebo v případě přehlcenosti pracovníka klienty. Třeba když je v jedné chvíli moc zakázek, pokud je krizová situace na klubu nebo ve streetu (pozn. v terénu). Nebo pokud je to zakázka, o které nic nevím, ale nabídnu pomoc s odstupem, nastuduju, vysvětlím, teď to nejde...

T: Jak by se měl podle tebe chovat pracovník, když se baví s klientem? Na co by měl dbát, na co by si měl dát třeba pozor?

RP1: Neodsuzovat, vzhled, fyzicky za nějaké třeba špinavé oblečení, vadu, cokoliv... vzhled. Být stručný, nepoužívat výrazy, kterým by nerozuměl. Neměl by odbíhat od zakázky a neměl by se nechat od něj odvést, soustředit se na to co klient potřebuje. Měl by dbát na to, aby byly podmínky v pohodě, třeba když klient spěchá na tramvaj... přiměřeně situaci. Neměl by používat sprosté slova. Jo a hlavně, důrazně vnímat, co klient říká. Hledat řešení, způsoby jak na něčem zapracovat, nabízet možnosti.

T: Co je podle tebe důležité obsáhnout v rámci prvního kontaktu?

RP1: Rozhodně říct kdo jsem, odkud jsem, jakoby se představit. Pár otázkami zjistit, jestli člověk spadá do mé cílové skupiny a podat základní informace o službě, případně ukázat prostor klubu, aby se tam cítil lépe a orientoval se v prostoru. Taky zapojení do klubu, mezi děti třeba hrou, zjistit nějaké vazby, aby dítě nebylo samotné. Zjistit jestli se dítě už setkalo s podobnou službou.

T: Díky moc, to je vše.

Respondent 2

T: Tak souhlasíš s rozhovorem, že ho přepíšu a uvedu v mé práci?

RP2: Ano

T: Kolik je ti let?

RP2: 29

T: Jak dlouho pracuješ v nízkoprahových službách?

RP2: 3 a půl roku

T: Co je podle tebe důležité, aby pracovník NZDM zvládal? Co by měl podle tebe umět, znát, případně jaké by měl mít vlastnosti?

RP2: Toho je tolik... měl by se umět bavit s dětmi i mládeží a přizpůsobit tomu jazyk. Měl by být určitě empatický a pochopit co druhý cítí, předpokládat co nějaká situace může vyvolat u druhého. Měl by být důsledný, měl by umět držet hranice, umět vysvětlovat různé věci aby ho klient pochopil.

T: Co si myslíš o věku?

RP2: Možná je důležitý věk, i když někdy by to zvládla i osoba starší, ale věk by musela předčít ta osobnost toho člověka.

T: Co podle tebe znamená dobrý, nebo vydařený kontakt s klientem?

RP2: Když je spokojený klient..., možná i pracovník.

T: Jak se pozná, že je spokojený ten klient?

RP2: Možná nějakým klidovým rozpoložením, taky že odchází s nějakým zamyšlením možná, že ho pracovník nutí přemýšlet. Jako nemusí to být do hloubky, ale prostý kontakt s člověkem, který toho klienta nějak zaktivizuje. Že ten samotný kontakt je mnohem lepší než kdyby byl klient úplně bez kontaktu... mluvit s tím člověkem je důležitý.

T: Co je podle tebe hlavní náplní práce kontaktního pracovníka?

RP2: Kontaktovat klienta, zajímat se o něho, zajímat se o to jak vnímá svět, jak vnímá sebe, jakou má náladu. Jakou má rodinu třeba, zajímat se o jeho samotného, kde vyrůstá a jaký má problémy. A potom nějak aktivizovat ho k nějaké činnosti, pokud má klient zájem tak mu pomoci, poradit. Vysvětlovat mu různé situace, aby pochopil kontext.

T: Co tě na současné práci baví?

RP2: Baví mě...ty lidi mě baví. Práce s lidma, zvláště s dětma. Baví mě nové situace, které jsou spontánní, spontánnost toho člověka, že každý je jinej. Baví mě dělat si legraci z věcí a smát se společně.

T: S čím by měl kontaktní pracovník umět klientům pomoci? Třeba...

RP2: Možná by jim měl umět nastínit několik cest, kterými by se klient mohl dát, neřící mu o jedné, ale na příkladech mu ukázat, takhle to řešil kluk A, takhle kluk B, C... můžeš si něco vybrat nebo vymyslet i jiný způsob. A měl by respektovat jeho rozhodnutí taky.

T: Co když chce klient po pracovníkovi něco, co pracovník neví? Je to podle tebe v pořádku že něco neví, a jak by to měl řešit když k tomu dojde?

RP2: Jasný, jsme lidi, kteří zapomínají a neví všechno, takže to není žádná katastrofa, existuje spousta různých zdrojů informací, měl by na férovku říct: „nevím to, ale zjistím to a můžu ti to říci“, může se stát, že to je pro klienta bezvýznamný a už to vědět nechce, ale přesto bych si to zjistila. Já to tak dělám, když je další příležitost, tak mu informaci sdělím nebo to nevyužiju. Když něco nevím tak jsem zvědavá, takže si to najdu.

T: Může podle tebe pracovník klientovi odmítnout pomoci? Pokud ano, v jakém případě?

RP2: Může mu odmítnout pomoci, ale měl by ho asi přesměrovat k jinému pracovníkovi nebo na jinou službu. Situace bývá taková, že to odmítneš, že je to nepříjemné, že se to nějak spojuje s osobní negativní zkušeností pracovníka a pracovník se s tím neumí nějak vyrovnat, proto v té situaci by měl ukázat klientovi, kdo mu jiný pomůže v tom pokud to nemůže udělat on.

T: Jak by se měl podle tebe chovat pracovník, když se baví s klientem? Na co by měl dbát?

RP2: Na přirozenosti, na to aby byl pochopitelný, čitelný, aby ta atmosféra toho vztahu byla příjemná, aby neodrazovala.

T: Co by podle tebe neměl dělat?

RP2: Neměl by asi nějak odsekávat klientovi, neotáčet se zády, stranit se komunikaci. Možná by neměl být podlízavej.

T: Co je podle tebe důležité obsáhnout v rámci prvního kontaktu?

RP2: Měla by být nějaká důvěryhodná atmosféra navozená, aby se ten člověk nebál. Určitě seznámení, potom nabídka nějaká, co je možný tady dělat na tom místě, co je to za místo, a nějaký pravidla, základní, nezahltit toho klienta ale seznámit ho se základními pravidly. A pracovník by měl možná nějak odhadnout, co teď ten klient prožívá, z toho vzezření jde vždycky odhadnout, jestli je to třeba kluk, kterýho nic nepřekvapí a popere se se vším, nebo je to malá holčička, stydlivá a zvědavá, tak se přišla podívat do klubu. A měl by se nějak... to už jsem říkala to seznámení, ale tak obecně jenom nařknout co ten klient

třeba dělá rád, co nemá rád, co takhle dělá po škole nebo tak, tak obecně se zeptat. A taky něco říci o sobě, že pracovník pracuje v tomto klubu, že je to jeho práce.

T: To je vše, moc děkuju.

Respondent 3

T: Souhlasíš s rozhovorem a s tím, že bude přepsaný v mé práci?

RP3: Ano.

T: Kolik je ti let?

RP3: 26

T: Jak dlouho pracuješ v nízkoprahových službách?

RP3: Za šest dní jeden rok.

T: Co je podle tebe důležité, aby pracovník NZDM zvládal, uměl, znal, jaké vlastnosti by měl mít?

RP3: Vlastnosti? By měl být podle mě přímý, pohotový, flexibilní. Měl by se zajímat o aktuální dění ve světě svých klientů nebo jejich prostředí, nebo tak bych to řekla. Měl by poznat specifika... nějaké specifické znaky cílové skupiny, měl by se umět pohotově rozhodovat a myslím si, že by neměl být direktivní. Anebo nadřazený... nevím, jestli direktivní je správně...

T: Co by měl zvládat, umět, myslíš že jsme to obsáhli?

RP3: Ještě něco. Měl by zvládat reagovat i v takových situacích kdy hned neví jak by měl reagovat, v takových zátěžových stresových situacích by to měl nějak ustát. A ještě jsou velmi důležité komunikační schopnosti.

T: Myslíš, že je něčím podstatný věk pracovníka v nízkoprahu nebo v terénu?

RP3: Myslím si že ano. Ale v tom podle mě strašně záleží, jak dlouho to ten člověk dělá. Věk sám o sobě taky, ale má to souvislost s tím, jak dlouho ten člověk pracuje v těch službách.

T: V čem to je, to že na tom záleží?

RP3: Podle mě, já si myslím, že čím je ten pracovník starší, tím si vyžaduje větší respekt? Ale jako přesně v tom si myslím že...nebo neumím si představit, že by nastoupila čtyřicetiletá žena poprvé pracovat do nízkoprahu k mladým. Záleží i na tom, jaká je cílovka se kterou má pracovat.

T: Co podle tebe znamená dobrý kontakt s klientem?

RP3: Když z něho máš dobrý pocit, nemusí to být ani nic vážného, řešení nějaké vážné situace... když vidíš nebo cítíš, že tě ten klient rád viděl.

T: A co znamená nevydařený kontakt?

RP3: (odmlka)

T: Jestli takový je teda...

RP3: Určitě ... nevydařený kontakt... nevím, když se ti, když se ti dlouhodobě něco nedaří i v součinnosti s tím klientem, když narážíš neustále na nějaké překážky.

T: Co je podle tebe hlavní náplní práce kontaktního pracovníka?

RP3: Kontaktování klientů, řešení jejich situace, podpora... ta podpora je podle mě asi velmi důležitá, oceňování, motivace, no, nevím jak bych to nazvala... vstřícnost. A nějaké neustálé hledání, co by se dalo dělat.

T: Co tě na tom baví, co ti dává energii?

RP3: To co vidím. Každý klient, kterého si třeba nevšimnu, a přijde za mnou sám. Dává mi energii, když se na mě někdo s něčím obrátí, ty úplně běžné lidské kontakty a dává mi energii když se hroutí předsudky. Když vidím, že to jde a to co se tu děje by mohlo být i jinak.

T: S čím by například kontaktní pracovník měl umět klientům pomoci, zkus konkrétně.

RP3: Myslíš třeba se žádostí o práci?

T: Třeba.

RP3: Pro mě konkrétně s nějakými komunikačními schopnostmi, vůbec jak komunikovat s prostředím, s úřady, se školou, v tom jak se prezentovat anebo... v tom aby se prostě mohli vyvíjet nějakým směrem, podporovat co v nich je nebo hledat něco nové. A úplně konkrétně prostě se všemi věcmi co potřebují v každodenním životě, třeba co obsahuje pracovní smlouva, jak kde co hledat a najít. Na koho se obrátit. A hlavně asi úplně konkrétně je nějak naučit, aby to dokázali sami.

T: Představ si, že klient po pracovníkovi chce něco, co pracovník neví. Jak by to podle tebe měl řešit?

RP3: Nevím, jestli je na to nějaký vzorec, ale myslím si, že není až taková hanba říct mu: „hele to nevím, ale pojd', podíváme se na to najdeme to“, resp. když není možné to zjistit hned, povím: „víš co, přijď zítra, já to do zítra zjistím...“

T: Myslíš, že pracovník může klientovi odmítnout pomoc? A pokud ano, tak kdy podle tebe?

RP3: Myslíš třeba, když potřebuje něco, co neposkytujeme nebo když nechce, protože s tím má osobní problém?

T: Klidně obojí můžeš zmínit, když to tak vidíš.

RP3: Když žádá něco, co neposkytujeme, velmi jednoduše ho přepošleš, dáš mu kontakt, zavoláš kam třeba, když žádá něco co není v naší nabídce. A když někdo něco chce, a já s tím mám nějaký osobní problém ... asi by neměl odmítnout, každopádně, když si to teď zkouším nějak představit... (odmlka) požádat kolegu? Umím si to představit v nějaké extrémní situaci, pokud má pracovník kolegu, na kterého se může obrátit. Ale nevím, jestli by měl mít nějaký osobní problém s tím, co poskytuje.

T: Jak by se měl podle tebe chovat pracovník, když se baví s klientem? Na co by měl dbát?

RP3: Jak by se měl chovat v kontaktu?

T: Ano.

RP3: Se zájmem, s respektem, bez nějakého takového škatulkování, řekla bych předsudků, ale spíš odsuzování bych řekla, nebo bez posuzování, tak. Asi by neměl být strojený, měl by být přirozený. Měl by své reakce přizpůsobit tomu, jak si aktuálně myslí, že se chce ten klient bavit, jestli je to něco vážného, jestli je v pohodě... nebo si chce jen pokecat nebo tak. Měl by být otevřený, ne příliš, ale měl by mluvit na rovinu. A myslím si, že někdy je fakt velmi dobrý pomocník humor... to je asi všechno. A ještě ta komunikace by měla být na jedné úrovni, neměl by být jeden výš a druhý níž zákonitě...

T: Co je podle tebe důležité obsáhnout v rámci prvního kontaktu?

RP3: Myslím, že úplně, úplně poprvé, když si představuješ tu službu, by měl pracovník obsáhnout, co můžeš nabídnout, podle mě v prvokontaktu úplně stačí toto. K ostatnímu se můžeš dostat později. A podle mě to, když řekneš někomu, co mu můžeš nabídnout, začal by se zajímat za jakých podmínek, takže by to přineslo další kontakty.

T: To je všechno, moc děkuju za rozhovor.

Respondent 4

T: Tak, souhlasíš s rozhovorem? A s tím, že bude uvedený v mojí práci?

RP4: Ano.

T: Kolik je ti let?

RP4: 28

T: Jak dlouho pracuješ v nízkoprahových službách?

RP4: 6 let

T: Co je podle tebe důležité, aby pracovník NZDM zvládal, uměl, znal, jaké vlastnosti by měl mít...

RP4: Asi by měl mít nějakou sociální inteligenci, měl by znát tu cílovou skupinu se kterou pracuje a jejich potřeby a umět je rozpoznat, měl by umět nějak přiměřeně komunikovat adekvátně k situaci která se řeší. Asi by měl být pro klienty čitelný a jasný, srozumitelný.

T: Myslíš, aby věděli co od něj čekat?

RP4: Ano.

T: Myslíš si že je podstatný věk pracovníka NZDM?

RP4: Já myslím že ne, ale neměl by být moc daleko od cílovky a asi by to neměl být člověk, který je mladší než oni, ale v zásadě bych si na to nedávala pozor.

T: Co podle tebe znamená dobrý kontakt s klientem?

RP4: Z kterého odchází klient spokojený, který si ověřím a dostanu nějakou zpětnou vazbu od klienta, buď slovní, nebo je to to, jak se tváří, v jakém rozpoložení odchází.

T: A nevydařený kontakt? Jestli nějaký takový existuje...

RP4: Když pracovník překračuje hranice a nechá prostě kontakt přeseknout svými potřebami a nereflektuje to, co potřebuje klient. A pak nějaké jako etické úlety...

T: Co je podle tebe hlavní náplní práce kontaktního pracovníka?

RP4: Myslím prostě, že si dlouho vytvářet ten vztah, umět se bavit v podstatě s kýmkoliv a umět z klienta vytáhnout a podpořit ho v tom, co potřebuje.

T: Co tě na této práci baví nebo kde bereš motivaci, energii.

RP4: Mně baví ty dlouhodobé kontakty a vztahy s klienty a to, že jsem nějakou součástí jejich života, sledovat ten jejich životní příběh mě baví.

T: S čím by kontaktní pracovník měl umět klientům pomoci, myslím konkrétně...

RP4: Asi pomoci orientovat se ve věcech, ve kterých tápou. Poradit jim ve věcech, se kterými nemají za kým jít. A nějak je prostě zkompetentňovat, aby sami dokázali hájit nějaké svoje práva a potřeby.

T: Představ si situaci, kdy chce klient po pracovníkovi něco, co neví. Jak by to měl řešit?

RP4: No prostě poví že to neví, případně se dohodne s klientem, kdy mu ty informace předá a pokud je to úplně mimo, odkázat na jiného pracovníka nebo jinou službu.

T: Může pracovník klientovi odmítnout pomoc? A pokud ano tak v jakých případech?

RP4: Může v tisících... když není v práci, když klient chce něco, co ta služba nenabízí nebo je to mimo, když má klient zákaz, když porušuje pravidla. Tak mu podat nějaké základní info nebo ho doprovodit nebo poslat do jiné služby. Když na to nemá čas, poslat ho k jinému pracovníkovi.

T: Jak by se měl podle tebe chovat pracovník, když se baví s klientem? Na co by měl dbát?

RP4: Aby klient věděl, že má pracovník o něho zájem, sledovat sebe ale i toho klienta a měl by jít po tom, co je důležité pro klienta.

T: Co je podle tebe důležité obsáhnout v rámci prvního kontaktu?

RP4: Podle mě obsáhnout je důležité nějakou důvěru a zájem o klienta a ty informace už jsou vedlejší. Prostě dosáhnout toho, že ten klient ještě někdy přijde po tom setkání. A aby věděl zhruba, s čím může přijít.

T: To je všechno, moc díky.

Respondent 5

T: Takže já tě poprosím jenom o souhlas s tím, že to bude, že to bude nahrávaný.

RK1: Jojo

T: Super, díky. Tak, kolik ti je let?

RK1: 20

T: Dvacet... a jak dlouho chodíš do klubu zhruba.

RK1: Zhruba? Takový 3 roky už? Skoro 4 no...

T: Zkus si představit, že bys měla za úkol, přijmout nového pracovníka do klubu, ty, jo? Co by mělo v tom inzerátu být, jako jakej by měl být, jaký by měl mít vlastnosti, dovednosti, co by měl umět?

RK1: Jako kdybych já měla...jasný.

T: Přijmout jakoby nového pracovníka.

RK1: Tak hlavně, aby tam měl dobrý posudky ne, o tom co dělal minule...co by tam ještě mělo být... (odmlka)

T: Co pro tebe by bylo důležitý jako pro klienta jakoby na tom...

RK1: Jako pro mě jo?

T: Hm

RK1: Tak jestli dodělal školu základní, hlavně, kolik mu je, co dělal...

**T: Hm, a kolik by mu tak třeba mělo být, aby to tobě jako klientovi vyhovovalo?
Když s tebou bude řešit různé věci?**

RK1: Jasný, tak do těch třiceti pěti aby měl hlavně. Co je tam, ještě no vlastně...no, jaj...(smích)

T: Jo jako aby... aby pro tebe to bylo fajn, když prostě on s tebou na tom klubu bude dělat, tak jakej by měl být.

RK1: Jo, no prostě aby rozuměl dětem, aby si s nima to, vyhovoval, tak jak my... co no, ty posudky hlavně aby měl dobrý...

T: Hm, jako aby měl nějaký zkušenosti a tak jo?

RK1: No, jasný. Hlavně aby tomu rozuměl..., prostě věděl, o čem se asi nějak jedná aby uměl komunikovat, to je důležitý no, tyhle věci. Aby s těma děckama uměl...si hrát a věděl co s nima má vlastně dělat, ne že jenom přijde člověk a... bude dělat jako věci který... má dělat, ale při tom by tomu jako nerozuměl, těm dětem a takhle.

T: Aha, aby si s nima prostě sednul jako...

RK1: No, aby s nima komunikoval a takový. No a to by asi mělo být vše.

T: Jo. Proč myslíš, že ten pracovník na klubu je a co by podle tebe tam měl všechno dělat?

RK1: Tak pracovník je od toho, aby dětem pomáhal, aby si s nima hlavně hrál.... ne že hrál, ale ukazoval ty věci, co se tam může, co ne vlastně, a... co by ještě to... no, pomáhal třeba tym rodičům, když něco potřebujou nebo takhle aby prostě řekl to, nebo vyhledal na internetu a takový věci no prostě.

T: Co tě na klubu nejvíc láká, nebo proč tam vlastně chodíš, hlavní důvod takovej...

RK1: Tak mě? (smích) Tak mě to tam prostě baví no, tak lepší budu v klubu, než se doma nudit protože v klubu jsou děcka známý, jezdíme na výlety, to mě na tom nejvíc baví no.

T: Ted' se tě ještě zeptám, jestli tě napadá něco, s čím by ti pracovník měl umět pomoci, prostě co by fakt měl umět a znát.

RK1: Tak hlavně kvůli dětem ne, když třeba něco neumijou aby... doučko ne, aby mohl doučovat, anebo práce na počítaču, když člověk neumí nebo takhle...

T: Takže aby jako pomohl s tady těma věcma...

RK1: No, jasný.

T: Ještě se zeptám, je podle tebe v pohodě, když třeba ten pracovník něco neví, když se stane, že něco neví, a případně pokud se to stane, co by s tím měl dělat.

RK1: Tak když člověk snad něco neví, a ten druhý o tom ví, tak by mu měl říct ne, co vlastně má s tím dělat.

T: Já myslím teďka když přijde jakoby klient za pracovníkem a něco po něm chce, prostě něco neumí a chce aby ten pracovník ho to třeba naučil nebo mu to řekl, a ten pracovník zrovna prostě neví, jo, neví jak to je, nezná tu informaci prostě, jak by to měl řešit, nebo jestli je to vůbec pro tebe v pohodě, že ten pracovník někdy něco neví...

RK1: No tak to samozřejmě, tak člověk neumí... nemůže vědět všechno, tak já nevím, buď bych ho poslala za jiným pracovníkem, který tomu prostě rozumí, nebo bych se omluvila, že to prostě neumím a že tady nemáme toho pracovníka třeba v tu dobu a že by mohl přijít v tu a tu dobu ten a ten den.

T: Myslíš, že ti může pracovník někdy odmítnout pomoci, když přijdeš jako klient?

RK1: Ne. By měl spíš naopak pomoci ne, tomu klientovi.

T: Jak by se měl pracovník chovat, když se s tebou baví? Jakej by měl bejt při tom rozhovoru, aby ti to vyhovovalo, aby to bylo fajn?

RK1: Jako pro mě?

T: Hm

RK1: Hlavně příjemnej, aby se uměl s tím člověkem bavit, a... no (smích), to je asi vše.

T: Stačí takhle jo?

RK1: Hm

T: Představ si teďka, a to už bude asi poslední otázka, představ si, že jdeš do nějakýho úplně novýho klubu, neznáš prostě, jdeš tam s nějakou jako představou, jak by to mělo proběhnout, abys měla chuť prostě se tam potom vrátit?

RK1: Jako když přijdu poprvé do novýho klubu?

T: Do novýho klubu.

RK1: Tak kdybych tam přišla a kdybych ty děti neznala, tak normálně bych se s nima seznámila a posoudila bych je, jaký jsou. No a kdyby se mi to prostě tam zalíbilo, tak bych tam chodila a kdyby ty děcka pro mě byly nepříjemný, tak to bych tam asi přestala chodit no, protože bych nerada měla nějaký problémy s nima nebo takhle kdyby mě venku viděly ne a to.

T: A myslíš, že tam hraje roli aji ten pracovník, že by to taky třeba pro tebe bylo podstatný v něčem, jako jak se třeba chová on a tak?

RK1: Tak to je jasný. To je podle aji tych dětí, tak když jsou v klubu ty děti tak hlavně aby je, pozorování... ty pracovníci, že když prostě někdo přijde nověj, aby se k nim choval tak jak má, a ne že obratem budou na ně špatný nebo zlí, no a to záleží aji na tom pracovníkovi no jakej je a takhle.

T: Jo, takže pozoruješ, jak ten pracovník se chová a taky podle toho...

RK1: Jasný,

T: Supr, tak jo, pro mě je to všechno a moc děkuju.

RK1: Jojo (smích).

Respondet 6

T: Souhlasíš s nahráváním?

RK2: Jo.

T: Bezva, tak kolik ti je let?

RK2: 15.

T: Jak dlouho chodíš do klubu? Zhruba zkus...nemusí to být přesně.

RK2: 4 roky.

T: Tak, představ si, že bys měl za úkol přijmout novýho pracovníka. Měl bys to prostě za úkol. Měl bys napsat inzerát, jo, jakej by měl bejt, co by měl umět? Zkus říct...

RK2: Tak měl by být hodnej, pracovitej, slušnej...(odmlka) no a nevím.

T: Co by měl umět třeba?

RK2: Zaleží jaká by to byla práca ne...do klubu třeba?

T: Do klubu no.

RK2: Tak měl by být, musel by umět...musel by být vyučenej...

T: Hm, v čem myslíš?

RK2: Tak nevím, sociální něco...

T: Jako sociálně zdatnej nějak by měl bejt, hm?

RK2: No

T: Co by měl ještě umět? Třeba konkrétního klidně co tě napadne...

RK2: (odmlka, smích) nevím...

T: Nevadí v pohodě...a třeba věk? Je pro tebe důležitěj věk? Kolik by mu mělo být zhruba?

RK2: Tak třicet něco

T: Hm

RK2: To je jedno...

T: Dobrý. Tak... jak by se měl chovat ten pracovník? Když se s tebou baví, aby to pro tebe bylo příjemný...

RK2: Tak hezky... slušně no a tak prostě...

T: Co by třeba neměl dělat, co ti vadí při tom rozhovoru?

RK2: Mě jo? Když s ním mluvím...co by neměl dělat?

T: Hm, co ti vadí prostě, když by...třeba představ si, že se bavíš s pracovníkem. Co by ti vadilo, kdyby dělal?

RK2: Prostě že mě ignoruje.

T: Jo, že tě jakoby neposlouchá...

RK2: Jo

T: Jasný, ještě něco?

RK2: (kroutí hlavou)

T: Tahle...jo. Proč myslíš, že ten pracovník v tom klubu je? Co by tam měl dělat?

RK2: Tak, starat se o ty děcka, hlídat je, pomáhat jim.

T: Pomáhat jim třeba s čím?

RK2: Tak když někdo bude chtít pomoci třeba...s úkolami aby pomáhal...s čím ještě pomáháte?

T: Chtěla bych spíš tvou představu, co bys ty rád, aby ten pracovník jako dělal? Nebo uměl...

RK2: Aby si vzal ty děcka, pomáhal jim a... prostě aby na ně byl hodnej.

T: Co tě na klubu láká? Proč tam vlastně chodíš?

RK2: Tak, jsou tam děcka, je to tam dobrý, počítače tam jsou...

T: Jasný... napadá tě něco, s čím by ti měl pracovník umět pomoci?

RK2: Tak já nevím...

T: Zkus si představit cokoliv, co řešíš...

RK2: Vypsat papíry, když to třeba nebudu umět. Na počítačích, třeba když nebudu něco vědět...naučit mě něco nového.

T: Je podle tebe v pohodě, když ten pracovník něco neví, když přijdeš za ním s nějakou otázkou a on ti nedokáže odpovědět, protože to prostě neví. Myslíš, že je to v pohodě? A co by s tím měl dělat?

RK2: Tak jako v pohodě to je, ale musí se to nějak prostě naučit.

T: Hm, takže by se měl podívat, naučit se to, aby to už pak příště věděl? Tak to myslíš?

RK2: Jo.

T: Myslíš, že ti může pracovník někdy odmítnout pomoci?

RK2: Tak...neměl by to dělat no.

T: Dobrý, tak...a úplně poslední otázka, představ si, že jdeš do nějakýho úplně novýho klubu, úplně poprvý. Vůbec nevíš co od toho máš čekat, jak to tam bude vypadat, jaké to tam bude a tak. Jak by to jako mělo proběhnout, abys měl chuť tak přijít znova příště?

RK2: Privítat mě...hodný tam být a...prostě normálně no.

T: Hm, a co by tam nemělo proběhnout? Co by tě třeba znechutilo tak, že bys tam už nešel?

RK2: Kdyby se tam ke mně chovali hnusně...ti kamarádi třeba noví a takový...to bych tam nešel.

T: Kdyby kámoši byli jako takoví nějací... že by ti nesešli...

RK2: (kývá na souhlas)

T: Hm, dobrý, tak děkuju moc!

Respondent 7

T: Takže souhlasíš teda s tím, že to budu nahrávat, pak to přepíšu s tím, že změním jméno jo?

RK3: Jo.

T: Tak, kolik ti je let?

RK3: 16.

T: Hm, jak dlouho chodíš do klubu? Zhruba, zkus...

RK3: 7, 8 roků?

T: Tak, zkus si představit, že bys měl přijmout do klubu nějakýho novýho pracovníka. Jakej by měl bejt? Co by měl umět, jaký by měl mít třeba vlastnosti...

RK3: Takže mluvit, hodnej by měl byt...měl by jakože spolupracovat tak jak vy...měl by se jakože zapojovat, pomáhat nám...tak jak vy to děláte.

T: Co věk, je pro tebe důležitěj věk? Kolik by mu mělo být zhruba?

RK3: 18.

T: 18? Hm, a může být aji starší třeba?

RK3: Jo.

T: Fajn, ještě něco tě napadá?

RK3: Ee.

T: Dobrý (odmlka)...co je pro tebe asi nejdůležitější z tady těch věcí, cos řekl. Máš něco, něco co je opravdu jako... co by ten pracovník měl umět nebo jakej by měl bejt?

RK3: Umět se chovat.

T: Potom se tě zeptám, když bys něco řešil s nějakým pracovníkem, co je ti při tom rozhovoru příjemný a co je ti třeba nepříjemný?

RK3: To nevím...

T: Co fakt jako nemáš rád, když třeba ten pracovník dělá...

RK3: Že se mě na všechno vyptává.

T: Hm, takže tě ted'ka asi celkem štvu, co? (smích)

RK3: (smích) ne ty jakože zrovna...

T: (smích)...si dělám srandu. Takže když se tě zeptám, jak by se ten pracovník měl chovat, když se s tebou baví?

RK3: Normálně jakože...prostě tak jak se s ním já bavím, tak... tak on aby se ke mně bavil.

T: Jasně, chápu. Proč si myslíš, že ten pracovník na tom klubu je a co by podle tebe tam měl dělat?

RK3: Tak pomáhat, ne, lidem...a pracovat tam musí...

T: Co to znamená pracovat?

RK3: Tak jakože...(odmlka)

T: Co myslíš, že je ta jeho práce tam?

RK3: Pomáhat nám (odmlka), už nevím dál co...

T: Super, stačí úplně. Tak, co tě na tom klubu nejvíc láká nebo co je hlavní důvod, proč tam chodíš?

RK3: Tak abych se něco... dozvěděl, abyste mi pomohli s něčím... a tak, že na počítač, že se pobavím.

T: Jo, jasně. Napadá tě něco, s čím by ti pracovník konkrétně měl umět pomoci?

RK3: S prací, s bydlením, se sociálkou, ...

T: Je podle tebe v pohodě, když ten pracovník něco neví, když se na něho třeba obrátíš s nějakým dotazem a on to prostě neví? A případně, jak by to měl řešit dál?

RK3: Tak podívat se třeba na internet a tak...no a potom by se to nějak já nevím...

(odmlka)

T: A je to pro tebe v pohodě, že neví?

RK3: Tak jo, tak skoro všichni lidi nevíjou...jako úplně všechno...

T: Hm, ale chápu dobře že když to potom nějak zjistí, tak je to pro tebe v pohodě.

RK3: Jo

T: Myslíš, že ti může pracovník odmítnout s něčím pomoci a pokud jo, tak kdy?

RK3: (odmlka) Ne

T: Neměl by, hm. Jo a poslední otázka, zkus si představit, že jdeš do úplně nějakýho novýho klubu. Úplně poprvé, vůbec nevíš, co od toho máš čekat. Jak by to tam mělo proběhnout, abys měl prostě chuť se tam vrátit znova? Přijít tam podruhé prostě...

RK3: Tak aby se ke mně hezky chovali, to...prostě že tam jdu jakože novej, nejdřív se seznámíme to...potom když se mi to tam nějak zalíbí, tak tam budu chodit...prostě tak jak tadyk, to bylo...

T: Dobrý, tak jo, celý. Děkuju moc!

Respondent 8

T: Tak, Vany, kolik je ti let?

RK4: 10 a bude mi 11

T: Tak... jenom souhlasíš s tím nahráváním teda, v pohodě jo?

RK4: Hm, (kýve hlavou na souhlas.)

T: Bezvadný. Tak, jak dlouho chodíš do klubu mně řekni.

RK4: (odmlka)

T: Zhruba, nemusíš přesně. Jestli rok, nebo půl roku, nebo třeba pár měsíců...

RK4: Půl.

T: Jo? Půl roku, dobrý. Tak, představ si, že bys ty měla přijmout nějakýho novýho pracovníka do klubu, víš jak to je, kdo je pracovník a kdo je klient?

RK4: Hm (kýve hlavou na souhlas.)

T: Tak představ si, že bys měla přijmout novýho pracovníka, tak jakej by měl bejt a co by měl umět.

RK4: Měl by umět...dělat s děckama, měl být na děcka hodný (odmlka) už nevím.

T: Máš třeba nějakou představu o věku? Je důležitěj věk? Kolik by mu mělo být..., nebo to není důležitý...

RK4: Třeba třicet nebo kolem dvaceti

T: Hm, a ještě třeba... já nevím, třeba jsi říkala, že by měl umět dělat s děčkama jo? Co to vlastně znamená umět dělat s děčkama?

RK4: Třeba, kdyby něco nevěděli, tak by jim měl pomoci, třeba s malýma děčkama by měl umět něco třeba dělat, aby ho poslouchaly... a to už je asi všechno.

T: Supr, děkuju. Tak. Potom se tě zeptám, třeba když si představíš nějaký rozhovor s pracovníkem, bavíš se o něčem, to je úplně jedno, máš něco, co ti třeba vadí, když ten pracovník dělá a co je ti naopak příjemný při tom rozhovoru?

RK4: Třeba když, mně vadí třeba na pracovníkovi, že když my nic neděláme, tak on na nás začne křičet.

T: Jasně, takže ti to přijde jakoby nespravedlivý?

RK4: (kýve na souhlas)

T: A něco co je třeba fajn, co by pracovníci měli dělat?

RK4: Že měli by dělat, mluvit s děčkama, a...chovat se slušně...a tak dál.

T: Supr, proč myslíš, že ten pracovník na klubu je, co by měl... tam dělat.

RK4: Aby je pracovník třeba, aby je to..., třeba nemluvit sprostě, nemlátit.

T: Takže by měl hlídat pravidla, to myslíš?

RK4: Hm (kýve hlavou na souhlas.)

T: Ještě něco co by měl třeba?

RK4: Třeba nemá před nima kouřit.

T: Hm, takže aji on by měl jakoby dodržovat nějaký věci.

RK4: Hm (kýve na souhlas.)

T: Jasně, super. Ještě něco?

RK4: (kýve že ne)

T: Pak se tě zeptám, co tě na klubu nejvíc láká a proč tam vlastně chodíš?

RK4: Mně na tom láká třeba, že mně to tam baví, ... (odmlka)

T: A čím to je, že tě to tam baví?

RK4: Třeba, že tam si maluju, bavím se s děčkama, chodíme na počítače, na pobytočky... to je všechno.

T: A napadá tě něco, s čím by ti pracovník měl umět pomoci? Něco konkrétního třeba?

RK4: Třeba když, máme nějaký problém, tak s tím má nám pomoci. Třeba když se s něk...někdo s někým bije...

T: Hm, tak by měl jako zasáhnout?

RK4: Hm (kýve na souhlas.) Třeba kdyby ne..., aby trošku bylo ticho, že nemajou křičet.

T: A jak jsi říkala o tom problému, tak tys říkala, kdybys měla nějaký třeba problém, že by ti měl umět pomoci. Napadá tě něco, nějaký konkrétní třeba problém?

RK4: Třeba že, by mě někdo chtěl zbít, že třeba je venku, a čeká tam, tak že měl by to mně pomoci.

T: Hm a ještě, ještě nějaký třeba problém jinej?

RK4: Třeba... že třeba bysme měli jít do domova.... (odmlka).

T: Hm, tak by ti mohl pomoci v tom myslíš?

RK4: Hm (kýve na souhlas).

T: Tak, je podle tebe v pořádku, když se třeba obrátíš s nějakým dotazem na pracovníka, něco tě zajímá, chtěla bys něco vědět, a on ti nedokáže odpovědět, prostě neví, teďka tu odpověď. Myslíš, že je to v pohodě a pokud ano, tak co by s tím měl dělat?

RK4: Že třeba když to neví, tak bych se zeptala někoho jinýho, třeba, kdyby to věděl tak bych se zeptala na to, aby mi to řekl... (odmlka).

T: Takže by ses zeptala někoho jinýho prostě.

RK4: Hm (kýve na souhlas).

T: A myslíš, že ten pracovník by sám s tím měl jakoby něco dělat, když on ti nedokáže odpovědět teďka v tuhle chvíli?

RK4: To já nevim.

T: Myslíš, že ti může pracovník odmítnout pomoci?

RK4: Ne.

T: Hm, tak a jak by se měl chovat ten pracovník, když se s tebou baví, aby ti to bylo příjemný?

RK4: Třeba... aby nežvýkal, nebo nejedl (smích)

T: Aby to prostě pro tebe bylo fajn.

RK4: Třeba, že by něco dělal tak bych se zeptala, třeba bysme si sedli někde, abysme si povídali.

T: Takže jako být někde bokem, v klidu a prostě si povídat.

RK4: (kýve na souhlas.)

T: Super. Tak a poslední otázka, zkus si představit, že jdeš úplně do nového klubu, vůbec nevíš, co to je za klub, nevíš co od toho máš čekat prostě jdeš úplně do nového klubu mezi nové lidi. Jak by to tam mělo proběhnout, abys měla chuť tam jít znova.

RK4: Hm...že...bych tam šla, zeptali by se mě jak se jmenuju, byli by na mně hodný, třeba něco by, co já bych chtěla tak by to udělali... to je asi všechno.

T: Super. A je něco, co by dělat neměli, co...co by třeba udělali a ty už bys tam prostě nepřišla?

RK4: Třeba by...byli by na mně zlí, nadávali by na mně... už nevím.

T: Dobrý, tak moc děkuju, to je celý.

Respondent 9

T: Tak, souhlasíš s tím, že to budu nahrávat? V pohodě?

RK5: Jo.

T: Dobrý. Tak, kolik ti je let, mi řekni.

RK5: 12.

T: Jak dlouho chodíš do klubu? Zhruba, odhadem.

RK5: 4 měsíce.

T: 4 měsíce teprv? Hm. Super. Tak, řekni mně, kdybys měla třeba, představ si, že bys měla vybírat nového pracovníka do klubu. Úplně nového, jo? Jakej by měl bejt a co by měl umět.

RK5: Hodnej, když někdo by něco udělal tak přísněj, zábavnej...

T: Hm, super, a co by měl umět třeba, měl by něco umět?

RK5: Třeba umět...no já nevím jako co umět,

T: Jestli jako by musel něco znát a něco vědět...

RK5: Třeba všechno?

T: Jako aby ti dokázal poradit se vším třeba?

RK5: (kývá hlavou na souhlas)

T: Co věk třeba? Jak by měl bejt starej?

RK5: Dvacet sedum třeba.

T: Třeba tak, hm, dokážeš si představit, že by to byl třeba někdo aji o hodně starší, třeba?

RK5: Ne, protože by musel jít hned do důchodu (smích)

T: (Smích) dobrý. Supr. Tak jo, proč myslíš, že ten pracovník je na klubu, co on tam má dělat?

RK5: On tam pomáhá dět...dětem... (odmlka), radí jim, hraje si s něma.

T: Hm, super. A co tě na klubu láká, co je hlavní důvod, proč tam chodíš.

RK5: Že si tam můžu hrát, jakože...

T: Co ještě třeba?

RK5: Jsou tam moji kamarádi.

T: Hm, takže za kámošema, se s nima potkáváš, hm. Napadá tě něco, s čím by ti pracovník, konkrétně jo, měl umět pomoci?

RK5: (Odmlka)

T: Nenapadá tě? Že třeba, ty budeš třeba něco řešit jo, cokoliv, čehokoliv se to může týkat, s čím by ti prostě měl umět pomoci. Když přijdeš a řekneš já mám ten a ten problém...

RK5: Třeba když mám problém s matikou, tak... tak mě dá na doučko. Nebo když mám problém s kamarádem nebo že to, tak to mám říct a ona si to s ním vyřeší.

T: A může ti třeba i poradit? Třeba jak si to máš vyřešit ty?

RK5: Jak si ho nemám všimnout a tak.

T: Jasně. Myslíš že je v pohodě, když ty přijdeš třeba s nějakým dotazem za pracovníkem a... on ti neumí poradit, protože to neví prostě? Ty se ho chceš na něco zeptat, něco chceš zjistit a on to neví, co by s tím měl dělat, ten pracovník? A je to v pořádku, že to je takhle?

RK5: No..., ne.

T: Hm, myslíš, že by měl jakoby vědět všechno.

RK5: Jo.

T: Dobře. A když to zrovna neví, tak co by měl dělat? Co by ti měl říct, nebo co by měl udělat?

RK5: Když že to neví tak to by měl... že to řekne, že to neví.

T: Říct ti ne rovinu že to neví?

RK5: Že ho to nenapadá, že se mám zkusit zeptat třeba X... (pozn. pracovnice klubu).

T: Jo, jako někoho jiného, pracovníka jiného.

RK5: (kýve hlavou na souhlas.)

T: Myslíš, že ti může pracovník někdy odmítnout pomoci?

RK5: Když nemá čas tak jo. Může.

T: Hm, když nemá čas.

RK5: A když má čas tak ne.

T: A jak by se měl ten pracovník chovat, když se s tebou baví? Aby ti to bylo příjemný.

RK5: Slušně, hezky.

T: Co by neměl dělat? Co ti naopak vadí? Je něco co tě vytáčí?

RK5: Jako co mě vytáčí?

T: Co by pracovník neměl dělat, když se s tebou baví, co tě fakt jako štve.

RK5: Nic... když se se mnou baví.

T: Dobře, fajn. Tak a poslední otázka, představ si, že jdeš do nějakýho úplně novýho klubu, vůbec tam nikoho neznáš, prostě vůbec nevíš, co máš od toho čekat, jak by to mělo proběhnout, abys měla chuť tam přijít podruhé. Abys měla chuť se tam vrátit prostě, jít tam znova.

RK5: Nevšímat si jich...jako jak?

T: No dívej, představ si že půjdeš do úplně novýho klubu, kde vlastně nikoho neznáš, jo, ani pracovníky, ani klienty, nikoho. Jo, ani ty děcka. Jak by to mělo proběhnout, abys měla chuť tam přijít podruhé prostě, co by se mělo stát.

RK5: Tak bych tam šla, seznámila by sem se...(odmlka), no, seznámit se, hrát si s něma.

T: Takže pak by ses tam prostě cítila dobře.

RK5: (kývla na souhlas.)

T: Tak a co by se nemělo stát, co by.... představ si, prostě, co by se muselo stát aby ses tam už nechtěla vrátit.

RK5: Že kdyby se tam bili, nadávali by si nebo mně a tak. Tak už by sem se tam nevrátila.

T: Dobrý, super, tak jo, děkuju.

Respondent 10

T: Tak souhlasíš teda s tím, že to budu nahrávat, pak to přepíšu s tím, že změním jméno?

RK6: Jo.

T: Tak, kolik je ti let?

RK6: 19.

T: Jak dlouho chodíš do klubu? Zhruba, nemusí to být přesně.

RK6: Tak, 8 roků.

T: Tak, představ si, že bys měl za úkol přijmout nového pracovníka do klubu. Ty bys byl ten, kdo o tom rozhoduje. Jaký by měl být, jaký by měl mít třeba vlastnosti, co by měl umět a tak dál. Zkus říct, co tě napadne.

RK6: Tak já nevím, měl by umět komunikovat asi s těma lidma, co s něma bude pracovat. No a dál...(odmlka)

T: Cokoliv, vlastnosti, dovednosti, co by měl umět...?

RK6: Tak by měl být zábavnej, potom...(krčí rameny)

T: Tak třeba je důležitěj věk? Kolik by mu mělo být?

RK6: No, tak maximálně tak do těch 30 let...aby nebyl moc starej.

T: Aby byl jako věkově blíž k vám jako jo?

RK6: Jo, protože když je věkově takhle blíž k nám, tak nám potom víc rozumí třeba než nějaký starý...nebo nějaká starší paní....

T: Jo, jasně, chápu. Ještě něco tě napadá, nějaký vlastnosti, dovednosti, co by měl umět?

RK6: (odmlka)...nevím, fakt nevím.

T: Tak nemusíš, úplně takto stačí. Jak by se měl chovat ten pracovník, když se s tebou baví. Co ti třeba při tom rozhovoru vadí? Nebo přitom, jak k tobě přistupuje vůbec? Co ti třeba vadí a co je ti naopak příjemný, co je fajn.

RK6: Jo, tak...asi by mně vadilo, kdyby mě tak jako poučoval nebo tak něco. Aby mě spíš vyslechl a pochopil. Než aby mě dával nějaký jako...jako může mi dát nějakou radu, neříkám, ale ne zas takový jako by mi měl říkat, jak co mám dělat nebo takhle. Spíš jenom jak se bavíme my třeba spolu...tak tak asi.

T: A proč myslíš, že ten pracovník na tom klubu je a co by podle tebe měl dělat?

RK6: Proč v tom klubu je? Tak asi, je to jeho práca, aby nějak navazoval kontakty s lidma, jako třeba s mladýma...

T: Hm...a co by tam měl dělat? Co by měla být nějaké úloha jeho? V čem spočívá ta práce jako?

RK6: Tak aby nám třeba pomohl, kdybysme něco nevěděli...aby nám s něčím poradil...a tak.

T: Dobrý, super. Proč vlastně do klubu chodíš, co tě na tom láká?

RK6: Tak...je to takový, že tam můžu strávit volnej čas. Můžu si já nevím povídat, můžu na počítač...nebo když potřebuju s něčím pomoci, tak mi s tím pomůžete...asi tady to no.

T: Napadá tě něco konkrétního, s čím by ti měl pracovník umět pomoci?

RK6: Tak třeba s tou prací...hm, s čím dál...nebo když sem potřeboval...takhle, ne že by nějak musel...

T: Nebo spíš měl umět jo, není to o tom, že by musel, ale co by měl umět, s čím by ti měl umět poradit?

RK6: Tak jako když někdo chodí do školy, tak by mu měl pomoci já nevím třeba s nějakýma předměty, kdyby něco neuměl... a takový...nebo třeba kdyby někdo hledal nějaký byt tak...co já vím.

T: Jo, jasně, dobrý. Je pro tebe v pohodě, když ten pracovník něco neví, když se prostě...když za ním přijdeš a na něco se ho zeptáš a on to prostě neví. Pokud jo, tak co by s tím měl jako dělat?

RK6: Pokud to neví?

T: Jo, pokud to neví.

RK6: Tak to nevadí, každý neví všechno že jo. Tak když to neví, tak se nedá nic dělat no. Tak se třeba podíváme na internet, když to nevíme.

T: Takže myslíš, že by to měl potom někde zkusit to najít? Ty věci...

RK6: Jo. A když ne, tak ne no. Každý neví všechno no.

T: Myslíš, že ti může pracovník odmítnout pomoci?

RK6: Já si myslím, že ne.

T: Tak...asi poslední otázka, zkus si představit, že jdeš do nějakýho úplně novýho klubu. Vůbec nevíš, co od toho máš čekat, nevíš, kdo tam bude, co tam bude za lidi prostě a tak dál...jak by to mělo proběhnout, abys měl chuť se tam vrátit podruhé.

RK6: Tak když tam přídu, tak měli by se mnou komunikovat, nějak se chtít se mnou bavit...ne jako nějak moc se vyptávat, ale na něco se zeptat že jo, aby o mě třeba něco věděli...

T: Takže ten zájem by jako měli mít jo?

RK6: Jo, ten zájem by měl mít, třeba jako i já, muselo by to tam vypadat nějak hezky třeba...nevím no.

T: Hm super, úplně stačí, bezva, tak jo, tak moc děkuju!

RK6: Tak jo.

T: To je celý.

PŘÍLOHA P II: NÁPLŇ PRÁCE KONTAKTNÍHO/SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA NK PAVLAČ

Popis pozice a náplň práce

Sociální pracovnice NK Pavlač/Klub pro mládež

Popis pozice:

Sociální pracovnice se podílí na realizaci a rozvoji programu NK Pavlač, včetně jeho pravidelného hodnocení a to v souladu s jeho posláním a rozvojovými prioritami.

V provozní době poskytuje klientům služby, které NK Pavlač nabízí a informuje je o nabízených službách a aktivitách a o jejich právech a pravidlech zařízení/programu. Samostatně a aktivně kontaktuje a komunikuje s klienty a zjišťuje jejich potřeby. Svoji činnost vykonává s cílem zajistit odbornou úroveň poskytovaných služeb a profesionální a odpovědný přístup ke klientům.

Pracovnice se řídí veškerými platnými zákony, stanovami sdružení a interními směrnicemi o.s. Ratolest Brno. Současně jedná v souladu s etickým kodexem sociálních pracovníků. Svým jednáním usiluje o rozvoj klientů a profese samotné. Vystupuje takovým způsobem, aby organizaci, ve které je zaměstnán dobře reprezentoval.

PŘÍLOHA P III: ETICKÝ KODEX ČAS

Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby

Etický kodex pro nízkoprahové sociální služby (terénní programy, kontaktní centra a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež) vychází z etického kodexu sociálních pracovníků, se zaměřením na sociální pracovníky KC, NZDM a pracovníky terénních programů (dále jen sociální pracovník).

Jedná se o obecný dokument, který je závazným pro všechny individuální a skupinové členy ČAS.

1. Etické zásady obecně

- 1.1 Nízkoprahové sociální služby jsou založeny na hodnotách demokracie a lidských práv, které jsou vyjádřeny v Listině základních práv a svobod. Dále se řídí zákony České republiky.
- 1.2 Sociální pracovník ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- 1.3 Mezi základní hodnoty řadíme práva jedinců na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii. Tyto principy se uplatňují v profesním přístupu pracovníků.
- 1.4 Právo každého jedince na seberealizaci v rámci programu je nezpochybnitelné, pokud nedochází k omezení takového práva u druhých osob.
- 1.5 Zařízení usiluje o vysokou odbornou úroveň, přičemž poskytuje pouze takové služby, které naplňují standardy vztahující se k nízkoprahovým sociálním službám.
- 1.6 Nezbytnou podmínkou etického přístupu je dobrá vůle pomáhat na základě znalostí, dovedností a zkušeností jednotlivcům, skupinám a komunitám při jejich rozvoji a při řešení konfliktů se společností.
- 1.7 Profesní odpovědnost (v rámci pracovně právního vztahu) má prioritu před osobními zájmy.

2. Etické zásady ve vztahu ke klientům

- 2.1 Pracovník respektuje uživatele služeb jako partnera se všemi právy a povinnostmi, včetně zodpovědnosti za svůj život.
- 2.2 Pracovník jedná tak, aby nebyla poškozována důstojnost a lidská práva uživatelů služeb.
- 2.3 Pracovník přistupuje se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace ke všem uživatelům služeb.
- 2.4 Pracovník shromažďuje pouze informace nezbytně nutné pro poskytování služeb. Chrání klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se vztahují k uživatelům služeb.
- 2.5 Pracovník předchází závislosti uživatele na službě.

3. Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli

- 3.1 Pracovník plní odpovědně povinnosti vyplývající ze závazků k svému zaměstnavateli.
- 3.2 Pracovník se podílí na vytváření prostředí, které umožňuje naplňování zásad tohoto kodexu.
- 3.3 Pracovník se podílí na ovlivňování pracovních postupů s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb.

4. Etické zásady kolegiality

- 4.1 Pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované služby.
- 4.2 Pracovník respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborníků. Přípomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

5. Etické zásady odbornosti a povolání

- 5.1 Pracovník dbá na udržování a zvyšování profesní prestiže. Upozorňuje vhodným způsobem na prokazatelně nekvalitní a neodborné poskytování služeb.

5.2 Pracovník se usiluje o zvyšování odborné úrovně své práce a celoživotní prohlubování kvalifikace.

5.3 Pracovník si je vědom profesních hranic.

6. Řešení etických otázek

6.1 Pracovník reflektuje etické otázky spojené s výkonem profese. Usiluje o jejich řešení za využití standardních prostředků. Závažné etické otázky postupuje k řešení v rámci externí supervize. Každý člen týmu má mít možnost diskutovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci se všemi stranami, kterých se problém týká.

Tato verze etického kodexu byla zpracována v průběhu roku 2005.