

Principy práce s mládeží v Salesiánském středisku mládeže Zlín

Bc. Pavlína Řezníčková

Diplomová práce
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Pavlína ŘEZNÍČKOVÁ**

Studijní program: **N 7501 Pedagogika**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Principy práce s mládeží v Salesiánském středisku mládeže Zlín.**

Zásady pro vypracování:

Zpracování teoretických východisek pro praktickou část práce.

Příprava výzkumu, charakteristika výzkumného souboru.

Provedení empirického výzkumu.

Zpracování a zhodnocení výsledků výzkumu.

Přijetí odpovídajících závěrů.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

BOSCO, G. Můj život pro mladé. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-247-8.

BOSCO, T. Don Bosco. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-967-4.

BOSCO, T., NANNI, C. Dej mi duše – Salesiánská tradice. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2006. ISBN 80-7192-882-8.

FERRERO, B. Vychovávej jako Don Bosco. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-294-2.

KLÍMA, P. a kol. Kontaktní práce. Česká asociace streetwork, o.s., 2007.

MATOUŠEK, O. a kol. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 1.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

PÁVKOVÁ, J. a kol. Pedagogika volného času. Teorie, praxe a perspektivy mimoškolní výchovy a zařízení volného času. 2.vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-569-5.

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Mgr. Leona Hozová

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

12. února 2009

Termín odevzdání diplomové práce:

15. května 2009

Ve Zlíně dne 12. února 2009



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



L.S.



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Ve Zlíně 15.5.2009

Paulina Řízníčková

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Diplomová práce je věnována principům práce s mládeží v Salesiánském středisku mládeže Zlín. V teoretické části jsou popsány pojmy neorganizovaná mládež (sociální práce s mládeží, specifika práce s neorganizovanou mládeží) a motivace. Pozornost je dále zaměřena na preventivní systém Dona Boska – principy práce s mládeží, salesiánská střediska mládeže, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a standardy kvality sociálních služeb.

Metodologickou část tvoří kvalitativní výzkum srovnání stylů práce v nízkoprahovém zařízení a salesiánského stylu práce formou rozhovorů a analýzy dokumentů. V empirické části jsou uvedeny výsledky výzkumného šetření. Přílohy obsahují přepisy rozhovorů, přehled nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji a standardy kvality sociálních služeb.

Klíčová slova: neorganizovaná mládež, Don Bosco, salesiánská střediska mládeže, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, standardy kvality sociálních služeb

ABSTRACT

Thesis is devoted to the principles of youth work in the Salesian youth center Zlín. The section describes the theoretical concepts disorganized youth (social work with young people, the specifics of working with unorganized youth) and motivation. Attention is also focused on the preventive system of Don Bosco - principles of youth work, Salesian youth centers, low-threshold facilities for children and young people and the quality of social services.

Methodology of a qualitative research compared the styles of work and low-threshold facilities salesian-style work through interviews and analysis of text. In the empirical part are shown the results of the research investigation. Annexes contain transcripts of interview, an overview of low-threshold facilities for children and youth in the region Zlín and the quality of social services.

Keywords: disorganized youth, Don Bosco, Salesian youth centers, low - threshold facilities for children and youth, quality of social services

Poděkování

Děkuji Ing. Mgr. Leoně Hozové za její pomoc a rady při zpracování mé diplomové práce, děkuji P. Petru Kopřivovi, SDB, řediteli Salesiánského střediska mládeže ve Zlíně a vedoucího NZDM a pracovníkům Klubu pro děti a mládež a T klubu za poskytnutí informací a materiálů potřebných k provedení mého výzkumu.

Prohlašuji, že jsem práci zpracoval samostatně a použila jsem pouze literaturu a prameny uvedené v seznamu literatury.

Ve Zlíně dne 15. května 2009

Pavλίna Řezníčková

Motto:

„Ať mladí sami poznají, že jsou milováni.“

Don Bosco

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 NEORGANIZOVANÁ MLÁDEŽ	14
1.1 MLÁDEŽ A NEORGANIZOVANÁ MLÁDEŽ.....	14
1.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S MLÁDEŽÍ	14
1.2.1 Pastorec mládeže v rámci volného času	15
1.3 SPECIFIKA PRÁCE S NEORGANIZOVANOU MLÁDEŽÍ	15
2 MOTIVACE	17
2.1 TEORIE STANOVENÍ CÍLŮ	17
2.2 FORMY MOTIVACE.....	17
2.3 MOTIVAČNÍ FAKTORY	18
3 PREVENTIVNÍ SYSTÉM DONA BOSKA – PRINCIPY PRÁCE S MLÁDEŽÍ	19
3.1 HISTORIE SALESIÁNSKÉHO DÍLA	19
3.2 ZE ŽIVOTA DONA BOSKA.....	20
3.3 DON BOSKO	21
3.4 VZNIK A ROZVOJ DÍLA	22
3.4.1 Založení oratoře.....	22
3.4.2 Růst oratoře	22
3.5 SALESIÁNSKÝ VÝCHOVNÝ STYL	22
3.5.1 Charakteristické rysy salesiánského prostředí.....	23
3.5.2 Výchovná metoda Dona Boska	23
3.5.3 Základní pilíře preventivního systému	24
3.5.4 Cíle salesiánské výchovy.....	25
3.5.5 Výchova jako systém – výchovný vztah	25
3.5.6 Škola jako výchovná komunita	26
3.6 METODA ANIMACE	27
4 SALESIÁNSKÁ STŘEDISKA MLÁDEŽE	30
4.1 SALESIÁNSKÁ DÍLA V ČR	30
4.1.1 Popis situace.....	30
4.1.2 Profil střediska	31
4.1.3 Obecné cíle salesiánských středisek mládeže.....	31
4.1.4 Ideové principy salesiánských středisek mládeže	31
4.2 AKTIVITY SALESIÁNSKÝCH STŘEDISEK MLÁDEŽE	32
4.3 OBLAST SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	32
5 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	34

5.1	KOŘENY VZNIKU NZDM V ČR.....	34
5.2	CO JE TO NZDM	36
5.2.1	Poslání NZDM	37
5.2.2	NZDM jako typ sociální služby	37
5.2.3	Cílová skupina NZDM.....	38
5.2.4	Cíle NZDM	39
5.2.5	Princip nízkoprahovosti	40
5.2.6	Obsah služby NZDM.....	41
5.3	METODY PRÁCE V NZDM.....	44
5.3.1	Kontaktní práce	44
5.3.2	Případová práce	44
5.3.3	Skupinová práce	45
5.3.4	Streetwork	45
6	STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	46
6.1	VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	46
6.2	TYPY KRITÉRIÍ POUŽÍVANÉ PŘI VYMEZOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY	47
6.3	KVALITA A EFEKTIVITA V NÍZKOPRAHOVÝCH SLUŽBÁCH	48
6.3.1	Co je řízení kvality	48
6.3.2	Analýza kvality odborné sociální práce	49
6.3.3	Efektivita jako ukazatel kvality.....	49
6.3.4	Další ukazatele hodnoty služby.....	49
6.4	ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	50
II	METODOLOGICKÁ ČÁST.....	52
7	VÝZKUM.....	53
7.1	CÍL VÝZKUMU	53
7.2	VÝZKUMNÁ STRATEGIE	53
7.3	VÝZKUMNÁ JEDNOTKA.....	54
7.4	VÝBĚR VÝZKUMNÉHO VZORKU	54
7.5	VÝZKUMNÁ METODA.....	54
7.6	OPERACIONALIZACE DÍLČÍCH VÝZKUMNÝCH OTÁZEK	55
7.7	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	56
III	PRAKTICKÁ (EMPIRICKÁ) ČÁST.....	58
8	SALESIÁNSKÝ KLUB MLÁDEŽE ZLÍN	59
8.1	ANALÝZA DOKUMENTŮ	59
	Historie Salesiánského klubu mládeže Zlín	59
	Poslání Salesiánského klubu mládeže Zlín	59
	Klub dětí a mládeže	61
8.2	INTERPRETACE ROZHOVORŮ.....	63
8.2.1	Faktory mající vliv na motivaci pracovníků.....	64
8.2.2	Prostředí organizace	65

8.2.3	Metody práce s mládeží.....	66
8.2.4	Dodržování principu nízkoprahovosti.....	67
8.2.5	Spolupráce organizace s dobrovolníky.....	68
8.2.6	Změny práce pracovníků po aplikaci Standardů kvality sociálních služeb.....	69
9	UNIE KOMPAS.....	71
9.1	ANALÝZA DOKUMENTŮ	71
	Historie Unie Kompas	71
	Poslání Unie Kompas	71
	Cíle Unie Kompas	72
	Sociální služby registrované Krajským úřadem Zlínského kraje	72
	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – T klub (Zlín) a ŠLIKR (Otrokovice)	72
	T klub	73
9.2	INTERPRETACE ROZHOVORŮ.....	75
9.2.1	Faktory mající vliv na motivaci pracovníků.....	76
9.2.2	Prostředí organizace	77
9.2.3	Metody práce s mládeží.....	78
9.2.4	Dodržování principu nízkoprahovosti.....	79
9.2.5	Spolupráce organizace s dobrovolníky.....	80
9.2.6	Změny práce pracovníků po aplikaci Standardů kvality sociálních služeb.....	80
9.3	ZÁVĚR EMPIRICKÉ ČÁSTI	81
	ZÁVĚR	85
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	87
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	91
	SEZNAM PŘÍLOH.....	92

ÚVOD

Množství volného času narůstá, ale pokud není institucionální nabídka v daném místě dostatečně odpovídající, mohou děti a mladí lidé nacházet jiné aktivity, které jsou často společensky nežádoucí. Nejlepším způsobem, jak předcházet těmto nežádoucím jevům, je nabídnout dětem a mladým lidem kvalitní trávení volného času. Na kvalitní nabídce volného času se podílejí velkou měrou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM) a salesiánská střediska mládeže. V NZDM a v salesiánském středisku mládeže pracují vedoucí pracovníci, kontaktní pracovníci (sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách), terénní pracovníci a především dobrovolníci. Pro každou pozici jsou stanoveny profesní kompetence a kvalifikace.

NZDM a salesiánská střediska mládeže (registrovaná jako poskytovatelé sociálních služeb) se řídí dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tyto zařízení musí naplňovat Standardy kvality sociálních služeb.

V dnešní uspěchané době nemají rodiče dostatek volného času na své potomky. Někteří z nich dokonce ani nevědí, co jejich děti dělají ve volném čase (hlavně ve večerních hodinách). Což je velkou chybou. Měli by se více zajímat, jak děti tráví volný čas. Pro děti a mládež od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy naštěstí existují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Některá salesiánská střediska se řadí k NZDM. Tato zařízení se snaží přiblížit mladým lidem a nabídnout jim alternativu trávení volného času.

Jelikož pracuji v Salesiánském klubu mládeže Zlín jako sociální pracovníce, inspiraci pro volbu tématu své diplomové práce jsem našla v praxi.

Na začátku své práce se zabývám popisem pojmu neorganizovaná mládež a pojmu motivace. V následující kapitole představuji preventivní systém Dona Boska. Dále navazují kapitoly, které se věnují salesiánským střediskům mládeže a nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež. V poslední kapitole teoretické části uvádím standardy kvality sociálních služeb. Ve výzkumné části se věnuji kvalitativnímu výzkumu.

Cílem teoretické části je popis pojmu neorganizovaná mládež, motivace, preventivního systému Dona Boska, salesiánských středisek mládeže, nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, standardů kvality sociálních služeb a zpracování přehledu NZDM ve Zlínském kraji.

Cílem praktické části je srovnat styl práce v NZDM (nízkoprahové zařízení pro děti a mládež) a salesiánský styl práce (zjistit případné rozdíly a shody v jejich práci s dětmi a mládeží) na základě provedení kvalitativního výzkumu formou rozhovorů a analýzy dokumentů a přijetí odpovídajících závěrů.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 NEORGANIZOVANÁ MLÁDEŽ

1.1 Mládež a neorganizovaná mládež

Definovat pojem mládež je obtížné, spodní a horní věková hranice, kterou můžeme považovat za mládí, se neustále mění a diferencuje. Dle legislativy mluvíme o mladistvých ve věku 15 – 18 let (za „děti“ mohou být považováni i studující do svých 26 let pro účely přidělení sociálních dávek), z pohledu psychologie a sociologie mezi mládež můžeme přiřadit i populaci sousedních věkových kategorií (Martinek a kol., 2008, s. 79).

Přesně vymezit pojem neorganizovaná mládež je dosti problematické. Dle definice Ministerstva školství a tělovýchovy jde o takovou část mládeže, která se nehlásí ke členství k žádnému zájmovému kroužku, klubu, mládežnické organizaci nebo sdružení. To však může být zavádějící (např. 15letý chlapec, který je „organizován“ – hraje závodně fotbal, napadá své romské spolužáky, protože se ve svém volném čase hlásí ke hnutí skinheads, by si jistě zasloužil pozornost streetworkera).

Dále lze výše jmenovaný pojem charakterizovat jako mladé lidi, kteří procházejí obdobím tranzitu mezi dětstvím a dospělostí, v době, kdy se setkávají se životními problémy, které nejsou schopni řešit sami (Svoboda, 2007, s. 14).

Podle Kaplánka (2003) pokud označíme pojem neorganizovaná mládež za „problém“, vzbuzuje se zdání, že „normální“ mládež je někde organizovaná. Autor zdůrazňuje, že jsme se touto problematikou začali zajímat až, když jsme vnímali neorganizovanou mládež jako „problém“ a potenciální zdroj kriminality.

1.2 Sociální práce s mládeží

Od konce 90. let se v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež poskytuje mladým lidem prostor pro trávení volného času a nabídka sociálních služeb.

Ústředním tématem sociální práce s mládeží v ČR je **prevence sociálně-patologických jevů**.

Další oblastí práce s mládeží je činnost sociálních pracovníků v organizacích, kde se poskytuje **sociálně - právní ochrana dětí a mládeže**.

Všechny výše jmenované oblasti služby mohou poskytovat mládeži i společnosti také církve. Jejich aktivitu lze považovat za pastorační (Martinek a kol., 2008, s. 82-83).

Matoušek a kol. (s. 268-273) ve své knize Sociální práce v praxi hovoří o sociální práci s rizikovou mládeží. Mladý člověk může být více zranitelný, svým chováním může ubližovat sobě i ostatním a proviňovat se proti jiným lidem či společenským zájmům. To vše způsobuje selhávání rodiny v základních funkcích. Důležitým faktorem je nezaměstnanost mladých či těžká adaptace při přechodu ze vzdělávání k zaměstnání. I dlouhodobý pobyt v ústavním zařízení dítě a mladistvého hendikepuje. Dalšími faktory jsou: obstarávání si živobytí prostitucí, bezdomovectví, závislost na návykových látkách, závislost na hracích automatech, kriminální chování.

Rizikovou mládeží se zabývají tyto státní orgány: orgán sociálně-právní ochrany dětí, kurátor pro mládež, ústavní zařízení – diagnostické a výchovné ústavy, střediska výchovné péče, v ZŠ a SŠ zřízeny funkce výchovného poradce a preventisty sociálně patologických jevů, asistent učitele, školy se speciálním vzdělávacím programem, probační a mediační služby.

1.2.1 Pastorační práce mládeže v rámci volného času

Nabídky aktivit můžeme rozdělit na organizované (zájmová činnost, aktivita v rámci sportovních oddílů a mládežnických organizací) a nabídky otevřené (nizkoprahové – minimální nároky na účastníka). Pastorační práce v rámci otevřené (nizkoprahové) práce s dětmi a mládeží se uskutečňuje v těch NZDM, která vznikla na základě křesťanské motivace anebo jsou přímo zřízena církevním subjektem (Martinek a kol., 2008, s. 89-90). Takovýmto subjektem jsou např. salesiánská střediska mládeže, kterými se budu podrobněji zabývat v jedné z dalších kapitol své práce.

1.3 Specifika práce s neorganizovanou mládeží

Práce s touto cílovou skupinou se liší od jiných forem výchovy svými specifickými cíli a metodami. Práce s touto mládeží může mít velmi odlišné cíle – od zabránění rvačkám až po náboženskou výchovu. Vše se odvíjí od cílové skupiny a jejích možností. Při práci lze použít dvou základních metod pedagogiky volného času:

Komunikativní animace – osobní motivace účastníků pedagogem.

Participativní plánování – způsob, jak dosáhnout podílu účastníků na tvorbě programu.

V obou případech je vše závislé na komunikační schopnosti pedagoga, jeho osobních kvalitách, schopnosti navázat vztahy a motivovat druhé k činnosti

Tento způsob práce je zatím u nás málo rozvinutý, jelikož vyžaduje hlubokou reflexi a poctivou přípravu, protože v ní jsou jinak nastavené role vychovávaného a vychovatele (Kaplánek, 2003).

2 MOTIVACE

Neexistuje pouze jedna definice motivace. Motiv je dle práva důvodem nějakého činu. V jiném pojetí může být motiv chápán jako hnací síla, která je základem našeho jednání (Deiblová, s. 53) Motivace se tedy týká faktorů, které nás nutí chovat se určitými způsoby. Můžeme jí rozdělit do tří složek:

1. Směr: co se jedinec snaží udělat.
2. Úsilí: jak moc se jedinec snaží.
3. Přetrvávání: jak dlouho se jedinec snaží.

Většinou jsou lidé motivováni k tomu, aby něco udělali. Pracovní výkon ovlivňují i jiné faktory než motivace – schopnosti, koordinace členů týmu a kvality řízení (Arnold a kol., 2007, s. 302).

2.1 Teorie stanovení cílů

Existuje mnoho teorií motivace, ale nejefektivnějším přístupem k motivaci je teorie stanovení cílů. Je založená na myšlence, že výslednou podobu našeho jednání určují naše záměry. Když jsou pracovní cíle specifické a obtížné a jejich součástí je i zpětná vazba (jak dobře si osoba vede), pracovní výkonnost se většinou zvýší (Arnold a kol., 2007, s. 343).

2.2 Formy motivace

Existuje několik forem motivace. Mě budou zajímat pouze ty, které se týkají pracovní motivace. Lze je dělit na:

- Vědomou a nevědomou motivaci
- Primární a sekundární motivaci
- Vnitřní a vnější motivaci

Vědomá a nevědomá motivace – toto dělení pochází z psychoanalýzy. Motivační funkci má pouze ONO, JÁ a NADJÁ působí jen v kontrolní části tzn., že lidé většinou neznají své pravé motivy. To se projevuje převážně tehdy, kdy jsou motivy považovány za „sociálně

nežádoucí“ anebo „trapné“. Proto se tyto motivy snažíme zastříit nebo racionalizovat (rozumové zdůvodnění události).

Primární a sekundární motivace – vychází z teorie učení. Všechny potřeby a motivy, které souvisejí s pracovní motivací, jsou považovány za „naučené“ stanovisko.

Vnitřní a vnější motivace – je důležitá pro popis a vysvětlení pracovního chování. Ti, kteří jsou motivováni zevně, jsou závislí na pochvale nadřízeného, na uznání kolegů, na zvyšování platu, na úspěšné kariéře atd. Vnitřně motivovaní dělají věc pro ni samu. Je ceněna více (Deiblová, 2005, s. 55).

2.3 Motivační faktory

Když chceme motivovat lidi, musíme znát důvody jejich jednání a uspokojovat jejich potřeby.

Gisela Hagemannová (1995, s. 38) provedla v minulosti průzkum motivačních faktorů. Na otázku „Co vás motivuje?“ odpovědělo více než 60% respondentů, že jejich motivace souvisí s uspokojováním sociálních a psychických potřeb: spoluúčast, odpovědnost, ohleduplnost, spravedlnost, důvěryhodnost, zpětná vazba, pocit sounáležitosti, upřímnost, otevřenost, důvěra.

Kolem 20 % odpovědí se týkalo uspokojování intelektuálních potřeb: pocit uspokojení, zajímavé a různorodé úkoly, výzvy a pouze 10% dotazovaných uvedlo materiální potřeby.

3 PREVENTIVNÍ SYSTÉM DONA BOSKA – PRINCIPY PRÁCE S MLÁDEŽÍ

Se salesiánským dílem jsem se seznámila poprvé v rámci návštěvy Salesiánského klubu mládeže Zlín. Práce s dětmi a především s mládeží mě velmi zaujala, a proto jsem si toto zařízení zvolila pro výkon své praxe. Po skončení praxe jsem do klubu dále docházela jako dobrovolník a v současné době zde pracuji druhým rokem na poloviční úvazek jako sociální pracovníce.

V rámci své dobrovolnické činnosti jsem měla možnost navštívit rodiště zakladatele salesiánů dona Boska – osadu Becchi, která patří obci Morialdo a spadá do oblasti Castelnuovo d'Asti a oratoř v turínské čtvrti Valdocco.

Dozvěděla jsem se zde spoustu zajímavostí o životě Dona Boska a hlavně o jeho práci s mladými chlapci. Myslím si, že tento způsob práce s mladými je specifický.

Don Bosco, jak už bylo řečeno výše, celý svůj život se zasvětil práci s mladými chlapci. Nebyl pro ně však pouze knězem, pedagogem, vychovatelem, ale také i otcem. Ve své práci s problematickými hochy si počínal jako zkušený psychoterapeut. Psychologické poznatky ze své práce aplikoval do výchovy a vzdělávání chlapců. Ve své práci uvedu základní informace o preventivním systému Dona Boska.

Průkopníkem sociální pedagogiky byl Don Bosco, který založil řád salesiánů Dona Boska. Zaměřují se na činnost s dětmi a mládeží. Papežem byla jeho kongregace schválena v roce 1874. Po smrti byl Don Dosco kanonizován a jmenován patronem mládeže (Pávková a kol., 2001, s. 151).

Činnost salesiánů odpovídá dnešnímu pojetí sociální práce a dokonce jde dle Matouška (Základy sociální práce, 2007, s. 91). i nad ni, jelikož mniši a jeptišky věnovali a věnují většinu svého času a energie péči o potřebné.

3.1 Historie salesiánského díla

Pedagogický systém založený na prevenci byl odpovědí na požadavky spojené s konkrétním kulturním prostředím a potřebami Itálie 19. století. Pedagogika Dona Boska je postavena na předcházení zlému dobrotou a laskavostí, vztahem k Bohu, hrou, vzděláváním a smysluplném využívání volného času. Preventivní systém nebyl v 19. století

něčím běžným, ale dnes se stal samozřejmým pedagogickým přístupem v celosvětovém měřítku (Bosco, Nanni, 2006).

3.2 Ze života Dona Boska

Jan Bosko se narodil 16. srpna 1815 v osadě Becchi, která patří obci Morialdo a spadá do oblasti Castelnuovo d'Asti. Rodina byla chudá, otec byl rolník a matka se starala ještě o dva starší syny. Otec zemřel, když byly Janovi pouhé dva roky a tak se matka Markéta musela postarat o rodinu sama. Každý ze synů musel převzít svůj díl odpovědnosti, i malý Jan. Když mu bylo devět let, jedné noci se Janovi zdál zvláštní sen: stál na dvoře, který byl plný klejících chlapců. Nechtěl, aby tak mluvili. Jan chtěl mezi ně vběhnout a začít se s nimi prát. Náhle se ale objevil muž v bílém plášti a řekl mu, že si z chlapců musí učinit přátele dobrotou a láskou, ne bitím. Dal mu k tomu učitelku. Najednou se chlapci změnili v různá zvířata, po chvíli v krotké beránky. Paní mu položila ruku na hlavu a řekla: „Až přijde čas, vše pochopíš“. Díky snu pochopil, že dokáže více laskavostí a radostí, ne trestáním.

Zvláštním způsobem dovedl přitáhnout a zajmout kamarády a ostatní lidi kolem sebe pro dobro a pro Boha. Naučil se předvádět kouzelnická a artistická kouzla. Před každým číslem se pomodlil nebo povyprávěl lidem něco z evangelia. Jan se rozhodl, že se jednou stane knězem. Tato myšlenka se však nelíbila jeho bratrovi, kterému se zdálo, že Jan příliš studuje a málo pracuje. Proto odešel na statek Mogliových, kde mohl pracovat a zároveň i studovat. Jelikož rodina neměla dostatek peněz na studia, pomohli mu jeho sousedé a přátelé. Prací se Jan vydělával na živobytí přes den a večer studoval.

Po ukončení studií mohl konečně vstoupit do semináře. Byl vysvěcen na kněze 5. června 1841, od té chvíli mu začali všichni říkat Don Bosco. Jeho duchovní vůdce Don Cafasso ukázal Donu Boskovi bídu mladých lidí v Turíně, kteří žili na ulici bez jídla, bez práce, bez rodiny. Nikdo se o ně nestaral a tak se shromažďovali v různých násilných skupinách. Ještě horší pohled se mu však naskytl v turínských věznicích. Don Bosco věděl, že pro mladíky musí něco udělat.

Za Donem Boskem začali časem přicházet na mši a pak si i zahrát různé hry stovky chlapců. Francesko Pinardi pronajal Donu Boskovi kůlnu a pozemek, kde si mohli chlapci hrát. Na daném místě postavili místo kůlny kostel, ložnice pro chlapce, dílny a učebny,

jelikož chlapcům scházelo vzdělání. Pro své svěřence se snažil získat i práci. Tyto činnosti se však nelíbily spoustě lidí. Během vyčerpávající práce onemocněl. Chlapci se za něj modlili několik dnů. Don Bosco se uzdravil. Své plány nemohl realizovat sám, potřeboval kněze i laiky, kteří by mu pomáhali. Jeho spolupracovníky se stali někteří jeho bývalí svěřenci.

Vzniklo řeholní společenství „Salesiánů“ pojmenované podle světce Františka Saleského. Don Bosco se zajímal i o dívky. Vznikl Institut „Dcer Panny Marie Pomocnice“.

Don Bosco zemřel 31. ledna 1888, jeho poslední slova patřila hochům: „Řekněte mým chlapcům, že je očekávám v nebi“(Bosco, G., 2007).

3.3 Don Bosko

Don Bosco byl pro mladé lidi především knězem, světcem, vychovatelem, učitelem, mistrem a přítelem. Jeho výchova je integrální, tzn., že zahrnuje všechny rozměry lidské bytosti (biologický, sociální, psychologický a spirituální) a snaží se o jejich harmonický rozvoj.

Biologický - měl smysl pro sport, hry, vycházky a vše podporoval u svých hochů.

Sociální - věděl, že člověk je zodpovědný za život společnosti, v níž žije a snažil se hochy zapojovat do konkrétních projevů solidarity.

Psychologický - praxe Jana Boska s problematickými hochy potvrzuje, že si počínal jako zkušený psychoterapeut. Přesvědčil se, že komunikace musí být progresivní a svobodná. Dovedl obětovat život za svého chráněnce, a tím mu mohl radit, varovat ho a opravovat.

Spirituální - duchovní dimenzi člověka Jan Bosko rozvíjel tím, že se snažil formovat svědomí mladého člověka tak, aby dokázal hledat pravdu.

I když se celý život věnoval výchově, přesto se nikdy nepřel o teoretické principy. Pohnutkou jeho činnosti je mladý člověk, jemuž je třeba pomoci. Jeho výchovný systém (preventivní systém) byl zcela osobní. Nazýval jej pedagogií lásky.

Každé jeho slovo nebo gesto sledovalo výchovu, pomoc mladému člověku. Nebyl pedagogem za katedrou, ale pedagogem v terénu (Preventivní výchovný systém sv. Jana Boska, 2006).

„Don Bosco vychovával k zodpovědnosti důvěrou“ (Ferrero, 2007, s. 81).

V roce 1929 byl prohlášen v Římě Don Bosco za blahoslaveného (Kopecký, 2007, s. 26). Za svatého byl prohlášen v roce 1934.

Don Bosco obracel svou pozornost na mládež v době, kdy se o ni nestaral stát, společnost ani církve (Bosco, T., 2004, s. 10).

3.4 Vznik a rozvoj díla

3.4.1 Založení oratoře

Don Bosco začíná se svojí oratoří v roce 1841 v kostele sv. Františka z Assisi, kdy se ve městě ujímá šestnáctiletého chlapce Bartolomea, kterého kostelník vyhnal z kostela. Kněz pozve Bartolomea na neděli na katechismus. Bartolomeo přichází v neděli s osmi kamarády (Kaplánek, Váňová, 2002, s. 4). Toto je počátek oratoře – je to místo, kde se modlí.

Kolem sebe vidí Don Bosco mladé chlapce bez domova a rodiny, navštěvuje mladé vězně v žalářích. Přemýšlí o problémech mladých lidí a dochází k tomuto závěru: „Tito chlapci by měli venku nalézt přítele, který se o ně bude starat, bude s nimi, bude je učit a dovede je ve sváteční dny do kostela. Možná se pak nevrátí ke způsobu života, který je ničící. Anebo by alespoň bylo málo těch, kdo se vracejí do vězení“. S pomocí Dona Cafassa uvádí své myšlenky do praxe (Bosco, T., 2004, s. 5).

3.4.2 Růst oratoře

Během několika let se kolem Dona Boska shromáždí přes 500 chlapců, kteří u něj naleznou chybějící domov, zameškané vzdělání, prostor pro hru a zábavu, ale i prostředí, kde by mohli rozvinout svůj život z víry. Tak vzniká oratoř (salesiánská výchovná instituce, která je dnes nazývána „střediskem mládeže“). (Kaplánek, Váňová, 2002, s. 4). Oratoř během let putovala po různých místech. Definitivní oratoř vzniká na Valdoccu (Bosco, T., s. 17).

3.5 Salesiánský výchovný styl

Salesiánský výchovný styl našel své uplatnění i za hranicemi Itálie a dodnes se rozvíjí v mnoha evropských zemích jako jeden z alternativních modelů výchovy. Zakládá se

na umění získat srdce svěřeného jedince. Lze jej dosáhnout pouze láskou, vyloučením tělesných i ponižujících trestů, sblížením s vychovávaným, přímou účastí na všech jeho činnostech, zaměstnáních i hrách. „*Poslušnost má vycházet z lásky a nikoliv ze strachu*“ (Júva, 2003, s. 41).

3.5.1 Charakteristické rysy salesiánského prostředí

Největším odkazem dona Boska je jeho způsob jednání s mládeží a styl duchovního života. Don Bosco prožíval s mládeží ve své oratoři zvláštní styl výchovy, který on sám nazýval „preventivní systém“. Preventivní systém není vlastně jen výchovná metoda nebo jen vedení duší, jde spíš o celý způsob existence. Jan Bosko si byl vědom, že vychováváme především tím, co jsme, celou svou bytostí (Preventivní výchovný systém sv. Jana Boska, 2006).

Tento systém Dona Boska má tyto charakteristické rysy:

- Láska a dobrota jakožto základní pilíř jednání s mládeží – „*Při jednání s mládeží nezapomeňte nikdy na laskavost. Srdce mladých získáte láskou.*“ (Don Bosco)
- Víra v dobré jádro v každém mladém člověku.
- Integrovaná péče o mladé lidi – cílem je, aby mladí lidé dospěli v „pocitivé občany a dobré křesťany“.
- Rodinná atmosféra – starost o to, aby se každý v salesiánském prostředí cítil jako doma.
- Radost, slavení, hra a srdečnost.
- Život a víra – náboženství je důležitým pilířem salesiánské pedagogiky (Kaplánek, Váňová 2002, s. 9-10).

3.5.2 Výchovná metoda Dona Boska

Don Bosco se stal velkým pro svoje vrozené organizační a vychovatelské schopnosti. Don Bosco byl optimistou a věřil v dobré jádro v každém člověku. Salesiáni se snaží vážit si každého mladého člověka, se kterým přijdou do kontaktu. Ke znakům salesiánské pedagogiky patří také dát mladým lidem pocit sympatie a podpory a být vnímaví pro

potřeby každého jednotlivce. Pochvala a uznání patří mezi důležité výchovné prostředky. Pozitivní podpora na rozdíl od kritiky, kárání a trestů vytváří vhodné prostředí pro osobní rozhovory a vztahy prospěšné pro individuální rozvoj mladých lidí (Kaplánek, Váňová, 2002, s. 10-11).

3.5.3 Základní pilíře preventivního systému

Jádro salesiánské práce s mládeží spočívá v „preventivním systému“, který se vyznačuje následujícími charakteristickými vlastnostmi:

1. Rodinnost – pracovat pro mládež a žít s mládeží tak, že vzniká prostředí bezpečí.
2. Asistence – aktivní přítomnost mezi mladými, partnerské, pozorné a láskyplné jednání s mládeží. Výchova mládeže je možná pouze dialogem, láskou a úctou k osobě a individualitě mladého člověka.
3. Věrohodnost a autorita – opravdová autorita zvětšuje vývojové šance mladých lidí a podporuje jejich zrání.

4. Láska vychovatele:

a) **rozum** - výchovné působení není nahodilé, vychází z konkrétní situace a potřeb mladého člověka, má jasně stanovený cíl, k němuž směřuje. Vychovatel uvažuje nad tím, jaký dopad má určitá výchovná situace, událost, zážitek na život mladých lidí.

b) **laskavost** - jedním ze samozřejmých předpokladů výchovy je skutečnost, že vychovateli záleží na člověku, kterého vychovává. Aby bylo výchovné působení účinné, měl by mladý člověk z chování vychovatele skutečně vnímat, že mu není lhostejný, že mu na něm záleží. Pak mohou být i náročné požadavky a cíle, které s sebou výchova nese, vnímány ze strany mladých pozitivně. Vztah mezi nimi a vychovatelem není určován pouze autoritou podepřenou případnými kázeňskými opatřeními, ale především přátelstvím a oboustrannou důvěrou.

Laskavost musí být základem každého výchovného systému. Měla by rodičům i vychovatelům napovědět ta správná slova a gesta (Ferrero, 2007, s. 31).

c) **náboženství** - výchovné úsilí toho, kdo vychovává v salesiánském duchu, pramení z jeho osobního vztahu k Bohu. Bůh je prvním a nejhlubším motivem pro jeho práci s mládeží. Cílem salesiánské výchovy je harmonický a šťastný člověk. Vychovatel si je

vědom toho, že trvalé a věčné štěstí je nám dáno v Ježíši Kristu, plně však respektuje svobodu toho, kdo je mu svěřen, a vychovává jej tak, aby sám odpovědně hledal smysl svého života (Výchova podle Dona Boska, 2006).

5. Veselost a optimismus – příjemná atmosféra a radostné sdílení, vytváření atraktivní nabídky společného trávení volného času (výlety, zájezdy, hry, sport, hudba, divadlo, práce).
6. Pohostinnost – je znakem zařízení, všichni spolupracovníci se snaží, aby panovala přívětivá atmosféra.
7. Náboženská praxe – nabídka prostoru a času pro rozjímání, meditaci, modlitbu a bohoslužby.
8. Výchovné a pastorační společenství – laičtí spolupracovníci přinášejí samostatný příspěvek své zkušenosti a způsobu života (Kaplánek, Váňová 2002, s. 12-14).

3.5.4 Cíle salesiánské výchovy

Salesiáni prožívají situaci mladých a podporují je při zvládnání jejich života. Jejich práce pro mládež a s mládeží má následující čtyři cíle:

Integrální výchova a vzdělávání – doprovázení mladých lidí, aby se stali samostatnými a zodpovědnými osobami. Kulturní, ekologické, sociální a náboženské vzdělání.

Zkušenost se společenstvím a pozvání k solidaritě – pomoc, aby mladí lidé byli schopni žít ve společenství a aby šťastné chvíle svého života prožívali pro druhé a s druhými.

Vytváření schopnosti k spoluutváření společnosti a církve – aktivní podíl mladých lidí na poslání církve, přijímání hodnot solidarity, práva a míru.

Přednostní péče o chudou mládež – ta nejvíce potřebuje lásku a záchranu (Kaplánek, Váňová, 2002, s. 14-15).

3.5.5 Výchova jako systém – výchovný vztah

Myšlenka výchovného systému nebyla nikdy tak aktuální jako dnes, jelikož se neustále říká, že žijeme ve složité společnosti, v době rychlých změn a v epoše silné technologické a kulturní inovace.

V systémové výchově dle Dona Boska záleží velmi na vztahu a jeho interaktivních a komunikativních dynamikách, ovzduší, prostředí, na schopnosti využít vhodné příležitosti a na koordinovaném jednání na různých úrovních. V první řadě je však nutné začít od „prevence“.

Salesiáni vychovávají nejen vyučováním a motivací, ale také dobrými vztahy, které jsou založeny na trojici „rozum, náboženství a laskavost“. Vyzývají, pomáhají a vyjadřují podporu k životu ve svobodě, odpovědnosti, kritičnosti a solidaritě. Vychovávají nikoli sami, ale jako výchovná komunita, nejen osobně, ale i jako instituce.

„*Chybí-li vztah, není výchova*“. Don Bosco si již v dětství uvědomil nesmírnou důležitost dobrého výchovného vztahu, jelikož vyrůstal bez otce. V salesiánské výchovné tradici byl výchovný vztah charakteristický „laskavými“ důrazy.

Dnes učitelé, vychovatelé a animátoři vnímají, že při živém výchovném vztahu s mladými lidmi není to, čemu se říká „úspěšná výchova“, ničím snadným. Vychovatelům proto nezbývá než přijmout „výzvu“ hledání výchovného vztahu a jeho dobré kvality (Bosco, Nanni, 2006, s. 173-178).

Donu Boskovi hodně záleželo na to, aby chlapci dostali tu nejlepší výchovu. Sepsal krátký seznam pravidel a povinností pro chlapce i vychovatele – pravidla, ve kterých se odrážel jeho velký výchovný cit. Základem preventivního výchovného systému je pochopení a osvojení jasných, jednoduchých a praktických pravidel. I dnes výchova potřebuje určitý řád (Ferrero, 2007, s. 10).

3.5.6 Škola jako výchovná komunita

Don Bosco začal své dílo jako „jednoduchý katechismus“ a shromažďoval kolem sebe mladé i starší chlapce. To se postupně rozšířilo a rozčlenilo v podobě oratoří, nedělní a večerní školy, učňovské dílny, ubytovny, internátů a střední školy. Chtěl tak svými díly vyjít vstříc potřebám mládeže a nabídnout jim možnost učit se.

V salesiánské tradici jsou školy nazývány jako „domy“. Muselo zde panovat ovzduší rodiny a společné odpovědnosti. I dnes je to považováno za velmi důležité. Existují snahy o utváření a organizaci školy ne jako podniku, ale jako výchovné komunity.

Některé rysy Dona Boska jako vychovatele se jeví velmi poučnými i dnes:

- 1) *„schopnost jasným způsobem dávat pokyny pro život, které jsou přiměřené osobním možnostem a vlohám,*
- 2) *spolehlivé a rozvážné vedení v obtížích, které s sebou nesl život v určitém prostředí,*
- 3) *solidarita a lidská blízkost při vnitřním utrpení v okamžicích krizí, jež jsou spojeny s osobním růstem,*
- 4) *schopnost objevovat svobodná a odpovědná povolání pro církev i společnost,*
- 5) *činnost při zřizování a budování podpůrných struktur a konkrétních prostorů pro život ve svobodě,*
- 6) *zejména jeho přátelská povaha, kterou se vždy snažil vložit do svých výchovných vztahů, vícekrát vyzval i své spolupracovníky aspoň k otcovsky prožívaným vztahům“ (Bosco, Nanni, 2006, s. 189-193).*

3.6 Metoda animace

Animace je forma výchovné práce založená na vztazích.

Dle pedagogického slovníku jde o „*výchovnou metodu založenou na nedirektivních a akčních metodách povzbuzování mladých lidí k hledání vlastní cesty životem a schopnosti realizovat svou svobodu a autonomii.*“ Důležitou úlohu zde hraje otevřenost ve výchovné situaci, dobrovolnost, možnost volby a prostor pro iniciativu vychovávaných.

Výchovná animace vytváří pro mladé lidi zajímavou nabídku činností, kolem které se začne vytvářet skupina vrstevníků. Ta umožňuje poznávat sebe i druhé lidi. Potřeba tohoto přístupu pramení v uvolňování rodinných vztahů a rozpadem tradičních modelů autorit. V období dospívání se jedinec nejvíce identifikuje s vrstevnickou skupinou.

Posláním animačních skupin je dle Eduarda Limbose:

- Umožnit jednotlivci hledání sebe sama.
- Zapojení jednotlivců do života skupiny a společnosti.
- Podílení se jednotlivců na realizaci cílů se skupinou.
- Prožívání vztahů s ostatními lidmi (Pávková, 2001, str. 79-80).

Tento výchovný styl se poprvé začal prosazovat v šedesátých letech dvacátého století ve Španělsku a Itálii.

Salesiánská střediska mládeže a jejich animátoři se zaměřují na tvorbu prostředí a situací, které jsou otevřenou nabídkou k osobnímu růstu a zájmu o druhé – mladí lidé mohou prožít mnoho zajímavého a najít si vlastní kamarády.

Animátor je člověk, jenž cítí zodpovědnost za svůj život i za život druhých, je otevřený Bohu, lidem.

Animace má dnes velkou výchovnou funkci v mimoškolní oblasti.

Metoda animace je určitým sledem kroků, které musí animátor učinit v daném čase, aby dosáhl cíle stanoveného výchovným záměrem, který je typický pro animaci.

Základní pilíře animační metody:

1. dospělé přijetí světa mládeže
2. utváření výchovného vztahu mezi animátorem a skupinou
3. skupina jako výchovné prostředí
4. hermeneutický model, který je schopný obsáhnout a sjednotit v sobě následující aktivity:
 - a) analýza výchozí situace
 - b) stanovení a analýza cílů
 - c) analýza rozdílů mezi výchozí situací a cílem
 - d) nová formulace cílů
 - e) plánování itineráře, který spojuje výchozí situaci s cíli a určuje hlavní etapy tohoto procesu
 - f) hodnocení dosažených výsledků
 - g) analýza nové výchozí situace (Štěpánková, 2009).

V salesiánských střediscích má na realizaci programu výrazný vliv animační jádro, které je tvořeno mladými lidmi. Ti sdílejí křesťanské a salesiánské hodnoty. Animace je zde

chápana jako postoj animátora vůči animovaným. Aplikace animace vyžaduje značné množství animátorů (Kaplánek, 2006).

Animátory se stávají jedinci z řad dobrovolníků.

4 SALESIÁNSKÁ STŘEDISKA MLÁDEŽE

Hofbauer (2004, s. 112) se ve své knize Děti, mládež a volný čas zmiňuje o kongregaci salesiánů, která je nejrozšířenějším řeholním společenstvím v České republice. Kongregace se dle jeho názoru stará o vzdělávání, tělesný a duševní život mládeže ve volném čase a k tomuto účelu zřizuje střediska mládeže.

Matoušek a kolektiv (2005, s. 274) uvádí, že salesiánská střediska mají pravděpodobně nejpropracovanější systém práce s dětmi a mládeží. Vycházejí z principů zakladatele Dona Boska.

4.1 Salesiánská díla v ČR

Salesiánská střediska mládeže jsou zařízení pro děti a mládež církevní kongregace Salesiánů Dona Boska. Pokud jsou přijaty do sítě školských zařízení, jsou součástí výchovně vzdělávací soustavy. Předmětem činnosti salesiánských středisek mládeže je výchova dětí a mládeže v rámci volnočasových aktivit. Zřizovatelem je Salesiánská provincie Praha. Statutárním zástupcem každého jednotlivého střediska je ředitel, který je jmenován provinciálem.

Personální obsazení je různé. Zpravidla ve středisku mládeže pracují minimálně dva salesiáni a větší množství dobrovolníků z řad mládeže nebo rodičů. Některá střediska zaměstnávají také „nesalesiány“, buď jako vychovatele nebo jako administrativní a technické pracovníky.

Vedením střediska je pověřen ředitel. Jeho přímým nadřízeným je zástupce provinciála pro střediska mládeže. Po stránce metodické je za středisko zodpovědný delegát pro pastorační mládeže (Kaplánek, Váňová, 2002, s. 16-17).

Některá střediska se řadí mezi domy dětí a mládeže – alespoň částečně, jiná mezi nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

4.1.1 Popis situace

V naší republice je 12 salesiánských středisek mládeže. Jsou to střediska: Rumburk – Jirkov, Teplice, Plzeň, České Budějovice, Praha – Kobylisy, Pardubice, Ostrava, Zlín, Hroznová Lhota, Brno – Žabovřesky, Brno – Líšeň, DIS Fryšták). Z těchto dvanácti je šest středisek zařazeno do sítě školských zařízení, tj. Salesiánské středisko mládeže – dům dětí

a mládeže v Brně – Žabovřeskách, v Brně – Líšni, v Českých Budějovicích, v Ostravě, v Plzni a v Teplicích.

Programů středisek se každoročně účastní asi 8 500 dětí a mladých lidí. Na zajištění činností se podílí okolo 135 zaměstnanců a 400 animátorů. Střediska jsou financována především Ministerstvem školství a mládeže, Ministerstvem práce a sociálních věcí, městy kraji a fondy Evropské unie (Výchovně pastorační projekt provincie 2007).

4.1.2 Profil střediska

- Charakteristika a oblasti práce – volný čas, sociální práce, terapie, práce s rodinou, výchova, vzdělávání, zájmové vzdělávání, nepobytové zařízení, evangelizace – spirituální rozměr, součást díla základního typu.
- Programy – nízkoprahové nebo otevřené kluby pro děti a mládež (oratoř, klub), zájmové kroužky, kluby maminek, práce s dobrovolníky, vzdělávací programy, sociální programy pro různé cílové skupiny, terénní práce, doučování, příležitostná činnost.
- Metody práce – individuální práce, práce se skupinou (Výchovně pastorační projekt provincie 2007).

4.1.3 Obecné cíle salesiánských středisek mládeže

Obecným cílem salesiánských středisek mládeže je vytvoření prostoru, ve kterém se realizuje program oratoře Dona Boska. Salesiánská střediska mládeže chtějí vychovávat mladého člověka v ovzduší osobního přístupu a přátelského prostředí a v duchu evangelických hodnot k ušlechtilému lidství a životu z víry (Výchovně pastorační projekt Salesiánské provincie Praha, 2001).

4.1.4 Ideové principy salesiánských středisek mládeže

Ideové principy salesiánských středisek mládeže.

Salesiánská střediska mládeže nabízí mladým lidem výchovu vycházející z pozitivních hodnot společnosti a kultury a pomáhají jim osvojit tyto hodnoty v rámci volnočasových aktivit (Výchovně pastorační projekt Salesiánské provincie Praha, 2001).

4.2 Aktivity salesiánských středisek mládeže

Aktivity salesiánských středisek jdou zaměřeny především na spontánní aktivity, zároveň však nabízí i zájmové kroužky. Cílem zařízení je smysluplné využití volného času, předávání vědomostí a dovedností, nabídka rekreace, navazování vztahů, předávání křesťanských hodnot, povzbuzování sociálně handicapovaných jedinců a vytváření důvěrné atmosféry (Výchovně pastorační projekt Salesiánské provincie Praha, 2001).

V České republice se salesiánská střediska mládeže zabývají následující činností:

- a) Oratoř – prostor pro zábavnou a sportovní činnost pro děti a mládež za asistence aktivní spoluúčasti vychovatelů (salesiánů, salesiánek, animátorů)
- b) Zájmové kroužky – rozvíjejí zájmy, schopnosti a dovednosti dětí a mládeže. Jsou převážně zaměřené na hudbu, ruční práce, sport apod.
- c) katechetické, formační a spirituálně zaměřené skupiny – skupiny různého věku a zaměření, je pro ně společné vědomé náboženské zaměření (přípravy ke svátostem, modlitební skupiny zaměřené na duchovní růst)
- d) kluby – forma práce, která poskytuje dospívající mládeži prostor ke vzájemnému setkávání, zábavě, nabídce diskoték, ...
- e) jednorázové akce i pro širší veřejnost – divadelní představení, sportovní a jiné soutěže, přednášky, diskotéky, filmové produkce, koncerty apod.
- f) prázdninové a víkendové akce (Váňová, Kaplánek, 2002, s. 17)

4.3 Oblast sociální práce

Programy v oblasti sociální práce nabízí tato zařízení:

Střecha Plzeň (pomoc při překonávání životních obtíží souvisejících s výchovou dětí, podpora rodiny, práce s problémovým chováním dítěte,...)

Nízkoprahové kluby – Vrtule Praha – Kobylisy, Oráč v Českých Budějovicích, Balón v Plzni, Zlí, atd.

Sociálně právní ochrana dětí – akreditaci podle zákona má Plzeň, České Budějovice, Praha – Kobylisy, Ostrava, Zlín a Teplice.

Romské oratoře – Teplice, Ostrava, České Budějovice.

Dětské domovy – Pardubice (Výchovně pastorační projekt provincie 2007).

5 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

5.1 Kořeny vzniku NZDM v ČR

V České republice jsou NZDM institucí poměrně novou, vyvíjející se od druhé poloviny 90. let minulého století. K rozvoji došlo především na konci devadesátých let 1999 – 2002. Kořeny vzniku těchto zařízení je ale podle názoru Čechlovského třeba hledat ještě dříve a to v polovině devadesátých let.

Čechlovský se pokusil sám o krátký historický exkurz, jelikož historii existence NZDM nenalezl v žádném dostupném pramenu podrobněji popsánu.

Při vymezení historie vzniku NZDM označil čtyři klíčové momenty.

Mezník první – streetwork

Velký význam pro vznik zařízení, v té době označované klubu pro děti a mládež, měla práce na ulici – streetwork, která se začala v těchto letech formovat na úrovni státu. Roku 1994 byla zkušebně zavedena funkce sociálního asistenta na základě usnesení vlády č. 341/94, k Programu sociální prevence a prevence kriminality. Tato funkce byla zřízena jako článek sociální prevence. Sociální asistent měl představovat specifickou terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a mládeží ohroženou nebo již zasaženou sociálně patologickým vývojem.

Sociální asistent byl definován jako specializovaný pracovník okresních úřadů, pracující s cílovými skupinami v jejich prostoru (v místech a časech, kdy a kde se obvykle vyskytují). Cílovou skupinou se rozuměly děti a mladiství žijící rizikovým způsobem života. Šlo především o děti staršího školního věku, mladistvé a případně i mladé dospělé, kteří svůj volný čas trávili na ulici.

Zařízení pracující s drogově závislými začaly jako první nestátní organizace zavádět streetwork. Až později se začala tato metoda sociální práce rozšiřovat i na jiné cílové skupiny (prostitutky, bezdomovce, Romy, neorganizovanou mládež).

Chybělo však systematické vzdělávání v této problematice. V zahraničí měla tato práce delší tradici. Navázal se spolupráce s kolegy ze Spolkové republiky Německo – Saské sociální akademie, která koncipovala pro sociální asistenty ucelené vzdělávání v problematice streetwork. Tím se zasloužila o rozšíření teoretického zázemí práce

streetwork u nás. Vzdělávání a kontakty s kolegy z Německa se podepsaly na rozvoji streetworku i na vzniku budoucích nízkoprahových center. Od roku 1995 začali sociální pracovníci na základě vzdělávání a inspirace navštívených center mládeže v Sasku budovat první nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (vznik center a klubů v Klatovech, Hradci králové, Jablonci nad Nisou, Plzni, Českých Budějovicích, Karlových Varech).

Na úrovni nestátních organizací vznikl Milíčův dům v Jaroměři nebo Krok v Praze.

Mezník druhý – grantová politika nadací

Dalším významným momentem důležitým pro rozvoj v oblasti nízkoprahových klubů byly grantové programy nadací (např. Děti ulice nadace Open Society Fund Praha, program Gabriel Nadae rozvoje občanské společnosti, program Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via.

Díky těmto programům přišla do klubů významná finanční podpora. Tyto peníze hrály v rozpočtech klubů zásadní roli, jelikož ostatní zdroje financí byly v menšině.

Na konci devadesátých let tak vznikla další zařízení pro děti a mládež.

Program Děti ulice nadace Open Society Fund Praha podpořil: Prevcentrum Ulita Blansko, Cheiron T v táboře, Charitní Prevcentrum v Adamově, sdružení Via Commoda Rychnov nad Kněžnou, Klub Hurá Kamarád Pardubice, Saduceus Olomouc, Centrum sociálních asistentů v Plzni.

Program Gabriel Nadace Rozvoje občanské společnosti podporoval např. Jižní pól a krok v Praze, Vrakbar Jihlava, Salesiánské středisko v Praze, Futur v Chrudimi, Klub zámek Třebíč, Milíčův dům v Jaroměři, centra farní charity v Rumburku nebo Přelouči.

Fondem mládeže Levi Strauss&Co Nadace Via bylo podpořeno sedm projektů: Ratolest z Brna, Milíčův dům v Jaroměři, Dokořán v Náchodě, Prevcentrum Ulita Blansko, Krok Praha, Unie kompas Zlín a Sdružení Cesta z Prahy.

Bez cílené finanční podpory nadací by se nerozvíjela NZDM tak rychle kupředu.

Mezník třetí – pracovní skupina ČAS

České asociace streetwork je profesní organizací která byla založena v dubnu 1997 za účelem sdružování odborníků z práce i teoretických pracovišť působících v oblasti streetwork. Cílem bylo rozvíjet vzdělávání, výměna informací, rozpracování metodiky

streetwork, zastřešení supervize a vytvoření odborného dialogu na všech úrovních. Postupem času se začala řešit i problematika NZDM. V lednu 2001 vznikla výše jmenovaná pracovní skupina. Důvodem vzniku této skupiny bylo sebedefinování se jako nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, vymezení se od ostatních činností s dětmi a mládeží a stanovení měřítek kvality.

Pracovní skupina si vytkla vlastně jeden úkol – vytvoření standardů kvality NZDM. Pracovní skupina vytvořila v průběhu roku 2001 pracovní verzi standardů, které měly pro rozvoj NZDM zásadní význam. Na základě této verze byly definitivně dokončeny standardy NZDM včetně definování nízkoprahovosti a dalších pojmů.

Pod tlakem vznikajících materiálů pracovní skupiny se zařízení začala profesionalizovat, zkvalitňovat svoji práci, zvyšovat odbornou úroveň svých pracovníků i poskytovaných služeb.

Mezník čtvrtý – osobnosti, vzdělávání a kvalita

Rozvoj v oblasti NZDM se samozřejmě neobešel bez spousty lidí, kteří se podíleli na vzniku a formování NZDM.

Autor uvádí tyto čtyři osobnosti:

Jiří Staníček – jeden z prvních „streetů“, spoluzakladatel ČASU.

Vladimír Bodlák – dlouholetý ředitel Komunitního centra KROK v Praze.

Petr Klíma – sociální pedagog, spoluzakladatel centra Krok v Praze a ČASU, supervizor

Aleš Herzog – šéf Prevcentra Ulita Blansko.

Česká asociace streetwork realizuje společně s Národním vzdělávacím fondem dva projekty podpořené z Evropského sociálního fondu: „Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork sdružených v ČAS“ a „Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork v hlavním městě Praze (Čechlovský, 2006).

5.2 Co je to NZDM

V roce 1995 vzniká projekt zaměřený na skupinu dětí a mládeže založením Komunitního centra Krok v Praze – Modřanech. Realizační tým vymezuje jako základní kritérium pro

jeho fungování dostupnost, tedy nízký vstupní práh. Poprvé se objevuje termín NÍZKOPRAHOVÝ.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou typem sociální služby a hlásí se ke kontaktní práci (Klíma a kol., 2007, s. 320).

Přehled nízkoprahových zařízení uvádím v příloze P1.

5.2.1 Poslání NZDM

Česká asociace streetwork popisuje ve svém oficiálním materiálu Pojmosloví NZDM Poslání NZDM těmito slovy: *Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení* (Klíma a kol., 2007, s. 320).

5.2.2 NZDM jako typ sociální služby

Služba je zařazena mezi služby sociální prevence a je zakotvena do zákona o sociálních službách č. 108/2006 a do vyhlášky MPSV (Klíma a kol., 2007, s. 320).

CITACE ZE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH Č. 108/2006 A PROVÁDĚCÍ VYHLÁŠKY MPSV

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

▪ Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,

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

▪ Vyhláška – § 27

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež obsahují tyto úkony:

1) výchovné, vzdělávací aktivizační činnosti:

- zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity
- pracovní výchovná práce s dětmi
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání

2) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí

3) sociálně terapeutické činnosti:

- socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností podporujících sociální začleňování osob

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

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

5.2.3 Cílová skupina NZDM

„Cílovou skupinu NZDM jsou děti a mládež, které:

a) *zažívají nepříznivé sociální situace. Jde o:*

- *konfliktní společenské situace*
- *obtížné životní události*
- *omezující životní podmínky*

b) jsou ve věkových skupinách:

- *od 6 do 12 let*
- *od 13 do 18 let*
- *od 19 do 26 let*

c) žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymežit:

- *sociálně*
- *geograficky*

d) vztahují se k nim další charakteristiky:

- *nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit*
- *vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče*
- *dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času*
- *dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu*
- *mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktu, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí*
- *nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb“ (Pojmosloví NZDM, 2008, s. 4).*

5.2.4 Cíle NZDM

Primárním cílem NZDM je kontaktovat a udržovat tento kontakt s jednotlivci či skupinami, kteří nevyužívají nebo nechtějí využívat běžné služby a nabídky v regionu. Díky individuálnímu přístupu k potřebám jednotlivců a skupin, podporují tyto preventivní kontaktní sociální služby samostatný rozvoj a pomáhají k soběstačnosti a svéprávnosti. Dalším cílem je snižování škod, které si daná cílová skupina může způsobit svým chováním, jednáním. NZDM se nesnaží pouze o individuální změnu u jednotlivců, ale také o změnu skupinové normy (Klíma a kol., 2007, s. 323).

Cílem NZDM je dětem a mládeži zabezpečit:

- *Podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí.*
- *Snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování.*
- *Zvýšení sociálních schopností a dovedností.*
- *Podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity.*
- *Nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit.*
- *Zlepšovat kvalitu jejich života.*
- *Předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života.*
- *Lepší orientaci v jejich sociálním prostředí.*
- *Podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace“ (Pojmosloví NZDM, 2008, s. 4).*

5.2.5 Princip nízkoprahovosti

Nízkoprahovost znamená, že poskytovatel nabízí a organizuje své služby tak, aby byla zajištěna maximální přístupnost a fyzická dostupnost, tzn. Sledovat, vyhodnocovat a následně odstraňovat technické, psychologické a sociální bariéry, které by bránily cílové skupině ve vstupu do prostoru či využití nabídky poskytovaných služeb zařízení (Klíma a kol., 2007, 324).

Uplatňují se následující teze:

- *„Zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny.*
- *Pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivita či rasová odlišnost.*
- *Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet.*

Zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.

- *Pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Uživatel není povinen zapojit se do připravených činností.*
- *Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.*
- *Provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele. Je k dispozici v době, kdy uživatel má podmínky přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku). Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům.*
- *Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neohrožuje a neomezuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby“ (Pojmosloví, 2008, s. 5).*

5.2.6 Obsah služby NZDM

Kontaktní práce – vytváření prostoru a situací pro realizaci individuálních plánů, vytvoření pracovního rámce pro realizaci konkrétního výkonu, druh kontaktu, který má za cíl vytvořit vzájemnou důvěru mezi uživatelem a pracovníkem. Nejčastěji má podobu rozhovoru.

Situační intervence- je sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které vznikají mezi klienty, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.

Informační servis – poskytování specifických informací pracovníkem uživateli. Je prováděn ústní formou, může být doplněn také písemnou formou – letáky, vytištění údajů. Tematicky mohou být informace zaměřeny na základní instrumentální témata (škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo speciální témata dle dohody s uživatelem.

Klienti NZDM jsou také vedeni k samostatnému vyhledávání veřejně dostupných informací, je rozvíjena jejich schopnost orientovat se v nich a umět je použít (internet, tisk). Klient je veden k samostatnosti a orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.

Poradenství – odehrává se formou rozhovoru pracovníka s klientem, obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informace a řešení vedoucích k odstranění obtíží, upozorňuje na pravděpodobné důsledky. Jde o řešení aktuálních problémů klienta a zvyšování jeho kompetence tyto problémy řešit. Poradenství se zaměřuje na oblast vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní a jiné.

Součástí poradenství jsou mediační aktivity. Jde především o pomoc při řešení individuálních sporů, vzájemných sporů jednotlivých skupin, sporů mezi klientem a rodičem, cílovou skupinou a institucí. Nabízené mediační aktivity v běžných situacích, dále zprostředkování kontaktu jednotlivých účastníků konfliktu za pomoci pracovníků.

Krizová intervence/Pomoc v krizi – krizové řešení situace vzniklé v životě uživatele. Jde o diagnosticko terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o pozorování chování uživatele s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervenci zaměřenou na zvládnutí obtíží. Intervence obsahuje také návrh opatření. Rozsah intervence závisí na tom, zda pracovník je kvalifikován pro krizovou intervenci. Pracovník bez kvalifikace poskytuje uživateli v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka (eventuálně s doprovodem).

Zprostředkování dalších služeb (doprovod) – pomoc při vyřizování běžných záležitostí, komunikace s úřady, zprostředkování další potřebné pomoci. Dojednání návazné služby v zařízení návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistence při jednání v těchto zařízeních.

Kontakt s institucemi ve prospěch klienta – jde o intervence realizované pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují uživatelský život. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím uživatele, nejlépe za jeho přítomnosti.

Případová práce – je dlouhodobá, individuální, plánovaná práce s klientem. Děje se při zachování tohoto postupu:

- Společné vydefinování kontraktu
- Vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu
- Vedení dokumentace, se kterou je uživatel seznámen
- Pravidelné kontrolu kontraktu
- Práce je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec
- Konzultace vedení případu uživatele na intervizích a supervizích setkáních týmu
- Pravidelná reflexe

Skupinová práce/práce se skupinou – cílená, řízená aktivita určená skupině uživatelů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností např. formou hry, časově a prostorově ohraničená.

Práce s blízkými osobami – informační servis, poradenství poskytované blízkým osobám uživatele (rodiče, přátelé, kamarádi).

Pobyt v zařízení – základní nabídky nízkoprahové služby – pobyt bez využití dalších služeb. Uživatelů je poskytnuto teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku, základní zázemí a složitější volnočasové aktivity.

Volnočasové aktivity, poskytují náplň volného času uživatelů:

1. základní jednoduché instrumentální aktivity
2. složitější volnočasové aktivity
3. akce, které iniciovali sami uživatelé
4. akce, které slouží ke zpestření rutiny
5. dílny

Preventivní, výchovné a pedagogické programy – speciální programy vytvořené dle potřeb cílové skupiny.

Jednorázové či příležitostné programy – diskuse, besedy.

Dlouhodobé programy – předávání specifických znalostí, nácvik specifických dovedností a chování.

Doučování – základem je doučování individuální, může být dlouhodobé či krátkodobé (Nedělníková, 2007, s. 132 – 135).

5.3 Metody práce v NZDM

K metodám práce v NZDM patří kontaktní, případová, skupinová a terénní sociální práce.

5.3.1 Kontaktní práce

Kontaktní práce – komplex nízkoprahově orientovaných služeb, kde je cílem vytvářet podmínky pro navázání kontaktu a konkrétní kontaktní práci s jednotlivci a sociálními skupinami, které nemohou nebo nechtějí vyhledat standardní institucionální pomoc a u kterých je předpoklad potřeby a účelnosti této pomoci (Nedělníková, 2007, s. 132).

5.3.2 Případová práce

Je to práce zaměřená na případ, na jednice. Tato práce klade vysoké nároky na sociálního pracovníka z hlediska profesionální vybavenosti i osobních dispozic. Tento přístup umožňuje operativní rozhodování, pružnost a tvořivost. Obecně se jedná o soustředěnou pozornost, kterou věnuje sociální pracovník klientovi, který sociální službu potřebuje (Matoušek a kol., 2003, s. 67).

Případová práce je proces, který má několik fází:

- a) sociální studie – prozkoumávání. Klient má problém a úkolem pracovníka je angažovat klienta, aby se podílel na řešení svého problému. Je důležité zaznamenat anamnézu (zachytit důležité body).
- b) vyšetření – jedná se o přesná stanovení problému a vymezení pracovní hypotézy, kdy se upřesňují klientovy cíle odpovídající jeho potřebám.
- c) intervence – ta začíná už prvním kontaktem. Jde o rozhovory, kdy klient společně s pracovníkem určují cíle intervence.
- d) ukončení – už předem by mělo být dohodnuto, za jakých podmínek poskytování pomoci skončí, aby nedocházelo zbytečně k závislosti klienta na pracovníkovi.

Tato fáze by měla nastat, když si je klient schopný poradit sám v různých situacích (Matoušek a kol., 2003, s. 74).

5.3.3 Skupinová práce

Je nezastupitelnou a zásadní součástí sociální práce.

„Konopková (in Novotná, Schimmerlingová, 1992) charakterizuje skupinovou sociální práci jako činnost sociálního pracovníka, který pomáhá sociálnímu fungování různých skupin ve smyslu rozvoje vzájemných pozitivních sociálních vztahů mezi jejich členy, aby se každý jedinec jako člen skupiny vyvíjel v souladu s cíli, které si skupina klade“ (Matoušek a kol., 2003, s. 154).

Charakteristickým rysem je intervence individuální (pomocí různých technik pracovník podporuje navazování vztahů mezi členy skupiny), skupinová (snaha pracovníka o to, aby si členové skupiny poskytovali pomoc a podporu při dosahování společných cílů – vývoj skupiny a společenská (Matoušek a kol., 2003, s. 156).

5.3.4 Streetwork

Tento pojem značí práci na ulici - otevřené neinstitucionalizované prostředí, zastřešené i nezastřešené. Streetwork se vyznačuje nejen způsobem práce, ale i cílovou skupinou, se kterou pracuje. Streetwork bývá někdy označován jako terénní sociální práce. Toto označení je však obecnější. Dle návrhů standardů sociální práce je streetwork součástí kontaktní práce. Tvoří tedy komplex nízkoprahově orientovaných služeb.

Jedná se tedy metodu sociální práce vyhledávací, doprovodnou a mobilní. Nabízí sociální pomoc nositelům sociálně patologického chování a osobám žijícím rizikovým způsobem, kteří sociální pomoc potřebují, ale sami ji nevyhledávají. Klienti jsou kontaktováni ve svém čase a prostoru tj. na ulicích, v restauracích, hernách, opuštěných domech, na diskotékách atd. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 7).

Fáze streetworku: monitoring (mapování), vyhledávání zájemců o službu, navázání a udržení kontaktu – jednání se zájemcem o službu, první kontakt – úvodní zjišťování potřeb klienta, odborná pomoc a podpora a vytváření podmínek (Nedělníková, 2007, s. 127-132).

6 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Nejlépe je možné kvalitu služby garantovat tím, že bude prověřena podle předem stanovených parametrů. Standardy obvykle formulují poskytovatelé a zřizovatelé služeb ve spolupráci s klienty. Standardy pomáhají orientovat uživatele služeb a mají být pro organizace, které poskytují službu využitelné pro sebeposuzování. Zároveň slouží pro inspektory kvality jako metodický nástroj. Standardy jsou pokusem o formulaci ideálu dobré praxe (Matoušek a kol., Sociální služby, 2007, s. 125).

Podle zákona se kontrola úrovně poskytovaných sociálních služeb nazývá inspekce poskytování sociálních služeb, kterou provádí krajské úřady a Ministerstvo práce a sociálních věcí (Příručka pro uživatele, 2008).

Znění kritérií Standardů kvality sociálních služeb uvádím v příloze P 3.

6.1 Vymezení základních pojmů

Pro snadnější orientaci v problematice Standardů kvality sociálních služeb je nevhodnější vysvětlit si na začátku několik základních pojmů.

Standardy kvality sociálních služeb – soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována nezbytná úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personální, procedurální a provozní.

Sociální služba – činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Poskytovatel sociálních služeb – je právnická nebo fyzická osoba, která má k této činnosti oprávnění dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, s účinností od 1. 1. 2007. Poskytovatelem služby není subjekt, který není registrován jako poskytovatel sociálních služeb ve smyslu tohoto zákona.

Uživatel – je osoba, která využívá sociální služby, protože se ocitla v nepříznivé sociální situaci (Nedělníková, 2007, s. 194 - 195).

6.2 Typy kritérií používané při vymezení standardů kvality

Standardy kvality se dělí do tří okruhů:

Procedurální standardy

- *Cíle a způsoby poskytování služeb* (cíle, postupy, poslání služby, veřejný závazek).
- *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb* (definované oblasti, při kterých by mohlo dojít k ohrožení práv uživatelů a pravidla tomu zamezující).
- *Jednání se zájemcem o službu* srozumitelná informovanost uživatele o službách organizace, uzavírání dohod o službě, dát možnost uživatele formulovat osobní cíle, pravidla pro odmítnutí zájemce.
- *Dohoda o poskytování služeb* (uzavírá se ústně nebo písemně, uživatel od ní může kdykoliv odstoupit, uzavírá se za předem stanovených podmínek, postup pro zajištění náhradní služby).
- *Plánování a průběh poskytovaných služeb* (vypracována pravidla pro plánování služeb, možnost uživatele v průběhu služby měnit osobní cíle, klíčový pracovník odpovídá za plán a realizaci služby, naplňování služby je sledováno, způsob sdílení informací o uživateli).
- *Osobní údaje* (jaké nezbytné údaje se o uživateli shromažďují, jak se archivují, evidence uživatelů může být v některých případech anonymní).
- *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb* informovanost uživatelů o tom, jak si mohou stěžovat a komu, jak bude stížnost vyřízena a v jaké lhůtě, ...).
- *Návaznost na další zdroje* (spolupráce s dostupnými službami veřejnosti, podpora kontaktu uživatele s rodinou).

Personální standardy

- *Personální zajištění služeb* (struktura a počet pracovních míst, kvalifikace, pravidla pro přijímání a zaškolování pracovníků).
- *Pracovní podmínky a řízení poskytovaných služeb* (organizační struktura, zajištění pracovních podmínek).

- *Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů* (postupy pro hodnocení pracovníků, komunikace mezi pracovníky a vedením, program pro další vzdělávání pracovníků, supervize).

Provozní standardy

- *Místní a časová dostupnost* (místo a doba, kdy je služba dostupná).
- *Nouzové a havarijní situace* (situace jsou definovány a pracovníci jsou seznámeni, jak se mají v takovýchto situacích zachovat).
- *Zajištění kvality služeb* (způsoby, jak kontrolovat, zda jsou služby v souladu s veřejným závazkem, zda naplňují cíle uživatelů, způsob zjišťování spokojenosti uživatelů se službami).
- *Ekonomika* - rozpočet na kalendářní rok, zpracování výroční zprávy, pravidla pro přijímání darů (Matoušek a kol., Sociální služby, s. 127-129).

6.3 Kvalita a efektivita v nízkoprahových službách

6.3.1 Co je řízení kvality

S tímto pojmem se nejvíce setkáváme v komerčním sektoru např. známka ISSO. Zařízení – poskytovatel sociálních služeb po získání certifikátu vstupuje do procesu řízení kvality, do kterého zasahují tyto tři zájmové skupiny: státní správa (nositel legislativy), oborové organizace (jakožto prostředník) a poskytovatel sociálních služeb (ten je v přímém kontaktu s klientem).

Úkoly a role státní správy: kontrolní mechanismus pro naplňování podmínek registrace pro poskytování sociální služby, naplňování zákonných Standardů kvality sociálních služeb – Inspekce sociálních služeb.

Úkoly a role profesních organizací a asociací: potřeba zavádět naplňování druhových standardů sociálních služeb, poukazovat na příklady dobré praxe a rozvíjet dobrou praxi v zařízeních a garantovat kvalitu služeb vzhledem k donátorům a uživatelům.

Úkoly a role poskytovatelů sociálních služeb: smysluplné zavádění a naplňování zákonných Standardů kvality sociálních služeb, vytváření metodik v souladu s dobrou praxí a vzdělávací mechanismus pro pracovníky organizace (Klíma a kol., 2007, s. 337).

6.3.2 Analýza kvality odborné sociální práce

Analýza kvality odborné sociální práce představuje určitou možnost pro formování představ o potřebných pracovních předpokladech sociálních pracovníků. Poskytované služby by se měly vyvíjet adekvátně potřebám obyvatel. Se zvyšováním nároků na sociální práci se zvyšuje i riziko chyb a nedostatečných a neodborně poskytovaných služeb. Aby se tomuto ději předcházelo, stanovila se obecná kritéria kvalitních sociálních služeb. MPSV vytvořilo Standardy kvality sociálních služeb. Ty poskytnou rámec pro posouzení kvality poskytovaných služeb. Kvalita v tomto pojetí znamená – schopnost uspokojit potřeby a zájmy klientů. Jelikož jsou sociální služby službami veřejnými, musí postihnout i zájmy zadavatelů, kteří podporují služby finančně a zajišťují organizačně. Ve standardech je kvalita definována prostřednictvím souboru kritérií, které mají vztah ke schopnosti služeb naplnit potřeby uživatelů i zadavatelů. Kritéria jsou stanovena na obecné úrovni, aby je bylo možné uplatnit v různých zařízeních sociálních služeb. Standardy kvality se rozdělují na procedurální, personální a provozní (Mlčák a kol., 2005, s. 20).

6.3.3 Efektivita jako ukazatel kvality

Efektivita služby je dosaženo tehdy, když výsledky odpovídají předpokladům, které jsme při zřizování služby očekávali. Pro klienta je služba efektivní v případě, že dochází k reálnému zlepšení kvality jeho života. Pro cílovou skupinu a komunitu jsou důležité kvantitativní ukazatele – množství klientů, kterým umí služba pomoci. Zřizovatelům a poskytovatelům efektivitu ukazují počty osob, které program oslovil, s kolika klienty jsou v reálném kontaktu, četnosti kontaktů v rámci individuální nebo skupinové práce, kolik klientů využilo sociálních služeb a u kolika z nich došlo ke změnám v postojích či chování (Klíma a kol., 2007, s. 340).

6.3.4 Další ukazatele hodnoty služby

Tyto ukazatele můžeme rozdělit na ukazatele „dobré klientské praxe“ (počty klientů, počty naplněných cílů služby, kapacita služby, počet výkonů u klientů, stížnosti klientů a jiná zpětná vazba, samosprávný prvek u klientů, vytvořené klientské jádro, aktivní práce se skupinou i jednotlivcem, atmosféra) a ukazatele „profesionální iniciativy“ (zapojení zařízení a pracovníků do oborového života a na jeho otevřenost při sdílení informací tj. členství v oborových organizacích, stáže pracovníků, dobrovolníci a stážisté na pracovišti,

přístupné informace veřejnosti, supervize na pracovišti, průběžné vzdělávání pracovníků, týmové řízení, atmosféra) a ukazatele „managementu kvalit“ (personální management, řízení organizace, fluktuace pracovníků, reálná spolupráce s obcí nebo krajem, finanční stabilita, vnímání veřejnosti, PR, zařízení, pracovní zázemí, sebehodnocení, strategické plánování organizace).

Skloubení kvality a efektivity je příležitostí k obhájení existence nízkoprahových služeb (Klíma a kol., 2007, s. 340-341).

6.4 Role sociálního pracovníka

Ti, kteří se stávají sociálními pracovníky, na sebe berou povinnosti k profesi a zaměstnavateli. Ostatní tak od nich mohou legitimně očekávat, že své povinnosti budou plnit. Sociální pracovník by měl plnit povinnosti definované právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. *Institucionální rámec je důležitý, protože Sociální pracovník zasahuje do života klientů a proto je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní.* Při své práci odhaluje také detaily ze života klientů, proto jsou důležitá pravidla zajišťující klientům práva (Matoušek a kol., 2003, s. 44-45).

Sociální pracovník – je ten, kdo na profesionálním základě (jako součást sociálních služeb na bázi odborné přípravy, s plnou odpovědností a s ohledem na situaci dané oblasti a její zvláštnosti) poskytuje služby veřejnosti, v nichž realizuje sociální politiku státu na jeho území v různých institucích zabývajících se sociálními službami (Mlčák a kol., 2005, s. 16).

Dle Matouška a kolektivu (2007, s. 47) je sociální pracovník zprostředkovatelem sociálních služeb, který pomáhá osobám, které dané služby potřebují. Při své práci volí optimální škálu služeb, které budou osobám poskytovány.

Dle zákona sociální pracovník „*vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendu včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace*“. Sociální pracovník služby nejen poskytuje, ale i koordinuje, vyhledává klienty, popřípadě služby plánuje a hodnotí.

Další důležitou část personálu sociálních služeb tvoří tzv. „*pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci* (Matoušek a kol., Sociální služby 2007, s. 47-48).

II. METODOLOGICKÁ ČÁST

7 VÝZKUM

7.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je srovnat styl práce v NZDM (nizkoprahové zařízení pro děti a mládež) a salesiánský styl práce - zda je vůbec možné nalézt odlišnosti (když obě organizace jsou nizkoprahovými zařízeními pro děti a mládež) a shody v jejich práci s dětmi a mládeží a zodpovědět hlavní výzkumnou otázku „Jakým způsobem se odlišuje styl práce v NZDM a v salesiánském středisku mládeže ve Zlínském kraji?“.

Vysvětlení pojmů: salesiánský styl práce, standardy sociální práce, NZDM

Styl práce NZDM (nizkoprahové zařízení pro děti a mládež) – řízení práce dle Standardů kvality sociálních služeb NZDM- popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nikoli stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb.

Salesiánský styl práce - jádro salesiánské práce s mládeží spočívá v „preventivním systému“, který se vyznačuje následujícími charakteristickými vlastnostmi: rodinnost, asistence, věrohodnost a autorita, láska vychovatele, veselost a optimismus, pohostinnost, náboženská praxe, výchovné a pastorační společenství.

7.2 Výzkumná strategie

Vzhledem k charakteru zvoleného tématu a výzkumného problému, který se týká stylu práce v nizkoprahovém a salesiánském středisku mládeže, jsem se rozhodla pro kvalitativně orientovaný výzkum.

Tento model má jasně rozpoznatelný začátek a konec. Na začátku jsou výzkumníkovy předpoklady a na konci nově vytvořené teorie. Mezitím jsou v procesu vybírány případy do vzorku, prováděn sběr dat a tato data jsou analyzována a interpretována (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007, s. 51).

Creswell (1998, s. 12 in Hendl, 2005, s. 50) definoval kvalitativní výzkum takto:

„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníky výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“

7.3 Výzkumná jednotka

Výzkumný vzorek tvoří pracovníci jednoho nízkoprahového zařízení pro děti a mládež - T klubu a jednoho salesiánského střediska mládeže ve Zlíně – Salesiánský klub mládeže Zlín. Ve vzorku jsou zastoupeni jak muži, tak i ženy ve věku od 23 do 40 let, kteří pracují v organizacích většinou jako sociální pracovníci, dva z nich jako pracovníci v sociálních službách. V organizacích pracují různě dlouhou dobu a mají také různě dlouhou praxi v sociální oblasti.

7.4 Výběr výzkumného vzorku

Výběr výzkumného vzorku hraje velkou úlohu nejen v kvantitativním ale i v kvalitativním výzkumu (Hendl, 2005, s. 150).

Není cílem, aby vzorek reprezentoval určitou populaci, ale určitý problém. Jelikož jej vytváříme s ohledem na náš problém, není konstruován náhodně. Výběr je tedy odvozen od našeho výzkumného problému a výzkumných otázek (Švaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 72-73).

Metoda výběru zkoumaného vzorku

Pro volbu výběrového vzorku jsem zvolila metodu záměrného výběru. Výzkum se uskutečnil ve dvou organizacích. Výzkumu se zúčastnilo 6 respondentů.

7.5 Výzkumná metoda

V rámci praktického provádění výzkumu jsem použila metodu rozhovoru. *„Metoda rozhovoru (interview) rovněž patří k těm metodám společenských věd, kdy shromažďování dat je založeno na přímém dotazování, tj. verbální komunikaci výzkumného pracovníka a respondenta“* (Skalková a kol., 1983, s. 92).

Rozhovory byly uskutečněny v průběhu měsíce dubna 2009 v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Délka rozhovorů se pohybovala od 10 do 30 minut. Účastníkům výzkumu jsem slíbila zachovat anonymitu. Přepisy jednotlivých rozhovorů jsou uvedeny v příloze P 2.

Při svém výzkumu jsem použila polostrukturovaný rozhovor. Vytvořila jsem si určité schéma rozhovoru, které bylo dále specifikováno okruhy otázek, na které jsem se ptala respondentů. V případě potřeby jsem si nechala upřesnit a vysvětlit odpovědi účastníků a kladla doplňující otázky. Vytvořila jsem si záznamový arch (viz příloha P 2) pro záznam důležitých dat získaných od účastníků rozhovoru. V záznamovém archu jsou uvedeny dílčí výzkumné otázky a jejich operacionalizace. Zajímala mě tedy motivace pracovníků, typ prostředí, které organizace vytváří, metody práce s mládeží, dodržování principy nízkoprahovosti, spolupráce s dobrovolníky a změny v oblasti práce pracovníků po aplikaci standardů kvality sociálních služeb.

Informace získané z rozhovorů ověřím pomocí analýzy dokumentů (výroční zprávy, propagační materiály, interní dokumenty organizací). Jedná se o analýzu existujících materiálů (Miovský, 2006, s. 98).

7.6 Operacionalizace dílčích výzkumných otázek

Pro praktické provedení rozhovorů jsem dílčí výzkumné otázky operacionalizovala, tzn., že jsem našla způsob, jak na dílčí výzkumné otázky získat potřebné odpovědi od účastníků výzkumu a poté zodpovědět hlavní výzkumnou otázku.

DVO 1: Které faktory mají vliv na motivaci pracovníků?

Co vás přimělo k výkonu této práce?

Máte pocit, že se vaše prvotní motivace k výkonu tohoto povolání změnila? (Pokud ano, jak si to vysvětlujete)

Co vás v dnešní době motivuje k výkonu povolání?

DVO 2: Jaký typ prostředí organizace vytváří?

Snažte se do své práce vložit výchovný prostředek (vztah, podtext)?

Cítí se u vás klienti v bezpečí?

Máte pocit, že manipulujete s klienty?

DVO 3: Jaké metody práce s mládeží se v organizaci používají?

Jaké metody práce s dětmi a mládeží preferujete ve svém programu?

Jaké preventivní programy (metody, způsoby) upřednostňujete při práci s klienty?

Používáte nějakou specifickou metody práce s klienty?

Jaké strategie volíte k získávání důvěry klientů?

DVO 4: Dodržuje se v organizaci princip nízkoprahovosti?

Dodržujete striktně princip nízkoprahovosti?

V čem vidíte hlavní přínos principů nízkoprahovosti?

Myslíte si, že se vaše organizace odlišuje od jiných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež? (Pokud ano, proč?)

DVO 5: Spolupracuje organizace s dobrovolníky?

Má vaše organizace navázanou spolupráci s dobrovolníky? (Pokud ne, z jakých důvodů?)

Registrace dobrovolníků?

Rozvíjíte další vzdělávání dobrovolníků ve vaší organizaci? (Pokud ano, jakým způsobem?)

DVO 6: Jaké změny nastaly po aplikaci Standardů kvality sociálních služeb v oblasti práce pracovníků?

Kdo ve vaší organizaci vytváří metodiku dle Standardů kvality sociálních služeb?

Daří se vám úspěšně zavádět metodické pokyny do praxe? (Pokud ne, z jakých důvodů?)

Změnilo se něco pro vás ve vaší práci po aplikaci Standardů kvality sociálních služeb?

7.7 Způsob zpracování dat

Rozhovory jsem nahrávala na diktafon a poté přepsala do písemné podoby.

Analýzu dat získaných z rozhovorů jsem provedla pomocí dílčích výzkumných otázek.

V rozhovorech jsem tedy hledala odpovědi na dílčí výzkumné otázky. Nejprve jsem uvedla

odpovědi pracovníků na operacionalizované otázky dílčích výzkumných otázek. U každé z dílčích otázek jsem provedla shrnutí (analýzu). Tento postup byl proveden u každé zkoumané organizace zvlášť.

Poté jsem analyzovala dokumenty SKM Zlín a Unie Kompas. Tato analýza dokumentů sloužila především jako ověřovací metoda, zda získaná data z rozhovoru byla pravdivá.

Následně jsem se srovnáním získaných poznatků u výše zmiňovaných organizací snažila zodpovědět hlavní výzkumnou otázku

III. PRAKTICKÁ (EMPIRICKÁ) ČÁST

8 SALESIÁNSKÝ KLUB MLÁDEŽE ZLÍN

8.1 Analýza dokumentů

Historie Salesiánského klubu mládeže Zlín

Občanské sdružení Salesiánský klub mládeže Zlín zahájilo svou činnost v roce 1996 jako díky osobním ambicím zakladatele (katolický kněz, člen řádu Salesiánů Dona Boska – SDB. Středisko pro mládež na Jižních Svazích oficiálně zahájilo činnost 1. 10. 1998. Zakladatel sdružení v roce 1999 náhle odešel jak z funkce, tak ze sdružení. Poslání organizace naplňovalo poslání SDB. Po roce a půl „bezvládí“, kdy dobrovolníci drželi činnost i poslání, bylo zvoleno nové vedení SKM Zlín. Ve stejném roce 2000 začala Římskokatolická farnost Zlín stavět nový kostel se střediskem mládeže. Do nových prostor střediska mládeže se měla přesunout veškerá činnost SKM Zlín. Stavba byla dokončena v roce 2003. Všechny aktivity SKM Zlín, které probíhaly na třech různých místech, se soustředily do nového objektu. Veškeré finanční prostředky se použily na vybavení nových prostor. Do té doby byla veškerá práce dobrovolná. Od roku 2005 se práce začala postupně profesionalizovat.

Poslání Salesiánského klubu mládeže Zlín

Posláním sdružení je doprovázet mladé lidi na cestě k dospělosti. Z poslání vyplývají tři konkrétní cíle:

- 1/ Integrovaná výchova – usilování o komplexní rozvoj mladého člověka po stránce tělesné, duševní, sociální i duchovní.
- 2/ Ochrana práv a oprávněných zájmů mladých lidí, zvláště těch, kteří jsou při prosazování svých práv oslabeni
- 3/ Pozvání k solidaritě – rozvíjí v mladých lidech tuto vlastnost pro trvale udržitelný rozvoj společnosti a světa.

Pro naplnění prvních dvou cílů sdružení nabízí dětem a mladým lidem bez rozdílu původu, vyznání a náboženského přesvědčení tyto základní činnosti:

1. Volný vstup a pobyt v zařízení
2. Volnočasové aktivity

3. Sociální služby, které obsahují tyto základní služby:
 - a) Výchovné, vzdělávací aktivizační činnosti
 - b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - c) Sociálně terapeutické činnosti
 - d) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
4. Aktivity a činnosti zaměřené na prevenci

Pro naplnění třetího cíle sdružení nabízí službu pro dobrovolníky. Dobrovolníci jsou vedeni k odpovědnosti za určité aktivity, včetně jejich výchovné kvality. Zajišťují dobrovolníkům podmínky pro jejich práci a nabízí jim profesní a lidský rozvoj. Doprovázením k hranicím dospělosti nabídky činnosti sdružení nekončí. V Klubu pro dospělé a Klubu pro rodiče s dětmi pokračuje naplňování poslání SKM Zlín i za pomyslnou hranici dospělosti.

SKM Zlín je registrován jako poskytovatel služeb (NZDM) a má pověření k sociálně právní ochraně dětí.

Činnost SKM Zlín je financována z různých zdrojů. Mezi nejvýznamnější patří Statutární město Zlín, Zlínský kraj, MPSV ČR a Římskokatolická farnost Zlín – Jižní Svahy.

Výchova a vzdělávání dobrovolníků

Jsou úzce spojeny se všemi aktivitami SKM Zlín. Dobrovolníci se postupně mění ze začátečníků v pokročilé, a po získání nutného vzdělání se nakonec mohou stát akreditovanými dobrovolníky se smlouvou. Ve všech aktivitách pracují dobrovolníci zdarma.

Dobrovolníci jsou doprovázeni při činnosti a spolu se zaměstnanci vytváří pro jejich práci profesionální zázemí. Kdo nemá odpovídající vzdělání, účastní se vzdělávacího kurzu Škola animace u organizace SADBA. Nyní zde pracuje 90 dobrovolníků, z toho 49 akreditovaných podle zákona o dobrovolnictví.

Otevírací doba:

Klub pro mládež (14 – 26 let)

Út, Pá 14,30 – 18,00

St, Čt 16,00 – 18,00

Klub pro děti (11 – 14 let)

Út, St, Čt, Pá 14,30 – 18,00

Sobotní akce:

Mládež (od 14 let) zpravidla 1 sobota v měsíci.

Děti (od 11 do 14 let) zpravidla 3 sobota v měsíci.

V klubu si děti a mládež mohou zahrát běžné i méně známé stolní hry, kulečnick, šipky, stolní fotbal, stolní tenis ve velkém sále a herně. Dále mohou využít víceúčelové hřiště pro sportovní aktivity. Vše dle půjčovního a provozního řádu. Součástí klubu je rychlé občerstvení.

Klub dětí a mládeže

Jedná se o program registrovaný jako sociální služba Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM od 1. 1. 2007).

Poslání Klubu dětí a mládeže

Klub dětí a mládeže usiluje o pozitivní změnu životního stylu dětí a mládeže. Jsou tu pro mladé lidi, kteří hledají bezpečné místo, kde strávit volný čas, kteří potřebují kamarády a přátele nebo pomoc a radu v osobních starostech.

Cíle služby:

1. Oslovení cílové skupiny, navázání a udržení kontaktu.
2. Naučit děti a mládež aktivně a smysluplně trávit volný čas, poskytnout jim k tomu bezpečné a přátelské prostředí.
3. Budování pozitivních vrstevnických vztahů.
4. Získat důvěru klienta a pomoci mu řešit jeho individuální problémy.
5. Zlepšení školního prospěchu klienta.
6. Posilování sociálních kompetencí klienta kontaktem s vrstevníky v roli dobrovolníků a pozitivními dospělými vzory.

Vstup je volný, nikdo není nucen k pravidelné účasti a je vždy vítán, respektuje-li základní pravidla slušného chování a jednoduchá pravidla zařízení. Hry a další vybavení se půjčuje na recepci. Zde jsou také poskytovány všechny podstatné informace o SKM Zlín. Během provozu klubu je otevřeno rychlé občerstvení. Poskytuje se zde bezplatný přístup na internet.

V roce 2008 navštívilo klub během 177 dnů celkem 415 evidovaných návštěvníků. Celkový počet kontaktů – 7283, prvokontaktů – 157, intervencí – 410, konzultací ve skupině – 7.

Průměrná denní návštěvnost byla 41 osob. Pracuje zde sedm zaměstnanců (v přepočtu na 3 úvazky) a 22 dobrovolníků. Práce akreditovaných dobrovolníků: 4192 hodin. Práce ostatních dobrovolníků: 1368.

Průkazka SKM Zlín

Pro děti a mládež (od 11 do 26 let) – 150 Kč/rok

Průkazka SKM Zlín opravňuje k samostatnému zapůjčení her, sportovního vybavení a slev na akce SKM Zlín (diskotéky, výlety...).

Nealkodiskotéky

Významným způsobem doplňují program Klubu dětí a mládeže. Na diskotékách se vytváří bezpečné prostředí bez alkoholu a jiných omamných látek. Konají se ve velkém sále, který je vybaven profesionální diskotékovou technikou. Příchozí jsou zpravidla ve věku 14 – 17 let. Diskotéky se pořádají jedenkrát za 14 dní, vždy v pátek od 19 do 23 hod.

Zájmové kroužky (dílň)

Jsou další příležitostí pro návštěvníky Klubu dětí a mládeže jak rozvinout své schopnosti a dovednosti.

Nepravidelné akce

Připravují dobrovolníci Klubu dětí a mládeže.

Prázdninové tábory

Tábory se konají v šesti turnusech. Pracují zde akreditovaní dobrovolníci.

Klub rodičů s dětmi (do 6 let)

Návštěva kavárny otevírá spontánní možnost seznámit se s dalšími aktivitami pro dospělé. Vzdělané dobrovolnice nabízejí základní poradenství a případnou pomoc při řešení problémů.

Klub pro dospělé

Cvičení pro ženy, malá kopaná pro ženaté, volejbal, nedělní kavárna, nedělní klub pro dospělé, akce pro dospělé.

8.2 Interpretace rozhovorů

V SKM Zlín v Klubu dětí a mládeže jsem realizovala celkem tři rozhovory. Na začátek uvádím stručné charakteristiky účastníků výzkum.

Pracovník č. 1

Prvním dotazovaným je muž, kterému je čtyřicet let a v organizaci pracuje dva a půl roku na poloviční pracovní úvazek. Je salesián a jeho pracovní pozicí je vedoucí letních táborů – letních sociálně rehabilitačních táborů a zástupce vedoucího Klubu pro děti a mládež a spolupráce s vedoucím péče o dobrovolníky. Vzdělání má středoškolské s maturitou. Jeho praxe v sociální oblasti je minimální, ale na jiných místech v Ostravě, v Praze, v Budějovicích a v Popradě, dělal obdobnou práci, která však nebyla začleněna do sociální struktury.

Pracovník č. 2

Druhým dotazovaným je rovněž muž, kterému je dvacet šest let a v organizaci pracuje od září 2008 na poloviční pracovní úvazek. Pracuje na pozici vedoucího dobrovolníků a jeho náplní práce je doprovázet dobrovolníky při jejich činnosti, usměřování jejich práce a poskytování zpětné reflexe a přímá práce s klienty. Jeho zatím nejvyšší dosažené vzdělání je středoškolské. Jeho praxe v sociální oblasti začala v září 2008, předtím vykonával pedagogickou praxi.

Pracovník č. 3

Třetí dotazovanou je žena, které je třicet devět let a v organizaci pracuje od října 2008 na poloviční pracovní úvazek. V organizaci zastává pozici manažera pro sociální práci.

Její pracovní náplní v tuto chvíli není přímá práce s dětmi (věnuje se jí až v druhé řadě) a v první řadě je jejím úkolem zajistit soulad vnitřních předpisů a metodik organizace se standardy sociálních služeb. Pracovnice má vysokoškolský titul inženýr z anorganické technologie, ale dodělala si pedagogické minimum – kvalifikace pedagoga. Ve svém původním oboru prakticky nepracovala. Absolvoval distanční vzdělávání protidrogového koordinátora a má řadu kurzů ze specifické primární prevence, z oblasti podpory zdraví a několik stáží v zařízení sociálních služeb (kontaktní centrum, léčebny pro uživatele drog). Doposud pracovala na pozici metodického vedení, koordinace a koncepční práce (zpracovala řadu koncepcí s tematikou sociálně patologických jevů, koncepce prevence kriminality a podobně). V přímé práci s klienty pracovala pouze v rámci výše zmíněných stáží.

8.2.1 Faktory mající vliv na motivaci pracovníků

Každého z pracovníků této organizace přimělo k výkonu této práce něco jiného.

Pro pracovníka č. 1 je jeho práce spíše posláním. Místo Zlín mu bylo přiděleno jeho řeholním představeným. Tento pracovník je členem kongregace Salesiánů Dona Boska. *„Celý ten širší balík toho určitého poslání a způsob života s tím související, ten je z dřívějšího rozhodnutí, vážnějšího životního rozhodnutí, které souviselo jednak s tím, co mi sedí, co mě baví, co mě láká a s tím, co jsem viděl u řady děcek kolem sebe.“*

Prvotní motivace pro něj dostala *„hlubší podobu a už není tak černobílá“*. Což je podle jeho názoru v pořádku.

Dnes jej láká být tu s klienty a být tu pro ně.

Pracovník č. 2 uvedl jako podnět k této práci praxi, kterou si v daném zařízení vykonává. Chtěl by si vyzkoušet všechny činnosti a služby, které jsou s touto prací spojené.

Pro něho je motivací pomoci dětem projít pubertou a pomoci jim s jejich problémy.

K výkonu její práce přimělo pracovníci č. 3 *„osobní směřování kariéry“*. Po několika letech práce na úřadě chtěla pracovat v přímé práci s klienty. Což se jí zatím nepovedlo, protože ji organizace zaměstnala ke zpracování metodických materiálů díky jejím předchozím zkušenostem. Doufá však, že se nakonec k přímé práci dostane.

Její prvotní motivace k výkonu tohoto povolání je pořád i dnes stejná. „*Mám tu touhu pomáhat a chuť pomáhat lidem.*“ Tato potřeba se jen v jejím případě zrealizovala. Zmizely naivní představy, že zachrání všechny.

V této chvíli ji motivuje pomoc lidem. „*Řekla bych, že už dneska vím, že všem nepomohu a že to líp zvládám.*“

Shrnutí

Pro pracovníka č. 1 je jeho povolání spíše posláním, jelikož je salesián – řeholník. Zvolil si způsob života, ve kterém pomáhá hlavně dětem a mladým lidem na cestě k dospělosti. To je motivací i pro pracovníka č. 2, pro něhož motivací i výkon jeho praxe, vyzkoušet si všechny činnosti, služby. Dalším faktorem ovlivňující motivaci pracovnice č. 3 je její osobní směřování kariéry a přímá práce s klienty.

8.2.2 Prostředí organizace

Nejlepším výchovným prostředkem je pracovníka č. 1 vztah „*schopnost vidět dál než ten druhý člověk, kterému jdu naproti. Být poblíž, když se něco v děckách mele a zpracovávat.*“

Dle tohoto pracovníka vytváří on sám pro řadu klientů prostředí bezpečí a pro některé z nich může být klub druhým domovem.

K manipulaci s klienty občas dle jeho názoru dochází, ale ne vědomě.

Jako výchovný prostředek uvádí pracovník č. 2 salesiánský preventivní systém, který se skládá z rozumu, laskavosti a náboženského prvku. „*To vše prolíná. Je to o celkovém integrálním rozvoji člověka.*“

„*Prostředí je takové přátelské.*“ Myslí si, že tu mohou klienti najít pozitivní prostředí i díky tomu, co jeden nenachází – kamarádské vztahy, přístup pracovníků.

Nebezpečí manipulace je tu určitě vždy. Sám se s tím setkal ve své práci. Může k tomu dojít.

V organizaci se podle pracovnice č. 3 klade velký důraz na prostředí díky velkému počtu dobrovolníků „*na výchovu vzory*“. Ona sama má mateřský přístup, ale většina jejich kolegů se snaží do své práce vložit výchovný prostředek.

Klienti se dle jejího názoru cítí v klubu v bezpečí.

Co se týče manipulování s klienty, pracovnice má pocit, že k ní docházelo, ale bylo to spíš z nevědomosti. Dnes se daří těmto praktikám zabránit.

Shrnutí

V SKM Zlín v Klubu dětí a mládeže se klade velký důraz na preventivní výchovný systém Dona Boska, který je založený na integrálním rozvoji člověka. V organizaci pracuje velké množství dobrovolníků, kteří jsou přibližně stejně staří jako klienti, dochází i k výchově vzory.

K manipulování s klienty docházelo, ale spíš z nevědomosti. Dnes se manipulaci daří zabránit.

8.2.3 Metody práce s mládeží

Jako metodu práce s dětmi a mládeží uvedl tento pracovník č. 1 preventivní výchovný systém, který dle jeho slov „*znamená nabízet něco ze sebe, něco z obecné herní nabídky, vztahové nabídky, dříve než si o to dítě nebo ten puberták začne říkat.*“

Jako preventivní programy uvedl besedy, přednášky, promítání filmů, které se dají obsáhnout pod pojem preventivní systém.

Specifickou metodou je pro něj větší zapojení mládeže – dobrovolníků, kteří „*sami sebe formují nebo jsou formováni činnostmi, kterou dělají v klubu.*“

Dobrym prvkom získávání důvěry klientů je pravdivost a transparentnost v názorech a pravdách.

Pracovník č. 2 uvádí jako metodu práce s dětmi a mládeží preventivní systém – individuální přístup, skupinová práce, programy specifické prevence.

Ty jsou připraveny v rámci měsíčních témat.

Za specifickou metodu práce s klienty považuje individuální přístup „*že se těm děckám, které to potřebují nejvíc, se věnujeme více individuálně.*“

Důvěra klientů se získává postupně „*je to skrze tu hru, která je prostředek.*“

Za metody práce s mládeží označila pracovnice č. 3 řadu přístupů – vrstevnický od dobrovolníků, který je doplněný přístupem odborných pracovníků „*když se vyskytne nějaký*

problém, tak odborní pracovníci dokáží s chladnou hlavou využít veškerých technik, kterých je potřeba v rámci poradenství, práce s rodinou atd.“

Za specifickou metodu práce s klienty označila přístup dobrovolníků, kdy dobrovolníci usnadňují odborným pracovníkům přístup ke klientům.

Při práci s klienty se upřednostňují preventivní programy založené na systému témat *„měsíce - každý měsíc je zvoleno jedno téma a jsou použity metody, které jsou vhodné – beseda, řízená diskuse, promítání filmu, hry,....“*

Základní strategií pro získávání důvěry klientů je peer program.

Shrnutí

Jak už bylo výše zmíněno v SKM Zlín v Klubu dětí a mládeže je hlavní výchovnou metodou preventivní systém Dona Boska a vrstevnický přístup dobrovolníků, které jsou zároveň považovány pracovníky za specifické metody práce s dětmi a mládeží. Vrstevnický přístup může dále sloužit i jako důležitý prvek pomoci při získávání si důvěry klientů u odborných pracovníků. Preventivní programy jsou založeny na systému měsíční témat.

8.2.4 Dodržování principu nízkoprahovosti

Princip nízkoprahovosti vidí pracovník č. 1 jako cíl, ale nemyslí si, že by byl v organizaci striktně dodržován.

Hlavním přínosem je to, že do zařízení *„může přijít skoro kdokoli“*, jen musí splňovat pár minimálních požadavků *„to je ten krásný nízký práh, který se nabízí.“*

Organizace se odlišuje od jiných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež důrazem, který je kladený na vztah a je nositelem pomoci druhým.

Organizace se podle slov pracovníka č. 2 snaží přiblížit ke striktnímu dodržování principu nízkoprahovosti.

Hlavní přínos tohoto principu vidí v tom, *„že sem děcka přijdou strávit volný čas, přijdou kdykoliv budou chtít, budou dělat, co budou chtít, že tu najdou lidi, kteří jim pomůžou, když budou chtít.“*

Organizace se od jiných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež odlišuje *„větší rodinností“*.

V základních službách se dle mínění pracovnice č. 3 striktně dodržuje princip nízkoprahovosti. *„Návazné služby už mají charakter řízené organizované aktivity a nejsou nízkoprahové.“*

Hlavní přínos principu nízkoprahovosti vidí pracovnice v tom, *„že dokáže pojmout a pohltit i děti, které jiné volnočasové aktivity nejsou schopny.“*

Odlišnost tohoto nízkoprahového zařízení spočívá *„na prostředí vytvořené lidmi“*. Jiné nízkoprahové kluby kladou více důraz na vizuální prostředí.

Shrnutí

V Klubu dětí a mládeže se dle slov pracovníků princip nízkoprahovosti striktně nedodržuje, ale je snaha, aby tomu tak byla. V poskytování základních služeb je však striktní dodržování tohoto principu samozřejmostí. Hlavní přínos principu je dle slov pracovníků spatřován v tom, že do zařízení může přijít téměř kdokoli, musí však dodržovat minimum stanovených požadavků, dokáže pojmout děti a mládež, kteří nejsou schopni jiných volnočasových aktivit.

8.2.5 Spolupráce organizace s dobrovolníky

Pracovník č. 1 potvrdil, že organizace má navázanou spolupráci s dobrovolníky, kteří jsou registrováni u organizace SADBA.

Další vzdělávání dobrovolníků je uskutečňováno v animátorských kursech a na poradách dobrovolníků.

Pracovník č. 2 také potvrzuje spolupráci s dobrovolníky. Zařízení si *„svoje dobrovolníky samo vychovává a doplňuje. Jsou to vlastně odchovanci klubu.“*

„Mají dobrovolnické smlouvy se SADBOU. No a pak mají i tady uzavřeny dobrovolnické dohody.“

Další vzdělávání dobrovolníků se uskutečňuje jedenkrát za měsíc.

Pracovnice č. 3 rovněž potvrzuje spolupráci s dobrovolníky. Organizace postupuje podle zákona o dobrovolnictví. *„Dobrovolníci procházejí vzdělávacím kursem u organizace SADBA. Po dosažení určité kvalifikace uzavírají smlouvu u vysílající organizace SADBA a SKM Zlín je přijímající organizací.“*

Další vzdělávání dobrovolníků probíhá na poradách jedenkrát za měsíc a dvakrát do roka je dobrovolníkům nabídnut další kurz.

Shrnutí

Klub dětí a mládeže využívá hojně spolupráci s dobrovolníky, jeho činnost je prakticky založená na práci dobrovolníků. Ti jsou registrováni u organizace SADBA, která je vzdělává (animátorské kurzy). Zařízení si zároveň tyto dobrovolníky vzdělává i samo na pravidelných poradách a různých kurzech. Dobrovolníci, kteří prochází určeným vzděláváním a získávají akreditaci.

8.2.6 Změny práce pracovníků po aplikaci Standardů kvality sociálních služeb

V odpovědi na otázku „kdo v organizaci vytváří metodiku dle Standardů kvality sociálních služeb“ zazněly u pracovníka č. 1 jména tvořitelů - ředitel klubu, jeho zástupce a manager pro sociální práci.

„Úspěšné zavádění je závislé na termínech, ale v rámci toho časového úseku se to daří.“

Je to omezeno časovou dispozicí dobrovolníků a nedostatkem zaměstnanců.

V jeho práci přibyla *„spousta písemnictví a administrativních povinností“*.

Metodiku vytváří dle odpovědi pracovníka č. 2 sociální pracovnice a na společných poradách se o tom diskutuje.

Po *„malých krůčkách“* se daří zavádět metodické pokyny do praxe.

Ve své práci vidí pokrok po aplikaci Standardů kvality sociálních služeb hlavně v poskytování služeb.

Metodiku Standardů kvality sociálních služeb vytváří přímo dotazovaná pracovnice č. 3, ale při jejím zpracování se radí s dalšími odbornými pracovníky.

Zatím si netroufne hodnotit, zda se úspěšně daří zavádět metodické pokyny do praxe. Nedávno se s tím začalo.

Velkou změnu po aplikaci Standardů do praxe vidí ve zlepšení toku informací o klientech a v systému evidencí. Celkově byla práce zpřehledněna *„má organizovanou podobu a hlavně je ujasněná struktura v organizaci a kompetence jednotlivých pracovníků.“*

Shrnutí

Klub dětí a mládeže byl registrovaný jako sociální služba nízkoprahového zařízení pro děti a mládež nedávno. Metodiku Standardů kvality sociálních služeb zpracovává manager pro sociální služby v součinnosti s ostatními odbornými pracovníky. Úspěšné zavádění metodickým pokynů je omezeno časovou dispozicí pracovníků, ale po malých krůčcích se to daří. Zatím je velmi brzy hodnotit zavádění metodických pokynů do praxe. Pro jednoho z pracovníků nastala změna ve zvýšené administrativní činnosti, druhý vidí zlepšení v poskytování služeb. Dle pracovnice se zlepšil tok informací o klientech a evidence výkonů. Práce byla celkově zpřehledněna.

9 UNIE KOMPAS

9.1 Analýza dokumentů

Historie Unie Kompas

Občanské sdružení bylo založeno v roce 1997. V roce 1998 byly zahájeny přednáškové činnosti na školách ve Zlíně a svou činnosti započal i T klub formou podvečerních klubových setkávání pro mládež, jednou týdně v pronajaté místnosti. V roce 1999 na základě projektu sdružení dostává do dlouhodobé výpůjčky od Města Zlína budovu bývalé MŠ Pod Stráněmi a v nových prostorách začíná fungovat T klub jako nízkoprahové zařízení pro děti a mládež od 10 do 18 let. V dalším roce byl zahájen projekt Klíč – terénní práce. O další rok později vzniká projekt Archa – profesionální přednášková činnost a poradenství na školách. Vznik pozice ředitele a změna organizační struktury nastává v roce 2002. V následujícím roce vzniká a zahajuje práci poradna Logos, dobudovává se horolezecká stěna v T klubu Pod Stráněmi a otevírá se druhé středisko T klub Doma na divadelní ulici. Projekty T klub a Klíč se sdružení stává skupinovým členem České asociace streetwork v roce 2004. T téžte roce Unie Kompas spolupracuje na vzniku Pracovní skupiny NZDM Zlínského kraje. V roce 2005 se sdružení stává členem Diakonie Bratrské jednoty baptistů v České republice, získává akreditaci jako vysílající a přijímající organizace dle zákona o dobrovolnictví a získává akreditaci probačního programu pro mladistvé dle zákona 218/2004 Sb. Sdružení je také vybráno jako provozovatel NZDM v Otrokovicích. V březnu roku 2006 je otevřen nízkoprahový klub ŠLIKR v Otrokovicích a v červnu přichází nové rozdělení cílové skupiny pro střediska T klubu – T klub 9 – 12 let, T klub DOMA 13 – 21 let.

Unie Kompas je tedy členem Diakonie Bratrské jednoty baptistů v ČR a České asociace streetwork. Je rovněž pověřená k výkonu sociálně právní ochrany dětí.

Poslání Unie Kompas

Unie Kompas se zaměřuje zejména na děti, mládež a lidi v nouzi. Posláním sdružení je pomoci těmto skupinám ve všech oblastech lidského života – duševní, duchovní, tělesné, tedy morální, zdravotní, právní a hmotné.

Její činnost je založena na křesťanských hodnotách a principech.

Cíle Unie Kompas

Podpora ve zvládnání obtížných životních situacích.

Pomoc najít místo mezi vrstevníky a v místní komunitě.

Poskytovat psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu.

Nabídnout prostor a podmínky pro realizaci osobních aktivit.

Zvýšit sociální schopnosti a dovednosti.

Sociální služby registrované Krajským úřadem Zlínského kraje

T klub – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

Líkr – nízkoprahový klub pro mládež.

Klíč – terénní práce s dětmi a mládeží.

Logos – poradna pro děti, dospívající a jejich rodiče.

Osobní asistence.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – T klub (Zlín) a ŠLIKR (Otrokovice)

Cílovou skupinou jsou především děti a dospívající ve věku 9 – 18 (21) let, kteří se ocitli v obtížných životních situacích.

Posláním T klubu a ŠLIKRU je zabezpečit jim prostor pro uskutečnění pozitivních změn v jejich životě, informace, odbornou pomoc a podporu na základě dobrovolnosti, individuálních potřeb a partnerského přístupu.

Princip nízkoprahovosti:

- návštěvníci klubu nemusejí o sobě podávat žádné osobní údaje (nevyplňují přihlášky, pracovníci akceptují i přezdívkou)
- za základní nabízené služby nemusí nic platit
- zapojení do programu není podmíněno pravidelnou účastí
- mohou kdykoliv přijít a odejít v průběhu provozní doby
- po dobu pobytu v klubu mají možnost volby činností (neorganizovaný, organizovaný program, povídání s přáteli, poslech hudby, pouhé využívání prostoru klubu)

Nabídka:

- bezpečný prostor pro trávení volného času
- odborné poradenství
- pomoc s přípravou do školy
- krizová intervence
- prostor, vybavení a podporu pro realizaci vlastních aktivit
- vybavení pro volnočasové aktivity

T klub

NZDM T klub je provozováno ve dvou střediscích podle věkových kategorií: děti 9 – 12 let, dospívající 13 – 18 (21) let. Vybavení i způsob práce v obou střediscích je obdobné, s přihlédnutím k věkovým zvláštnostem.

T klub pro děti 9 – 12 let se nachází v bývalé budově MŠ pod stráněmi 2505, v sídle Unie Kompas. Objekt je v majetku Statutárního města Zlína, Unie Kompas ji má v dlouhodobé výpůjčce. Dominantou interiéru je horolezecká stěna, dále mohou děti využívat stolní fotbal, hokej, stolní tenis, šipky, deskové hry, výtvarné potřeby, knihovnu, hudební nástroje, keramickou dílnu a další vybavení.

Otevírací doba: pondělí: 15.00 – 19.00 úterý – pátek: 14.00 – 19.00

T klub DOMA pro dospívající od 13 let je v suterénu klášterní budovy Regina na ul. Divadelní 6. Unie Kompas má tento prostor pronajat. Návštěvníci klubu mají k dispozici prostor pro break dance, kulečnick, stolní fotbal. Klávesy, bicí soupravu, kytaru, deskové hry, PC připojené k internetu a další interaktivní vybavení.

Otevírací doba:

V průběhu roku 2007 došlo na základě monitoringu využívání otevírací doby a zpětné vazby od návštěvníků klubu k úpravě otevírací doby:

Leden – srpen: pondělí: 16.00 – 20.00, úterý: 14.00 – 20.00, středa – čtvrtek: 15.00 – 21.00, pátek: 14.00 – 18.00

Září – prosinec: pondělí – čtvrtek: 15.00 – 20.30, pátek: 14.00 – 18.00

Návštěvnost obou klubů: fyzické osoby: 570, prvokontakty: 322, kumulovaná návštěvnost: 4563.

Klíč – terénní práce s dětmi a mládeží

Jeho základem je vyhledávání, kontaktování a práce s dětmi a mládeží přímo v terénu. Sociální služba je poskytována dětem a mládeži od 9-21 let, kteří o ni projeví zájem.

Archa

Realizuje přednášky a interaktivní programy pro školy, hlavní témata: šikana, sexuální zneužívání a znásilnění, HIV/AIDS.

Logos – psychologická poradna

Poskytuje odborné poradenství dětem a dospívajícím od 7 do 21 let, jejich rodičům nebo dalším rodinným příslušníkům. Realizuje skupiny zaměřené na výcvik psychologicko - sociálních dovedností, podpůrné skupiny pro děti ADHD a individuální konzultace.

Ostatní činnosti – pořádání exkurzí pro školy v nízkoprahových klubech.

Pořádání sociálně – psychologických podpůrných pobytů a víkendů.

Spolupráce: spolupráce jako dobrovolník.

Studentům nabízí možnost absolvování praxe.

Unie Kompas spolupracuje:

ČSA – Česká asociace streetwork

Statutární město Zlín

Město Otrokovice

Zlínský kraj

PMS Zlín a Kroměříž

MUDr. Vítězslav Kouřil – dětský psychiatr

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji v rámci Pracovní skupiny NZDM ZK

9.2 Interpretace rozhovorů

V T klubu jsem realizovala celkem tři rozhovory. Na začátek uvádím stručné charakteristiky účastníků výzkum.

Pracovník č. 4

Čtvrtou dotazovanou je žena, které je třicet pět let a v organizaci pracuje tři roky na celý pracovní úvazek. V organizaci zastává pozici vedoucí, má na starosti organizační záležitosti – rozpisy služeb, propagaci, organizaci některých akcí, práce s mediační a probační službou a jako sociální pracovnice pracuje v přímé práci s klienty. Pracovnice je ve druhém ročníku sociální pedagogiky na Univerzitě Tomáše Bati. Od svých osmnácti let v podstatě pracovala jako sociální pracovnice na Magistrátě města Zlína na odboru sociálních a zdravotních věcí, věnovala se seniorům, zdravotně postiženým a nezaměstnaným jednotlivcům.

Pracovník č. 5

Pátý rozhovor jsem vedla se ženou, které je dvacet čtyři let a v organizaci pracuje teprve čtyři měsíce na celý pracovní úvazek. Zastává zde pozici sociální pracovnice, která spočívá v přímé práci s klienty – připravuje klubové večery, vede divadelní dílnu a nabízí klientům volnočasové aktivity a v nepřímé práci se zabývá administrativou a plánováním dalších činností. Pracovnice má vysokoškolské bakalářské vzdělání, obor sociální pedagogika. Sociální praxi nemá skoro žádnou. Veškerá její praxe byla dle jejích slov pedagogická – vedoucí na táborech, praxe v dětském domově (příprava do školy a různé volnočasové aktivity) a peer programy.

Pracovník č. 6

Poslední dotazovanou byla rovněž žena, které je dvacet tři let. V zařízení pracuje jeden a půl roku na celý pracovní úvazek. Zastává zde pracovní pozici sociální pracovnice v přímé práci s klienty („dozor“ a příprava volnočasových aktivit. Má také vysokoškolské bakalářské vzdělání, obor - sociální pedagogika. Praxi má pouze ze školy a z dobrovolné činnosti v neziskových organizacích.

9.2.1 Faktory mající vliv na motivaci pracovníků

Vnitřním motivem pro výkon sociální práce pro pracovníci č. 4 bylo nastavení osobnosti. Nikdy by nebyla schopná pracovat jen s čísly (původní obor – ekonomické zaměření). Vždy jí to táhlo k práci s lidmi „*dělat něco užitečného, prospěšného*“. Osm let pracovala jako dobrovolník v SKM Zlín.

Díky zkušenosti poznala, že předchozí představy měla úplně jiné než je to vše ve skutečnosti. Po letech „*úředničiny*“ chtěla změnu. Myslí si, že má u dětí a mládeže „*větší šanci něco ovlivnit, pozitivně je nasměrovat*.“

Dnešní motivací je pro ni „*doprovázet ty mladé lidi, dávat jim možnost zažít i něco pozitivního, doprovázet je*.“

„*Strach, že skončím školu a budu bez práce*.“ To byl důvod výběru této práce u dotazované pracovníce č. 5.

Během práce se strach změnil v pozitivní pocit možnosti realizovat vlastní nápady a to je zároveň i dnešním motivem pro zvolenou pracovní činnost.

K této profesi inklinovala pracovníce č. 6 už od střední školy „*věděla jsem, že to chci dělat*.“

Prvotní motivace se nezměnila. Dnes jí motivuje to, když vidí nějaký výsledek své práce, to ji nakopne do další práce.

Shrnutí

U pracovníků T klubu se objevily tyto faktory mající vliv na jejich motivaci: nastavení osobnosti, doprovázení mladých lidí, dělat něco užitečného, prospěšného, větší šance něco ovlivnit u dětí a mládeže (pracovnice pracovala dříve s jinými věkovými skupinami) a pozitivně je nasměrovat, když vidí výsledky své práce. Jednu z pracovníků motivoval strach, že po dokončení školy nenajde práci. Během její práce se vše změnilo.

9.2.2 Prostředí organizace

Do své práce vkládá pracovnice č. 4 vztah, svoje zkušenosti, názory a postoje. „*Tím, že jsme nízkopraháč a že se s nima jako klasika nemůže pracovat plynule, trvale, tak je to s nimi složitější*“ – vložení výchovných metod.

Klienti se v klubu cítí v bezpečí.

Svou prací se pracovníky snaží klienty „*jako v uvozovkách tlačit k tomu, aby byli schopní provést nějakou tu změnu ve svém životě*“. Ale neví, jestli to je manipulace. Metody práce s dětmi a mládeží jsou velmi individuální. Záleží na vztahu s klientem.

Pracovnice č. 5 má pocit, že ji někteří klienti nenávidí, protože vyžaduje dodržování pravidel, hlavně co se týče sprosté mluvy. Navrhla klientům, aby používali místo sprostých slov názvy květin. „*Plní to cíl – nemluví sprostě.*“ Pravidla se zkrátka dodržovat musí.

Klienti se v klubu cítí v bezpečí.

Není s nimi manipulováno a při nějakém problému „*je názor klientů vždycky důležitější*“.

Práce je podle pracovnice č. 6 založená na kamarádském přístupu a vztahu, ale u těch mladších dětí dominuje autorita. „*Ta autorita je tam rozhodně potřebná.*“

Pro klienty je klub bezpečným prostředím.

Má pocit, že se s klienty nemanipuluje. „*Vše je založeno na dobrovolné aktivitě.*“

Shrnutí

Pracovnice T klubu vkládají do své práce svoje názory a zkušenosti a postoje. S klienty se dle jejich názoru nedá přímo pracovat podle nějakých výchovných metod (díky jejich cílové skupině), metody práce se volí individuálně dle potřeb klientů. Jedna z pracovnic vyžaduje dodržování pravidel, druhá přistupuje ke klientům kamarádským přístupem a u mladších klientů využívá své autority.

Všechny pracovnice se shodly, že k manipulaci s klienty nedochází.

9.2.3 Metody práce s mládeží

Metody práce s dětmi a mládeží jsou podle pracovnice č. 4 velmi individuální. Záleží na vztahu s klientem.

Za specifickou metodu označila při prvotním seznámení volnočasové aktivity a podporu skupiny.

„Preventivně je nastavený celý ten provoz.“ Preventivně působí pracovníci při všech činnostech. Provádí se klubové večery jednou za týden.

Pracovnici č. 5 žádná specifická metoda práce nenapadá, jelikož je v klubu zaměstnána krátce.

Volí postupnou strategii k získávání důvěry klientů. *„Tak ta má metoda navazování důvěry s klientem, je postupné prokazování, že jsem vhodný člověk, aby ke mně pojal důvěru.“* Pracovník si nemůže dovolit dle jejích slov přijít k neznámé skupince klientů a začít se jich hned na všechno vyptávat. Pracovník nepředává informace jednoho klienta dalším klientům ani pracovníkům.

Preventivní program nabízejí v rámci projektu ARCHA. Její kolega pořádá různé přednášky na školách a někdy se tyto přednášky pro školy konají i přímo v klubu.

Pracovnice č. 6 uvádí, že pro děti a mládež mají připravený improvizovaný, ale i organizovaný program.

Důležité je umět klienty nadchnout – motivovat.

Preventivní programy probíhají v rámci klubových večerů a při aktuálních situacích.

Důvěru klientů si získává svou otevřeností. *„Snažím se na nic si nehrát.“*

Shrnutí

Pracovnice uvedly, že nepoužívají při své práci žádnou specifickou metodu. S klienty se pracuje individuálně. Důvěru svých klientů si získávají postupně, pomocí skupiny, volnočasových aktivit a uměním nadchnou své klienty. V T klubu je preventivně nastavený celý provoz zařízení. Jednou týdně probíhají klubové večery, kde se probírají různá témata. Jeden z jejich kolegů připravuje a provádí přednáškovou činnost na školách i v klubu.

9.2.4 Dodržování principu nízkoprahovosti

Podle pracovnice č. 4 organizace pracuje na principu nízkoprahovosti, po klientech jen vyžadují dodržování pravidel bezpečnosti.

Hlavním přínosem princip nízkoprahovosti je „*dostupnost pro klienty*“.

Organizace funguje poměrně dlouho a odlišuje se od jiných komplexností nabízených služeb – terénní pracovníci, psychologická poradna, preventivní přednášky na školách.

Pracovnice č. 5 si myslí, že se v organizaci striktně dodržuje princip nízkoprahovosti.

Hlavní přínos tohoto principu vidí „*v tom pocitu neohrožování dětí a mládeže. V usnadňování jim toho přístupu k sociálním službám a překonávání bariér, které jsou jim neobvyklé.*“ V jiných nízkoprahových se musí klienti hlásit jménem, zkrátka musí projít vstupní administrací. U nich v klubu mohou být delší dobu bez toho, „*aby dali najevo, že je něco trápí*“. Svým klientům nenutí zařízení dle jejího názoru sociální pracovníky, ale dávají klientům možnost pomoci, když oni sami budou chtít.

Zařízení se liší od jiných nízkoprahových zařízení paní ředitelkou, která neustále vymýšlí nové věci – zkušebnu pro kapely, legální graffiti stěnu, ...

Pracovnice č. 6 má rovněž pocit, že se v organizaci striktně dodržuje princip nízkoprahovosti.

Hlavním přínosem principu je to, „*že se ty děcka necítí ohroženy, že opravdu můžou přijít, kdy chtějí a hlavně jsou služby poskytovány zadarmo.*“

Nemá pocit, že by se organizace něčím lišila od jiných nízkoprahových zařízení. Každý klub je nějakým způsobem specifický.

Shrnutí

Pracovníci v T klubu dodržují striktně princip nízkoprahovosti. Hlavní přínos vidí v dostupnosti jejich služeb pro klienty a v pocitu neohrožování dětí a mládeže, služby jsou poskytovány zadarmo a v jejich klubu se nemusí nikdo registrovat. Jejich organizace se od jiných zařízení odlišuje v komplexnosti poskytovaných služeb (terénní práce, psychologická poradna, preventivní přednášky na školách) a osobností paní ředitelky.

9.2.5 Spolupráce organizace s dobrovolníky

Pracovnice č. 4 uvádí, že zařízení mělo svůj dobrovolnický program, ale v současnosti nemá k dispozici dobrovolníky.

Navázali však spolupráci s organizací SAMARI a z jejich dobrovolníků si vyberou vhodné kandidáty.

Spolupráci s dobrovolníky má organizace navázanou, ale pracovnice č. 5 žádné dobrovolníky ve své práci nepotkala.

Pracovnice č. 6 dodává, že spolupráce s dobrovolníky je momentálně v jednání.

Shrnutí

T klub měl v minulosti navázanou spolupráci s dobrovolníky, ale momentálně nemá dobrovolníků k dispozici. Navázali však spolupráci s organizací SAMARI a z jejich dobrovolníků si časem vyberou vhodné osoby pro jejich klub.

9.2.6 Změny práce pracovníků po aplikaci Standardů kvality sociálních služeb

Metodiku Standardů kvality sociálních služeb vytváří podle slov pracovnice č. 4 celý tým a dohromady vše dává paní ředitelka.

„Hodně věcí jsme měli udělaných dřív, než vyšel ten zákon o sociálních službách.“

Prakticky hodně věcí vykonávali a pak museli postupy dát do písemné podoby.

Změna tedy nastala v administrativě. Dle názoru pracovnice *„to přispělo k profesionalizaci práce a prospělo to i těm našim klientům. I oni to víc vnímají jako sociální práci.“*

Standards kvality sociálních služeb vytváří vedoucí jednotlivých projektů v součinnosti s ředitelkou.

Pracovnice č. 5 si myslí, že se úspěšně daří zavádět metodické pokyny do praxe i díky dobré informovanosti pracovníků.

Metodiku dle Standardů kvality sociálních služeb vytváří dle slov pracovnice č. 6 paní ředitelka a metodické pokyny se daří snad úspěšně zavádět do praxe.

U pracovníků č. 5 a č. 6 jsem u této dílčí výzkumné otázky nepoužila všechny operacionalizované otázky, jelikož v organizaci působí jedna z nich krátkou dobu a druhá nastoupila do práce v době, kdy již organizace postupovala dle Standardů kvality sociálních služeb.

Shrnutí

V T klubu vytváří výše zmíněnou metodiku celý pracovní tým a dohromady dává vše paní ředitelka. Hodně věcí se v klubu dělalo již předtím, než vyšel zákon o sociálních službách. Vše bylo jen potřeba přenést do písemné podoby. Změna tedy nastala v administrativě. Vše přispělo k profesionalizaci práce.

9.3 Závěr empirické části

V této kapitole se pokusím zodpovědět hlavní výzkumnou otázku „Jakým způsobem se odlišuje styl práce v NZDM a v salesiánském středisku mládeže ve Zlínském kraji?“ pomocí interpretace a shrnutí odpovědí na dílčí výzkumné otázky. Využiji k tomu také analýzu dokumentů jednotlivých organizací.

Závěry nelze zobecnit na všechna nízkoprahová zařízení a salesiánská střediska mládeže (kdy zkoumané salesiánské středisko mládeže je zároveň nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež), vzhledem ke strategii výzkumu. Výsledky výzkumu mohou být přínosné pro obě zkoumané organizace.

Pracovníci obou zařízení postupují podle zákona o sociálních službách a pracovníci Salesiánského klubu mládeže Zlín navíc uplatňují ve své práci kromě zákona i preventivní výchovný systém Dona Boska.

V nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se setkávají dvě činnosti – poskytování sociálních služeb nabídka volnočasových aktivit, která je pouze určitým doplňkem a prostředkem pro navázání kontaktu s budoucími klienty. Prioritou zůstává poskytování sociálních služeb.

V průběhu rozhovorů docházelo někdy k případům, že odpovědi dotazovaných nevedly k zodpovězení stanovené hlavní výzkumné otázky. Možná to bylo způsobeno tím, že některé otázky nebyly mou osobou dostatečně specifikovány. Výzkum přinesl i přes tyto nedostatky mnoho zajímavých zjištění.

Pro pracovníky obou organizací je nejdůležitějším faktorem mající vliv k výkonu tohoto povolání touha pomáhat lidem. Obě organizace pracují na základě křesťanských hodnot a principů. Pro některé z nich je povolání spíše posláním. S citem vykonávat tuto práci se už člověk podle mého názoru určitě narodí. Je to velmi náročná, ale záslužná práce, pro kterou musí člověk obětovat hodně i osobního času a vložit do ní kousek sebe. Určitě se tato práce nedělá pro peníze.

Další oblastí, na kterou jsem se zaměřila, bylo prostředí organizace. Opět se pracovníci shodovali, že pro vytvoření vhodného a pozitivního prostředí pro své klienty je důležitý vztah. Od vytvoření vztahu s klienty se odvíjí v podstatě všechno (důvěra, pocit bezpečí, ...). Všichni pracovníci odpověděli, že se u nich klienti cítí v bezpečí.

Činnost Salesiánského střediska mládeže ve Zlíně není specializovaná pouze na jednu cílovou skupinu. Vytváří se zde program i pro další věkové kategorie – maminky s dětmi, dospělí. Ke svým činnostem má k dispozici velké prostory. Díky tomu, že se v daných prostorách uskutečňují i jiné akce než jen Klub pro děti a mládež, tak si prostory nemohou klienti upravovat dle svých představ. Je to takový anonymní prostor. Možná by se tato skutečnost měla změnit. Pro klienty by to bylo určitě dobré. Oproti tomu nabízí Unie Kompas ve svých třech nízkoprahových zařízeních horolezeckou stěnu a legální grafitti stěnu, ale chybí jim však hřiště, které SKM Zlín svým klientům nabídnout může.

Následující okruh otázek směřoval k metodám práce s dětmi a mládeží. V Klubu pro děti a mládež je hlavní výchovnou metodou preventivní systém a vrstevnický vztah daný přístupem dobrovolníků. Pracovníci T klubu ve své práci nepoužívají žádnou specifickou metodu. S klienty pracují individuálně.

Obě zařízení se velkou měrou podílejí na primární a sekundární prevenci sociálně patologických jevů svou nabídkou preventivních programů. U každého zařízení je však systém nastavený jinak.

V rámci činností obou klubů je nabízena podobná programová nabídka, jelikož se specializují na skoro stejnou cílovou skupinu – děti a mladé lidi, kteří mají nějaké problémy.

Princip nízkoprahovosti je pro pracovníky obou organizací přínosný. Hlavní přínos vidí v tom, že do zařízení může přijít kdokoli z dané cílové skupiny strávit volný čas a musí splňovat jen minimum požadavků, klienti se nemusí cítit ohroženě. Důležitá je zkrátka dostupnost.

Tento princip může mít ale nevýhody. Nemusí být pro všechny, i když by tomu tak podle principu mělo být. Klienti nemusí za nic platit, ale v reálném životě tomu tak není. Někdy si klienti mohou myslet, že nabídkou využívání služeb se mu pracovník vnucuje. Zařízení nemohou naplňovat všechny požadavky klientů např. konzumaci alkoholu a kouření, jelikož to vychází ze zákona a z vnitřních pravidel zařízení.

Obě zařízení zachovávají princip nízkoprahovosti, ale v Salesiánském klubu mládeže je tento princip možná trochu omezen existencí průkazek (zvednutý práh), díky nimž získávají klienti, kteří si ji zakoupí různé výhody – mohou si sami půjčovat hry a získávají slevy na různé akce, které jsou klubem pořádány. Klienti, kteří kartičku nevlastní si dané hry mohou půjčovat spolu s dobrovolníky klubu, ale některé hry (playstation nebo kulečnick si bez kartičky půjčit nemohou a nemohou využívat další výhody plynoucí z vlastnění průkazky. Je na zvážení vedení Salesiánského klubu mládeže, zda by nebylo lepší uvedené průkazky zrušit a přejít na jinou formu půjčování her. Návazné aktivity by měly přejít do nízkoprahové části a v návazných aktivitách by měly zůstat pouze kroužky. Pak by klub plně splňoval zásadu nízkoprahovosti.

Zařízení mají navázanou spolupráci s dobrovolníky, ale pouze Klub dětí a mládeže v současné době využívá služeb dobrovolníků při všech svých činnostech, kteří doplňují odborné pracovníky.

Díky nedostatku financí v Klubu dětí a mládeže chybí pracovníci na plný pracovní úvazek a chybí pracovní pozice streetworkera, která je pro daný typ zařízení velmi důležitá. Je nezbytné pokusit se získat více finančních prostředků na provoz zařízení, aby se práce ještě více profesionalizovala a aby se zařízení nezačalo podobat spíše středisku volného času.

Unie Kompas má k dispozici pracovníky na plný úvazek, terénní pracovníky, psychologickou poradnu a jednoho pracovníky, který vytváří preventivní programy i pro školy.

Poslední okruh otázek se týkal změny práce pracovníků po aplikaci Standardů kvality sociálních služeb. V Klubu dětí a mládeže se zpracovává metodika Standardů kvality sociálních služeb poměrně krátkou dobu. Na tvorbě metodiky se tedy podíleli a podílejí všichni členové pracovního týmu (svými názory a připomínkami). Oproti tomu se T klubu zpracováním dané metodiky zabývá delší dobu a tato metodika má tedy propracovanější podobu.

Jakým způsobem se tedy odlišuje styl práce v NZDM a v salesiánském středisku mládeže ve Zlínském kraji?

Má odpověď zní, že salesiánská práce je určitě plnohodnotná sociální práce. K tomuto zjištění mě přivedly tyto skutečnosti:

Salesiánský styl práce využívá metody animace, kde se nejvíce uplatňují dobrovolníci vrstevníci. Vrstevníci hrají v životě dětí a mládeže velmi důležitou roli. Salesiánský styl práce usiluje o celkový integrální rozvoj člověka. Salesiánský styl práce se řídí principy nízkoprahovosti a principy salesiánské práce, kterými jsou výchovné prostředí, aktivní přítomnost mezi mladými lidmi, věrohodnost a autorita, vztah vychovatele, veselost a optimismus, pohostinnost, náboženská praxe a výchovné prostředí.

Salesiáni kladou hlavní důraz na budování vztahu pracovníka s klientem, ale zákon jasně říká, že nejdůležitější jsou pravidla, která lidi mohou změnit. Bude se tedy muset najít vhodná cesta, jak skloubit tyto dvě věci dohromady.

ZÁVĚR

Cílem mé práce bylo charakterizovat salesiánská střediska mládeže a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, popsat jejich činnost a srovnat styl práce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a salesiánský styl práce.

V ČR je 9 salesiánských středisek mládeže, které mají charakter samostatného díla. Z těchto devíti je pět středisek zařazeno do sítě školských zařízení. Střediska v Plzni, Českých Budějovicích, Praze a ve Zlíně jsou registrována jako poskytovatelé sociálních služeb. Proto se tato střediska řadí k nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež.

Ve své práci jsem se snažila přiblížit činnost organizací, které se věnují především dětem a mládeži. Ta je dle mého mínění nejvíce ohrožena sociálně patologickými jevy.

Závěry z provedeného výzkumu jsem uvedla v kapitole Závěr empirické části.

V úvodu své práce jsem se pokusila vysvětlit pojem neorganizovaná mládež a pojem motivace. Dále jsem se snažila popsat podstatu salesiánské práce a zmínila jsem se o zakladateli salesiánského díla – Donu Boskovi, který celý svůj život zasvětil mládeži. Své vrozené schopnosti a neúnavné úsilí vložil do budování výchovných děl pro opuštěnou mládež.

Výchova je v salesiánském pojetí stálé dobrodružství. Salesiánský výchovný systém se snaží uvádět mladého člověka do zdravého výchovného prostředí, ve kterém se časem může stát sám vychovatelem a představitelem výchovy.

Pedagogická metoda Jana Boska se vyznačovala stálou přítomností vychovatele mezi chlapci a rodinnou atmosférou.

I dnes má preventivní systém co říci vychovatelům a vychovatelkám stejně jako mladým lidem. Dle názoru Terezie Bosca a Carla Nanniho (2006, s. 213) to však vyžaduje:

- 1) podle vzoru Dona Boska učinit z výchovy své životní rozhodnutí,
- 2) z hlediska výchovy se zamyslet nad podmínkami života mladých lidí a jejich sociálně-kulturním životním prostředím,
- 3) „preventivním způsobem znovu promyslet způsoby a oblasti výchovného působení.“

Nízkoprahová zařízení nemají v ČR dlouhou historii. Dnes jejich význam však stále narůstá. Zvyšuje se i jejich počet ve městech, jelikož se dle mého názoru zvyšuje i počet

dětí a mladých lidí, kteří nevědí, jak mají trávit svůj volný čas. Od toho tu však jsou nízkoprahová zařízení pro děti mládež, která svým klientům nabízí organizovanou i neorganizovanou podobu trávení volného času. Kvalita poskytovaných služeb v těchto zařízeních narůstá díky Standardům kvality sociálních služeb, které pomáhají uživatelům orientovat se v nabídce služeb.

Zařízení zároveň působí preventivně a snaží se předcházet sociálně patologickým jevům svou nabídkou různých programů primární a sekundární prevence.

Postupem času se snažím při své práci s mládeží i já lépe a hlouběji pochopit záměr zakladatele Dona Boska: pomoci mladým lidem dobře nasměrovat svůj život.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografické publikace

- [1] ARNOLD, J. A KOLEKTIV. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. 1.vyd. Brno: Computer Press, a. s., 2007. ISBN 978-80-251-1518-3. s. 629.
- [2] BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici: Supervize, streetwork, financování*. 1.vyd. Brno: DOPLŇEK, 2003 s. 104. ISBN 80-7239-148-8.
- [3] BOSCO, G. *Můj život pro mladé*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-247-8. s. 226.
- [4] BOSCO, T. *Don Bosco*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-967-4. s. 436.
- [5] BOSCO, T., NANNI, C. *Dej mi duše – Salesiánská tradice*. Kostelní vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2006. ISBN 80-7192-882-8. s. 222.
- [6] DEIBLOVÁ, M. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: LINDE nakladatelství s.r.o., 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 127.
- [7] FERRERO, B. *Vychovávej jako Don Bosco*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-294-2. s. 143.
- [8] HAGEMANNOVÁ, G. *Motivace*. 1. Vyd. Praha: VICRORIA PUBLISHING, a. s., 1995. ISBN 80-85856-13-0. s. 208.
- [9] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum – základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2. s. 408.
- [10] HOFBAUER, Břetislav. *Děti, mládež a volný čas*. Praha: Portál, 2004. 173 s. ISBN 80-7178-127-5.
- [11] JŮVA, V. *Stručné dějiny pedagogiky*. 5. vyd. Brno: Paido, 2003. ISBN 80-7315-062-X. s. 91.
- [12] KLÍMA, P. A KOLEKTIV. *Kontaktní práce*. Česká asociace streetwork, o.s., 2007.
- [13] KOPECKÝ, J. (ed) *Tvé misie budou na severu*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-335-2. s. 55.

- [14] MARTINEK, M. A KOLEKTIV. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: JABOK, 2008. ISBN: 978-80-904137-2-6. s. 176.
- [15] MATOUŠEK, O. A KOLEKTIV. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. S. 384.
- [16] MATOUŠEK O A KOLEKTIV. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 352.
- [17] FERRERO, B. *Vychovávej jako Don Bosco*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-294-2. s. 143.
- [18] MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 2. Vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4. S. 312.
- [19] MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. ISBN 80-247-1362-4. s. 322.
- [20] MLČÁK, Z. A KOLEKTIV. *Spisy filozofické fakulty Ostravské univerzity – Profesionální kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení*. 1.vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-129-3. s. 351.
- [21] PÁVKOVÁ, J. A KOLEKTIV. *Pedagogika volného času: teorie, praxe a perspektivy mimoškolní výchovy a zařízení volného času*. 2. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-569-5. s. 229.
- [22] PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 4. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-73-67-415-5. s. 324.
- [23] SKALKOVÁ A KOLEKTIV. *Úvod do metodologie a metod pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1983. s. 204.
- [24] SVOBODA, M. *Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež*. České Budějovice: Teologická fakulta, Katedra pedagogiky, 2007. s. 130. Diplomová práce.
- [25] ŠVAŘÍČEK, ŠEĐOVÁ A KOLEKTIV. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0. s. 384.

Informační materiály

- [26] BOSCO, T. *Don Boskova ORATOR*. Praha: Odbor pastorační mládeže (Salesiánská provincie Praha), 2004.
- [27] Interní materiály Salesiánského klubu mládeže Zlín
- [28] Interní materiály Unie kompas
- [29] KAPLÁNEK, M., VÁŇOVÁ J. *Práce v salesiánském duchu*. Salesiánská provincie Praha, Praha, 2002.
- [30] PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM *Pojmosloví NZDM*. Praha: Česká asociace streetwork, o. s., 2008.
- [31] STRAKOVÁ M., ČERMÁKOVÁ, K. *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*. Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- [32] Výroční správa Salesiánského klubu mládeže Zlín
- [33] Výroční správa Unie kompas
- [34] Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. a jeho prováděcí vyhláška 505/2006 Sb.

Internetové zdroje

- [35] ČECHLOVSKÝ, J. *Kořeny vzniku NZDM v České republice* [online]. 2006 [cit. 2009-02-13]. Dostupný z WWW: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703>.
- [36] KAPLÁNEK, K. *Pedagogické a sociální aspekty práce s neorganizovanou mládeží* [online]. 2003 [cit. 2009-03-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/getfile/4a62381c7cf20dfc>>.
- [37] KAPLÁNEK, M. *Výchovně pastorační činnost salesiánů: Pokus o vymezení identity* [online]. 2006 [cit. 2009-03-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/cz-lmenu/katedry/pedag/index.php>>.

- [38] NEDĚLNÍKOVÁ A KOL. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce* [online]. 2007 [cit. 2009-02-10]. Dostupný z WWW: <http://www.ecim.sk/stadium/upload/met_prirucka_tsp.pdf>.
- [39] ODBOR 22 *Standardy kvality sociálních služeb* [online]. 2008 [cit. 2009-04-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>.
- [40] *Preventivní výchovný systém sv. Jana Boska* [online]. 2006 [cit. 2007-11-30]. Dostupný z WWW: <<http://www.salesianky.cz/1czech/founders.htm>>.
- [41] ŠTĚPÁNKOVÁ, K. *Animace* [online]. 2009 [cit. 2009-03-30]. Dostupný z WWW: <http://www.eamos.cz/amos/kvc_029/animace.doc>.
- [42] *Výchova podle Dona Boska* [online]. 2006 [cit. 2007-11-30]. Dostupný z WWW: <<http://www.fma.cz/vychova/vychova-podle-dona-boska>>.
- [43] *Výchovně pastorační projekt provincie 2007* [online]. 2007 [cit. 2009-03-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.sdb.cz/res/data/128/014825.pdf>>.
- [44] *Výchovně pastorační projekt Salesiánské provincie Praha* [online]. 2001 [cit. 2009-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.sdb.beta.vizus.cz/strediska-mladeze/>>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod. a podobně

atd. a tak dále

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

NZDM Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

SKM Zlín Salesiánský klub mládeže Zlín

tzn. to znamená

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č. 1 Přehled nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji
- Příloha č. 2 Přepisy rozhovorů
- Příloha č. 3 Standardy kvality sociálních služeb

PŘÍLOHA P I: PŘEHLED NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ VE ZLÍNSKÉM KRAJI

Zlín:

T klub / Unie Kompas:

9 – 12 let

Pod Stráněmi 2505

Kontakt: 577 011 947

tklub@unko.cz, www.unko.cz

T klub DOMA / Unie Kompas:

13 – 18 let

Divadelní 6

Kontakt: 577 018 876

doma@unko. Cz, www.unko.cz

Klub dětí a mládeže / Salesiánský klub mládeže Zlín:

11 – 26 let

Okružní 5298 / Okružní 5430

Kontakt: 577 243 009

saleklub@quick.cz, www.zlin.sdb.cz

Vsetín:

Rubikon / Diakonie ČCE – středisko Vsetín:

6 – 26 let

Poschla 988

Kontakt: 736 677 798

vsetin@diakoniecce.cz, www.diakonievsetin.cz

NZDM Zrnko / Charita Vsetín:

6 – 18 let

Sychrov 53

Kontakt: 737 046 236

Zrnko.vsetin@caritsa.cz, www.vsetin.caritas.cz

Centrum Archa / o.s. Na Cestě

15 – 26 let

Palackého 138

Kontakt: 571 412 164, 775 677 887

centrumarcha@centrumarcha.cz, www.centrumarcha.cz

Uherské Hradiště:

NZDM Tulip / Oblastní charita Uherské Hradiště:

12 – 20 let

Leoše Janáčka 180

Tel.: 606 672 239

Tulip.uhradiste@caritas.cz, www.uhradiste.caritas.cz/tulip

Vizovice:

Středisko Naděje Vizovice / Naděje o.s. pobočka Zlín

8 – 26 let

Masarykovo nám. 418

Kontakt: 732 143 346

vizovice@nadeje.cz, www.nadeje.cz

Otrokovice:

Likr / Unie Kompas

13 – 18 let

II. výměňiková stanice, ul. SNP, Trávníky

Kontakt: 739 187 346

slikr@unko.cz, www.unko.cz

Kroměříž:

NZDM – Klub mladých Jaspis / o.s. Jaspis

11 – 18 let

Moravcova 416/30

Kontakt: 775 946 672

Jaspis.klub@volny.cz, www.jaspis.info

Uherský Brod:

NZDM Uherský Brod / Sociální služby Uherský Brod, přísp. Org.

11 – 18 let

Větrná 2060

Kontakt: 739 843 957

Vedouci.nzdm@ssub.cz, www.ssub.cz

Slavičín:

NZDM KamPak? / Vzdělávací, sociální a kulturní středisko při Nadaci Jana Pivečky, o.p.s.

15 – 26 let

Horní náměstí 96

Kontakt: 776 673 995

Kapak.slavicing@mail.cz, www.pivecka.cz

R – Ego / občanské sdružení R – EGO

7 – 18 let

Mezi Šenky 19

Kontakt: 577 341 446,

Pc.r-ego@tiscali.cz

PŘÍLOHA P II – PŘEPISY ROZHovorŮ

ZÁZNAMOVÝ ARCH PRO POLOSTANDARDIZOVANÉ ROZHovORY S PRACOVNÍKY NÍZKOPRAHOVÝCH ORGANIZACÍ

Datum:

Kód rozhovoru:

Demografická data:

Pohlaví:

Věk:

Popis pracovní pozice:

Dosažené vzdělání:

Organizace:

Praxe v sociální oblasti:

Jak dlouho v organizaci pracuje:

Délka trvání rozhovoru:

Místo konání rozhovoru:

Pracovník č. 1 Klub dětí a mládeže – muž

Kolik je ti let a jak dlouho pracuješ v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež?

Je mi čtyřicet let a pracuji zde dva a půl roku.

Jaký je popis tvé pracovní pozice?

Tak moje pozice salesiána na tomhle místě znamená, že jsem vedoucí letních pobytových táborů nebo jinak řečeno letních sociálně rehabilitačních táborů a současně druhá pozice v tomhle středisku je zástupce vedoucího klubu pro děti a mládež a spolupráce s vedoucím péče o dobrovolníky.

Jaké je tvé nejvyšší dosažené vzdělání?

Tak moje vzdělání je středoškolské s maturitou.

Jakou máš praxi v sociální oblasti?

Tak, v sociální oblasti velice minimální. Teď v tuto chvíli dva a půl roku tady v tomto středisku, na tomto místě a jinak na jiných místech samozřejmě v Ostravě, v Praze v Budějovicích, v Popradě, kde jsme dělali podobnou činnost, ale nebylo to začleněno do sociální struktury, sociálně právní ochrany dětí a středisek podobného druhu. Ale ve své podstatě dělala se stejná činnost, obdobná práce.

Co tě přimělo k výkonu této práce?

K činnosti tady ve Zlíně nebo všeobecně k činnosti tohoto druhu?

Jakou jsi měl motivaci k výkonu, já nevím, jestli se to u tebe můžu říci, profese nebo povolání? Ty to spíše bereš asi jako poslání?

Spíš je to v tom poslání, protože místo Zlín mi bylo dáno mým řeholním představeným, takže s tím souvisí vlastně způsob práce a zaměření střediska tady ve Zlíně. Celý ten širší balík toho určitého poslání a způsob života s tím související, ten je z dřívějšího rozhodnutí, vážnějšího životního rozhodnutí, které souviselo jednak s tím, co mi sedí, co mě baví, co mě láká a s tím, co jsem viděl u řady děcek kolem sebe. Že jim něco chybí, že něco postrádají a že bych kus toho prázdna mohl svojí činností, svojí přítomností pomoci naplnit.

Máš pocit, že se tvoje prvotní motivace k výkonu „poslání“ nějak změnila? Co tě motivuje dnes, pokud se to nezměnilo?

To původní, co mě lákalo, možná dostalo průběžně novou podobu, hlubší podobu. Už to není ta motivace tak černobílá, zjednodušená a potřebuje to hlubší kořeny, ta motivace. A to je v pořádku.

A co ta dnešní motivace?

A dnešní? Přestože jsem oproti těm pubertákům o generaci starší, tak mě to láká být s nima a pro ně a ty výsledky nejsou tak hmatatelné, viditelné na první pohled, jasné a konkrétní, ale já je tam tuším a vidím a to mi pro tu motivaci většinou stačí.

Snažíš se do výkonu své práce tady v Klubu vložit nějaký výchovný prostředek nebo vztah, výchovný podtext?

Tím prvním nejlepším výchovným prostředkem je vztah – schopnost vidět dál než ten člověk, kterému jdu naproti. A to znamená předpokládat věci, které se můžou dít, být těm pubertákům a těm děčkám nápomocný v odpovídání na ty otázky. Být poblíž aniž by se musela ta témata otevírat, objevovat. Být poblíž, když se něco v těch děčkách mele a zpracovávat.

Máš pocit, že se tady cítí klienti v bezpečí?

Tak tohle by museli zodpovědět oni.

Ale, jaký je tvůj osobní pocit z nich?

Ano, dělám pro řadu z nich, ne pro všechny, ale pro řadu z nich to, co se všechno dá, abych mohl dělat. Tím pádem určitě pro řadu z nich je tohle to prostředí bezpečí, maličkou náhradou domova, možná alternativou komunikace s dospělými, když s rodiči to začíná havrovat. Je to určitě prostředí bezpečí.

Myslíš, že sem přijdou v tu dobu, kdy se jinde cítí více ohrožení, že je to tu pro ně něco jako druhý domov?

Ano pro řadu z nich je to druhý domov.

Máš pocit, že se tady manipuluje s klienty? Třeba nevědomě? Nemyslím, že by to někdo dělal schválně.

Jasně. Pojem manipulace je docela široký. A předpokládám a věřím tomu, že se občas něco takového určitě děje, ne vědomě. Protože každý nebo většina z nás už by měla umět rozlišit, co vlastně potřebujeme, ale některé věci v sobě ještě nemáme zpracované, u animátorů nebo dospělých vedoucích. A tak řešíme některé svoje potíže nebo otazníky, svoje potřeby a tam naskakuje manipulace.

Jaké metody práce s dětmi a mládeží preferujete tady ve svém programu, který nabízíte?

Tak druh programu, způsob – je to preventivní systém a preventivní systém znamená nabízet něco ze sebe, něco z obecné herní nabídky, vztahové nabídky, dříve než si o to dítě nebo ten puberták začne říkat – už méně laskavou formou na sebe začne upozorňovat. Takže on ten vztah musí dostat dřív, než začne o něj žádat razantním způsobem.

A máte ještě něco jiného kromě preventivního systému? Nějaké preventivní programy při práci s klienty? Myslím tím třeba nějaké besedy nebo přednášky?

Všechny ty besedy, přednášky, atraktivní nabídky, ať už to jsou různá promítání, besedy výlety, to všechno by se dalo do toho pojmu preventivní systém obsáhnout, protože všechny ty konkrétní činnosti, nabídky jsou vlastně prevencí. Jednak, aby neměli čas dělat lotroviny jednak, aby se jim rozšířil životní obzor. To všechno může patřit do toho preventivního systému.

Používáte nějakou specifickou metodu práce s klienty? Myslím tím něco jiného než v jiných organizacích – nízkoprahových zařízeních?

Určitým možným specifikem je větší zapojení mládeže, těch patnácti a šestnáctiletých – mládeže, která je ochotna věnovat kus času a svých sil příchozím klientům do střediska. Takže oni - tato mládež, začínající dobrovolníci věnují svůj čas příchozím klientům a sami sebe formují nebo jsou formováni činností, kterou dělají v klubu.

Jak si získáváš důvěru klientů? Nebo jak si myslíš, že si pracovníci a dobrovolníci získávají důvěru klientů?

Jeden z dobrých prvků získávání důvěry je pravdivost, transparentnost, transparentnost v názorech, pravdách, určitá transparentnost nikoliv v sebeodhalování, ale transparentnost v emocích. Čím je člověk starší, tím větší tendenci může mít se schovat za nějakou

neprůhlednou, nepropustnou zeď a to může být právě důvodem ztráty té důvěry. Ale tohle si musí najít každý ještě sám.

Myslíš, že se tady v nízkoprahovém zařízení dodržuje striktně princip nízkoprahovosti?

Dodržování striktní, to je příliš odvážné slovo. Ale určitě jako cíl, jako limit je to dobrá výzva, ale nemyslím si, že by to bylo striktně dodržováno.

A v čem ty vidíš hlavní přínos principů nízkoprahovosti? Nebo vidíš v tom nějaký přínos?

Je to přínos, že může přijít ve své podstatě skoro kdokoliv. Jenom těch pár minimálních požadavků, které jsou dány, aby tady každý mohl nebo skoro každý mohl vejít, to je ten krásný nízký práh, který se nabízí.

Myslíš, že se organizace odlišuje od jiných nízkoprahových zařízení pro děti mládež?

Určitě je tady a třeba nejenom tady určitý důraz na ten vztah, který je nositelem té pomoci těm druhým.

Organizace má tedy navázanou spolupráci s dobrovolníky?

Ano.

A ti dobrovolníci jsou určitě někde registrováni?

Tak, naši dobrovolníci jsou registrováni v organizaci SADBA, která to všechno dobrovolnictví a všechny ty dobrovolníky v naší provincii zastřešuje a která je školitelem těch dobrovolníků. My jsme zařízení, které tyto dobrovolníky zaměstnává ve svém programu.

A rozvíjí se ještě jinak další vzdělávání dobrovolníků přímo tady v Klubu?

A další rozvoj kromě těch už obvyklých několika ročníků A – kurzů – animátorských kurzů, probíhá v tomto středisku jednak při každoměsíčních setkáních těchto dobrovolníků – určitá forma porady, předávání informací, ale i společné sdílení a při dalších doprovodných společných setkáních, spontánních setkáních, které rozvíjejí vztahy mezi dobrovolníky.

Kdo ve vaší organizaci vytváří metodiku dle Standardů kvality sociálních služeb?

Tak metodiku těchto standardů vytváří Petr Kopřiva, potom Pavel Glogar a Magda Černická.

Myslíš, že se daří úspěšně zavádět metodické pokyny do praxe?

Úspěšné zavádění je závislé na těch termínech, které někdo dá a na můj vkus se to daří, i když by to mohlo být asi rychleji a lépe, ale v rámci toho časového úseku se to daří.

A myslíš, že to zavádění je něčím omezeno?

Je to omezeno jednak časovými hranicemi každého z nás ze zúčastněných, je to omezeno věkem, zralostí, časovou dispozicí náctiletých dobrovolníků. Takže k dispozici tady nejsou zaměstnanci, kteří by odváděli kus práce. Ale je tady mládež – dobrovolníci, kteří se k té zralosti teprve blíží a tahle práce je teprve prostředkem k získávání té zralosti.

***Změnilo se něco pro tebe v práci po aplikaci Standardů kvality sociálních služeb?
Děláš něco jinak, než jsi dělal před tím?***

Vedle své kontaktní práce, kterou jsem dělal doposud, včetně občasných náznaků terapeutické práce přibylo spousta písemností a těchto administrativních věcí, takže ta vnější práce zůstává stejná, akorát k té vnější práci se přidalo určitých administrativních povinností.

Pracovník č. 2 Klub dětí a mládeže – muž

Kolik je ti let a jak dlouho pracuješ v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež?

Je mi dvacet šest let a v nízkoprahovém zařízení pracuji od září 2008.

Mohl by jsi mi popsat tvoji pracovní pozice a jaká je tvoje náplň tvojí práce?

Tak pracovní pozice, tak vedoucí dobrovolníků v nízkoprahovém zařízení v Klubu pro děti a mládež, to je ta pozice a náplň práce...Já vlastně jakoby doprovázím dobrovolníky při jejich činnosti, usměrňuji jejich práci a poskytuji zpětnou reflexi toho, co dělají - zpětný pohled na jejich práci a zároveň jakoby přímá práce s klienty, kteří přicházejí do střediska pro děti a mládež.

Jaké máš nejvyšší dosažené vzdělání?

Středoškolské, maturita – střední průmyslová škola strojnická.

Jakou máš praxi v sociální oblasti?

Tak v sociální oblasti moje praxe, tak to je vlastně od září 2008.

A předtím nemáš žádnou praxi v sociální oblasti?

Předtím nemám nebo respektive dva roky jsem byl jako dobrovolník v Českých Budějovicích, ale tam jsem vedl florbalové kroužky a středisko v Českých Budějovicích je pod MŠMT.

Takže spíš pedagogická praxe...

Takže to byla spíš pedagogická práce.

Co tě přimělo k výkonu této práce?

Tak výkonu této práce mě přiměla moje praxe, kterou si vykonávám dvouroční. Ta praxe je zaměřená vlastně v uvozovkách na zkoušku, vyzkoušet si tady tu terénní práci ve středisku mládeže, v našem případě v nízkoprahovém zařízení. Takové to, aby si to člověk ošahal, vyzkoušel si všechny ty činnosti, ty služby, ty práce, co jsou s tím spojený, hlavně s tou mládeží v tom věku kolem patnácti let. S tou naší prioritní a nejvíc možností si vyzkoušet jestli člověk na to má nebo nemá, jestli mu to jde nebo nejde.

Máš pocit, že se tvoje prvotní motivace k výkonu tohoto povolání nějak změnila? Když jsi teď zažil, jaké je to ve skutečnosti?

Tak moc se nezměnila. Je furt stejná čili v těch Budějovicích nebo kdekoliv jinde ten cíl je asi stejný – pomoc těm děckám, aby dokázali projít tou pubertou, tím věkem dospívání, co nejlíp a pomoci jim v těch problémech, co mají. Ty problémy jsou v tomto věku stejné, ta puberta je podobná, problémy jsou to různého typu, se školou, doma, v partě, kolektivu, šikana, ... Ty motivy jsou v podstatě stejné. Ty se moc nemění. Mění se služby toho provedení, ten zákon o sociálních službách, jak to dělá nízkopraháč. Jinak to dělají v Budějovicích, ale je to podobný. Pomoci těm děckám.

To, co jsi mi teď řekl, to tě v dnešní době motivuje?

Jo, určitě.

Snažíš se do své práce vložit nějaký výchovný prostředek?

Tak to může vycházet ze salesiánského preventivního systému, který se zakládá na třech prvcích, které se doplňují. Rozum je důležitý, laskavost – nastavit nároky spojené s laskavostí, to tam určitě je a ten náboženský prvek. To se vše prolíná. Je to v celkovém integrálním rozvoji člověka. Vlastně salesiánům jde o integrální rozvoj člověka po stránce lidské, náboženské, mravní, to je s tím spojené.

Máš pocit, že se u vás klienti cítí v bezpečí?

Jo, asi jo. Určitě to prostředí je takové přátelské. Myslím, že tu nachází děti to, co třeba ve škole nenachází. Jsou tady díky těm dobrým kamarádkým vztahům a třeba i díky těm pracovníkům, jejich přístupu. To, že korigují jejich problémy. Tak si myslím, že tu můžou najít to pozitivní prostředí.

Myslíš si, že se nějak manipuluje s klienty? Třeba i nevědomě?

Tak já si myslím, že to nebezpečí je tu vždycky. Že ta manipulace, když si to člověk neuvědomí, je to možný. Určitě jsem se s tím setkal i já ve své práci. Když si člověk nedá pozor, tak to může být. No, může k tomu dojít. Ale jakoby teď jak máme dané ty naše vnitřní normy, jsme se o tom i bavili, tak si na to dává člověk i víc pozor. Ten zákon mu v tom hodně pomáhá, aby na to člověk nezapomněl.

Jaké metody práce s dětmi a mládeží se preferují ve vašem programu?

Tak hodně je to v rámci toho preventivního systému. Je to takový propojený. Někdy je to individuální přístup k těm děckám někdy je to prostě skupinová práce, programy specifické prevence.

A jaké jsou ty preventivní programy?

Tady ty programy jsou přímo dělaný a vycházejí z měsíčních témat, které tady máme. Já třeba, když vezmu tu lásku a vztahy, tak tam ty děcka učím třeba vztahu k sobě a k druhým, přijímat druhé, trošku je to ten pohled na lásku. Pak třeba bylo téma zdraví z pohledu toho, co je vlastně zdraví, jak pečovat o zdraví, ...

Toleranci máme tento měsíc, to v některých zanechalo tu myšlenku, že vlastně všichni jsme jiní a že některé nezbude, než tolerovat, že prostě musíme nějak vyjít spolu.

Používáte nějakou specifickou metodu práce s klienty?

Tak může to být individuální přístup, že se těm, kteří to potřebují nejvíc, tak se jim věnujeme více individuálně, víc se s nima povídá,...

Snažíme se je vtáhnout do kolektivu v uvozovkách normálních děcek, vlastně jim pomoci začlenit se do party, co je tady a pomoci jim získat kamarády, které si sami nedokážou získat.

Jak získáváš důvěru klientů?

Ta se asi získává postupně, prostě člověk jde do toho kontaktu s myšlenkou, že si s ním nebudou chtít hrát, ale většinou je to skrze něco, co člověk ovládá, umí třeba fotbal nebo pinoc, tak skrze tu hru, který je prostředek skrze čeho člověk ukáže, že něco umí, dostane se blíž svým přístupem.

Dodržuje se v organizaci striktně princip nízkoprahovosti?

Myslím si, že se o to čím dál více snažíme. Zpočátku tomu tak určitě nebylo. Myslím, že po malých krůčcích se k tomu blížíme. Myslím, že k němu nemáme daleko. Ale myslím, že to je takový přibližování se k němu.

V čem ty vidíš hlavní přínos principů nízkoprahovosti?

Tak princip nízkoprahovosti ..., že vlastně děcka přijdou strávit ten volný čas. Může to být asi to místo, kde přijdou kdykoliv budou chtít a odejdou kdykoliv budou chtít. Budou dělat,

co budou chtít a to, že to najdou ty lidi, kteří jim pomůžou, když budou chtít. Hlavně tu nejsou do ničeho nuceni, zároveň je to prostor jejich, kde se cítí dobře a kde by měli potkat možná ty lidi, tu partu, kterou možná hledají a zatím nenašli.

Myslíš si, že se organizace odlišuje od jiných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež?

Tak asi jo, tím, že jsme salesiáni Dona Boska, tak to tam může být odlišné v něčem určitě. Možná v tom přístupu někdy osobním, taková možná větší rodinnost.

Má vaše organizace navázanou spolupráci s dobrovolníky?

Ano, ano naše organizace si svoje dobrovolníky sama vychovává a doplňuje. Dělají si školu animace, ve které potom získávají kvalifikace potřebné. S dobrovolníky je úzká spolupráce. Jsou to vlastně odchovanci klubu, takže se jim lépe zapojuje do dění.

Takže ti dobrovolníci jsou pod něčím registrovaní?

Já myslím, že mají dobrovolnické smlouvy se SADBOU. No a pak mají i tady uzavřeny dobrovolnické dohody.

Rozvíjíte nějak další vzdělávání dobrovolníků přímo tady v organizaci?

My máme jednou za měsíc vzdělávání dobrovolníků, kde vlastně mají možnost přijít a vzdělávat se v těch věcech sociálních zákonů. Asi nejvíce toto. Oni mají školy animace v Pardubicích, jednou nebo za dva měsíce. Ale i tady mají jednou za měsíc ten páteční večer tomu věnovaný.

Kdo v organizaci vytváří metodiku v oblasti sociálních služeb?

Tak tu metodiku vytváří vlastně sociální pracovníci. Pak společně o tom diskutujeme na poradách, probíráme společně, bavíme se o tom, hlasujeme a pak se na těch úkolech pracuje v týmu nebo individuálně. Jinak to dává dohromady jeden člověk.

Myslíš si, že se úspěšně daří zavádět metodické pokyny do praxe?

No, je to asi podobný jako s tou nízkoprahovostí. Po malých krůčcích se to daří. Něco už funguje, něco ještě vůbec nefunguje, něco už částečně jo. To se vše teprve uvidí.

Změnilo se něco v tvé práci po aplikaci Standardů kvality sociálních služeb?

Určitě jo. V tom poskytování služeb asi nejvíc. V tom vidím pokrok. Dávám si na to pozor, aby ty rozhovory byly někam vedený s cílem, aby to nebylo tak, že si jen povídáme

a snažím se rozhovor ukončit nějakou radou s návrhem řešení, aby ten rozhovor nevyšel do prázdna. Uvědomění si toho.

Pracovník č. 3 Klub dětí a mládeže – žena

Kolik je ti let a jak dlouho pracuješ v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež?

Je mi třicet devět let a pracuji zde od října 2008, takže to máme půl roku, šest měsíců.

Jaký je popis tvé pracovní pozice a náplň práce?

Já zde pracuji jako manager pro sociální práci tzn., že v tuto chvíli není mou hlavní pracovní náplní přímá práce s dětmi, věnuji se jí spíš v druhé řadě a v první řadě je mým úkolem zajistit soulad vnitřních předpisů a metodik organizace se standardy sociálních služeb.

Jaké je tvoje nejvyšší dosažené vzdělání?

Moje původní vzdělání je technického směru, ale prakticky jsem v tomto oboru nepracovala. Mám vysokoškolský titul inženýr z anorganické technologie, ale už na vysoké škole jsem si dělala pedagogické minimum, tak mám kvalifikaci pedagoga. Potom jsem absolvovala dvouleté distanční vzdělávání protidrogového koordinátora, které realizovala rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky. Potom mám řady kurzů ze specifické primární prevence, z oblasti podpory zdraví a několik stáží v zařízení sociálních služeb typu kontaktní centrum dokonce v zařízení se statutem zdravotnického zařízení tzv. léčebnách pro uživatele drog.

Jakou máš praxi v sociální oblasti?

Já jsem doposud pracovala na pozici metodického vedení, koordinace a koncepční práce. Pracovala jsem jako úředník krajského úřadu a předtím jako úředník okresního úřadu a jsem vlastně zpracovatelem koncepcí v uplynulých deseti letech s tematikou sociálně patologických jevů na území okresu a kraje tzn. Okresní koncepce protidrogové, Krajské koncepce prevence kriminality, například v loňském roce jsem dělala tuto koncepci a podobně. Co se týče přímé práce s klienty, jsou to opravdu jen ty stáže v rámci vzdělávání, které organizovala Rada vlády a na okresním úřadě jsem vedla poradenství pro rodiče uživatelů drog.

Jak dlouho pracuješ v této organizaci?

V této organizaci pracuji od října 2008.

Co tě přimělo k výkonu této práce?

Je to moje osobní směřování kariéry, kdy jsme po deseti letech práce v úřadě opravdu hledala služby v přímé práci s klienty. Chtěla bych se tam posunout. Nicméně, když jsem projevila zájem o práci v nějaké organizaci, tak mě okamžitě samozřejmě díky mým předchozím zkušenostem využili pro zpracování metodických materiálů. To je asi teď to, co sociální služby tíží, hrozící inspekce. Věřím, že až tuto práci překonám, tak se k přímé práci s klienty nakonec dostanu. I když teď mi je to uloženo jen okrajově.

Máš pocit, že se tvoje prvotní realizace k výkonu tohoto povolání nějak změnila (za ty roky). Jako, že jsi předtím měla nějakou jinou a teď máš zase něco jiného? Nebo je to stejné?

Ne, je to stejné. Je to opravdu to moje osobní založení. Mám tu touhu pomáhat a chuť pomáhat lidem. Ale myslím si, že se ta potřeba tak nějak zrealizovala. Odbourala jsme naivní představy, že zachráním všechny a že se opravdu víc profesionalizovala.

Tak to je to, co tě teď motivuje v této době?

V této době? Co mě nejvíce motivuje? Já opravdu toužím těm lidem, pomoci. Řekla bych, že už dneska ví, že všem nepomohu a že to líp zvládám.

Snažíš se do své práce vnášet nějaký výchovný prostředek nebo podtext nebo vztah?

Rozumím tomu. Myslím si, že tady se klade veliký důraz na to prostředí a vzhledem k tomu, že tady funguje hodně dobrovolníků, tak na tu výchovu těmi vzory. Nevím jestli já jsem dobrým vzorem, no snažím se tak rozhodně vystupovat a jestli já sama vnáším... Jak ta otázka zněla?

Jestli se snažíš do své práce vložit nějaký výchovný prostředek vztah, podtext?

Určitě.

Nebo jestli máš pocit, že i tady v organizaci se to tak děje?

Ano, určitě ano.

Jestli to vidíš i u těch druhých pracovníků a dobrovolníků?

Za sebe určitě ano. Mám takový mateřský přístup. Ano myslím si, že většina mých kolegů se o něco takového snaží.

Myslíš si, že se u vás cítí klienti v bezpečí? Že je to pro ně bezpečné prostředí?

Myslím si, že ano.

Máš pocit, že manipulujete s klienty, Nebo někdo manipuluje nevědomě?

Myslím si, že k tomu docházelo. Od té doby, co jsme si ty věci jasně pojmenovali, daří se nám těmto praktikám zabránit. Bylo to spíš z nevědomosti. Člověk si to neuvědomoval, že tato praktika už překračuje hranice a patří mezi manipulaci. Myslím si, že k tomu opravdu ojediněle docházelo.

Jaké metody práce s klienty a mládeží preferujete ve své programu?

No, nevím, jestli se to dá říct, že je to nějaká metoda práce s mládeží. Je to kombinace řady přístupů. Je tady i hodně rolí, role dobrovolníka, role odborného pracovníka, jsou tu prostě role od těch pomocných profesí, jako je obsluha baru. Děcka vědí, co od každé role mají očekávat. Těch metod je celá řada, nedokáží to všechno vyjmenovat. Je to vrstevnický přístup od dobrovolníků, to asi nejvíc dělu tu atmosféru a ta je vhodně doplněna odborným přístupem odborných pracovníků. Když se vyskytne nějaký problém, tak odborní pracovníci dokáží s chladnou hlavou využít veškerých technik, kterých je potřeba v rámci poradenství, práce s rodinou atd. Zkrátka ty metody využít a těžit z nich.

Tak to by se dalo jako u těch dobrovolníků, že je to taková specifická metody práce s klienty?

Určitě.

Že to hodně třeba v jiných organizacích tak není?

Myslím, že je to velice dobrá metoda. Je to taková metoda, která usnadňuje odborným pracovníkům přístup ke klientům, odbourává to ty komunikační bariéry a je to tím klíčem se mezi ty děti lépe dostat.

Takže je to metoda animace taková specifická?

Ano.

A jaké preventivní programy se upřednostňují při práci s klienty?

Mám na mysli konkrétní prevenci. Jako, co se tady používá, besedy,...?

Ano. Tady byl zvolen systém – témata měsíce, kdy každý měsíc je zvoleno jedno téma, většinou je to z oblasti prevence sociálně patologických jevů, zdraví, bezpečnosti apod.

V rámci tohoto tématu jsou použity metody, které jsou vhodné – buď je to beseda, nebo je to interaktivní program nebo řízená diskuse na nějaké vážné téma, třeba na podnět nějaké filmu nebo jsou to různé hry a soutěže například k tématu bezpečnosti v dopravě apod. Nepostupuje se od metody k tématu, ale naopak se nejprve zvolí nějaké téma a hledají se vhodné výrazové prostředky a metody jak dětem toto téma přiblížit.

Jaké strategie volíte k získávání klientů? Přes ty vrstevníky?

Ano, běžně je to označované jako peer program, což je ta základní strategie, nicméně samozřejmě odborní pracovníci už nedopovídají věkem té pozici vrstevníků, tak ti musí přistupovat individuálně podle toho jaký ten klient je, ale mají to usnadněné tou přítomností dobrovolníků.

Dodržují se striktně v organizaci principy nízkoprahovosti?

V základních službách ano. Nicméně služby v klubu jsou rozděleny na základní a návaznosti. Návazné služby už mají charakter řízené organizované aktivity a nejsou nízkoprahové.

V čem vidíš hlavní přínos principů nízkoprahovosti?

Hlavní přínos vidím v tom, že dokáže pojmout a pohltit i děti, které jiné volnočasové aktivity nejsou schopny. To jsou ty děti, které bytostně ze svého založení nejsou schopny organizovaných aktivit, z těch sociálně slabých rodin, které nejsou vedeny k tomu rodinou, nejsou vedeny k tomu, aby trávily volný čas nějakým smysluplným způsobem. Je to prostě široké spektrum dětí, které normální volnočasové aktivity nepohlítí a které zůstávají prakticky na ulici nebo samy doma nebo mohou se dostat do nějakých nežádoucích part. Myslím si, že Klub nebo zařízení tohoto typu je dokáže pohltit.

Myslíš si, že se vaše organizace odlišuje od jiných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež?

Určitě. To image je jiné. Opravdu se tady klade důraz na to prostředí vytvořené lidmi. Zatímco jiné nízkoprahové kluby kladou důraz na to prostředí vizuálně. Ty kluby jsou posprejované a působí jako, že vznikly spontánně. Ale tady je to prostředí opravdu velmi hezké a takové domácké a rozhodně nesimuluje prostředí ulice a nějakého náhodného klubu. Je to prostě jiné.

Organizace má navázanou spolupráci s dobrovolníky?

Ano tato organizace postupuje podle zákona o dobrovolnictví, kdy všichni dobrovolníci procházejí vzdělávacím kursem u organizace Sadba. Jakmile dosáhnou příslušné kvalifikace, SADBA s nimi uzavírá smlouvu a to je vysílající organizace a naše organizace je organizací přijímající. Kromě akreditovaných dobrovolníků tady ještě pracují dobrovolníci pomocníci, kteří jsou buď dospělí a kteří to odborné vzdělávání tak nepotřebují, protože jsou u pomocných profesí nebo jsou to velmi mladí lidé a teprve to vzdělávání podstoupí.

Kolik je těch akreditovaných dobrovolníků?

V přímé práci v Klubu jedenáct a pomocníků asi deset.

Rozvíjí se ještě nějak dál vzdělávání dobrovolníků?

Kromě školy animace vlastně organizace sama jako salesiáni realizují vzdělávání jednou za měsíc. Dobrovolníci mají KLOSET – poradnu, na které se řeší informační věci a součástí té porady je i krátký vzdělávací blok, který se v této chvíli týká sociálních služeb a minimálně dvakrát do roka je jim nabídnut nějaký kurz, který se většinou realizuje přímo v zařízení a je vedený externím odborníkem a to na téma z oblasti pedagogické, psychologické, sociální a podobně.

Kdo ve vaší organizaci vytváří metodiku dle Standardů sociálních služeb?

Já. Učiním základní návrh a poté ho dám k připomínkování všem odborným pracovníkům. Potom si nad těmi připomínkami sedneme, a jakmile dojdeme k nějakému společnému konsensu, jak ten problém řešit, tak to do té metodiky zapracuji a je to hotové.

Daří se úspěšně zvládat metodické pokyny do praxe?

Teprve jsme s tím začali. Jestli to bude úspěšné, to teď těžko hodnotit. Je to náročné.

Nastala nějaká změna ve vaší práci po aplikaci Standardů kvality sociálních služeb?

Tak to rozhodně ano. Zejména u toku informací o klientech, které tady v tomto zařízení dost vážly, v systému evidencí a v možnosti hodnotit práci. Tam nastává velký pokrok. Předtím byla individuální práce s klientem prakticky nehodnotitelná díky neexistenci záznamů. Celkově byla ta práce zpřehledněna, má organizovanou podobu a hlavně je ujasněná ta struktura v organizaci a kompetence jednotlivých pracovníků. Dnes je již zcela jasné, kdo za co zodpovídá a tím se spousta věcí usnadní.

Pracovník č. 4 T klub – žena

Kolik je ti let a jak dlouho pracuješ v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež?

Je mi třicet pět let a v nízkoprahovém zařízení pracuji tři roky.

Na začátek bych se tě zeptala na popis tvé pracovní pozice a jaká je náplň tvé práce?

Takže pracovní pozice – vedoucí T-klubu, sociální pracovnice a náplň práce jako vedoucí jsou takové ty organizační záležitosti – rozpisy služeb, propagace, organizace některých akcí a práce s probační a mediační službou. Posílají k nám své klienty na odpracování obecně prospěšných prací a na starosti mám ještě praktikanty z Univerzity Tomáše Bati a částečně dobrovolníky. A potom jako sociální pracovnice pracuji v přímé práci v T klubu Pod Stráněmi, kde je to pro děti od 9 do 12 let. Tam jsem jeden den v týdnu a v T klubu DOMA jsem tři dny v týdnu a je to tady pro ty klienty od 13 do 21 let.

Jaké máš nejvyšší dosažené vzdělání?

V podstatě maturitu na obchodní akademii, střední ekonomické škole. Teď jsem ve druhém ročníku sociální pedagogiky na Univerzitě Tomáše Bati.

Dále bych se tě chtěla zeptat, jakou máš praxi v sociální oblasti?

Od 18 let jsem v podstatě sociální pracovnice. Hned po maturitě jsem nastoupila na Magistrát města Zlína na odbor sociálních a zdravotních věcí. Tam jsem pracovala se seniory, se zdravotně postiženými a s nezaměstnanými jednotlivci a potom po 14 letech jsem tam vlastně skončila a přešla do Unie Kompas, kde v podstatě jsem také sociální pracovnice, kde pracuji s dětmi a mládeží.

Tady v té organizaci pracuješ jak dlouho?

V lednu to byly tři roky.

Co tě přimělo k výkonu této práce? Měla jsi nějaký motiv?

Jako konkrétně?

Ano, co tě přimělo k výkonu sociální práce? Proč to děláš? Jestli máš nějaké své vnitřní motivy?

No, asi je to nastavením osobnosti nebo prostě člověka jako takového. Že, i když mám tu ekonomku, tak bych v životě nebyla asi schopná pracovat s čísly. Že mě to vždycky

prostě táhlo k nějaké práci s lidmi a v rámci při zaměstnání jsem 8 let pracovala jako dobrovolnice v Salesiánském středisku mládeže. Takže to je ta práce s těmi lidmi, dělat něco užitečného, prospěšného.

***A máš pocit, že se ta původní motivace nějak změnila za ty roky, když jsi začala a teď?
Že něco bylo jinak než teď?***

Tak rozhodně to byla zkušenost, že člověk má nějaké představy a pak je v té realitě, která je úplně někdy absolutně jiná. Já spíš srovnávám, když jsem byla na tom úřadě a teď. Je v tom rozdíl. Já jsem tam vlastně skončila z těch důvodů, že to byla jenom ta úředničina a tam to nebylo vůbec o té sociální práci. Takže jsem chtěla změnu. Jednak i tedy cílové skupiny, kdy s těmi nezaměstnanými jednotlivci to už potom bylo hodně složité. Takže jsme se rozhodla pro tu změnu. Měla jsem takovou představu, že když budu pracovat s těmi dětmi a s tou mládeží, že mám větší šanci u nich něco ovlivnit, nějak je pozitivně nasměrovat nebo, že jim budu užitečnější než, když tam budu, nechci být vulgární, vyplácet sociální dávky.

Takže ta dnešní motivace je pomáhat ...

Jo, doprovázet ty mladé lidi, dávat jim možnost zažít i něco pozitivního, protože skutečně to mají dneska hodně těžké, ty děcka a dospívající mládež. Mají to hodně těžké, mají velice složité podmínky a v podstatě ti, co k nám chodí, mají celkem dost obtížné životní situace. Takže jo, doprovázet je, pomáhat jim, být tady pro ně. Aby měli možnost si říct.

Snazíš se do své práce vložit nějaký výchovný prostředek nebo vztah, podtext nebo něco takového?

Myslím si, že tady je to hodně o tom vztahu. Protože už jsem tady tři roky a některé ty lidi znám tři roky. A když se s někým vídáš každý týden tři roky a vlastně s tebou vyrůstá a dospívá ten člověk, určitě je to o tom osobním vztahu. A rozhodně je to osobní u těch děcek. Nemáš šanci něco přehrávat nebo – na tom úřadě je to pozice. Jsi za přepážkou, jsi tam prostě úředník a on tam o tobě nic neví. U klientů v této přímé sociální práci, tam určitě dáváš svoje zkušenosti, názory, postoje. Takže určitě ano. Otázka těch výchovných metod nebo prostředků...Tím, že jsme nízkopraháč a že se s nima jako klasika nemůže pracovat plynule, trvale, tak je to s nimi složitější.

Myslíš, že se u vás cítí klienti v bezpečí?

Myslím si, že ano.

A máš pocit, že někdy manipulujete s klienty? Třeba nevědomě, že je k něčemu tlačíte proti jejich vůli?

No, tak samozřejmě, že se je snažíme svou prací jako v uvozovkách tlačit k tomu, aby byli schopní provést nějakou tu změnu ve svém životě, dotlačit je k něčemu pozitivnímu, ale slovo manipulace má u mě jako negativní význam. Jo, jestli by jsi to viděla pozitivně, tak my určitě se je snažíme samozřejmě přimět k tomu, aby nějakým způsobem něco změnili. Ale nevím, jestli to je manipulace.

Jaké metody práce s dětmi preferujete ve svém programu? Jak s nimi pracujete?

To je podle situace. Je to individuální, velice individuální. Záleží to na tom, v jakém jsme už stádiu toho vztahu – já budu říkat klient, uživatel sociálních služeb, mně to není moc blízké. V jakém jsme vztahu s tím človíčkem, co o něm vím, jaká je situace třeba zrovna i v klubu, jaká je tam skupina lidí, podle jejich potřeb, s čím přijdou oni. Jo, že se snažíme vstupovat do těch jejich situací s tím, že pokud už máme nějaký vztah nebo informace o tom člověku, tak potom s ním třeba některá témata otvírá sama. Sedím s ním individuálně někde bokem, aby u toho nebyli ostatní klienti.

A používáš nějakou specifickou metodu, která je tobě vlastní?

Tak já třeba hodně využívám ty volnočasové aktivity jako fotbálek, na to prvotní seznámení.

Buď přes ty volnočasové aktivity anebo využívá se té skupiny. Když sem někdo přivede někoho nového, tak vlastně přes toho člověka, který ho přivede.

Jaké tady máte preventivní programy?

Preventivní programy? Tak ono svým způsobem preventivně je nastavený celý ten provoz v rámci těch pravidel, co se tady může, co se tady nesmí, jaké jsou stanovené sankce. S tím, že preventivně samozřejmě působíme všichni pracovníci ve všech rozhovorech, intervencích, informacích, které jim dáváme. Že se jim dávají určitým způsobem preventivní programy.

Program jako takový, děláme klubové večery. Vždycky jednou týdně ve čtvrtek. Programy – buď je to nějaká přednáška, beseda, ale ne vždy je to zaměřené na prevenci. Je taky

pravda, že ti naši klienti o ty organizované aktivity nestojí. To už musí být fakt nějaký atraktivní host nebo atraktivní téma. Protože té prevence podle nich mají ve škole spoustu. Že je to nezajímá, aby ve svém volném čase chodili na nějakou přednášku o drogách. Takže je to spíš tím nastavením pravidel, věnování se dodržování, diskusí o těch sankcích, prostě uplatňování.

Myslíš, že striktně dodržujete princip nízkoprahovosti? Nebo, že je důležité dodržovat jej striktně, třeba za každou cenu?

Otázka je, jak za každou cenu. Tak samozřejmě, že my pracujeme na principu nízkoprahovosti, takže anonymita, bezplatnost,...Po nich je jediný požadavek, dodržovat pravidla bezpečnosti. Je to, aby se tady cítili všichni bezpečně, aby neporušovali ...no prostě - šikana, fyzické napadení, ničení majetku, vybavení, ...

Samozřejmě zákaz alkoholu, kouření, drog, což si myslím ...Teď je nějaká diskuse, zda to neporušuje podmínky nízkoprahovosti a vlastně já si myslím, že ne.

V čem vidíš hlavní přínos principů nízkoprahovosti?

No, dostupnost pro ty klienty. Dostupnost, protože to je hodně velká skupina lidí, kteří potřebují pomoc, ale na ty oficiální úřady nepřijdou, protože nechtějí být nikde v úřední evidenci.

Myslíš si, že se vaše organizace něčím odlišuje od jiných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež?

Tak, my už fungujeme poměrně dlouho, máme širokou nabídku služeb a myslím si, že se odlišujeme tou komplexností. Kromě těch nízkoprahů, které máme tři, máme terénní sociální pracovníky, máme psychologickou poradnu a kolega dělá preventivní přednášky na školách. Takže spíš je to tou komplexností služeb. Že dokážeme našim klientům nabídnout širší spektrum služeb než jenom klasický samostatný nízkopraháč.

Má vaše organizace navázanou spolupráci s dobrovolníky?

Máme, měli jsme i vlastní dobrovolnický program. Ale v současnosti je nevyužíváme nebo nemáme moc k dispozici, protože je de facto většina našich dobrovolníků ve třetím ročníku a chystají se na školu. Takže je teď konkrétně nemáme.

Takže v současné době nevyužíváte jejich služeb?

Ne, ale spolupracujeme. Navázali jsme spolupráci s organizací SAMARI, která dělá dobrovolnický program. Tak jsme s nimi v jednání, že si vybereme z jejich dobrovolníků ty, kteří budou vhodní pro nás.

A když jste měli předtím navázanou spolupráci s dobrovolníky, dělali jste pro ně nějaké další vzdělávání?

Ano, měli jsme svůj vlastní program, dobrovolnický.

Kdy ve vaší organizaci vytváří metodiku dle Standardů sociálních služeb?

Celý tým z přímé práce.

A přímo už to pak dává dohromady...

Paní ředitelka.

Daří se vám úspěšně zavádět metodické pokyny do praxe?

Ano, my jsme v podstatě hodně věcí měli už udělaných dřív, než vyšel ten zákon o sociálních službách. Nebo jsme už tu praxi vykonávali a bylo potřeba hodit to nějakým způsobem na ten papír, mít to písemně.

Takže vy jste to prakticky dělali, ale už jste jenom...

Dodělávali papíry s tím, že je samozřejmě problém mít dohody a plánování služeb. To je u všech nízkoprahů.

A změnilo se něco pro tebe v tvé práci po aplikaci Standardů kvality sociálních služeb? Děláš něco jinak, než předtím?

Ta změna je spíše v tom administrativním vykazování věcí. Ale myslím si, že to přispělo k profesionalizaci práce a prospělo to i těm našim klientům. Že když jste v té fázi uzavírání dohod a pak děláme revize po nějaké době, že to zpětně hodnotíme a stanovujeme další cíle. Tak i oni to víc vnímají jako sociální práci, jako nějakou činnost. Myslím si, že to je posun a k lepšímu.

Pracovník č. 5 T klub – žena

Kolik je ti let a jak dlouho pracuješ v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež?

Je mi dvacet čtyři let a v nízkoprahovém zařízení pracuji tři skoro čtyři měsíce, od 5. ledna.

Jaký je popis tvé pracovní pozice a jaká je tvoje náplň tvojí práce?

Moje pracovní pozice se jmenuje sociální pracovnice a spočívá v přímé práci v T klubu DOMA, který je pro mládež od 13 do 21 let a v T klubu Pod Stráněmi, který je od 9 do 12 let.

Náplň práce? To se dá rozdělit asi do dvou oblastí, na přímou a nepřímou. Ta přímá práce s klienty spočívá v tom, že jsem v klubu, když je otevírací doba a připravuji klubové večery každý čtvrtek v klubu Pod Stráněmi na nějaké téma, vedu divadelní dílnu a nabízím klientům různé volnočasové aktivity, které s nimi můžeme podniknout dle jejich zájmu, jejich potřeb, koníčků.

A v nepřímé práci – administrativa, plánování dalších činností, akcí, teď třeba plánujeme příměstský tábor, který mám na starost a úklid klubu, to je součást mé náplně práce. Asi tak.

Jaké máš nejvyšší dosažené vzdělání?

Vysokoškolské bakalářské – obor sociální pedagogika.

Jakou máš praxi v sociální oblasti?

Jako předtím než jsem nastoupila sem?

Ano.

Sociální bych řekla, že skoro žádnou. Veškerá má praxe byla spíš pedagogická, pokud se to dá tak říct: vedoucí na táborech a asi 8 let jsem jezdila i více turnusů, potom jsem měla praxi v rámci školy v dětském domově a tam šlo taky spíš o pedagogickou než o sociální, protože jsem s nimi trávila čas během jejich přípravy do školy a různých volnočasových aktivit než, že bych se podílela na těch sociálních věcech, které jsou s tím spojené.

No a potom jakou mám další praxi? No, spíš tu pedagogickou a potom peer programy o HIV a AIDS přes mládež Českého červeného kříže. To jsem vlastně dělala přednášky na

školách, ještě na střední škole a jinak bych asi řekla, že žádnou praxi v té sociální oblasti jsem neměla.

Co tě přivedlo k výkonu této práce?

Strach, že skončím školu a budu bez práce.

A takže máš pocit, že se to nějak během té práce změnilo? Ta motivace, byl tam ten strach a teď je to něco jiného?

Ano, určitě se změnilo to, že dělat tady v té organizaci znamená mít volnou ruku v tom, co si vymyslím a že mi organizace umožňuje realizovat vlastní nápady a pokud přijdu s něčím novým, s nějakou svou vizí nebo představou, tak se tomu všichni nakloní, pokud to odpovídá charakteru služeb, které poskytujeme. A to mi dává i možnost uplatnit vlastní nápady a proto mě to tady drží, že nejsem jenom otrok nějaké organizace, která by po mě něco vyžadovala, ale že i já můžu něco přinést a to si můžu zrealizovat.

Takže ta dnešní motivace je, že máš takovou volnost ve svojí práci, že nikde nemáš nic přikázané?

Tak to určitě mám své pracovní povinnosti a kromě toho si můžu přinést i vlastní nápady, realizovat je a tak se cvičit v tom, jestli dokážu já sama zrealizovat něco, co podle mě má teoreticky význam a uvést tady do praxe.

Snažíš se do přímé práce s klienty vložit nějaký výchovný prostředek (podtext, vztah)?

To určitě. Já si myslím, že třeba tady v T klubu DOMA mě celkem nenávidí, protože vyžadují dodržování pravidel, co se týče...Třeba teď se tady zrovna řeší kauza sprostých slov. Já po nich chci, aby přestali mluvit sprostě tady v klubu. Dodržují takové třikrát a dost. Navrhla jsem klientům nebo skupině klientů, že místo sprostých slov mají používat názvy květin, takže oni mě provokují už tím, že když přijdou a vidí, že mám službu, tak začnou po sobě křičet ty sedmikrásko, ty tulipáne. Ale plní to cíl – nemluví sprostě. Ať si klidně provokujou tím, že si nadávají do kytek, ale nemluví sprostě a já si myslím, že i to je svým způsobem výchovné. Určitě, že pokud jsou někde nějaká pravidla, tak se musí ta pravidla dodržovat jinak tam nemůžou zůstat.

Myslíš si, že se u vás klienti cítí v bezpečí?

Určitě.

A máš pocit, že nějak manipuluješ s klienty nebo je tady s nimi manipulováno?

Tak to si myslím, že určitě ne. Tady pokud dojde k nějakému problému nebo k nějaké interakci, tak názor klientů je vždycky důležitější. I pokud já osobně, protože nechci mluvit za ostatní, s tím názorem nesouhlasím, tak se spíš snažím o to pochopit to, jak to ten člověk myslí a ne že ho budu přesvědčovat o tom, že je to jinak a že on nemá pravdu a že mám pravdu já a manipulovat s ním, aby si nakonec myslel to, co jsem myslela já. Tak to určitě ne.

Jaké metody nebo prostředky práce s dětmi a mládeží preferujete ve svém programu? Jak s nimi pracujete?

Tak vzhledem k tomu, že je to nízkoprahové zařízení a je založené na principu dobrovolnosti, tak nabízíme...

Je tady ten volný čas, který my nijak neorganizujeme nebo nenaplňujeme, který můžou trávit podle své potřeby. Zahrát si cokoli, co se tady nabízí, vybavení klubu a pak je čas, který my organizujeme tím, že přinášíme svoje témata a svoje zaměření – třeba klubové večery nebo dílny a pak už v těch klubových večerech záleží na tématu a na způsobu práce toho pracovníka, který to má na starost.

Máte nějakou specifickou metodu? Co se dělá třeba tady u vás? Něco, co jste si sami vymysleli v tom přístupu?

Tak to nevím. Možná jsem do toho nepronikla za ty tři měsíce. Tak mě nenapadá nic specifického, co by jsme tady dělali jinak.

Jakou strategii volíš k získávání důvěry klientů?

Postupnou, protože tady pracuju krátce a získat si důvěru takových klientů, kteří jsou našimi klienty – děti nebo mládež, kteří fakt většinou důvěru k dospělým nemají a mě už jako dospělého považují. Jsem zástupcem dospělé generace, tak musím získávat tu důvěru postupně, nenápadně nenásilně. To se mi stalo na začátku. Nemůžeš si dovolit přijít k neznámé skupince klientů a začít se jich hned vyptávat na to, co je trápí a co doma, co škola. Musím se k nim přibližovat postupně a určitě ve správném okamžiku dát najevo, že jsem tady až budou mít problém, že jej můžeme zkusit nějak řešit nebo, že mu můžu poradit. Tak ta má metoda navazování důvěry s klientem je postupné prokazování, že jsem vhodný člověk, aby ke mně pojal důvěru. Třeba v tom, že nepředávám informace jednoho

klienta dalším klientům nebo dalším pracovníkům nebo, že ho nemanipuluju do svých názorů, že se mu nesměju za jeho názory, že nepotlačuji jeho osobnost, že se ho snažím přijímat takový jaký je, i když se mi to nemusí líbit. Že pokud mám na něj nějaký názor, že vysloveně odmítavý nebo negativní, tak se to snažím v sobě zpracovat, aby z toho on nepoznal, že se mi něco nezdá na něm, ať už mám podezření nato, že může mít nějaký problém.

Jak nabízíte preventivní programy pro své klienty?

Tak preventivní programy jsou především u nás v projektu ARCHA, což je jeden z projektu Unie Kompas. Náš kolega jezdí po školách a přímo pracuje s tématy sociálně patologických jevů a snaží se o prevenci. Ty programy se dějí i přímo tady v T klubu, kdy se pozve celá třída, ve které se vyskytla nějaká patologická situace, třeba šikana a ten program se zaměří přímo na problém, který vznikl v konkrétní třídě a pracuje se s nimi celé dopoledne. To směřuje k celkovému ozdravení vztahů ve třídě. Potom samozřejmě říkáme klientům, aby nekouřili, že je zákaz kouření v prostorách klubu i před klubem. Že my, když jsme kuřáci, tak nekouříme před svými klienty, že vyvěšujeme na nástěnky letáky o prevenci a o rizikových tématech, že se s nimi na toto téma bavíme a máme k tomu odmítavý postoj. Neschvalujeme jejich rizikové chování a snažíme se jim nabízet alternativu.

Myslíš, že se v organizaci striktně dodržuje princip nízkoprahovosti?

Myslím, že ano.

V čem vidíš hlavní přínos principů nízkoprahovosti?

V tom pocitu neohrožování dětí a mládeže. V usnadňování jim toho přístupu k sociálním službám a překonávání bariér, které jsou jim neobvyklé. Pokud přijdou do jiného nízkoprahu, tak se musí zhlásit jménem, příjmením, musí projít nějakou vstupní administrací, vyplnění nějakých formulářů. Musí říkat těm odborníkům o tom, co je tam přivádí a jaký mají problém. Kdežto u nás můžou třeba čtrnáct dní chodit bez toho, aby dali najevo, že je něco trápí a až získají postupně důvěru k některému z pracovníků nebo obecně k zařízení, tak teprve můžou uvažovat o vhodném řešení jejich problému. My jim tady nenutíme sebe jako sociální pracovníky, my jsme tady spíš, takhle to беру já, že spíš jsme tady a oni tím, že o nás ví, mají další možnost k tomu, aby jim někdo pomohl, aby se jimi někdo zabýval. My se jim nenutíme, oni o nás ví a to považují za důležité.

Myslíš si, že se vaše organizace odlišuje od jiných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež?

Tak určitě ředitelkou paní Stavjaníkovou, bez které by myslím organizace nebyla tam, kde je. Díky její aktivitě, neustálému vymýšlení nových věcí, které by se tady ještě daly udělat. Kdyby na postu ředitelky byla jiná osoba, tak by nevznikaly ty věci tak strašně spontánně. Jsme všichni přesvědčeni o tom, že to má smysl. Někomu by to stačilo jak to je, ale naše paní ředitelka vymýšlí neustále nové věci. Že se tady z té místnosti, ve které sedíme, stane zkušebna pro kapely, což rozvine klub. Dozví se o nás víc klientů, kteří o nás teď neví. Že stěna, která je ve Šlikru v našem zařízení je venkovní a je postříkaná sprejery. Tak proč z ní neudělat legální graffiti stěnu. Teď se tam bude otvírat legální graffiti stěna, přitáhne to další klienty. Pořád děláme další věci, které by mohly ten klub prodat a v podstatě v tom vidím nejenom reklamu, ale i to, že se o nás dozví mládež a děti, které vůbec netušili, že něco takového je a z různých důvodů budou mít možnost třeba řešit své problémy nebo jenom trávit svůj volný čas v bezpečí.

Má vaše organizace navázanou spolupráci s dobrovolníky?

Má, ale já nemám na starost tu agendu dobrovolníků, tak ani konkrétně nevím. Přes Samari teď získáváme dobrovolníky, ale myslím si, že se nějak změnila legislativa. Že se teď dobrovolnictví může týkat i klientů úřadů práce, když odpracují určitý počet hodin, tak můžou dál dostávat dávky. Tak si myslím, že se u nás ten počet dobrovolníků zvedne v souvislosti tady s tím.

Teď konkrétně v organizaci pracují nějakí dobrovolníci?

Já jsem je za tři měsíce nepotkala.

Kdo ve vaší organizaci vytváří metodiku dle Standardů kvality sociálních služeb?

No tak to si myslím, že je věc vedoucích jednotlivých projektů v součinnosti s ředitelkou.

Myslíš si, že se daří úspěšně zavádět metodické pokyny do praxe?

Já si myslím, že ano. A hlavně se mi líbí, že pokud vznikne něco dalšího, tak se o tom hned všichni dovíme na nejbližší poradě a vezmeme to za své nebo můžeme k tomu mít své připomínky a otázky a tím pádem, pokud jsou s tím srozuměni všichni pracovníci, tak se to do té praxe zavádí, takže to pro nás nejsou nějaké neznámé manuály.

Pracovník č. 6 Tklub - žena

Kolik je ti let a jak dlouho pracuješ v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež?

Je mi dvacet tři let a v nízkoprahovém zařízení pracuji jeden a půl roku.

Jaký je popis tvé pracovní pozice a jaká je tvoje náplň tvojí práce?

Sociální pracovník v nízkoprahovém zařízení klubu v malém Těčku. Náplň práce je přímá práce s dětmi.

Co přesně tam děláš?

V podstatě v uvozovkách dozor a nějaké volnočasové aktivity a tak různě.

Jaké máš nejvyšší dosažené vzdělání?

Bakalářské – sociální pedagogika.

Jakou máš praxi v sociální oblasti?

Praxi ze školy, dobrovolná činnost v neziskových organizacích a teď už rok a půl pracuju na tomto místě.

Co tě přimělo k výkonu této práce?

Tak, já jsem k tomu inklinovala už od střední školy. Dělala jsem dobrovolníka v neziskových organizacích. Věděla jsem už od střední školy, že to chci dělat.

Máš pocit, že se tvoje prvotní motivace k výkonu tohoto povolání změnila?

Ne, myslím si, že je pořád stejná.

Co tě dnes přesně motivuje?

Dneska mě motivuje to, když vidím nějaký výsledek. Ono se to nestává moc často u těch klientů. Ale jsem ráda, když vidím, že to k něčemu je nebo někam směřuje a pak mě to zase nakopne do další práce.

Snažíš se do své práce vložit nějaký výchovný prostředek, třeba vztah nebo něco takového?

Určitě. Všechno je to založené na takovém kamarádském přístupu a vztahu. Ale rozhodně tam dominuje ta autorita hlavně u těch mladších dětí, vystupuju z pozice toho kamaráda. Ta autorita je tam rozhodně potřebná.

Myslíš, že se u vás klienti cítí v bezpečí?

Tak, to je jedno z těch nízkoprahových kritérií. Tak si myslím, že jsme bezpečným prostředím svým klientům.

Máš pocit, že nějak manipulujete s klienty nebo, že je nějak manipulováno s klienty?

Mám pocit, že nemanipulujeme s klienty. Vše je založeno na dobrovolné aktivitě.

Jaké metody práce s dětmi a mládeží preferujete ve svém programu? Co s nimi děláte?

Víceméně jsou to volnočasové aktivity a máme i improvizovaný program, kdy ze situace odhadneme, co by s nima šlo dělat. Jednou za čas máme organizované programy, klubové večery. Ale to je zřídka. Spíš je to ten neorganizovaný program, kdy si oni sami zvolí, co uděláme. Vnášíme náměty a děláme, co si děti vyberou dobrovolně.

Užíváš nějakou specifickou metodu práce s klienty?

Důležité je umět je nadchnout, takže motivovat klienty. Asi v tomto směru.

Máte i nějaké preventivní programy pro klienty?

Jsou tam preventivní programy, které probíhají v rámci klubových večerů. Nebo, když se naskytne nějaká aktuální situace, tak se o tom s těma děckama bavíme. Ale jinak normálně klasické preventivní programy probíhají ve čtvrtky, kdy jsou zváni třeba nějakí hosté nebo se probírají nějaké problémy.

Jakou strategii volíš při získávání důvěry klientů? Jak si získáváš důvěru?

Asi svojí otevřeností. Snažím se na nic si nehrát. To zrovna malé děcka poznají, jestli se člověk přetvařuje nebo to, co jim říká taky dělá. Snažím se vystupovat a chovat tak, jak se chovám normálně, na nic si nahrát.

Myslíš, že se v organizaci striktně dodržuje princip nízkoprahovosti?

Rozhodně. Myslím si, že ano.

V čem vidíš hlavní přínos principů nízkoprahovosti?

Že se ty děcka necítí ohroženy, že opravdu můžou přijít, kdy chtějí, nikdo je tam nekontroluje a hlavně jsou služby poskytovány zadarmo, jak ty prostory i to vybavení klubu. To si myslím, že je pro ně docela podstatné.

Myslíš si, že se vaše organizace odlišuje od jiných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež?

Já si myslím, že se všude pracuje na stejných principech. Nemám pocit, že bysme byli něčím nebo nízkoprah jako taková zařízení by měla pracovat na určitých principech.

Máte něco navíc?

Navíc můžeme mít akorát nabídku různých dílen nebo toho programu, něco navíc? Každý klub je určitě nějakým způsobem specifický. Je tam něco, co v tom druhém není. Třeba my máme horolezeckou stěnu, kterou nemáte vy a vy zase máte hřiště. Ve službách by se to mělo shodovat.

Já jsem myslela třeba i nějakou osobnost?

Každý je individuální. Ten klub tvoří svým způsobem tak trošku osobnosti. Ty děcka chodí do klubu, ale taky za těma, co tam pracují. To je jeden z důvodů.

Má vaše organizace navázanou spolupráci s dobrovolníky?

Máme nebo měli jsme, ale momentálně je vše v jednání. Dříve jsme hodně využívali dobrovolníky a pak to nějak odeznělo, protože někteří odešli studovat. Ale určitě je zase rádi uvítáme v klubu.

Kdo ve vaší organizaci vytváří metodiku dle Standardů kvality sociálních služeb?

No já bych řekla, že ředitelka Martina Stavjaníková.

Daří se vám úspěšně zavádět metodické pokyny do praxe?

Já doufám, že ano. Myslím si, že snad jo.

PŘÍLOHA P III – STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Novela vyhláškou č. 166/2007 Sb.

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, ano	
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. ano	
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje. ano	
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. ne	

2. Ochrana práv osob

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ano
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ano
b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.	ne
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.	ne

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ano
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.	ano
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.	ano
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.	ano
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má 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.	ano
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.	ne
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.	ne

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ano
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.	ano
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.	ne
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.	ne

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.	ano
b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.	ne
c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.	ne

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracovánu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní.	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.	ne
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní.	ne
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.	ne

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.	ne

13. Prostředí a podmínky

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.	ne
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.	ne
Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.	

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.	ne
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.	ne
c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.	ne
Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.	

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob.	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.	ne
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby	ne

Autor: Odbor 22

Poslední aktualizace: 16. 12. 2008