

UNIVERZITA KARLOVA

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**Obavy pracovníků v nízkoprahových zařízeních
pro děti a mládež**

**Fears of workers in low-threshold institutions
for children and youth**

Diplomová práce

Vedoucí práce:

prof. PhDr. Beáta Krahulcová, CSc.

Autor:

Bc. Tomáš Rezek

Praha 2017

Poděkování

Velice děkuji paní prof. PhDr. Beátě Krahulcové, CSc. za vedení mé diplomové práce, za poznámky, náměty a povzbuzení během zpracovávání textu.

Dále děkuji všem respondentům, kolegům a kolegyním z oboru, kteří se obětavě podíleli a poskytli mi velmi cenné a osobní rozhovory.

V neposlední řadě děkuji také Mgr. Anežce Kohoutové za inspirativní námět, doporučení a konzultování, kolegyním v zaměstnání i rodině a přátelům za podporu.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci „Obavy pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež“ vypracoval samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 15. 12. 2017

Bc. Tomáš Rezek

Anotace

Diplomová práce zpracovává téma obav, které prožívají pracovníci nízkoprahových klubů pro děti a mládež při své přímé práci. V teoretické části je vymezena služba NZDM, popsány její principy, cílová skupina, metody a ochranné mechanismy práce. Dále je rozpracováno téma pracovníků v této službě. V souvislosti s tématem práce je rozvedeno téma obav a strachu. Výzkumná část pomocí interpretativní fenomenologické analýzy A. Smitha zjišťuje, jak pracovníci NZDM své obavy prožívají a jaké jim dávají významy.

Klíčová slova

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, sociální práce, sociální pracovník, obavy, strach, prožívání, interpretativní fenomenologická analýza

Anotation

The presented diploma thesis solves fears which are experienced by workers in low-threshold institutions for children and youth (NZDM) in their ongoing contact work. The theoretical articles are focused on the description of NZDM - it's principles, target group, methods and protective mechanisms of work. The following articles describes workers in NZDM. Due to the topic of diploma thesis, the fears are defined in the next articles. The research part of the thesis solves meanings and experiencing of fears using the interpretative phenomenological analysis by A. Smith.

Key words

Low-threshold institutions for children and youth, social work, social worker, fears, experiencing, iterpretative phenomenological analysis

Obsah

Seznam zkratk

Úvod

1. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	10
1.1 Sociální služba podle zákona 108/2006 Sb.	10
1.1.1 Konstruktivistický pohled	16
1.2 Cílové skupiny NZDM	17
1.2.1 Věkové vymezení a charakteristiky s ním související	18
1.2.2 Cílová skupina dle lokality	20
1.2.3 Cílová skupina dle rodinného zázemí	21
1.2.4 Cílová skupina podle vztahových sítí	22
1.2.5 Cílová skupina podle kulturního prostředí	23
1.2.6 Osobnostní a další charakteristiky uživatelů NZDM	24
1.3 Nízkoprahovost	25
1.3.1 Časová a místní dostupnost	25
1.3.2 Anonymita, smlouva a cena	26
1.3.3 Pasivita uživatele	26
1.3.4 Smysl nízkoprahovosti	27
1.4 Metody práce, služby	28
1.4.1 Case management	28
1.4.2 Poradenství	28
1.4.3 Skupinová práce	29
1.5 Nabídka služeb v NZDM	29
1.6 Ochranné mechanismy při práci v NZDM	30
1.6.1 Supervize	30
1.6.2 Intervize	31

1.6.3 Standardy kvality služeb.....	31
2. Pracovníci v NZDM.....	33
2.1 Předpoklady pro výkon povolání v NZDM	33
2.1.1 Zákonné předpoklady	33
2.1.2 Doporučené předpoklady	34
2.2 Osobnostní profil pracovníka.....	36
3. Obavy.....	38
3.1 Emoce	38
3.2 Strach, úzkost a obavy	39
3.3 Obavy v kontextu práce v NZDM.....	40
4. Analýza významu obav sociálních pracovníků NZDM při práci s uživateli.....	41
4.1 Cíl výzkumu	41
4.2 Přístup a metody výzkumu.....	42
4.2.1 Interpretativní fenomenologická analýza	42
4.2.2 Polostrukturovaný rozhovor.....	43
4.2.3 Oblasti otázek k rozhovoru.....	43
4.3 Výzkumný soubor	45
4.3.1 Popis výzkumného souboru	45
4.3.2 Výběr výzkumného souboru	46
4.4 Etika výzkumu.....	47
4.5 Příprava na výzkum	48
4.5.1 Předvýzkum	48
4.5.2 Vlastní reflexe s tématem výzkumu.....	49
4.6 Postup zpracování dat, metodika.....	49
4.6.1 První fáze	50
4.6.2 Druhá fáze.....	51
4.6.3 Třetí fáze	53

4.6.4 Čtvrtá fáze.....	54
4.7 Výsledky.....	56
4.8 Diskuse.....	70
Závěr.....	77
Použitá literatura.....	78
Odborná literatura	78
Elektronické zdroje.....	80
Slovníky	80
Příloha 1.....	81
Nabídka služeb NZDM Klub R-Mosty, Praha 3	
Příloha 2.....	83
Ukázka přepisu rozhovoru, 49 minut	83

Seznam zkratek

F – žena (female)

IPA – interpretative phenomenological analysis

M – muž (male)

NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

SS – sociální služba

Úvod

Téma pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež je i mé osobní téma. Jakožto vedoucí této služby se zabývám mnohými dílčími aspekty provozu, od personálního zabezpečení, metodického vedení, financování, komunikace s institucemi, vedením porad, až po přímou práci s uživateli a dalšími povinnostmi. Hlavní zřetel je však upřen na kvalitu a účinnost služby, její reálný pozitivní dopad do života mladých uživatelů. Realizace této ambice spočívá v rukou kontaktních pracovníků, mých kolegů a kolegyně i mě. Zkušenost s touto prací ve mně otevírá mnoho otázek, nápadů, myšlenek a pocitů. Cílová skupina je zatížena mnoha problémy, které není jednoduché zpřehledňovat, pokud je vůbec kdy pracovník dokáže rozpoznat. Uživatelé jsou svým způsobem nedostupní a pracovníci mají velmi zúžené pole pro manévrování. Vzhledem ke složitosti problematiky přímé práce prožívám různé obavy nejen já, ale také další členové týmu a kolegové z oboru. Právě proto jsem se rozhodl téma obav prozkoumat, zajímat se o něj a připravit tak materiál, který by se mohl stát východiskem pro další rozvoj tohoto velmi bohatého a zajímavého oboru nízkoprahových služeb.

V teoretické části se budu věnovat různým proměnným, které ovlivňují proces přímé kontaktní práce, včetně znění norem, popisu cílové skupiny, popisů nároků na přímou práci, až po pracovníky, kteří ji realizují. Chtěl bych představit dostatečně široký popis činitelů, které mají přímý vliv na pracovníka v jeho působení na děti a mládež. Dalším tématem budou samozřejmě strachy a obavy, tedy ústřední motiv mého zájmu v této práci, který představím jako psychologický pojem a přiblížím jeho souvislost s přímou prací v nízkoprahovém zařízení.

Cílem výzkumné části bude zjistit, jak pracovníci své obavy při přímé práci prožívají, co je pro ně v tomto prožívání významné a jak svým obavám rozumí. Bude mě zajímat jejich osobní a individuální popis, který žijí, jejich vztahování se k tomuto prožívání, pokusím se nalézt jejich hodnoty a niterné důležitosti, které mohou při přímé práci sehrávat svou roli. Ke sběru dat od šesti respondentů bude použit polostrukturovaný rozhovor, který bude následně kvalitativně zpracováván interpretativní fenomenologickou analýzou.

1. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) je v řadě aspektů v českém prostředí sociálních služeb unikátním druhem zařízení. Zavedení nízkoprahového přístupu v péči o děti a mládež otevřelo nové legitimizované možnosti práce s cílovou skupinou, která se díky odbourání tradičních postupů práce s uživateli ochotněji zapojuje do podporujícího systému sociálních služeb. Jedná se o službu preventivní, avšak zároveň hraničící se službou poradenskou. Děti a mládež se v prostředí služby mohou cítit bezpečně a přijímány, i když zrovna subjektivně nepocítují životní obtíže nebo nemají zakázku. K tomu přispívá přizpůsobení prostoru služby, používané metody a postupy i osoby pracovníků, dle zavedeného pojmosloví tzv. kontaktních pracovníků.

1.1 Sociální služba podle zákona 108/2006 Sb.

V této kapitole představím základní legislativní normy, podle kterých se řídí služba NZDM, jednotlivé pojmy rozklíčuji a vysvětlím. Zákonné normy jsou jedním z opěrných bodů, na kterých stojí sociální práce (Úlehla, 2005).

Zákon č. 108/2006 Sb.,¹ o sociálních službách, řadí NZDM do služeb prevence. Tento druh služeb je v zákoně popsán takto:

Služby sociální prevence

§ 53 Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Obecným cílem služeb prevence je tedy překonávat nepříznivou sociální situaci a to například tím, že se zabrání sociálnímu vyloučení. **Sociální vyloučení** je

¹ 108/2006 Sb. ZÁKON ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, poslední stav textu nabývá účinnost až od 1. 1. 2012

podle České asociace streetwork (Herzog a kol., 2008) definováno jako *“komplexní podmíněná nedostatečná účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt. Např. sociální vyloučení znamená život v chudobě, bez účasti na trhu práce (u mladých lidí bez účasti na systematickém vzdělávání), bez přiměřeného bydlení, bez dostatečného příjmu, obvykle v izolaci či v malé skupině podobně deprivovaných lidí pohybujících se na okraji společnosti. Sociální vyloučení zahrnuje nejen ekonomickou, ale i sociální, politickou a kulturní perspektivu“*.

Zmíněný pojem *deprivace* a různé způsoby jeho užití, shrnuje základní zdroje ohrožení sociálním vyloučením. S ohledem na cílové skupiny NZDM zdůrazním zejména ontogenetické hledisko, které, jak se níže, ve znění paragrafu o NZDM, dočteme, představuje uživatele služby v širokém rozpětí věku od 6ti do 26ti let. Potřeby dětí či mládeže v různém vývojovém období se liší a i zařízení, reprezentované pracovníky a svým prostředím, se jim přizpůsobují. Deprivace se tedy rozšiřuje ještě o podmínky vyvolané věkem a vztahovou sítí uživatelů. O ontogenetickém aspektu pojednávají například kapitoly v mé bakalářské práci.²

Životní návyky, kterými jsou osoby ohroženy sociálním vyloučením, zahrnují zejména způsoby komunikace s blízkými i cizími osobami (dále též pracovníky), denní režim, péči o vlastní osobu a hygienické návyky, stravování, finanční gramotnost a obratnost, způsoby řešení konfliktních a krizových situací, copingové strategie nebo kulturou podmíněné rituály a tradice. Jsou závislé na výchově³ jedince a v průběhu času se mění. Díky návykům, které jsou hraniční nebo i v rozporu se společenskou, právní či kulturní normou, se jedinci mohou dostávat do **konfliktních společenských situací**. *Mezi takové situace patří např. projevy šikany, drobná kriminalita, vandalismus, násilné projevy, útěk z domova či z jiného přístřeší, generační konflikty, konflikty v místní lokalitě, zneužívání návykových látek, rasismus, záškoláctví, trestní stíhání, vyloučení ze školy, pohlavní zneužívání, domácí násilí atd.* (Herzog a kol., 2008).

² Tomáš Rezek: Media jako součást volného času romské mládeže na Praze 3. HTF UK

³ Výchova: myšleno široce; zahrnuje nejen záměrné působení blízkých osob a vychovatelů, ale i nápodobu i vliv sociálního okolí a kultury a další vlivy, které mění životní návyky jedince.

Životní situace, které lze pojmenovávat jako ohrožující, tedy nepříznivý sociální, zdravotní či psychický stav jedince, generují sekundární rizika. Ta, ač neohrožují přímo život, se projevují ze strany společnosti tím, že omezují takovým jedincům přístup k běžným institucím a zdrojům. Zde lze hovořit o **ohrožení práv** nebo o **ohrožení oprávněných zájmů** (například možnost seberozvoje, kontakt s vrstevnickou skupinou, volný čas pro sebe, kontakt s rodiči, respektující a podpůrné prostředí atp.). Text zákona tato ohrožení zkracuje pouze k jednomu zdroji, a to k trestné činnosti jiné fyzické osoby. Myslím však, že se jedná o nepraktické omezení znění zákona. Kritika zatím platného textu však není předmětem této práce.

Zákon definuje NZDM v paragrafu 62 takto:

§ 62 - Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

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

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- c) sociálně terapeutické činnosti,*
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

Prakticky se většina zařízení rozhodla pracovat pouze s výsekem věkové skupiny⁴, například 6-12let, 13-18 let nebo 19-26 let. Výběr věkové skupiny může zařízení přinést mnoho pozitivních efektů. V zařízení se může vytvořit vrstevnická skupina se společnými tématy a zájmy, pracovníci jim přizpůsobují vybavení a metodicky se mohou soustředit na činnost, přístupy a nabídku šitou na míru jejich vývojově danému stavu. I díky tomuto opatření lze vytvořit oboustranně výhodné prostředí. Při samotné realizaci však často záleží na zadání zřizovatele zařízení, které bude reagovat na místní poptávku.

Mezi společensky nežádoucí jevy se řadí již výše popsané neuspokojivé životní návyky, konfliktní společenské situace nebo ohrožená práva a zájmy. Dále lze

⁴ viz. www.streetwork.cz - adresář služeb

zmínit například **obtížné životní události** (cílová skupina zažívá situace, ve kterých se těžce orientuje a které jsou obtížně řešitelné vlastními silami. Mezi takové události patří např. rozpad rodiny, partnerské problémy rodičů, životní krize, sexuální debut, problémy s volbou školy a povolání, rozpad vlastních partnerských vztahů, partnerské problémy, získávání obživy, zajištění bydlení, těhotenství, zneužívání, další obtížné události v rodině, ve škole a mezi vrstevníky*⁵), **omezující životní podmínky** (cílová skupina se ocitá v prostředí, které způsobuje omezení psychosociálních dovedností. Příčinou je především nepříznivé rodinné a sociální prostředí. Jde o životní podmínky, podporující či vytvářející izolovanost jedince, neschopnost adaptace, neschopnost navázání vztahů, absenci zájmů, absenci citlivosti, pocit odcizení, pocit zneschopnění, asociální životní způsob, pasivní životní stereotypy, malé možnosti k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech*) nebo **asociální způsob života** (sociálně netvořivé řešení obtíží vznikajících při uspokojování životních potřeb jedince i sociálních skupin. Vyznačuje se destruktivitou v sociálních situacích, parazitním uspořádáním vztahů a nepřijímáním odpovědností v každodenních životních činnostech a událostech*).

Základním návazným předpisem je vyhláška č. 505/2006 Sb.⁶, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

§ 27 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

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

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

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

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

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

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

⁵ *Pojmosloví NZDM, Česká asociace streetwork, 2008

⁶ Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Podle písmene a) Vyhlášky jsou zařízení povinna vykonávat **činnosti výchovné a vzdělávací**. Tato kategorie úkonů je vzhledem k charakteru služby mířena zejména na rozvoj osobnosti, dovedností a kompetencí dětského nebo mladistvého uživatele, a to vzhledem ke společenské normě (normalitě), kterou zákon předpokládá následovat. Jinými slovy ve společnosti existují představy o tom, do jaké míry by měli mít jedinci osvojené určité dovednosti a kompetence vzhledem k jejich věku. V opačném případě se situace uživatele blíží ke stavu nepříznivosti. Právě **deficit** ve vývoji uživatele je důvodem poskytnutí služeb NZDM a pro tyto účely může být pojmenován jako "nepříznivá sociální situace". Činnosti nemají suplovat školský vzdělávací systém. Je však jedním z východisek pro určení normy / standardu v míře osvojení různých dovedností a kompetencí dítěte, či mladistvého.

Prakticky řečeno, NZDM se s jedincem ve věku 15ti let může soustředit na doplnění dovedností či porozumění analogovým hodinám nebo názvům tvarů, neboť je tato dovednost předpokládanou normou, která měla být osvojena již v raném školním věku. Neosvojení takové dovednosti vrhá mladistvého do nepříznivé sociální situace, jelikož nebude dosahovat ani na minimální podmínky přijetí ke studiu na odborném učilišti. Takovouto situací se pak NZDM bude legitimně zabývat.

Aktivizační činnosti jsou v NZDM motivovány stejným principem. Projevovaný zájem uživatele k různým tématům může být vyhodnocen jako žádoucí nebo dokonce společensky akceptovatelný. Aktivizační činnosti pracují se zdroji uživatelů, které rozvíjejí až do formy ukotvené dovednosti nebo uvědomované kompetence. Patří sem například témata kvalitně tráveného volného času, práce s motivací k seberozvoji a celospolečenské prospěšnosti.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou zjednodušeně řečeno otevřeným prostorem. Tento fakt, viditelný každému návštěvníkovi, je smysluplný i vzhledem k tomu, že má NZDM vytvářet možnosti setkávání osob (zejména vrstevníků). Zajištění nezávadného, podnětného a do jisté míry chráněného prostoru, včetně aktivního usilování o tuto podnětnost vyžaduje odstavec b) Vyhlášky v pojmu **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**. Nízkoprahová zařízení k naplnění tohoto závazku zavádějí svá pravidla, tvoří podnětné řízené aktivity,

workshopy a programy, regulují interakce atd. tak, aby podpořila lepší orientaci uživatelů ve společenských interakcích.

Prostory NZDM mají práh daný věkovým limitem uživatelů. Proto zde nedochází k setkávání generačně rozdílných skupin. Etnické, politické, náboženské nebo jinak antropologicky dané rozdílnosti však překážkou pro vstup nejsou. Součástí zprostředkovávání tohoto kontaktu jsou také aktivity pořádané pro uživatele mimo prostory zařízení, například výjezdy na sportovní akce, kulturní události, na výlety či tábory.

K cílům NZDM patří také zajištění účasti uživatele ve společnosti, což plynule navazuje na úkon zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Posilování a udržování vztahů a společenského kontaktu podporuje NZDM přiměřené sociální chování uživatele (aneb uživatel dokáže ve společenském kontaktu či vztazích obstát). Tyto činnosti jsou ve Vyhlášce řazeny pod písmeno c), **sociálně terapeutické činnosti**. Vztahy a společenský kontakt mají být v tomto případě reálné, odehrávající se naživo mezi osobami. Sociálně terapeutické činnosti mají u uživatele podporovat o tyto reálné vztahy zájem a zkompetentňovat ho k tomu. Klade se důraz na upevňování dovedností potřebných pro zdravé společenské vztahy, zejména na komunikaci či na udržování vztahového zázemí. Pohledem z druhé strany tedy může zájemce NZDM přicházet s pocitem izolace nebo nejistot ze sociálních interakcí (čímž se definuje jeho sociálně nepříznivá situace). Pracovník pro svou práci zjišťuje uživatelské návyky, prostředky komunikace či postoje, aby poté mohl účinně předávat socioterapeutické intervence.

Posledním odstavcem Vyhlášky jsou pod písmenem d) pojmenovány úkony **pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**. Na první pohled obsahuje činnosti spíše techničtějšího rázu než předešlé úkony. Celkově vzato jsou však jednotlivé úkony Vyhlášky provázané a v praktickém použití i překrývající se. I zde pod písmenem d) jde tedy o velice komplexní úkony apelující na pracovníkovy vysoké kompetence v komunikaci i odborných znalostech. Patří sem například pomoc při zajištění funkčního kontaktu s úřady, s institucemi, jako jsou například školy a soudy, nebo s rodinou. Jako motiv se v těchto činnostech objevuje téma rasismu, sexuálního chování, povinností vyplývajících ze statutu uživatele a samozřejmě vztahy. **Oprávněnými zájmy** jsou zde myšleny například možnost navštěvovat školu a rozvíjet se či mít kontakt s rodinou a vrstevníky. **Obstarávání**

osobních záležitostí pak může obsahovat zařízení občanského průkazu, účast na svatbě či pohřbu rodinných příslušníků, péče o rodinné příslušníky, řešení neodkladných bytových či úředních záležitostí atp.

1.1.1 Konstruktivistický pohled

Výše uvedený text o sociální službě podle zákona je, tak jak je k dnešku českému (legislativnímu) prostředí vlastní, o objektivisticky pojímaných definicích a postupech. Myšlenka zákona vychází z představy, že existují alespoň zhruba definovatelné normy a normality. Důvod vzniku sociálních služeb je pak nestandardní, chceme-li nenormální, stav osob ve společnosti, tedy jejich takzvané ohrožení sociálním vyloučením (či přímo sociální vyloučení). Sociální služby mají zajistit jejich přiblížení k těmto společensky akceptovatelným normám.

Stručným zamyšlením bych se rád podíval na úskalí i výhody tohoto nahlížení. Tato část teoretických východisek je součástí vedení fenomenologické interpretativní analýzy ve výzkumné části.

Normy jsou místně, časově a kulturně podmíněné a mohou být posuzovány podle další řady kritérií. Nejčastěji užívanou definicí je pak norma statistická, tedy podle četnosti výskytu v celku. Kritériem zde může být i síla vlivu jevu neboli jeho intenzita. Pokud je tedy jev (zde například postoj, pravidlo, hodnota, postup atd.) rozšířený (žítý, prosazovaný, typický nebo naopak nežádoucí) mezi drtivou většinou celku nebo je brán jako autorita, lze o něm po právu mluvit jako o normálním. Vylučuje však všechno ostatní, tedy nenormální. Svou normu po těchto ostatních požaduje.

Jakékoliv platné standardy a normy pomáhají členům společnosti orientovat se, plánovat, vybírat si. Z druhé strany to znamená také nutnost přizpůsobovat se. Jednotlivci celoživotně vyhodnocují své pozice, myšlenky, cíle a cesty k nim. Normy znamenají hranice a jejich znalost a případné následování přináší pocity bezpečí.

Na druhou stranu je však třeba dodat, že normy zakrývají individualitu každého člena společnosti. Existují-li jedinci, kteří normám nevyhovují, systém na ně nasazuje svoje prostředky, aby je buďto minimálně zkoumal nebo rovnou začal měnit. Což může být proti jejich zájmu. Stejně tak i uživatelé služeb mohou být pod jistým tlakem společnosti a jejích institucí. Proto je třeba dbát na to, aby metody, přístupy,

techniky poskytování podpory, včetně osob, které tuto podporu zprostředkovávají a tvoří, byly vysoce odborní specialisté schopni náhledu na limity systému a poskytovali své intervence velice citlivě s vědomím zodpovědnosti za každou osobu, která se do jejich péče dostane.

1.2 Cílové skupiny NZDM

Nízkoprahová zařízení pracují s velice širokým spektrem klientely, která může nést několik znaků současně. Jedno z prvních hledisek je věk zájemce o službu. Dle zákonného vymezení, jak už bylo napsáno, je služba určena pro děti a mládež ve věku od 6 do 26 let. Jednotlivá zařízení určují věková rozmezí sama, často na základě místní poptávky, na základě šetření komunitního plánování nebo přímo přání obce, ve které působí. Další charakteristiky zájemců/uživatelů jsou buď věkem podmíněny (ontogenetický vývoj, nároky společnosti na role navázané na věk) nebo podmíněny lokalitou, stavem rodiny a stavem vztahových sítí. Důležitým faktorem jsou kulturní specifika prostředí, ze kterého zájemci o službu pocházejí. V neposlední řadě hraje roli osobnostní charakteristika zájemce/uživatele, jeho mentální, psychický či fyzický stav.

Jednotlivá zařízení ve svých veřejných závazcích definují cílovou skupinu zejména na základě věku a z něj vyplývajících možných ohrožení ve vztahu ke společnosti. Individuální charakteristiky jednotlivých uživatelů pochopitelně být popsány nemohou. Pracovníci NZDM se s nimi však v přímé práci musí být schopni vypořádat.

příklad popisu cílové skupiny NZDM Jižní pól v Praze 11:

děti a mládež ve věku 13 – 19 let (ve vybraných případech jsme schopni
pracovat individuálně i mimo tento věkový rámec)
kteří bydlí, nebo tráví svůj volný čas na Praze 11
nacházející se nebo jsou ohroženi nepříznivou sociální situací

(z veřejného závazku zařízení)

1.2.1 Věkové vymezení a charakteristiky s ním související

Tento odstavec nemá za ambici popsat jednotlivé ontogenetické fáze detailně. Popisují vývojové hledisko pouze letmo, abych přiblížil podstatu práce v NZDM. Významnějším aspektem pro přímou práci v NZDM jsou pak další charakteristiky jako například role a očekávání společnosti ve spojení s věkem.

Děti mezi 6 a 12 lety:

Toto období je v odborné literatuře pojmenované jako raný a starší školní věk (Vágnerová, 2000). Děti v tomto věku dobře vnímají osoby ve svém okolí a rozumí jejich motivům chování. Dokáží též odhadnout, jak je jejich projev vnímán okolím. Vzhledem k nové roli žáka ve škole získávají i nové postavení a hodnotu pro sebe i okolí. Role s sebou nese i nové povinnosti a nové kontakty, které si musí osvojit, přizpůsobit se jim. Jedním z důležitých kontaktů je nově učitel, který se stává blízkou osobou, jež do jisté míry posiluje pocit bezpečí. Ten je narušen zvýšeným výskytem zátěžových situací, které ze školních povinností vyplývají (Vágnerová, 2000). Tento věk je v souvislosti se službou NZDM prvním možným vstupním obdobím. Využívání služby a kontakt s pracovníkem může být paralelou k procesu nástupu do instituce školy. NZDM se může stát náhradou za jiné běžné volnočasové aktivity školáka, obzvláště pokud tomu přispívá sociální situace jeho rodiny. Pracovník klubu s dítětem tohoto věku může spolupracovat na posilování pocitu uznání (v nové roli) nebo například odlehčovat při zvládání školních povinností. Volný čas školáka je ve vztahu k vrstevníkům významnější částí dne než samotný pobyt ve škole. Zde dochází k citelnějšímu srovnávání vzájemných vlastností. Prožitek úspěchu (ve školních povinnostech i ve volném čase) se stává základem pro budoucí vlastní identitu (Vágnerová, 2000). V tomto ohledu postupně nastupuje potřeba seberealizace, ke které je také potřeba vrstevnická skupina. Společnost očekává, že je dítě schopno následovat řízení autoritami (zde zejména rodičů a učitelů) a naučí se zvládat své povinnosti samostatněji.

Mládež mezi 13 a 18 lety:

Toto období je nazýváno pubescence a adolescence. Odehrávají se během něj významné psycho fyziologické změny, které mají vliv na celkové pojetí vlastní identity jedince (Vágnerová, 2000). Tyto změny neprobíhají u všech mladých stejným tempem

a to zejména z hlediska fyzického vývoje. Srovnávání jedinců mezi sebou může přinášet komplikace v sebepojetí a mít tak vliv na zařazení do skupiny vrstevníků. Jedinci vrstevnické skupině po celou dobu této ontogenetické etapy přikládají velký význam, vliv dosud platných autorit se sune do pozadí. Změny v myšlení a cítění jsou základními stavebními kameny pro uskutečňování nových životních zkušeností, mezi něž patří sexuální debut, zamilovanost a láska, motivace k přechodu od dětství k dospělosti a emancipaci (Vágnerová, 2000). Jedince potkávají významné životní změny také ve školské roli, přechází ze základní školy na střední školu a později na další stupně vzdělávání či do prvního zaměstnání. Tyto zásadní okamžiky jsou materiálem pro práci kontaktních pracovníků. Ti přizpůsobují svoje komunikační styly a obsahy a řeší usazení své pozice dospělého do pubescentova či adolescentova života. Časté jsou v tomto období i konflikty s původně blízkými osobami i okolím, včetně prvních kriminálních činů, tedy konfliktů se společností (s plným uvědoměním) (Matoušek & Kroftová, 2003). Období je zakončeno postupnou stabilizací a vyrovnáváním vztahů, psychickým osamostatněním. Identita je vytvořena na základě nabytých kompetencí (sociálních a výkonových) a získanou sociální pozicí v referenční skupině (Vágnerová, 2000). Okolí navzdory vývojovému procesu očekává zásadní zvýšení samostatnosti a nástup zodpovědnosti za své činy a rozhodnutí. Kromě toho také nabytí mnoha jiných kompetencí, které však patří většinou až k dospělosti.

Mladí dospělí mezi 19 a 26 lety:

Dospělost je definována také ve společenském statusu jako osoby od 18ti let věku. Vývojově je toto období spojeno s prvním zaměstnáním a přebíráním zodpovědnosti. Mezi 20ti a 26ti lety může také pokračovat další vzdělávání, které je však chápáno jako akt dospělého. Jedinec se postupně stává ekonomicky nezávislým a rozhoduje o svém směřování. Nezřídka jsou v těchto letech zakládány rodiny (i v nesezdaných svazcích) a to buď jako odezva rozvíjející se generativity nebo jako gesto vstupu do období dospělosti, kdy je role rodiče obecně přijatelná či vyžadovaná (Vágnerová, 2000). K trendu doby mohou však patřit pozdější zakládání rodin, zejména však u jedinců, kteří jsou motivováni posilováním svého kariérního růstu, nebo svůj osobní prostor ještě nehodlají investovat k těmto závazkům. Časné vzniky rodin mohou souviset s absencí těchto motivů. Očekávání okolí je založeno na

celospolečenské prospěšnosti a zařazení se do společenských tvůrčích procesů. Mladí dospělí mohou tato očekávání naplňovat různými způsoby. Pracovníci NZDM se setkávají se statutárně dospělými uživateli, podporují je v jejich budování společenského statusu a udržení zodpovědnosti za svá rozhodnutí.

1.2.2 Cílová skupina dle lokality

Charakter sousedství, jeho rozloha, anonymita prostředí, hustota zalidnění, dostupnost služeb a veřejného vybavení jsou důležitým faktorem, který může ovlivňovat složení uživatelů NZDM. Typickým pro tuto diplomovou práci je prostředí a charakter hlavního města. To se ve svých jednotlivých částech však může lišit.

Děti a mládež hledají pro naplnění svých potřeb vhodná místa. Pro své volnočasové aktivity mohou vyhledávat městská hřiště, náměstí či parky (Burdová, 2012). Jejich vzhled, rozložení vybavení a veřejná kontrola sousedů a kolemjdoucích mají vliv na pocit komfortu a bezpečí dětí a mládeže. Taková prostředí mohou fungovat jako místa setkávání s vrstevníky a kamarády⁷. Nedostatek bezpečného veřejného prostoru je pak jedním z důvodů, proč děti a mládež vyhledávají svůj klub. Alternativou pro ně může být též setkávání v domácnosti.

Na proměňující se nároky a potřeby mládeže nemusí být veřejné prostranství dobře zařízené a nedokáže na nové trendy dostatečně pružně reagovat. Subkultura mládeže typicky tvoří skupiny, které vytvářejí své specifické aktivity a mají své specifické projevy (Matoušek & Kroftová, 2003). Trávení volného času dětí a mládeže se pohybuje mezi na jedné straně velmi aktivními formami a na druhé straně velmi pasivními formami, lenošením, takzvaně nicneděláním. Důležitým prvkem v trávení společného volného času zůstává komunikace členů skupiny, výměna informací, proměnlivá hierarchizace postavení, proměny vztahů a s tím spojené projevy a chování (Matoušek & Kroftová, 2003). Mezi dětmi a mládeží jsou samozřejmě také jedinci dočasně ve vrstevnických skupinách nezařazení, například bez dobře fungujících vztahů, individualisté z podstaty nebo takzvaně naučení samotáři (vzhledem ke způsobům a prostředkům pro trávení volného času). Veřejné prostranství, které poskytuje prostor pro proměňující se zájmy mládeže, je adekvátně

⁷ Služba NZDM ve své terénní formě pak může tato prostředí navštěvovat a vytvářet kontakty a rozvíjet sociální práci.

vybaveno pro odpočinek i aktivní vyžití či sport, pak mládež přitahuje a ta zde tráví svůj volný čas. Absence dobře uzpůsobeného prostoru je pak jedním z důvodů nekvalitního trávení volného času, resp. kriminalitu (Matoušek & Kroftová, 2003). Navazujícím problémem je kontakt s veřejností, která nemusí na chování mládeže reagovat vždy pozitivně a dochází k větším či menším konfliktům. Dospívající pak mohou taková místa přirozeně opouštět a vyhledávají prostory bezkonfliktní, tedy více skrytá, která jsou bez veřejné kontroly. Na tomto místě jsou nízkoprahové kluby dobrou alternativou a zvyšuje se jejich užitečnost.

Nízkoprahové kluby nabízejí zázemí, které reaguje na typické potřeby dětí a mládeže a vybavení i vzhled klubů tak přispívá k uspokojování těchto potřeb. Je to prostor, který je chráněný od dohledu veřejnosti, ale zároveň nese pevná vymahatelná pravidla pro chování jeho návštěvníků. Kluby jsou na první pohled atraktivní, jejich vybavení dokáže reagovat na moderní požadavky dospívajících. Nabízejí prostor pro setkávání větších i menších skupin a často také dostatek soukromí pro jednotlivce či páry.

1.2.3 Cílová skupina dle rodinného zázemí

Rodina je dle Matouška (1997) často pojímána jako primární jednotka odpovědná za socializaci svých členů, zejména potomků, tedy dětí. Jeho modernější pohled na rodinu je vystihován souslovím "rodinné soužití blízkých osob", které samo o sobě vystihuje křehkost rodinných vztahů, nestálost a mnohohrstevnatost rodinných rolí a tím i celkového rodinného zázemí v současné době. Toto pojmenování zachází citlivě i s modely rodinného života, kdy osoby v domácnosti nemusí být biologicky spřízněné (varianty náhradní rodinné péče), rodina nemusí být kompletní nebo je různě alternativizována. Postavení dětí a mládeže v rodinném soužití může být optimální nebo doslova maligní. Na saturaci různých potřeb, které by funkční rodinné soužití zajišťovalo, může svou nabídkou služeb reagovat i NZDM. Stav rodiny může být zdrojem ohrožení sociálním vyloučením.

V NZDM jsou díky nastaveným a vyžadovaným pravidlům, nabídkou služeb a profesionálním přístupem pracovníků vytvářeny vhodné podmínky pro naplňování některých potřeb, které patří též k dětskému věku nebo jsou později v pubescenci a adolescenci akcentovány. Výběrově, potřeba bezpečí je na psychologické úrovni

naplňována jasnou regulací agresivních komunikačních stylů, které se mezi uživateli mohou vyskytnout, potvrzováním a zvědomováním práv osob, a v neposlední řadě i citlivým přístupem při vzájemné komunikaci mezi uživateli a pracovníky. Uživatel může zažít pocit, že nemusí mít obavy z kontaktu, nebo že mu nehrozí žádné nebezpečí, pokud vyjadřuje svůj názor. Plynule na toto téma navazuje též potřeba sounáležitosti (a lásky)⁸. Uživatel zažívá přijetí od pracovníků, jakožto zástupců dospělých osob a stává se součástí kolektivu, který je pro něj přirozený.

Na naplňování potřeb, které by měly být ošetřovány ve zdravém rodinném prostředí, však NZDM může pouze reagovat. Nestává se zastupující institucí, která v tom rodinu nahradí.

Velký vliv na subjektivní pocit spokojenosti dětí a mladistvých má také ekonomický stav rodiny, potažmo domácnosti. Možnost naplňovat očekávání okolí (vrstevníků, sousedů atp.) v rozmanitosti a kvalitě vybavení dítěte, oblečení, možnosti navštěvovat placené zájmové kroužky nebo se účastnit výletů, táborů či dovolených souvisí s pocitem nejen spokojenosti, ale též komfortu či vlastní důležitosti a může mít vliv na sebehodnocení a postavení ve vrstevnické skupině. NZDM je pak jedním z míst, které může pomáhat některá přání svých uživatelů plnit. V nabídce jsou zdarma volnočasová vybavení, mohou zde být vedeny různé zájmové činnosti a často jsou v nabídce i zážitkové aktivity (výjezdy, výlety, tábory).

1.2.4 Cílová skupina podle vztahových sítí

Do výčtu osob patřících do vztahové sítě dětí či mladistvých lze zařadit matku, otce, sourozence, prarodiče, blízké i jiné příbuzné, vrstevníky (potažmo spolužáky), učitele, sousedy, známé (například ze sociálních sítí), popřípadě také sociální pracovníky. Každý z jedinců může mít výskyt vztahů a jejich intenzitu variovánu velmi různě a v čase se může proměňovat.

Je zřejmé, že se existence či absence některého z předpokládaných vztahů promítá do života každého dítěte či dospívajícího. Jakákoliv pociťovaná rozdílnost vyplývající ze vzájemného srovnávání dětí a mládeže je tématem k reakci. Pokud znamená znevýhodnění, snaží se jej různými způsoby vyrovnávat. Pokud znamená výhodu, je pak příležitostí k vlastnímu posílení. Dítě bez jednoho či obou rodičů

⁸ Maslowova pyramida potřeb

reaguje na okolní svět odlišně oproti tomu, které má rodiče, i když dysfunkční, nebo dokonce tomu, které má oba rodiče plně svou roli zastávající. Příklady se mohou týkat jakéhokoliv vztahu (vrstevníci, učitelé...). Hodnotit však, která z mnoha variací vztahů je právě ta zvýhodňuje a která naopak, je spíše na jedinci samotném.

Pracovník NZDM na realitu uživatelových vztahů vždy reaguje. To vyžaduje velmi vysokou citlivost a vynikající komunikační schopnosti a dovednosti. Prozkoumání uživatelova světa a schopnost napojit se na něj (stát se součástí jeho vztahové sítě) je v oboru nízkoprahových služeb pojmenována jako takzvaný kontakt. Je to však proces velice náchylný k chybám, protože se do vzájemné komunikace dostává (přirozeně) mnoho vlastních pracovníkových předpokladů o uživatelově životě a jeho vztazích.

1.2.5 Cílová skupina podle kulturního prostředí

Členství v určité kulturní skupině, ačkoliv se může jednat o skupinu v populaci majoritní, s sebou nese různé návyky, postoje a hodnoty. Předpokládá tedy způsoby chování, komunikační styl nebo i varianty trávení volného času. Díky tomu děti a mládež přichází do kontaktu s různými institucemi, skupinami osob nebo jinak definovanými prostředími a musí se s nimi vypořádávat. V kolektivu vrstevníků mohou nacházet různé výzvy, inspiraci a hrozby, které zpracovávají podle svých schopností. Pracovníci NZDM se mohou typicky pohybovat v kulturně velmi různorodém prostředí. Nebývá výjimkou, že se v zařízení setkávají různé kulturní skupiny. Častým jevem, vedle toho, je však také obsazení klubu jednou specifickou skupinou, která své vzorce chování dokáže držet tak pevně, že se v ní člen jiné skupiny nedokáže uplatnit a usadit. Příkladem může být například klub v monokulturní lokalitě, kde žije česká střední třída. Děti z této skupiny jsou v NZDM takzvaně doma a na zvláštnosti "cizince" například z vietnamského prostředí mohou být citliví a tématizovat je. Stejně tak onen "cizinec" může prosazováním svých zvyků a komunikačních stylů nerozumět a dostat se tak do obtíží, které mohou končit neúčastí na společném využívání prostoru služby. V některých lokalitách jsou pak kluby, které přirozeně navštěvují zejména Romové, a ti zde využívají službu svým specifickým způsobem, na základě společných kulturních převzatých stylů. Nerom se

zde může často setkat s nepochopením a i on situaci nemusí dostatečně dobře porozumět.

Pracovník v přímé péči, ať už jde o klub varianty první (multikulturní) či druhé (monokulturní), musí vytvářet podmínky, které ošetří a ochrání potřeby každého z uživatelů. Důležitou otázkou je vnitřní nastavení poskytovatele služby, tedy zřizující organizace, spolku atp. Východiskem práce může být snaha o inkluzi či multikulturní nastavení, nebo o oddělenou práci. Obě varianty s sebou ponесou mnoho výhod i nevýhod. Inkluzivní styl výchovy je v současné době podporovaným a uznávaným přístupem, který má mladou generaci učit žít v rozmanitosti a snižovat obavy ze vzájemné odlišnosti. Pracovník by se však měl stát expertem na různá kulturní specifika uživatelů a umět s nimi pracovat.

1.2.6 Osobnostní a další charakteristiky uživatelů NZDM

Návštěvníci klubů jsou samozřejmě vždy individualitami, které nelze popsat v kapitolách vědeckých prací jako celek. Pracovníci mají za úkol reagovat na uživatele takzvaně přiměřeně, tedy tak, aby došlo k porozumění a přijetí. Častým protihráčem v tomto procesu jsou osobnostní charakteristiky pracovníků samotných, jejich styly a předpoklady, které si do práce přináší. Jejich neustálá profesionalizace, zralost a práce na seberozvoji je v kontextu NZDM základní podmínkou pro kvalitní kontakt s dětským a dospívajícím uživatelem.

Klient může být svým charakterem oproti pracovníkovi velmi odlišný, díky temperamentu nebo i aktuálním událostem se může projevat třeba velmi tiše, neaktivně. Vliv na jakýkoliv projev i myšlení má jeho zdravotní stav či handicap. Neustále je tak souhrnem vrozených i získaných vlastností, které reagují na aktuality v jeho prostředí.

příklad popisu cílové skupiny NZDM Klub R-Mosty z Prahy 3:

Službu mohou využít děti a mládež ve věku 10 až 18 let včetně, které se pohybují v oblasti Prahy 3 a přilehlém okolí a zažívají složité životní situace či období života.

Uživatelé mohou zažívat rozpad rodiny, partnerské problémy rodičů, životní krize, sexuální debut a jiné životní události, ve kterých se těžce orientují, a které jsou obtížně řešitelné jejich vlastními silami.

Uživatelé se mohou setkávat s projevy šikany, drobnou kriminalitou, vandalismem, násilnými projevy, útekami z domova, konflikty v místní lokalitě, rasismem, zneužíváním návykových látek, záškoláctvím, trestním stíháním, pohlavním zneužíváním, domácím násilím a jinými situacemi, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami.

Uživatelé žijí v prostředí, které způsobuje jejich izolovanost, neschopnost adaptace a navazování vztahů nebo se ocitají v jiných omezujících životních podmínkách.

Dále pak pro děti a mládež, které:

Nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit.

Vyhýbají se jiným zařízením, které jim mohou pomoci, dávají přednost pasivnímu trávení volného času

Dávají přednost trávení volného času mimo domov.

(z veřejného závazku zařízení)

1.3 Nízkoprahovost

Přístupnost zařízení, a to ve velmi širokém slova smyslu, je základní podmínkou pro dobré fungování služby tak, aby mohla specificky naplňovat své cíle. Nízké prahy pro využití služby uživatelem, mylně ve společnosti vnímané jako nízkopodlažní nebo snad bezbariérový přístup, jsou prvním krokem pro navázání dobrého kontaktu, vztahu mezi pracovníkem a dítětem či dospívajícím. Nízké prahy pro vstup jsou počátkem celého kontaktního rámce, kdy zájemce o službu přichází do jemu blízkého a otevřeného prostředí. Efektem nízkoprahovosti pak může být i vyvolání dojmu, že prostor patří právě dítěti/dospívajícímu a nemusí z něj mít takřka žádné obavy.

1.3.1 Časová a místní dostupnost

Prvním aspektem nízkoprahovosti je **časová dostupnost**. Zařízení mají typicky otevřeno v době volného času dětí a mládeže. Svou dobu provozu přizpůsobují časovým možnostem cílové skupiny, nejtypičtější je však odpolední otevírací doba. Zejména, pokud pracují s dětmi a mládeží spadajícími do povinné školní docházky nebo přípravy na budoucí povolání ve školách a učilištích. Všední

dny mohou být také doplňovány speciálními otevíracími dobami o státních svátcích nebo víkendech. I tyto doby patří do volného času dětí a mládeže. Běžná otevírací doba může být příkladně pondělí až pátek od čtrnácti do devatenácti hodin. Součtem to odpovídá dvaceti pěti hodinám ambulantního provozu v týdnu. Časové možnosti zařízení jsou dále doplňovány fakultativními výlety a vícedenními výjezdy. Prázdninový provoz může být upraven podle poptávky klientely, běžně však zůstává beze změny.

Definovaná otevírací doba je pouze vymezeným prostorem provozu, kdy lze do zařízení vstoupit. Není podmínkou celodenní účast, uživatel může kdykoliv přijít akdykoliv odejít.

Dalším aspektem dostupnosti je umístění zařízení. Spádová klientela musí mít zařízení na dosah svých tras mezi domovem a povinnostmi nebo na místě dostupném pomocí MHD. Zároveň jistá skrytost zařízení stranou od přílišné pozornosti okolí je také na místě a podporuje princip nízkoprahovosti.

1.3.2 Anonymita, smlouva a cena

Vstup do zařízení a využívání základních služeb podle znění zákona 108/2006 Sb. je **zdarma**. Neplatí se žádné členské poplatky a uživatelé nejsou nuceni k žádné finanční spoluúčasti. Výjimkou mohou být fakultativní služby, kopírování, tisk, telefonáty, nejtypičtěji pak výjezdy. V prostorách zařízení může být zdarma i základní občerstvení nebo zajištění pitného režimu.

K využívání služby **není třeba žádné specifické registrace**. Popis služby v zákoně také nabízí možnost využívat služby NZDM anonymně. Typicky se zájemci a uživatelé představují pod křestními jmény nebo přezdívkami. Některé NZDM také využívají osobní kódy uživatelů. Přesto stále platí povinnost uzavírat se zájemcem o službu smlouvu, zde však nejčastěji ve formě ústní. Zákonná povinnost uzavírat smlouvu kvůli nízkoprahovosti neodpadá.

1.3.3 Pasivita uživatele

Služby, resp. činnosti, které zařízení nabízí, generují obsah služby. Vznikají zde různé aktivity a realizují se například rozhovory. Do principu nízkoprahovosti patří i právo volby uživatele, zda se probíhajících aktivit nebo jejich přípravy bude

účastnit či ne. **Účast v aktivitách není podmínkou** pro využívání služby. Někteří uživatelé tak zůstávají v pasivní, odpočinkové a individuální pozici po delší dobu využívání služby. Ani názorová odlišnost není důvodem pro neposkytnutí služby. Pracovníci s tématem odlišných názorů, postojů anebo konfliktů pracují.

Slovo nízkoprahový tedy ve zkratce znamená neodrazující od vstupu, otevřený každému, kdo je v první řadě ve věku cílové skupiny. Zařízení se snaží odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry. Zařazení mezi uživatele se poté odvíjí od společného vyjednávání zakázky na základě zájemcovy poptávky a nabídky zařízení.

1.3.4 Smysl nízkoprahovosti

Díky nízkoprahovým klubům získává mladá populace možnost setkat se s výrazně jiným prostředím, než které je v běžném rodinně-školském uspořádání dostupné. Děti mohou využít prostor, který je nenutí soustředit se na povinnosti a příkazy autorit, ale nabízí jim i pasivitu a odpočinek. V zařízení mohou být (ze sociálně psychologického pohledu) samy nebo se zapojit do kolektivu vrstevníků, pokud je jim jejich samota přítěží. Je to prostor pro jejich volný čas a právě volnočasové vybavení je jedním z prvotních lákadel pro vstup do klubu. Mohou být aktivní nebo se i nudit, vždy však v bezpečném prostředí. K dispozici jsou zde pracovníci, kteří jsou svým způsobem jinými dospělými osobami, nejsou učiteli, rodiči nebo sousedy a úředníky. Pracovníci s nimi hovoří způsobem, který je pro ně příjemný, často je to vítaná alternativa ke komunikačním stylům ostatních dospělých. Pracovníci umí hovořit o tématech, která by se jinde otvírala obtížně nebo s obavami. Umí hrát hry a trávit s nimi volný čas. Žádné téma není tabu. Děti se mohou chránit do míry, kterou si samy určí (pokud tím neporušují zákony), mohou zůstat v anonymitě a nesdělovat informace, které nechtějí a díky tomu zažívají pocit bezpečí.

Díky těmto nastavením může mezi zařízeními, které reprezentují pracovníci, a uživatelem vznikat specifické vztahy a vytváří se kontakt. Díky vzniklému kontaktu děti a mládež řeší pro ně palčivé otázky, získávají relevantní informace, náhledy a názory, srovnávají se s novými autoritami. Tím je definován podklad preventivního působení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, tedy službu prevence podle

zákona. Společnost i dospívající jsou vzájemně chráněny od konfliktů, rodinám i školám je odlehčována výchovná práce.

1.4 Metody práce, služby

1.4.1 Case management

V NZDM jsou pracovníkovy intervence směřovány individuálně k jedinci i ke skupině. V prvním případě přichází do společné práce metoda case managementu. Pracovník při ní ošetřuje individuální potřebu uživatele, a to v mnoha oblastech intra psychických (například rozvojový rozhovor, úlevný či explorační rozhovor o pocitech, reflektování situace a souvislostí atp.) nebo v oblastech sociálních kontextů (komunikace na návazné a spolupracující služby, zprostředkovávání kontaktů a informací, atp.) (Havránková in Matoušek, 2008). Model case managementu probíhá dle logiky jednotlivých fází: navazování kontaktu, mapování potřeb, plánování péče, intervence a hodnocení výsledků (Šťastná in Klíma a kol., 2010). V procesu case managementu může být kontaktní pracovník NZDM v roli řídicího, ale většinou, dle zkušeností, je jedním ze spolupracujících na uživatelově případě.

1.4.2 Poradenství

Obecný pojem poradenství obsahuje mnoho variant přístupů. V rámci metod současné sociální práce v NZDM jde o komplexní přístup ke klientově stavu či zakázce (vyjádřené či nevyjádřené). Obecně řečeno je uživatel v NZDM žádající osobou a kontaktní sociální pracovník uživateli pomáhá rozpoznat zakázku. Poradenství obsahuje například tyto kroky (Hartl in Matoušek, 2008): zahájení, navázání vztahu, naslouchání, usměrňování, doptávání, komentování, sumarizování, parafrázování, závěr poradenského rozhovoru. Pracovník a uživatel společně probádávají cíl zakázky, společně tvoří postup k cíli a rozdělují při tom jednotlivé kroky mezi sebe. Součástí poradenství bývá nastavení měřitelnosti postupu společné práce, tedy popis cíle, časový návrh, souslednost jednotlivých kroků a odpovědnost, společné vyhodnocení. Poradenství bývá občas chápáno jako součást case managementu.

1.4.3 Skupinová práce

Nejtypičtějším každodenním uspořádáním pomoci je v NZDM skupinová práce - práce se skupinou. Klienti prostor zařízení obývají ve skupinách přirozeně, nesou zároveň podobná témata. Pracovník využívá dynamiky vzájemných interakcí a komunikací mezi uživateli, zužitkovává je jako materiál v přirozeném prostředí uživatelů, neboť oni se stávají spolutvárci služby. Prostředkem pro změnu je vzájemné učení (Havránková in Matoušek, 2008). Specifickým pohledem na práci se skupinou je terénní práce se skupinou, tzv. streetwork. Probíhá v přirozeném prostředí uživatele, tedy na ulici či mimo objekt služby. Pracovník musí ovládat specifické techniky a mít vynikající přehled o stavu lokality neboť je to on, kdo přichází za klientem.

1.5 Nabídka služeb v NZDM

Nízkoprahové zařízení má dle vyhlášky 505/2006 Sb. tyto činnosti:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

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

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

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

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

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

Parafrází tohoto výčtu činností bývá takzvaná nabídka služeb, které blíže popisuje náplně jednotlivých kroků práce kontaktních pracovníků v NZDM. Tento popis je oficiální součástí veřejných závazků, často (a je to kvalitativní výhodou) bývá přeformulován i pro porozumění samotným uživatelům. V příloze č. 1 nabízím popis služeb NZDM Klubu R-Mosty z pražského Žižkova.

1.6 Ochranné mechanismy při práci v NZDM

1.6.1 Supervize

Sociální služby jsou zpravidla vedeny pod podpůrnou péčí pracovníků, které se říká supervize. Jde o vztah mezi dalším, nejčastěji vnějším, odborníkem a pracovníkem služby, který je v kontaktu s uživateli. V dnešní době je to již běžná podpůrná interakční technika užívaná od psychoterapie po sociální práci (Potměšilová, 2014). Hess (1980, s. 25 in Hawkins, 2004, s. 59) popisuje supervizi jako "čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem". Tato podpůrná služba je poskytována buď individuálně, nebo týmu pracovníků seskupených kolem jedné služby. Supervize má pracovníky nebo tým přivést k tématům, která se objevují v jejich práci v souvislosti s pomáháním uživatelům. Někteří autoři rozlišují různé funkce supervize, například supervizi vzdělávací, podpůrnou a řídicí (Hawkins, 2004). V rámci obav, které se v souvislosti s výkonem povolání pracovníka v NZDM mohou vyskytnout, je k pomoci možné vybrat každou z nabízených forem. Je zřejmé, že se jedna od druhé liší svým cílem působení na pracovníka či tým. Vzdělávací supervize vytváří prostor pro ošetření pracovních procesů, rozvoj dovedností pracovníků a k získání zpětné vazby. Podobně i podpůrná supervize pracuje se zpětnou vazbou, důležitým aspektem je zde ale i podpůrný pohled na pracovníka jako na jedinečnou osobu, která si zaslouží uznání. Podpůrná supervize také nabízí prostor pro sdílení obtíží, jejich rozložení a následné rozpuštění mezi celý tým pracovníků. Je zde i prostor pro velmi osobní a intimní témata o prožívání a podobně. Řídicí supervize pracuje na kvalitě práce poskytované pracovníky, podněcuje k aktivitě a objevuje zdroje pro osobní uplatnění a tím pádem kvalitnější průběh sociální služby (Hawkins, 2004).

Setkání se supervizorem má jedinci či týmu přiblížit řešení, a to v prostředí, které je důvěrné a podpůrné (Matoušek, 2008). I proto jsou v procesu platná několikera pravidla. Mezi ně patří například pravidlo stop či tabu, kdy se pracovník nemusí vyjadřovat nebo účastnit diskutovaného problému, pravidlo intimity, kdy se průběh a obsah setkání tak zvaně nevynáší mimo prostor podpory. Matoušek (2008) popisuje funkční supervizi jako kooperativní, demokratický, otevřený, vzájemný, respektující a zúčastněný proces.

1.6.2 Intervize

Dalším nástrojem péče o pracovníky jsou intervize. Význam tohoto pojmu je chápán různě široce na různých pracovištích. Matoušek (2008) popisuje intervizi jako další formu supervize, která je prováděna pouze týmem samotným, bez přítomnosti externího pečujícího odborníka. Setkání intervizantů je buď na základě příslušnosti ke službě a organizaci, nebo je to skupina podobně postavených pracovníků napříč organizacemi (peer skupina). Intervize může být též chápána jako setkání pracovníků (zpravidla ne celého týmu) přímo po ukončení denní přímé práce, poskytuje prostor pro sdílení prožitků, hledání řešení pro vzniklé situace, konzultování procesu, zaznamenávání a předávání informací nepřítomným kolegům, ošetřování a uzavírání témat, která pracovníky během přímé práce zcitlivěla. Termín co-consultacy propojuje tento průběh s rozdělením role supervizora a supervidovaného, tedy dočasného přidělení rolí, které se recipročně otočí a postupně ošetří všechny přítomné pracovníky (Matoušek, 2008).

Porady pracovního týmu kolem jedné služby jsou dalším nástrojem nejen procesně hygienickým, ale zejména manažerským a vzdělávacím. Během porad jsou řešeny aktuální situace provozu služby, technické záležitosti a vztahy s organizací i jednotlivé případy uživatelů, popis postupu práce, dělení kompetencí a návrhy na budoucí intervence k pozitivní změně v životě uživatele (Matoušek, 2008). Do pojmu management služby se řadí také výraz lidské zdroje. K tomuto tématu, v ohledu na přímou práci pracovníků, je jednou z kompetencí týmu využití osobnostního potenciálu každého člena. K tomu slouží například Belbinův Test týmových rolí. V zájmu zvýšení kvality péče o uživatele služby je rozklíčování osobnostních předpokladů a rozdělení kompetencí velmi účinnou pomůckou.

1.6.3 Standardy kvality služeb

V péči o pracovníka hrají dobře nastavené vnitřní předpisy organizace klíčovou roli. Vodítkem je normativní příloha k vyhlášce č. 505/2006 Sb., tedy standardy kvality sociálních služeb (MPSV). V procesní části, pokud je službou kvalitně zpracována a dodržována, se popisují zásady, které pracovníkovi pomáhají nalézt smysl své práce, hledat účinně zakázku a nastavit dobrou spolupráci se zájemcem a pozdějším uživatelem. Jde zejména o standardy číslo 3 až 5. Velmi

důležitou roli hrají pro zaměstnance také standardy 9 a 10. Tyto standardy pečují o definování hranic vykonávané práce, hierarchii a odpovědnost, dostatečnou kapacitu lidských zdrojů ve službě, procesy zaškolování do práce, a pak též hodnocení pracovníka, rozvojové plány a vzdělávání, adekvátní finanční ohodnocení a přístup k supervizi.

Jedním z dalších podpůrných dokumentů při práci s uživatelem je v České republice také Etický kodex sociálních pracovníků České republiky z roku 2006 a Mezinárodní etický kodex sociální práce z roku 2004.

2. Pracovníci v NZDM

Problematika diplomové práce se zaměřuje na obavy pracovníků. Ti jsou tedy hlavními aktéry této práce a jejich osobnost a náplň práce jsou pro účel výzkumu stěžejní. V následujících kapitolách se zaměřím na jejich zákonem dané předpoklady pro vykonávání činností v NZDM, na jejich osobnost a další doporučené vlastnosti, které podporují vyšší kvalitu práce. Pracovníci jsou zpravidla součástí většího týmu, který dohromady pracuje na obraze služby v očích uživatelů.

2.1 Předpoklady pro výkon povolání v NZDM

Zařazení kvalifikovaného pracovníka do týmu pracovníků NZDM se odvíjí od několika aspektů. V první řadě, jak je již naznačeno, se jedná o formální splnění kvalifikačních požadavků. V NZDM pracují sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, volnočasoví pedagogové a jiní odborníci. Vedle formálních charakteristik pro výkon povolání v sociálních službách, které definuje zákon, je do týmu vybírána osoba, blížící se ideálu sociálně univerzálního, komunikačně vysoce schopného a zároveň erudovaného a dovedného odborníka.

2.1.1 Zákonné předpoklady

V souvislosti se zaměřením práce budou v následujících odstavcích popsány zákonné předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Ostatní odborní pracovníci nebudou k účelu výzkumu myšleni.

Sociální pracovník

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka jsou definovány v Části osmé, zákona 108/2006 Sb., v paragrafu §110 (paragraf §109 popisuje činnosti, nikoliv předpoklady). Předpokladem je typicky způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost a zdravotní způsobilost, jak je popsáno v odstavcích 1 až 3. Odstavec čtvrtý definuje kvalifikační předpoklady. Sociální pracovník je absolventem vyšší odborné školy “v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální

pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost” (viz písmeno “a” odstavce), nebo též absolventem vysoké školy (viz. písmeno “b” odstavce) ve stupni bakalářském či magisterském a doktorském v “programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku”, anebo též absolvent kurzu podle podmínek popsanych v následujících odstavcích “c” a “d”.

Pracovník v sociálních službách

Činnost v NZDM lze provádět také s kvalifikací pracovníka v sociálních službách, a to za následujících předpokladů. Pod dohledem sociálního pracovníka bude pracovník vykonávat “výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí” a také depistážní činnost či základní sociální poradenství, pokud absoluuje kvalifikační kurz v rozsahu alespoň 200 hodin, který splňuje akreditační kvalifikační podmínky MPSV. K zákonným podmínkám dále patří trestní bezúhonnost, zdravotní způsobilost a plná svéprávnost (§116 zákona 108/2006 Sb.).

2.1.2 Doporučené předpoklady

Kromě kvalifikačních a jiných zákonných předpokladů, které jsou popsány výše, je pracovník v NZDM profilován jako odborník na vedení individuální práce s uživatelem nebo i práce se skupinou uživatelů. Má tedy osvojeny výchovné a volnočasové aktivity, je znalcem na administraci her s dětmi a mládeží, umí vysvětlovat a přizpůsobovat se komunikačním stylům různých druhů. Velkým přínosem mohou být dovednosti výtvarné, hudební nebo sportovní, dále též dobrá znalost informačních technologií a výpočetní techniky. Klientela zařízení má k těmto tématům blízko a k nastavení dobrého vztahového kontaktu jsou tyto znalosti a dovednosti výhodou. Zároveň znalost nebo ochota orientovat se v kulturních okruzích uživatelů je na místě. Ať už jde o národnostně etnické znalosti specifik nebo

znalost zvyků hudebně populární scény, trendů a tak dále, zrychluje se tím navazování funkčního vztahu, který vede k účinnějším intervencím pracovníka.

Při své práci se pracovník nutně setká s mnoha právními předpisy a jejich znalost je další praktickým elementem pro kvalitní výkon samostatné práce. Jde zejména o předpisy v oblasti sociálně právní ochrany dětí, která zmiňuje okruhy ohrožených osob a ukládá povinnosti při spolupráci s OSPOD. Některá zařízení se setkávají s mnoha tématy trestně právní činnosti, které upravuje například trestní zákoník (40/2009 Sb.). Jde o situace okolo trestní činnosti dětí a mládeže, například krádeže a loupeže nebo trestní činnosti páchané na dětech a mládeži, například legální věk způsobilosti k pohlavnímu styku. Mezi další okruhy norem se řadí témata sociální politiky nebo pracovního práva. Jejich znalost pomůže pracovníkovi při řešení pracovních porad, sociálních dávek a témat okolo sociálního a zdravotního pojištění. V přední prioritě je samozřejmě zákon o sociálních službách, ve kterém je důležité zdůraznit povinnost mlčenlivosti.

Pracovník, který má ve své náplni práce vymezeny i jiné povinnosti než přímou práci s klienty, využije dovednosti z oblasti managementu. I když nemusí být přímo řídicí pracovník, využije organizační schopnosti, time management nebo například stylistické psaní. Jsou třeba v situacích, jako je například vedení individuálních plánů uživatelů, komunikace s úřady, s médii, se spolupracujícími organizacemi nebo při dělení rolí v týmu pracovníků.

Kontakt s klienty a jejich témata může být velmi specificky zaměřen. V režimu pomoci a i kontroly si pracovník musí umět uvědomit svou pozici a cíl práce a zároveň zahrnout svět klienta. Tato práce na poli pracovníkova světa i klientova světa může být ulehčena, pokud má pracovník dobře zpracovanou sebezkušenost. K dispozici jsou vzdělávací instituce, které nabízí různé sebezkušenostní výcviky, často s přesahem do psychoterapie. Pracovník absolvováním takového vzdělávání získá zároveň řadu komunikačních nástrojů a technik, které ovlivní jeho komunikační dovednosti.

2.2 Osobnostní profil pracovníka

Osobnost je spíše psychologický pojem, v tomto odstavci se však nezaměřuji na popsání tohoto tématu z psychologického hlediska, ale spíše z personalistického pojetí. Matuška nabízí k úvaze základní kompetence sociálního pracovníka, které definoval americký autor Zastrova v roce 1995 (in Matuška, 2003, s. 15). Mezi ně patří kompetence:

1. *Uplatňovat dovednosti kritického myšlení v pracovním kontextu, včetně uplatňovat teorie v praxi.*
2. *Pracovat v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišnosti.*
3. *Být schopen profesionálně využívat vlastní osobnost.*
4. *Rozumět rozličným formám a způsobům utlačování; znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti.*
5. *Rozumět historii sociální práce, znát její současnou podobu a významná témata.*
6. *Uplatňovat své znalosti při práci s cílovými skupinami na všech úrovních.*
7. *Uplatňovat své znalosti při práci se specifickými problémy.*
8. *Kriticky analyzovat a uplatňovat znalost biopsychosociálních činitelů, které ovlivňují vývoj jedince. Rozumět interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy různých úrovní.*
9. *Analyzovat vliv sociální politiky na život klientů (pozn. uživatelů sociální služby), sociálních pracovníků i organizací poskytujících sociální služby. Prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky.*
10. *Hodnotit výsledky relevantního výzkumu a uplatňovat je v praxi. Umět navrhnout výzkumnou studii, analyzovat její výsledky a umět je sdělit jiným.*
11. *Umět zhodnotit empiricky vlastní činnost a činnost jiných relevantních subjektů.*
12. *Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.*
13. *Umět poskytovat supervizi a konzultace v oblasti vlastní specializace.*
14. *Umět pracovat ve struktuře organizace a v systému poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné organizační změny.*

Naplňování kompetencí se odráží i od subjektivního nastavení pracovníka a jeho vloh a vlastností (Matoušek, 2003). V sázce jsou jeho další dovednosti a schopnosti. Jde zde, podle Matouška (2003), zejména o zdatnost fyzickou, tedy

vlastnost zabraňující při pomáhající profesi brzkému vyčerpání, inteligenci, díky které je schopen analýzy situace a matapohledů na komplexitu problémů, sociální inteligenci v kontaktu s uživatelem, dále o jistou přitažlivost pro uživatele, do které se počítá vzhled evokující bezpečí a důvěryhodnost. Patří sem také komunikační dovednosti, což je problematika velice široká a zahrnuje zejména schopnost aktivního naslouchání, empatii, pozorování a analýzu.

K tématu přiřadím ještě další aspekty, které vyplývají z textu Klímy a kol. (2009) a týkají se nízkoprahových služeb konkrétně. Jde zejména o osobní stabilitu, znalost vlastního temperamentu, vlastních limitů a sklonů, osobní stabilitu a zralost, tvořivost. K dovednostem přiřazuje schopnost vyrovnávat prožívaný stres, schopnost vytvářet a reflektovat mnohvrstevnatý kontakt, schopnost a ochotu investovat do vzájemného kontaktu, schopnost být autentickou autoritou, schopnost cítit a udržovat hranice, schopnost spolusdílet, schopnost vytvářet a udržovat autentický vztah, schopnost nabízet ve vztahu svoji vlastní strukturu, být čitelný pro cílovou skupinu a jasně vystupovat, mít a být schopen projevovat autentický zájem, schopnost dostat kontaktu – realističnost, sebekritičnost, věrnost a poctivost (Klíma a kol., 2009).

Kalousek (in Klíma a kol., 2009) přidává potřebu znalosti rolí pracovníka v nízkoprahových službách. Sem podle něj patří role člověka zvenku, který má své motivy, pocity a náladu, dále role odborníka (kterou má i uživatel, jakožto odborník na svůj stav a problémy) a do třetice role zaměstnance – profesionála, který je za práci placený a zároveň zná ohraničení své profese.

3. Obavy

Tato kapitola se bude věnovat psychologickému pojmu, který je dalším základem této práce, tedy obavám. Součástí kapitoly je vymezení pojmu a jeho používání v kontextu výzkumu.

3.1 Emoce

V životě člověka jsou emoce a jejich složky často vnímanou součástí prožívání. Je běžné, že o emocích subjektivně uvažujeme, občas je i nahlas popisujeme a zkoumáme. Podle Atkinsonové (2003) jsou emoce prožitky, které většinou (avšak existují výjimky) souvisí s vnějšími podněty, zatímco tomuto podobné “motivы” mají základ (zejména) ve vnitřním světě člověka. Mají spontánní charakter a nedají se zablokovat (Nakonečný, 1997). Emoce je komplexní pojem pro vícero souvisejících složek. Mezi tyto složky patří zejména pocity nebo též city, což jsou, jak popisuje Plháková (2005), subjektivní emocionální - fenomenologické komponenty. Mezi další složky patří pak výrazové chování (mimika) a tělesná složka (Plháková, 2005). Další možné dělení pak přidává například i kognitivní hodnocení jako součást emoce, reakci na emocionální základ a tendenci k chování v souvislosti s emocí (Atkinson, 2003). Mezi základní emoce patří zejména radost, smutek, hněv, odpor a strach. Za základní jsou jmenovány proto, že jsou zapsány v genech a jsou shodné u všech kultur (Plháková, 2005).

Vzhledem k zaměření této práce se v první řadě budu zabývat fenomenologickou individuální částí emocí, tedy **city** či pocity. Tato prožitková část se dá pro badatelské účely nahlížet zejména introspektivně. Tyto prožitky jsou často reakcí na vnější podněty (Plháková, 2005). Jejich zachycení přináší velice originální materiál, který lze zkoumat například kvalitativní analýzou informací od více osob, která povede k objevení zobecňujících rysů (Smith, Osborn, 2003). City mají důležitý podíl na mezilidské komunikaci (Plháková, 2005).

Strach má z evolučního hlediska ochrannou funkci a opět, jak již bylo řečeno, je navázán na konkrétní podněty zejména z vnějšího okolí. Je doprovázen přirozenými fyziologickými reakcemi (Vybíral, 2005). K tělesné složce strachu patří tzv. poplachová reakce (Plháková, 2005), projevuje se zrychleným dýcháním, tachykardií, pocením, suchem v ústech a jinými průvodními fyzickými jevy (Atkinson,

2003). Strach, jako základní emoce nás má připravit na útěk či útok (Honzák, 2006). Vyjádření útěku nebo útoku se individuálně modifikuje podle osoby, která jej prožívá, může mít různé, složité či jednoduché, varianty projevené v chování. Například mimika bývá pro tuto emoci typická až shodná u všech lidských jedinců (Vymětal, 2004). Strach můžeme považovat za adekvátní, pokud je založen na adekvátním ohrožujícím podnětu. V opačném případě pak hovoříme o úzkosti (Honzák, 2006).

3.2 Strach, úzkost a obavy

Podle Hartla a Hartlové (2000) je slovníkový pojem "obava" pocit, který souvisí s kognitivním, rozumovým zpracováním situace. Vymětal (2004) spojuje oba pojmy, obavy a strach, a používá je konjunktivně, vymezuje strach jako obavu před něčím konkrétním, více méně známým (Vymětal 2004, s. 13). Z etymologického hlediska je slovo obava spojeno s pojmem „bát se“, podobně též pojem bázeň (Vymětal 2000). To implikuje vztah strachu k něčemu očekávanému, na zkušenosti z reálných podkladů založeném. Obava je pocitem, který se pojí s vnímaným podnětem. Může se jednat o nějaký druh anticipace situace (očekávání, předzvěsti), zapojení fantazie nebo vzpomínek nebo přímo vnímání okolní situace smysly. Vedle emoce strachu je tu však ještě další základní emoce a to úzkost (Atkinson 2003). Je však založena na nespecifikovaném podnětu nebo vzniká často bez konkrétního nebo popsateľného podnětu. Úzkost je subjektivně vnímána jako ohrožení pramenící zevnitř osobnosti (Vymětal 2000). Stejně jako strach má úzkost adaptivní funkci (Praško 2012), má taktéž jako strach své typické tělesné projevy, neverbální a paraverbální signály (Vodáčková, 2012) a podle Praška (2012) je spojena s obavami, tedy s racionálními procesy spouštěnými vnitřními nebo vnějšími podněty, ať už specifikovanými (v případě strachu) nebo nespecifikovanými (v případě úzkosti). Obavy jsou v tomto kontextu myšlenkami týkajícími se toho, co přijde v budoucnosti, mohou mít též nutkavý charakter (Praško, 2012, s. 47).

Pojem obava, spojovaný se strachem nebo s úzkostí, má zpravidla negativní náboj. Spojení obav s anticipací budoucích událostí je dáno různými důvody, vznikajícími zejména učením a to klasickým a instrumentálním podmiňováním, nebo učením nápodobou (Vymětal 2000).

Vymětal (2000) dále uvádí, že obavy spojené buď se strachem, nebo s úzkostí mohou být nahlíženy z perspektivy vztahů každé bytosti. Z hlediska vztahu k sobě

samému mohou být určité prožitky obav v souvislosti s osobní stabilitou (či labilitou), tedy jak nad sebou uvažují a vnímám se, jak sebe hodnotím a přisuzují si atributy. Tato stabilita zároveň souvisí se vztahy s okolím, neboť se v něm od útlého dětství formují emoční postoje k různým situacím. Jsou do jisté míry závislé na pečujících osobách, které poskytují základní pocit bezpečí, i na kontaktu s osobami dalšími (Vágnerová 2000). Osoby s nepříznivě pojatým výchovným přístupem rodičů mohou být úzkostné. S úzkostí pak souvisí i výskyt nejistoty s jakýmkoliv vztahově významnými osobami po celou dobu života (Vymětal 2000).

3.3 Obavy v kontextu práce v NZDM

Práce v sociálních službách je založena na mezilidské komunikaci. Komunikace je, jak již bylo napsáno výše, v přímé souvislosti s prožíváním emocí, zejména s jejich individuální fenomenologickou podstatou. V NZDM, které má popsáno své vymezení v zákoně a zároveň v něm platí vnitřní prováděcí předpisy (navázané na standardy služeb) a jsou uplatňovány zavedené postupy, je osobní komunikace s uživateli základním přístupem při pomáhání. Do této komunikace vstupují různé prožitky, pozitivní i negativní, mezi něž samozřejmě patří i obavy.

V předešlých kapitolách bylo popsáno zákonné vymezení služby, ke které jako další normy můžeme přiřadit normy společenské (očekávání společnosti). Dále bylo uvedeno, jak vypadá zájemce či uživatel této služby, a v neposlední řadě kdo je pracovník v takovéto službě. Úlehla (2005) popisuje aspekty pracoviště (a jeho normy), svět uživatele a svět pracovníka jako tři základní pilíře, na kterých probíhá proces pomáhání. Klient přichází se svými zakázkami (a mnoha dalšími vlastnostmi, se svým "světem"), které se mohou potkat s nabídkou pracoviště - zařízení, ve kterém je profesionál se svými kompetencemi a vlastní osobností. Průmětem těchto tří světů vzniká prostor pro realizování služby.

Důležitou otázkou této práce jsou prožitky obav při tomto procesu, konkrétně při přímé práci pracovníka s uživatelem v NZDM. Obavy jsou zde vnitřní reakce, ovlivňované třemi zmíněnými "světy" a jejich nároky.

4. Analýza významu obav sociálních pracovníků NZDM při práci s uživateli

4.1 Cíl výzkumu

Z pohledu na popis realizace služby NZDM tak, jak ji definují legislativní předpisy a pohledu na pracovníky, kteří jsou do naplňování služby zapojeni, vyplývá řada oblastí, které mohou v pracovnících vyvolávat různé druhy obav. Zapojení pracovníci jsou individuality, ovlivňované svou zkušeností, vzděláním a zájmy, různými charakteristikami osobnosti, vztahy osobními i pracovními, prostředím, ve kterém svou profesi kontaktního pracovníka realizují, filosofií organizace, která je zaměstnává, prostředím v osobním životě, názory a náladou celé společnosti a dalšími aspekty. Ve hře jsou bez pochyby samotní uživatelé a zájemci o službu NZDM, jejich blízcí, rodiče, příbuzní, přátelé i širší okolí včetně sousedství. Ti do výkonu práce kontaktního pracovníka také přinášejí své vlastní hodnoty a postoje a ovlivňují proces práce pracovníků. Je to samozřejmě to, s čím se v pomáhajících profesích počítá a samo o sobě je to též součástí definice kontaktní práce.

K vytváření dobrého kontaktu a sekundárně tak i dobrá práce pracovníků je nutné počítat se všemi proměnnými a modifikacemi. To je samo o sobě zdrojem obav pracovníků NZDM.

Tento výzkum si klade za cíl zmapovat, jak se pracovníci v přímé péči o uživatele i zájemce potýkají se svými obavami, tedy jak je vnitřně identifikují, prožívají, jak se s nimi vyrovnávají nebo jinak nakládají, jak ovlivňují jejich pracovní výkon, postoj k práci, potažmo ke klientele. Výzkum má za cíl mapovat jejich subjektivní výpovědi a předpokládá zahrnutí i výše dosud nejmenovaných témat (vyplynou ve výzkumu), neboť se právě o subjektivitu výpovědí pracovníků opírá.

Z tohoto mého postoje vyplývá i výzkumná otázka:

Jak pracovníci NZDM prožívají své obavy při své práci s klienty?

4.2 Přístup a metody výzkumu

4.2.1 Interpretativní fenomenologická analýza

(Interpretative phenomenological analysis, dále jen IPA)

Tento přístup rozvíjí Jonathan A. Smith od devadesátých let minulého století. Stal se nástrojem pro zachycení autentického, osobitého a přirozeně žitého vyjádření osoby (participanta výzkumu) v interakci s tématem, které se ho niterně dotýká a také se zapojeným výzkumníkem, který výzkum ze svého zaujetí administruje. Rozvinula se proto, aby byla zachycena a prozkoumána subjektivní zkušenost a zároveň zůstala přístupná výzkumníkům. *Souvislost s fenomenologií se projevuje v hledání individuální, a tudíž jedinečné zkušenosti člověka, jeho žité zkušenosti a v psychologii pak především prozkoumáváním toho, jakým způsobem je svět zažíván (zakoušen) konkrétními lidmi v konkrétním kontextu a čase* (Kostínková, Čermák, 2013).

Výzkumník fenomenologicky prozkoumává zkušenost konkrétního člověka z jeho perspektivy a zároveň si uvědomuje, že v tomto porozumění hraje ústřední roli také výzkumníkova zkušenost a jeho pohled na svět, stejně jako interakce mezi ním a participantem (Smith, 2004, in Kostínková, Čermák 2013).

Důležitou součástí výzkumu je tedy i nastavení kontextu realizace rozhovorů s participanty, prozkoumání základních oblastí, které ovlivňují zkoumané téma (zde obav) a reflexe motivací výzkumníka před výzkumem i během něho. Realizace výzkumu samotného (sběru dat) musí zároveň akceptovat požadavek vztahu s participantem, který je srozumitelný, zaujatý a hlavně důvěrný.

Proč IPA pro tento výzkum: K výběru jsou různé kvalitativní metody, položené do čtyř základních oblastí (fenomenologie, zakotvená teorie, diskursivní analýza, narativní analýza). Fenomenologická analýza je z podstaty věci individualistickým přístupem a rezignuje na popsání objektivitu ve výpovědích respondentů. Kritériem IPA je zachycení významů popisovaných prožitků respondentů, nejde o popis, o příběhy nebo o obsahy (Smith a kol., 2009). (Slovo respondent se vztahuje k osobám zahrnutým do popisovaného fenoménu, k osobám, které téma zažívají a žijí a dávají svým zážitkům nějaké významy.). Pro mě osobně je konstruktivistický pohled velice blízký, počítá totiž s multiverzálním pohledem,

nesnaží se zachytit tak zvanou pravdu. Výsledkem takovéto analýzy bude vytvoření tématických polí významů.

Postup IPA: Vytvoření výzkumné otázky - hledání a oslovování respondentů - hloubkové polostrukturované interview - přepis interview - čtení - první komentování - hlavní kódování - průběh dalších interview a následných kroků - komentář respondenta - vytvoření metatémat (Smith a kol., 2009)

4.2.2 Polostrukturovaný rozhovor

Ve výzkumu je polostrukturovaný rozhovor střední cestou mezi strukturovanými dotazníky a pružným otevřeným interview kvalitativního přístupu. Cílem je vytvořit dostatečný prostor pro pravdivou odpověď na výzkumníkovu téma. Ten uvádí respondenta svými otázkami do kontextu, nechává jej však vyjadřovat se a rozvíjet odpovědi spontánně kolem nabídnutého dotazu (Hendl, 2005). Použitím tematizované otázky u všech respondentů předpokládá výzkumník následující možnost vyhodnocování odpovědí.

4.2.3 Oblasti otázek k rozhovoru

Součástí polostrukturovaného rozhovoru je pokládání otázek, které participanta provází tématem. Tyto otázky jsou jakýmsi vodítkem pro realizátora výzkumu a jejich znění nemusí být doslovné. Průběh rozhovoru nemusí být veden lineárně po otázkách. Hlavní zásadou však zůstává obsažení všech okruhů v rozhovoru s participantem, aniž záleží na pořadí. Rozhovor se tedy přizpůsobuje aktuální situaci výzkumníka s účastníkem, je přirozenější a pomáhá zvyšovat autentičnost participantových výpovědí k řešenému tématu. Vodící otázky by měly být dostatečně široké, aby se účastník mohl vydat jakýmkoliv pro sebe významným směrem a pomohl vypovídat o tom, co je pro něj významné. Počáteční otázky mohou být deskriptivní a hodnotící, aby se respondent k tématu mohl (náhle) přiblížit. (Smith a kol., 2009).

Rozhovor má směřovat k naplnění výzkumné otázky: Jak pracovníci NZDM prožívají své obavy při své práci s klienty?

Vodítkem pro navržení okruhů je konstrukt Ivana Úlehly, který hovoří o poli společné práce (Úlehla, 1996). Toto pole je průsečíkem tří oblastí: Působnosti

zařízení, klientových přání a pracovníkovy sebedefinice. Pracovník, tedy participant výzkumu, je součástí tohoto pole společné práce. Jeden z okruhů otázek se týká prožívání obav o pracovníkovo já při přímé práci. Dalším zdrojem obav může být pracovní náplň pozice. Ta klade na pracovníka své nároky, zároveň se jako nadtěma objevuje zákonný rámec, zejména znění paragrafů o službách sociální prevence a nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v zákoně č. 108/2006 Sb. i vyhlášky č. 505/2006 Sb. Náplň práce a vyžadované postupy staví pracovníka před uživatele s určitou povinností a ovlivňuje obsah jejich komunikace. Prožívání pracovníka v této situaci a jeho přikládání významů je tedy také součástí výzkumného rozhovoru.

Oblasti v rozhovoru, které jsem navrhl, zjišťují zkušenosti participanta v těchto oblastech:

- a. úvodní část - zajistit soulad výzkumníka s participantem, vyjasnění tématu
- b. obavy a moje já
- c. obavy a požadavky služby
- d. obavy a klientův svět
- e. prožívání
- f. závěr

Otázky k jednotlivým úkolům jsem navrhl následovně:

a.1 Píši diplomovou práci, proto, aby se zlepšila péče o uživatele služby. Moje výzkumná otázka je "Jak pracovníci NZDM prožívají své obavy při své práci s klienty?". Jak vám to zní?

a.2 Představte si, že právě začíná vaše běžná přímá práce v klubu. Jaké jsou vaše strachy, při práci? Čeho se bojíte? (klidně vyjmenovat)

b.1 Co se ve vás děje, když máte (tyto) obavy?

b.2 Je to pro vás typické? / Co?

b.3 Jak se to ve vás rozehraje? / Co to vyvolává? / Co je spouštěčem?

b.4 Jak vás strachy ovlivňují?

b.5 Jak to ovlivňuje vaše chování k lidem?

c.1 Je to těmi klienty? Tímto druhem lidí?

c.2 Jak se to ve vás rozehraje? / Co to vyvolává? / Co je spouštěčem?

c.3 Jak vás strachy ovlivňují?

c.4 Jak to ovlivňuje vaše chování ke klientům?

d.1 Nebo je možné, že jsou vaše obavy spojené s prací a pracovním prostředím?

d.2 Jak se to ve vás rozehraje? / Co to vyvolává? / Co je spouštěčem?

d.3 Jak vás strachy ovlivňují?

d.4 Jak to ovlivňuje vaše chování, vztah k práci?

e.1 Jaké myšlenky se vám honí v hlavě, když se obavy objevují?

e.2 Co byste řekl/a, že je specifické na vašich obavách?

e.3 Máte je jenom vy nebo i ostatní lidé?

e.4 Poznal bych na vás, že prožíváte obavy? / Co bych na vás viděl?

e.5 Mají vaše obavy něco podobného nebo společného?

f.1 Změnily se vaše obavy?

f.2 Ovlivnily vás nějak vaše strachy?

f.3 Je tady něco, na co jsem se měl zeptat a nezeptal?

f.4 Co vás ještě napadá dodat?

f.5 Jak hodnotíte tento rozhovor?

Další rozvíjející otázky: Co u toho cítíte? Co to pro vás znamená? Co na tom bylo nejtěžší a v čem vás to naopak posílilo? Myslíte si, že vás to nějak ovlivnilo? Změnil/a jste se nějak?

4.3 Výzkumný soubor

4.3.1 Popis výzkumného souboru

Do výzkumu bylo zahrnuto celkem šest pracovníků NZDM, kteří nejsou vedoucími pracovníky a mají kvalifikaci sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách. Pohlaví ve výběru nehrálo roli. Byli ve věku mezi 24 a 36 lety. Jejich pracoviště se nachází na území hlavního města Prahy a jedná se o registrované

sociální služby podle paragrafu 62 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Pracovníci a pracovnice mají alespoň 12ti měsíční praxi.

Základní údaje jsou popsány v následující tabulce č. 1:

Tabulka č. 1: základní údaje o výzkumném souboru

POJMENOVÁNÍ V ANALÝZE	VĚK (let)	POHLAVÍ	DÉLKA PRAXE (měsíců)
A	24	F	18
B	36	F	61
C	36	M	120
D	26	F	25
E	33	M	135
F	24	F	18

4.3.2 Výběr výzkumného souboru

Požadavky na výběr respondentů výzkumu jsou podány tak, aby byla zajištěna co největší homogenita souboru. Výběr má díky tomu přinést výpovědi ze skupiny osob, která může reprezentovat i jiné podobně postavené osoby, pracovníky v NZDM - kontaktní pracovníky. Výzkum není zaměřen na jedno konkrétní pohlaví. Nepředpokládám totiž, že je na škodu podání interpretace prožitků jak mužů, tak žen v oboru, i když je možné, že vypovídané prožitky budou s pohlavím respondenta souviset. K dispozici totiž není teorie o tom, že by muži a ženy byli rozdílní v profesi sociálního pracovníka. Pracovníci a pracovnice mají alespoň 12ti měsíční praxi, nejsou tedy začátečníky, u kterých by se mohly předpokládat obavy z nového pracovního uplatnění a kteří by zároveň nemuseli mít dostatečný vhled do problematiky kontaktní práce a náplně práce v NZDM. Tento časový limit délky ve službě vychází z dobré praxe sdílené vedoucími pracovníky a koordinátory nízkoprahových služeb, zaškolování do plně zaučeného kontaktního pracovníka může trvat až jeden rok. Počet respondentů je v tomto výzkumu určen na šest pracovníků, čímž naplňuje metodické pokyny pro realizaci tohoto druhu výzkumu (Smith a kol., 2009). Z výzkumu byli vyřazeni pracovníci ze spolku R-Mosty, což je moje pracoviště. Jsem vedoucím pracovníkem a služební hierarchie by mohla být limitem výzkumu. Na ostatních respondentech jsem zcela nezávislý.

Pracovníci, budoucí respondenti, byli osloveni na jednom z pravidelných setkání, dále též oslovením vedoucích pracovníků, kteří se doptávali ve svém týmu

a v poslední řadě též přímým oslovením osob, které mám v pracovním adresáři. Všem byl představen záměr výzkumu, jeho parametry a vysvětlena moje osobní motivace. Vlastní zaujetí tématem je u autora tohoto druhu analýzy důležitou součástí. Vstupuje totiž s respondenty do velice osobního fenomenologického rozhovoru a tento kontext vyžaduje, aby respondent cítil důležitost výzkumníkovy motivace (Smith a kol., 2009). Pracovníky jsem požádal, aby oslovili i své další spolupracovníky.

Získal jsem tedy respondenty přímo ze setkání a poté oslovil pracovníky přes získané kontakty (na kritériu založený záměrný výběr kombinovaný s metodou sněhové koule).

Před samotným zařazením pracovníka mezi respondenty jsem se s ním/ní vždy osobně či telefonicky spojil, abych mu téma představil a zároveň zjistil, jestli je i pro něj/ní téma důležité a chce se k němu osobně vyjádřit (Smith a kol., 2009).

4.4 Etika výzkumu

Tato práce se zabývá prožitky, tedy niternými procesy, jejichž existence je velmi soukromá a jejich vyjadřování v rozhovoru se mnou jako s cizí osobou může být náročné. Jsem si vědom těchto podmínek. Proto jsem se snažil přizpůsobit podmínky rozhovoru tomu, aby se respondenti cítili bezpečně a pohodlně.

Většinou již v telefonickém rozhovoru, když jsem popisoval svůj záměr, jsem je ubezpečil, že jejich účast ve výzkumu bude anonymizována a to jsem zopakoval vždy také před samotným rozhovorem. Při prepisech rozhovorů do textu této práce jsou respondenti pod jinou identitou.

K těmto podmínkám patří také vybrání bezpečného a klidného místa pro provedení rozhovoru, volbu času a místa jsem nechal vždy na respondentech, abych je neomezil v jejich přání a aby měli svůj prostor k osobitému vyjadřování. Podmínkou bylo, aby se respondenti cítili pohodlně.

Při setkání jsem se jim nejprve představil a představil jsem záměr svého výzkumu, jeho účel a přibližný průběh. Ubezpečil jsem je, že vzhledem k tomu, že jde o rozhovor o niterných osobních prožitcích, mohou se kdykoliv rozhodnout rozhovor přerušit nebo neodpovědět na jakoukoliv mou otázku. Vysvětlil jsem, že je pro řešení výzkumu vhodné rozhovor nahrát a dodal jsem informace o procesu zpracování nahrávky, o osobách, které s ní přijdou do kontaktu a znovu o anonymizaci. Součástí analýzy je také přeposlání přepisu rozhovoru s respondenty k jejich schválení

a doplnění, pokud by byli se svými odpověďmi nespokojení. Všechny tyto informace jsem jim předal v tištěné podobě, aby se k nim mohli kdykoliv vrátit a případně mě kontaktovat se změnou svého souhlasu. Dále jsem jim představil znění informovaného souhlasu o použití citace z přepisu z nahrávky do textu této diplomové práce. Při rozhovoru jsem nespěchal se začátkem a po ukončení jsem nechával prostor pro vyjádření znějících pocitů a pro zodpovězení všech jejich otázek. Počítal jsem i s prostorem pro lehkou konverzaci po rozhovoru, která se mohla týkat jakéhokoliv tématu.

4.5 Příprava na výzkum

4.5.1 Předvýzkum

Před samotnými rozhovory jsem se setkal se svou dlouholetou spolupracovnicí a kolegyní, se kterou jsem udělal předvýzkumný rozhovor, abych zjistil, jak plynou její odpovědi na mnou připravené okruhy otázek. Jednalo se o nahrávaný polostrukturovaný rozhovor na téma mé práce. Trval celkem 42 minut. Kolegyně, kterou znám čtyři roky byla ochotná rozhovor poskytnout a téma jí zaujalo. Vysvětlil jsem jí svůj záměr, způsob, kterým chci analyzovat data a poprosil ji k závěrečné reflexi průběhu rozhovoru.

Ze setkání vyplynulo, že by bylo užitečné zdůraznit v otázkách některé aspekty tak, aby se respondenti mohli dostat lépe ke svým prožitkům. V rozhovorech tedy později zaznívají podpůrné, rozpovídající věty, které mají respondenty přiblížit prostředí, ze kterého jejich prožitky vznikají, tedy k přímé práci v NZDM.

Podle této respondentky proběhl rozhovor pohodlně a nenastaly žádné obtíže.

Po vlastním předvýzkumném rozhovoru jsem přepracoval strukturu okruhů otázek. S novým zněním jsem kontaktoval jinou kolegyni, která se mnou konzultovala nové nastavení a přispěla mnoha dobrými radami a podněty. Znění okruhů bylo velice důležitým bodem před samotnou realizací výzkumu a zabýval jsem se jím intenzivně několik dní.

4.5.2 Vlastní reflexe s tématem výzkumu

Téma výzkumu jsem si vybral zejména proto, že jsem sám pracovníkem v NZDM (insider) a mám o něj odborný zájem. Moje praxe v přímé práci trvá více než 11 let, v současné době se s přímou prací setkávám každý týden. Jsem vedoucí týmu kontaktních pracovníků a mám na starosti i koncept celého zařízení. Vzhledem k těmto skutečnostem si uvědomuji, že moje zkušenost může mít vliv při realizaci rozhovorů s respondenty. Proto se při rozhovoru zapojuji svými komentáři minimálně a nenavádím výpovědi dotazovaných respondentů podle vlastních reflexí, abych neovlivnil jejich výpovědi a zachoval co největší autenticitu popisu jejich (fenomenologického) postoje.

V rámci vyhodnocování rozhovorů a provádění analýzy je však vhodné, aby byl zpracovatel s tématem zkušený a přikládal mu důležitost (Smith a kol., 2009). Proces interpretace tak získává na validitě. Tím, že jsem insider tématu, mohu pak výpovědi přesněji porozumět a dále kódovat a interpretovat.

Během své praxe prožívám různé obavy a strachy a jsou tématem mých intervizí a supervizí. Uvědomuji si, že kontakt se světem uživatelů služby silně ovlivňuje moje chování ve službě, komunikaci, její obsahy i styly. Zaměření práce na toto téma se snažím přispět k řešení takových situací, ke zvýšení profesionalizace pracovníků nízkoprahových klubů a zvýšení účinnosti poskytování služby jejím uživatelům, kteří zde profesionálům otevírají své životní příběhy.

4.6 Postup zpracování dat, metodika

Použití Interpretativní fenomenologické analýzy (IPA) bere v potaz, že materiálem ke zpracování je výpověď o osobitém prožitku individuální osobnosti, která je zahrnuta do svých konstruktů o světě. Osobnost participanta je jedinečná a prožívání se vždy liší od ostatních osobností na základě vlastní prožité zkušenosti, která je polem pro prožívání světa. Prostřednictvím takových zkušeností se IPA snaží vysvětlovat různé situace, v našem případě tedy obavy a strachy v souvislostech zaměstnání, i když zároveň nikdy nedosáhne úplného poznání prožitku dotazované osoby. Svět participanta zůstává uzavřený úplnému popisu z venku. Sdílení zkušenosti v interview by samo o sobě bylo pouhou citací. Proto je, pokud máme

záměr fenomén prozkoumat, třeba rozhovor interpretovat. Na interpretaci se podílí výzkumník, který je sám o osobě také sumou konstruktů a prožívá svůj svět velice individuálně. Proto metoda IPA počítá s takzvaným dvoustupňovým interpretováním: na dotazování výzkumníka nejprve svou zkušenost formuluje participant výzkumu do slov, čímž dochází k prvnímu interpretování prožitků. Výzkumník poté používá své zkušenosti k interpretování participantových výpovědí, snaží se porozumět, jak participant interpretuje, což je druhým interpretováním materiálu. I proto je důležité, aby se výzkumníkova zkušenost s tématem popsala a aby se též s touto zkušeností počítalo v průběhu výzkumu. Druhé, tedy výzkumníkovo, interpretování probíhá způsobem popsaným dále.

4.6.1 První fáze

Nahrávku prvního rozhovoru jsem přepsal a poté důkladně poslouchal. Přepsaný text (nejen tento první) měl rozsah cca 8 až 10 stran plného odstavce. Prvním krokem je vnímat text, znovu se k němu přiblížit a nechat ho rozhábat vlastní přemýšlení o tématu, nechat se vtáhnout. Opakovaným čtením nebo posloucháním jsem se zaměřil na participantovu interpretaci, při novém poslechu se mi objevovaly nové postřehy. Podle Smitha a kol. (2009) je výhodné k přepsanému textu vpisovat na pravý okraj první poznámky a komentáře, které mě vzhledem k výzkumu zaujaly. Tímto začíná proces vlastní analýzy. Poznámky jsou přepisovány v ich formě. Vzhledem k budoucímu navracení se k poznámkám jsem se tak mohl lépe ztotožnit s respondentovou výpovědí (vyvolání pocitu reality).

Po vepsání prvních poznámek jsem text znovu poslouchal a kontroloval a dopisoval další poznámky vpravo. Ukázkou první fáze lze vidět zde:

Uvědomuji si ty obavy a snažím se jako by s nima nějak vyrovnat. Takže jsou uvědomovaný a to už právě díky tý nějaký práci, která je za mnou. Že ze začátku jsem měla spíš jenom tendenci je potlačovat na tý intenzitě. A teď už si je uvědomuju a nějakým způsobem se snažím najít nástroje v sobě nebo ve svém okolí, který to jako zmírní. Takže vím, že třeba když přijde člověk v krizi, tak pomůže od toho trošku poodstoupit, uvědomím si, že třeba můžu zavolat kolegovi, že se něco nemusí třeba řešit okamžitě, že prostě nejde hned v tu chvíli o život. A ve chvíli, kdyby tam byl třeba nějaký konflikt s těma klukama, tak to pomáhá taky jako trošku poodstoupit, ale zároveň jako uvědomění, že jsou tady prostě kolegové. Že taky už jsem něco zvládla, tak můžu znova jakoby tou situací projít. Hodně mi pomohlo, když jsme na supervizi probírali, že ty konflikty, že to člověk jako nemusí brát, že to musí jako vyhrát. Že to musí nějak jako strašně ustát. Že vlastně se dá učit i ze situace, která dopadne hrozně.. třeba rozbitej klub a napadenej pracovník a tak. Ale i z toho se to pak prostě dá nějak vzít a učit se z toho. Takže vlastně kus toho strachu může odejít tehdy, když se to vevnitř trošku přeskládá to paradigma. A už se na to jakoby dívám jinak. Už né jako na zápas mezi mnou a těma dětma, ale na situaci, ve který jsme tak nějak všichni spolu a prostě nějak ji prožijem.

Uvědomuji si obavy
Pracuji na tom, abych se
jich zbavila
Mohu si je uvědomit,
protože s nimi mám
zkušenost

Hledám pomoc u kolegy

Využiji zkušenosti

Zkušenost mění paradigma.
Konflikt = zápas „já“
s dětmi

Nejsem jediný viník

4.6.2 Druhá fáze

V další etapě bylo třeba vypsát klíčová slova, která vznikají na základě prvních poznámek, v kombinaci s opětovným pročítáním. Nahrávku jsem navíc znovu poslouchal. Klíčová slova byla zapsána na levou stranu textu. Mohla se několikrát opakovat nebo měla nepatrně jiný významový nádech. Tato fáze je opět analyticky náročná na řešitele. Úkolem je vytvořit abstraktní pojmy či sousloví, v potaz se berou

všechny poznámky z pravé strany, které mě původně zaujaly a ke kterým jsem vytvořil interpretační pozici. Pojmy v této fázi nebyly definitivní. Následuje ukázka z této fáze práce:

Vědomé zpracování
Vyrovňávání se
Zkušenost

Podpora, spolupráce

Zkušenost

Transformace
Osobní investice

Spolupráce

Uvědomuju si ty obavy a snažím se jako by s nima nějak vyrovnat. Takže jsou uvědomovaný a to už právě díky tý nějaký práci, která je za mnou. Že ze začátku jsem měla spíš jenom tendenci je potlačovat na tý intenzitě. A teď už si je uvědomuju a nějakým způsobem se snažím najít nástroje v sobě nebo ve svém okolí, který to jako zmírní. Takže vím, že třeba když přijde člověk v krizi, tak pomůže od toho trošku podstoupit, uvědomím si, že třeba můžu zavolat kolegovi, že se něco nemusí třeba řešit okamžitě, že prostě nejde hned v tu chvíli o život. A ve chvíli, kdyby tam byl třeba nějaký konflikt s těma klukama, tak to pomáhá taky jako trošku podstoupit, ale zároveň jako uvědomění, že jsou tady prostě kolegové. Že taky už jsem něco zvládla, tak můžu znova jakoby tou situací projít. Hodně mi pomohlo, když jsme na supervizi probírali, že ty konflikty, že to člověk jako nemusí brát, že to musí jako vyhrát. Že to musí nějak jako strašně ustát. Že vlastně se dá učit i ze situace, která dopadne hrozně.. třeba rozbitej klub a napadenej pracovník a tak. Ale i z toho se to pak prostě dá nějak vzít a učit se z toho. Takže vlastně kus toho strachu může odejít tehdy, když se to vevnitř trošku přeskládá to paradigma. A už se na to jakoby dívám jinak. Už né jako na zápas mezi mnou a dětma, ale na situaci, ve který jsme tak nějak všichni spolu a prostě nějak ji prožijem.

4.6.3 Třetí fáze

V této fázi jsem abstraktní pojmy sepsal na zvláštní dokument, který se nazývá master sheet. Opakované pojmy se objevují pouze jednou, je k nim však připsáno číslo stránky a řádu z původního přepisu rozhovorů. Některé abstraktní pojmy se staly nadřazenými a tvoří tak metatéma, které všechna ostatní zahrnuje. Ukázka této fáze práce je zde:

Hodnoty:

Osobní život	1.8, 2.25, 4.6
Sebeznalost	4.27
Bezpečí	1.8, 1.12, 2.37, 3.37
Osobní investice	2.18, 4.33, 5.5

Pracovní nároky:

Norma práce	1.24, 1.31, 4.24, 5.13
Kompetentnost	5.30, 5.33, 5.38, 6.12
Profesionalita	7.8, 7.20, 7.26

Strategie:

Zkušenost	2.5, 2.13, 6.40
Spolupráce	1.19, 2.10, 6.28, 6.38
Transformace	2.29, 3.18, 3.28, 4.10, 4.18, 4.30, 6.17, 6.20, 6.25, 7.1

...

Smith (2009) zdůrazňuje zařazení na mastersheet témata, která jsou emočně a významově podtržená, je k nim přikládán význam, který lze vyčíst z hloubky a délky vyjádření nebo též z množství výskytu v interpretovaném rozhovoru. Doporučeno je k vypsáním výskytům jevů přidat i citace přímé řeči participanta. Shromážděním citací lze získat nový tvar popisu k abstraktnímu pojmu, který je přístupný k interpretaci novou formou. Zároveň jsem souvislosti kontroloval i v původním celistvém textu.

Po vytvoření master sheetu k prvnímu případu jsem přistoupil k přepisu a celému procesu do tohoto bodu u dalšího rozhovoru s druhým participantem. Vytvořený master sheet druhého participanta jsem znovu porovnával s master sheetem prvního abych zaujal k interpretacím přesnější pozici. Podle popisu procesu

tak, jak jej nastavil Smith (2009) je na interpretujícím výzkumníkovi, zda zvolí tuto posloupnost (nejprve první případ, poté postupně další), neboť je důležité, aby se výzkumník ve své interpretující roli cítil bezpečně, pohodlně a orientovaně.

4.6.4 Čtvrtá fáze

Zopakováním celého postupu u všech šesti participantů jsem tedy získal celkem šest master sheetů, které bylo třeba společně porovnat. Postupně se vynořovala společná pojmenování témat. I zde bylo nutné vracet se k přepisu každého rozhovoru, abych se ujistil, že výroky participantů nezařazuji do jiného kontextu, nebo že jimi nemanipuluji. Výsledným produktem byl seznam všech důležitých témat pro všechny participanty. V této fázi jsem elektronicky poslal analyzované přepisy a jejich master sheety participantům výzkumu a požádal jsem je o schválení nalezených smyslů jejich výpovědí. Všichni participanté byli s analýzou spokojeni a někteří vyjadřovali překvapení z nových souvislostí.

Dalším krokem tedy bylo nalézt společné vlastnosti a témata spojit. Vhodné pro závěry analýzy však jsou pouze témata vyjadřovaná jako významná či kvantitativně hojně zmiňovaná, apelovaná. Ta jsou vidět v následující tabulce:

Tabulka č. 2: Výsledná témata, označení znamenají výskyt jevu u participanta

téma / výskyt u participanta	A	B	C	D	E	F
PROŽITKY						
Odmítnutí	x	x	x			
Frustrace		x	x		x	
Nejistota	x	x	x	x	x	x
PODMÍNKY		-				
Vliv osobního života		x	x	x	x	
Vztah s uživatelem		x	x	x		x
Nastavené podmínky práce		x	x		x	x
Kompetentnost k práci	x	x	x			x
HODNOTY						
Moje Bezpečí	x	x	x	x		
Vlastí hodnota		x	x		x	
Vědomí vlivu pracovníka	x	x	x	x	x	x
Svět uživatele		x	x	x		x
STRATEGIE						
Pomoc kolegů	x	x		x	x	x
Práce se zkušeností	x	x	x	x		x
Připravenost, obezřetnost, pozornost	x	x	x	x	x	x
Transformace		x	x	x	x	
Otevřenost	x	x	x			
ZMĚNY						
Změna sebepojetí	x	x	x	x		x

4.7 Výsledky

PROŽITKY

Odmítnutí

Pracovníci mají při prožívání obav zkušenost s odmítnutím ze strany klientů. Intenzita se může měnit, klienti v pracovnících vyvolávají odmítnutí ve smyslu nepotřebnosti (což by se v souvislosti s posláním práce pracovníka dotýkalo celého smyslu jeho pracovního úsilí) a může eskalovat až do prožitku znehodnocení pracovníkovy osoby, dotýkat se tak jeho bezpečí.

„Může se to týkat třeba... nějakýho odmítnutí. (...)dejme tomu jako malýho... Odmítnutí programu, toho, že by mohlo přijít třeba nějaký větší konflikt i když to vlastně před tou službou neočekávám, že se bude dít něco konfliktního. Ale stát se to může... (zamyšleně).“ (A⁹)

„(...) prostě má tendence zkoušet hranice a překračovat nějaký, minimálně psychický bezpečí toho člověka. Je to vyložene kvůli tomu, že narážej, že používaj posměch a nějakým způsobem urážky, znehodnocení. Tak to je pro mě nějak těžký, to ve mně vzbuzuje strach.“ (B)

• Frustrace

Pracovníci popisují prožitek nedostatečného nasycení jejich očekávání od práce, jejího obsahu, průběhu nebo smyslu. Tento pocit se objevuje v souvislosti s vůlí něco vykonat (pro uživatele v přímé práci), avšak osobní okolnosti tomu díky obavám zabrání.

„Je možný, že když ty obavy jsou hodně intenzivní tak můžou až jakoby přelejzat do toho, že bráněj tomu člověku v práci, jako kvalitní. Takže můžou bejt takový zaplavující například ty obavy“. (B)

„Nějakej asi jako vztek, že mě to nikdo nenaučil a že se cejtím jako ted'ka blbě k tomu. Jako, že se musím procházet a pak taky nějak vůči sobě, že jsem to nedal... nebo něco takovýho.“ (C)

⁹ Za použitými citacemi je v závorce označení respondenta.

• Nejistota

V průběhu přímé práce jsou pracovníci v prožívání nejistoty. Tento prožitek je ve všech případech navázán na nastavené podmínky práce, které jsou popsány níže jako činitelé obav. Pracovníci nemohou dopředu určit, jak na situaci s uživatelem reagovat, jak jí zpracovat dobře, protože jejich práce se odehrává tak říkajíc „online“ a je nevyzpytatelná. A zároveň tak činí v prizmatu cílů služby.

„Protože ty jenom tušíš, co to s ním udělá, vždycky jenom tušíš, jako, pravidlo v tom žádný není.“ (E)

„Že jako, když někdo je nějaký a já do toho vnesu nějakou svoji energii, tak jestli... jestli mu tím vlastně pomůžu nebo mu tím vytvořím nějakou další situaci. Třeba když je někdo takovej jako zapšklej a ty ho aktivizuješ a aktivizuješ ho k tomu, že někde udělá nějakou jako blbost prostě.“ (C)

„Přemýšlím, že jsem byla jako ve dvou různých prostředích a mám dojem, že ve vobou jsem prožívala, i když tady teda mnohem víc, že můžu selhat. Že jakoby můžu nezvládnout, takže jakoby takovej děs z toho, že nesmím udělat chybu nebo... když tady někdo něco rozbije, tak to bude průšvih.“ (B)

„No to je daný těma dětma, jsme v nízkoprahu a ty děti jsou celkem roztržitý, máme tady poruchy chování, většina našich uživatelů jsou ADHD. Takže když někde jdeme tak trnu, že se něco stane a to je vždycky hrozně velkej průšvih.“ (D)

„(...) že bych třeba nezvládla tu situaci správně řešit, nebo že bych reagovala nějakým způsobem, kterej bych sama zpětně vyhodnotila jako nevhodnej a už bych to nemohla vrátit a reagovat líp.“ (F)

„Myslím, že to souvisí hodně s tím ujištěním v tý práci, s jistotou. Člověk jako nováček samozřejmě ještě hledá cesty, co si může dovolit, jak má reagovat, co vlastně třeba funguje ... nebo nefunguje.“ (A)

PODMÍNKY

• Vliv osobního života

To, jak budou vzniklé obavy zpracovány, tady zvládnuty či nezvládnuty, je pod vlivem situačních prožitků v osobním životě pracovníka. Někteří pracovníci zmiňují, že celková jejich životní zkušenost ovlivňuje jejich zpracování.

„Já nevím, třeba bych měl jako prostě nějakou jako osobní věc nebo osobní obavu, tak by mě prostě mohla vykolejit jakoby z té profesionality prostě a neměl bych prostě pocit, že jsem pánem třeba toho rozhovoru a tak. Že se mi to nějak rozpadá po rukama nebo tak.“ (C)

„Hodně záleží na kontextu. Jako když mám dobrou den, to znamená ... už takový blbosti, jako že je člověk vyspalej, nějak prostě psychiky stabilní, jako najedenej.. prostě jakoby tělo je v pohodě a psychika z nějakýho důvodu, někdy i nejasnýho, prostě taky, tak v podstatě ty obavy jsou jak jako malý kuličky hrášku, jo.“ (B)

To je zajímavý... protože ještě je jakoby rozdíl, kdo ty urážky dělá. Jestli to jsou klienti, který nějakou svojí osobností nasedají na nějaký moje mechanismy nebo zkušenosti z dřívějšího.. třeba když je ten klient podobnej klukům, který mě ubližovali, právě urážkami... tak to nasedá mnohem víc a já se cejtím mnohem ohroženější (...) (B)

„Občas si jako uvědomím, že to, co říkám, je jen kvůli tomu, že to je nějaký moje téma. Nebo že sem to prostě teď nějak řešil sám v sobě, někde jinde nebo tak.“ (E)

„To je asi daný nějakou životní zkušeností bych řekl.. co jsem si prožil... Tak jako já jsem vyrůstal dost podobně, jako ty klienti.. prostě taky ze sídliště, taky jsme dělali prostě jako různé blbosti... Takže jakoby vím, jak to může jako dopadnout... a jakoby můžou v podstatě dopadnout nějak špatně, když se nějak nepodchytí.“ (C)

„Ale zároveň jsem si časem přišla na to, že je to hodně o osobnosti pracovníka a o nějakém nasazení a motivaci. Že máš rád svojí práci, baví tě to, tam ono se to hrozně odráží podle mě.“ (D)

„U někoho to může být daný tím, že je třeba úzkostnější, že prožívá úzkostně nějaký situace, někdo třeba má povolený hranice a každej pracovník si myslím, že řeší něco jinýho, že má své téma, ať už je to přepracování, nebo jakýkoliv jiný, a z toho se ty obavy vlastně odrážej. Já třeba mám teď téma nezastavitelnost. Mám devět dnů dovolený, musím si to vybrat do konce prosince a vlastně to nepotřebuju.“ (D)

• Vztah s uživatelem

Pracovníci prožívají svůj kontakt s uživatelem na základě vztahu s uživatelem, který může být v různých fázích vývoje. To, jak si jejich vztah stojí, určuje kvalitu kontaktu a prožívání za ním.

„Tak třeba to, že tu situaci vnímáme každé jinak a i to, co jako v té interakci proběhne, co si řekneme a tak, tak tím, že každé prožíváme něco v sobě, tak tím pádem to ovlivňuje i to vnímání té dané situace. Takže tam může docházet k nějakým jako nepochopením. Může docházet k tomu, že prožívá třeba nějakou averzi ke mně nebo něco takovýho“ (F)

„Jakoby formuje to můj způsob, jakým s nima mluvím a právě jestli jsem víc napojená na ně nebo jestli jsem víc v obraně. Nejlepší v tom kontaktu je jako být napojená na sebe, vědět, co prožívám a zároveň i s tím druhým člověkem. (...)

Ale myslím, že některým těm dětem se mnou může být fajn. A těch, kterých se vlastně bojím, tak s těma jsem si nenašla cestu. Já se pak víc bráním, než se snažím toho člověka provázet. Když to je prostě nějaká klučina, která má v agresivitě potěšení, tak pro mě to je tak cizí svět a on mě tak jako ohrožuje.“ (B)

„Prostě jim něco jakoby říkám a už mám pocit, že mám nějaký vztah s nima a prostě kecám a kecám...“ (C)

„Protože si myslím, že těm dětem z nízkoprahy dlouho trvá, než si naváží vztah na toho pracovníka, a než se vůbec otevřou. To oni se možná dřív naváží, asi stoprocentně, než že se otevřou. Že mám i doteď dva roky klienta, který se mnou nechce řešit svoje osobní problémy.“ (D)

• Podmínky práce

Podmínky, které jsou dány vnitřními předpisy služby a organizace a zároveň nadstaveným zněním zákona a navazujícími předpisy včetně etických pravidel, svazuje pracovníkům proces práce, který, pokud bereme v potaz jeho souvislost se vztahem k uživateli, by jinak chtěli nebo potřebovali vykonávat tak říkajíc svobodněji.

„Takový to, že vlastně jsme pořád jakoby v obavě, že něco náhodou jako děláme špatně, víš, jako že když něco uděláš, tak prostě: „Ty jo, sakra, mohl jsem něco říct do telefonu...“, „Nenahlídl mi někdo do nějakého papíru?“, „Mám to podložený smlouvou?“, víš?“ (C)

(...) odkud se bere... že ten pracovník to prožívá tak vážně, že se bojí toho selhání. Nebo odkud se bere až jakoby přílišná vážnost... trochu mě napadá, že tam by možná mohly být, mimo jiný, i ty zákony a tak. A že ten pracovník je hrozně málo chráněnej. Že jako by třeba nějakým způsobem jednal, dokázal by čelit tomu, čeho se

bojí, ale má třeba strach i z toho, aby jako nepřekročil nějaký etický kodexy nebo nějaký... pamatuju si... jednou jsem dala jednomu klukovi facku. Na vedení mi řekly „to né“, to bylo super... ale tohle jsou přesně ty momenty... To je jasné že takhle se chovat vždycky by bylo selhání. A vlastně slabost. Ale zároveň mám pocit, jako kdyby se ten obor tak zvláštně jako víc a víc svazoval a takovýchle situace by mohly být víc a víc co se týče jakoby postihů pro tyhle pracovníky. (B)

„Určitě jo. Třeba všechna ta mlčenlivost nebo třeba kontakt s rodičema. To jsou tak těžký věci na to si to jako včas uvědomit nebo tomu vůbec pořádně rozumět. Ty děti se třeba ptaj, jako kam třeba šel ten a ten... No a to já mu to přeci říct nemůžu. A pak vypadám třeba jako ufon nějak, víš co, když mu vysvětluju, že mu to neřeknu. Ne, že bych nechtěl, že na něj kašlu, ale že tím třeba musím chránit toho kámoše jeho, protože co já vím.“ (E)

„No možná jedině v tom, že je to sociální služba... není to žádná jako volnočasovka, takže si myslím, že to má trošku vyšší nároky. Očekává se nějaká vyšší odbornost.“ (F)

• Kompetentnost k práci

Vnímání kompetentnosti k vykonávání práce kontaktního pracovníka zde není myšleno jako nároky pracoviště, ale osobní sebehodnocení pracovníkových schopností obstát v náročných situacích ať už s uživateli přímo, nebo v kontextu kontaktu s ostatními účastníky přímé práce (sekundárními cílovými skupinami). Rozhodujícím faktorem pro vytvoření situačního kontaktního rámce (tady a teď) je pracovníkova schopnost vyhodnotit svoji aktuální situaci a možnosti, tedy jakási sebeznalost, zda je schopen kvalitního zásahu do uživatelova života.

„Co se vlastně stane, s čím přicházejí... možná jako nějaká jako zvědavost tam může být... nějaká obava toho, že nebudu jako schopná mu nějak jako odpovědět, že nebudu kompetentní k tomu, abych se sním jako o něčem bavila, o čem potřebuje. (...) A mohlo by se mi stát, že bych se třeba i rozbrečela, kdybych, měla velké strach nebo prožívala něco silného, co je mi nepříjemný.“ (A)

(...) obavy o kompetentnost, to vím, že jsem zaslechla ve svých jako pracovních kruzích. Že to je jako určitě téma velký. Ale mám dojem, že ne vždy bylo spojený s tím strachem z dětí. Zatímco já jsem to měla hodně spojený s klientama. (...) Je to

kompetence k roli pracovnice v NZDM. Jako pracovnice v senior domě nebo jinde obstojím. Z toho nemám strach. Ale konkrétně při týhle práci s touhle cílovou skupinou, tak jestli prostě jsem na správném místě, když se vlastně bojím.“ (B)

„A druhá z věcí je, že si myslím, že si pořád nejsem jistá. Že si nejsem dost jistá sama sebou asi. A třeba svejma zkušenostma a schopnostma v některých těch situacích.“ (F)

„Tak rozhodně když vím, že s tím klientem mám nějaký jako citlivý témata nebo něco, co se mi úplně jako nedaří, tak jako mám jako samozřejmě nějakou třeba obavu do toho jít a záleží na tom, jestli je nějakým způsobem opodstatněná nebo jestli je to nějaký můj vnitřní prostě blok, kterej nechci překonat. (...) Nebo nějaká tvoje jestli jako pohodlnost nebo prostě jako takový ten strach vystoupit z nějaký jako komfortní zóny prostě. Jako třeba je to podle mě hodně znát.“ (C)

HODNOTY

• **Moje bezpečí**

Průběh kontaktu je při přímé práci pod vlivem prožívání ohrožení vnitřního bezpečí pracovníků: ohrožení bezpečí (vnitřní pohody) se ukazuje v situacích, kdy se uživatelé chovají agresivně k ostatním nebo k pracovníkovi, dochází k překračování hranic, či vykazují jinou negativní formu chování. Jde tedy o situace, kdy je uživatel hlavním činitelem procesu. Pracovníci dokáží reflektovat prožívaný tlak a mají tendenci ho vyrovnávat.

„Jestli je to něco, co bych měla nějak víc řešit třeba... jako ne jenom v týmu, ale třeba i na supervizi. Jestli je to pro mě už tak zásadní, abych to otevřela na supervizi. Dejme tomu si vzala jako individuální supervizi.“ (A)

„Vlastně to prožívání je podobný, jako když je člověk vystavený nějakému nebezpečí. Možná někdo takhle prožívá zkoušky ve škole. Byl to úplně jinej druh ohrožení pro mě, tak mi to spíš připomínalo fakt jako nebezpečný situace, kdy je pro mě něco důležitýho ohroženo. Byť v podstatě nikdy jsem se nebála o fyzický bezpečí, ale cejtila jsem, že způsob, jakým se ti klienti chovaj, tak se ohrožuje nějaký moje sebepojetí, hodnota... skrz třeba jejich posměch.“ (B)

„No spíš takový jako nějaký bezpečí na to dělat nějakou práci, že jo. Když Ti tam přijde jakoby deset lidí, co jenom zkoušej hranice a zloběj, tak prostě žádný dohody a

hluboký rozhovory prostě vést nebudeš, že jo, budeš se tam plácát prostě na tý jako ještěří úrovni a řešit, prostě dělat dozorce, bachaře, no.“ (C)

„Tyhlety děti umí úžasně manipulovat, když můžou. A zároveň si myslím, že dávání hranic, že jim to dává nějaký jako bezpečí. Vědí ty mantinely, kam můžou zajít, oni tady přesně vědí, co já jako, když něco provedou, co udělám já, co udělá tamhle kolega. Oni jsou na tohle šikovný ty děti. No a je to i nějaká moje ochrana.“ (D)

• Vlastní hodnota

Po delší praxi si jsou pracovníci vědomi toho, že je kontaktní práce spojena s osobní investicí a založena na vztahu s uživatelem. Při takovém kontaktu pracovník prožívá nejrůznější útoky na jeho „já“ a musí se s nimi potýkat. Jde o dopady na jeho vlastní hodnotu. Tu si chrání například zvědoměním kontextu či změnou prizmatu přístupu ke klientovi, dále v textu popsanou jako transformace.

„Myslím si, že čím víc člověk jako na sobě pracuje, nějak si uvědomuje tyhlety věci, a čím víc jsem byla schopná se oddálit od toho, abych to měla příliš spojený se svoji jakoby hodnotou nebo kompetentností a díky tomu hodnotou, tím jsem byla klidnější.“ (B)

„Tak jako vlastně mám pocit, že na začátku, když jsem úplně začínal... to už se vzpomíná fakt jako těžko, to je už 12 let... tam byly spíš jako obavy fakt o sebe, o to ego a o to s tím nějak bojovat, aby tě někdo třeba nezesměšnil v tom klubu. Což je mi teďka jako úplně jedno. Tak jako řeším to míň.“ (C)

„Ten klient může bejt dost krutej třeba, jako že se vůbec nebojí, jako neuvědomuje si, dát ti prostě nějaký hustý... jak to říct, hodnocení, třeba. To stačí, že začne říkat něco jako „ty seš zlej!“. A to mě teda vždycky zarazí, to jako se vlastně i nějak pak naštvu, jak to, že si to dovolí říct. Tak jsou to děti, no.“ (E)

• Vědomí vlivu pracovníka

Záměrná činnost pracovníků má za cíl zlepšit uživatelskou životní situaci (což je požadavek, cíl služby). Pracovníci si uvědomují, že životy uživatelů ovlivňují a snaží se působit tak, aby to bylo směrem k pozitivní změně. Riskují však, že je ovlivní i negativně. Tato práce přináší prožitky nejistoty, jak bylo popsáno výše.

„A občas třeba takovej strach, aby nepřišel někdo, kdo je třeba hodně v krizi, protože to je pak jako takový hodně apelující, aby člověk nějak to nezvorál a pak toho člověka nějak jako neposunul někam jako do špatně.“ (B)

„(několikrát přemýšlel) Jako že tím, že děti choděj do nízkoprahovýho klubu se zkazej. Že prostě jsem byl v jednom klubu a kluk tam měl první zkušenosti s alkoholem, s hulením prostě díky klubu... A druhá obava, že tam ty lidi prostě kejsnou. Na několik let.“ (C)

„Nemyslím si, že je to málo. On čerpá to, co chce a může čerpat. Ale myslím si, ale to už je zase to moje a není to to jeho, že pro jeho osobní růst, a aby v životě jednou - až bude mít rodinu - nějak fungoval, tak přece je dobrý už teď se učit ty pracovní návyky. Protože on už na to jako má čas. Ale to si myslím já, já s ním o tom můžu mluvit, ale je to moje.“ (D)

„To už by třeba mohlo přijít něco, co mi přijde jako pro něj (klienta) ohrožující, kdy on by mi něco sdělil, co mi přijde jako pro něj ohrožující. Tak to by mě mohlo nějak ovlivnit. Kdybych třeba jako víc nad tím přemýšlela, co teda jako vlastně se u něj děje... co mi teďka jako sdělil.“ (A)

„Jestli to třeba může ovlivnit nějak ty klienty nebo ty kolegy, jestli to má vliv na okolí.“ (F)

„To, co se mu bude dít, až odejde z klubu.“ (E)

• Svět uživatele

Tak zvaně ve hře jsou také okolnosti, které si přináší uživatel ze svého světa sám. Uživatel přichází se svými charakteristikami, které mohou patřit k sociální situaci, věku a podobně, a k tomu má své autentické reakce. Pracovníci prožívají kontakt s uživateli i v tomto světle a svět klienta přijímají jako základní materiál společné práce.

„Hele tak jako oni mají taky svoje věci, naopak mně to podle mě přijde, že jakoby tě to dokáže přetáhnout jakoby k tomu světu jejich, protože voni jako těch problémů třeba nemaj jakoby tolik, ale třeba je mnohem intenzivnějš jako prožívaj, takže jako dost často jsou na tom jako podobně jako my a my to jako přesto vidíme, jak oni jako přestoupěj na tu střední a jsou z toho prostě jakoby zničený a mají toho moc a

vůbec nerozuměj proč je tam někdo drží jako do pěti do odpoledne a proč je na ně někdo vošklivej a tak.“ (C)

„Oni ty normy mají úplně jiný, vlastně jak se máme my chovat ve společnosti a tyhle děti je mají taky úplně jiný.“ (D)

„Takže když ten klient přijde s nějakýma obavama, tak se chová třeba jinak, než kdyby ty obavy neměl. Takže pokud by to bylo něco, co se netýká přímo klubu, tak mi vyvstává jako moje malá obava, že to nedokážu rozpoznat a nějak na to zareagovat. Jako, že pokud to je nějaká obava z nějaký situace, kdy ten klient by potřeboval tu moji pomoc, tak že to nedokážu správně diagnostikovat. Prostě rozpoznat to, že tu pomoc potřebuje. Pokud to jako explicitně třeba neřekne. Což většinou neřekne.“ (F)

„Tím, že ty situace jsou častý, protože jsou prostě, naše děcka jsou takový, proto třeba právě potřebujou tu sociální práci. Protože takhle fungují a je to konfliktní způsob fungování, kterej je může někam dovést.“ (B)

STRATEGIE

• Pomoc kolegů

Pracovníci zpravidla nejsou při přímé práci sami, pracují v tandemu s dalším pracovníkem. V momentě prožívání aspektů obav (zejména při konfliktních situacích) jsou vědomě připraveni obrátit se na kolegu či kolegyni anebo s pozorností až citlivostí kolegy počítají a spoléhají se, že v náročné situaci s uživatelem nejsou sami. Sdílení s dalším pracovníkem nebo též s týmem pracovníků využívají také mimo přímou práci, intervizně, supervizně.

„Nevím, jestli to je vyloženě k tomu, ale jako dodala bych, že pokud něco takovýho přijde, tak je pro mě důležitý to jakoby sdělit ostatním pracovníkům. (...) Asi hledání nějakýho partáka, nějaký opory by se dalo vyzporovat.“ (A)

„Bejvaly takový docela fajn situace, že se nám dařilo v týmu, že to většinou chytlo jenom jednoho z nás, takže tam ten druhý vplul, byl ten klidnější a tu situaci třeba dokázal stáhnout. (...) Pamatuju (si) to, že ten druhý vždycky dokázal přijít na pomoc. To bylo super. A že právě to mohl poznat, protože tam prostě vplul, aniž bychom si to řekli. Nějak to čuchal, cejtil prostě. Že ta situace... že ji nemám třeba pod kontrolou. Tak to bylo moc příma. A vím, že jsem to měla podobně taky. Že jsem někdy prostě cejtla, že ten kolega nebo kolegyně, že jsou jako trošku v úzkých nebo jsou třeba až moc

naštvaný, že něco není úplně v pořádku, tak já tam prostě vklouznu a nějak to trošku učešu. To je jako moc fajn, když se tohle daří.“ (B)

„Celkem jako v našem týmu funguje dobře komunikace, takže si hodně sdělujeme, nebojíme se přiznat, že něco neumíme a naopak kdo to umí tak předá ty zkušenosti a informace.“ (D)

„A já to žeru, to je prostě moje. Jo já tohle miluju. Já bych bez intervizního okýnka pořádně nefungovala si myslím.“ (D)

„No... no podle mě je důležitý to, že tady nejsem sama a že se tady vždycky někdo, kdo jakoby zvládá tu situaci spolu se mnou. Že mě jako vlastně uklidňuje, že kdybych reagovala nějak třeba, jakoby nedobře řekněme, tak je tady pořád ten druhý. Kterej to může udělat líp. Anebo se můžeme navzájem podržet a tak.“ (F)

„Jakoby vím, že tady nejsem sám a taky vím, že mě kolegyně sleduje. A já sleduju nějak ji. Pak se tomu co se tam dělo třeba i umíme zasmát.“ (E)

• Práce se zkušeností

Řešení náročné situace se opírá o zkušenosti, které pracovníci sbírají během celé své praxe. Na jejich základě vyhodnocují další postup při práci s uživatelem, orientují se díky již proběhlým událostem.

„Myslím, že to souvisí hodně s tím ujištěním v tý práci, s jistotou. Člověk jako nováček samozřejmě ještě hledá cesty, co si může dovolit, jak má reagovat, co vlastně třeba funguje ... nebo nefunguje.“ (A)

„Asi jo, no. Jako dumám nad těma věcma, příčinama, následkama. Navzdory Duškovi si vytvářím domněnky a je to tak, no.“ (C)

„Uvědomuju si ty obavy a snažím se jako by s nima nějak vyrovnat. Takže jsou uvědomovaný a to už právě díky tý nějaký práci, která je za mnou. (...) Že taky už jsem něco zvládla, tak můžu znova jakoby tou situací projít.“ (B)

(...) tak vlastně, že do všeho jdu hrozně hned. Nechci říct bez rozmyslu, to já si to stihnu jako rozmyslet, ale že jdu vždycky jako nějak do toho, a někdy ty situace i temperamentně řeším.“ (D)

„A druhá z věcí je, že si myslím, že si pořád nejsem jistá. (...) Těma svejma zkušenostma a schopnostma v nějakých těch situacích. Na jednu stranu jsem ráda, že se (ta situace) neděje, na druhou stranu tím, že se neděje, tak si vlastně nemůžu vyzkoušet,

jak v ní reagovat a tím víc se bojím toho, že se bude dít. A zároveň ale vím, že kdyby nastala ta situace, kdybych to jako měla šanci nazkoušet, že by mě to jako hodně stresovalo. (F)

• Přípravenost, obezřetnost, pozornost

Pod vlivem různých okolností (vlastního nastavení, nastavení i chování uživatelů) předchází pracovník vzniku nepříjemných pocitů zaměřením pozornosti na odehrávající se situace. Při přímé práci se vyplácí být čilý až agilní.

„Možná větší ostražitost, opatrnost... že.. dávám si pozor na to, co se děje.. jsem víc ve střehu. (...) Proč se to děje... a to jestli je třeba potřeba do toho nějak zasahovat, stopovat tu situaci... nebo jestli je ještě možnost nechat tomu volnej průběh.“ (A)

„Určitě se mi objevujou jako scénáře, co se může stát. Což se na jednu stranu snažím zastavovat, protože to je nesmysl, protože to není tady a teď.“ (B)

„Já myslím, že když to tak nějak jako na jednu stranu prostě trochu stresuje a na druhou stranu mě to jako furt udržuje v nějaký jako pozornosti, že vlastně možná to i na tý jakoby práci mám rád, že to jakoby není jednoduchý, si to prostě udržet pořád tu pozornost a myslet na těch jako sto věcí, co tě nemá uniknout mezi prstama.“ (C)

„Pak hrozně rychle sklouznu do tý roviny, jako, koukám na ně, všechno monitoruju, následně řeším každou situaci, která může hned vzniknout. Nebo když se rozjížděj hádky, taky to hned stopuju, hned to reflektuju, hned to pojmenovávám. Takže jsem hrozně ve střehu.“ (D)

„Já se prostě po tom klubu tak jako pohybuju a mám to celý v merku, protože tam je podle mě ta příležitost ke kontaktní práci. Ty děcka vypadaj, že nic nepotřebujou, že na nic nemyslej. No a pak se ti najednou třeba začnou štěkat anebo i jako navážet se do sebe nějak hustě.“ (E)

„Možná jenom aby (kolegové) byli ve střehu, když probíhá nějaká taková třeba nekomfortní situace. Kdy oni to třeba vidí, že něco takovýho probíhá, tak aby to měli třeba jenom na zřeteli, že se něco takovýho děje. Aby případně mohli nějak bejt po ruce, asi.“ (F)

• Transformace

Pracovníci zachází s nepříjemnými pocity ze světa klientů tím, že hledají novou perspektivu, jak se na situaci dívat. Nazývám to transformací. Transformace ochraňuje vlastní hodnotu pracovníků. Díky přerámování se tak z nepříjemné situace stane například výzva, která již v sobě obsahuje aspekt motivace k práci a je zvládnutelná, nikoliv ohrožující.

„Nebo... pro mě to je takový, že už spousta těch věcí, ze kterých jsem měla jakoby obavy je teď pro mě jakoby výzva. Protože vím, že jako nechce se mi do toho jít a schválně se pak potrápím a jdu do toho kontaktu nebo... ptám se na ty věci, který vím, že toho klienta prostě jako nebavěj: pojď se mnou uzavřít dohodu jako... vím, že mě s tím pošle většina z nich do háje, tak zkouším hledat nějaký ty cesty, jak jako jim to podat tak, aby to nebyla taková pruda, no. A možná tam ani tak není nějaká tak velká obava z toho selhání.“ (C)

„Když ho cejtím jako výzvu nebo si ho tak přeložím, tak do té situace jdu a snažím se chovat jako co nejpřirozenějc a občas se dostávám do takovýho jako rauše, jako když člověk prožívá jako dobrodružství, nebo je to vlastně zábavný, adrenalin, ale ne nepříjemně.“ (B)

„Vlastně to ohrožení téma dětma bylo o tom, jak já si je беру. Ne proto, že by ty děti byly nebezpečný.“ (B)

„Furt mě to nějak učí - pracovat v nepříjemných situacích, pro mě. Když jsem v té práci, tak to mám za nějakou nechci říct škatulkou, ale nějak to ve mně je, že je to prostě ta profesionální část toho pracovníka a je to prostě moje práce.“ (D)

„To si pak jako uvědomíš třeba, že tady nejde o tebe vlastně. Tak jako seš tam ty, nějak tě to bere. Ale jde o ty děcka, co mají ty životy třeba blbý, nebo je nějak prožívají no a sypou to na tebe třeba i vostře. Já si to prostě už po čase nepřipouštím k tělu, vím, že je v nich přece jen kus dobra a tohle jsou jen nějaký jejich nezvládnutý prostředky, že tě třeba chtějí ponížit, aby oni byli oukej. Takže s nima i přesto pracuju a nějak jako chci a jsem nějak rád, že to jde i takhle.“ (E)

• Otevřenost

Prožívání pracovníků je v kontaktním rámci zcela jistě přítomno a jako účinná strategie se ukazuje otevřené sdělení svých prožitků uživateli. Uživatel

může být schopen pracovníkovy prožitky vysledovat a poté je i přijmout. Pracovník svou otevřenost používá jako nástroj pro zacházení s obavami, nebo pro přiblížení se klientovu světu a tím zvyšuje míru vzájemného kontaktu.

„Pokud je to potřeba, třeba ve směru ke klientům, dát to nějak najevo... když mám nějakou obavu, nějaký strach, tak.. jako přirozeně to jako vyjádřit, říct. Nemyslím si, že... je špatný to ventilovat.“ (A)

„Jako některý ty strachy se dali i sdílet s dětma... jako, že bylo fajn říct jim prostě „hele, ted'ka mi je nepříjemně v týhle situaci“, nebo tak... a někdy to mělo za účinek, že se ta situace zklidnila.“ (B)

„A že vlastně... Mám pocit, že to je docela dobrý i jakoby netvářit se jako že jsme v pohodě, jakože my tam prostě můžem přijít s tím a oni jako říkaj „hele, vypadáš unaveně“ nebo jakože „tě něco štve“ nebo jako prostě „já jsem ti něco říkal a tys mě vůbec neposlouchal“, jako víš co a vysvětlit jim, čím je to způsobený. Řeknu „hele, jako nám ted'ka jakoby se děje něco v organizaci, ted' jsme měli přes víkend výjezd, ted' prostě já mám nemocný děti, tak jsem se vůbec nevyspal nebo prostě syn mi spadnul ze schodů ty jo a já jsem myšlenkama úplně někde jinde“ tak je podle mě spíš jako něco autentickýho, co jim jako můžeš předat. Vždyť voni ty jejich rodiče taky jako prožívají různé věci a tak a voni od nich jako požadujou, aby fungovali jako takový roboti ty jo a.. Tak jim ukázat, že ty roboti nejsme a že je úplně jako v pořádku mít nějaký starosti občas, no.“ (C)

ZMĚNY

• Změna sebepojetí

Hlavním motivem výpovědí pracovníků je osobní růst. Tento přínos ze zkušenosti s přímou prací s uživateli služby je důležitým východiskem pro zvládání obav, a tím pádem složitých situací, do budoucna.

„A pak ale zase mám dojem, že když je jakoby pracovní kolektiv, a lidi zvláště zkušenější, který člověka vedou, .. a supervizor.., tak když jsou jakoby opravdu podpůrný a umí to dobře rámovat ty obavy, tak je to zase úplně perfektní jakoby nástroj k tomu růst jako člověk. Že mám pocit, že když tam je to uvědomění „bojím se“ a ted' si to jako dovolím říct a zjistím, že za to nejsem odsuzovaná, nejsem za to peskováná, nějak

perzekuovaná, nejsem podivňouš v práci, ale je mi řečeno, že je to běžný, normální a je to něco, na čem můžeme pracovat, tak potom ... to vlastně jakoby popisuju svoji cestu... tak potom už to pro mě byly jenom takový jako obsahy pro supervizi nebo intervizi se spolupracovnicemi. A spíš šlo jenom o tom podiskutovat a přicházet na konkrétní řešení konkrétních strachů. A vlastně si i uvědomit, že nemusím zvládat všechno.“ (B)

„Takže spíš jsem dostávala podporu a různé tipy na to, co s tím dělat. Takže si myslím, že jsem mohla povyrůst.“ (B)

„Hele, tak já myslím, že to je dost podobný, co se týče nějakých těch jako... že se tam pohybuju nějaký ty roky.. ta náture těch lidí jsou dost podobný... a každé ten člověk, kterej tam pracuje, tak se to na něm prostě jako obtiskne. Když budeš prostě pracovat se seniorama, tak ti to trošku změní myšlení, když pracuješ s toxíkama, tak ti to změní myšlení, když pracuješ s pubertákama, tak taky jako seš z části taky jako furt puberták prostě. A máš to myšlení takový jako ne úplně odpovídající věku nebo jak to jako říct (smích). Prostě fakt jako svým způsobem mladý myšlení, zároveň fakt jako s nějakýma typickýma znakama (dospělosti).“ (C)

„Myslím si, že každé nějak jako roste a každé se nějak vyvíjí a ted' třeba strach už z tohohle vůbec nemám, už jsem ve fázi, kdy jsem schopná třeba někoho zaškolit. (...) Já si myslím, že jsem se naučila řešit konfliktní situace. Ale i v osobním životě. A zároveň si dávám pozor, abych to úplně nepřeháněla třeba mezi svýma kamarádama. Neříkám, že se všichni kolem mě hádaj, ale vždycky když nastane nějaká ta situace, tak já jsem ta „socka“, která ví, jak to vyřešit. Vlastně se na mě (kamarádi) s tím hodně otáčej: No jo, ty seš ta socka. No to je vlastně takový vtipný vlastně.“ (D)

„Určitě vnímám posun i v té přímý práci s klientama, svůj v práci... i v nějaký komunikaci, v tom jak řešit problémy, jak dokážu bejt ve spoustě věcí samostatná.“ (A)

„No myslím si, že se toho změnilo dost. Jako že mě to ovlivnilo poměrně hodně si myslím. Jako, že jsem na tom mohla pracovat. Takže to mě nějak ovlivnilo.“ (F)

4.8 Diskuse

Cílem výzkumné části této práce bylo analyzovat výpovědi pracovníků NZDM pracujících v přímé práci, kteří při ní prožívají obavy. Účastníky se stali pracovníci, kteří pracují v registrovaných službách NZDM podle paragrafu § 62 - Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v hlavním městě Praze. Moje výzkumná otázka byla položena takto: Jak pracovníci NZDM prožívají obavy při své přímé práci s klienty? Metodou polostrukturovaného rozhovoru se šesti pracovníky jsem nasbíral audio materiál, který jsem později přepsal a začal analyzovat. Ke kvalitativní analýze jsem použil metodu interpretativní fenomenologické analýzy, která se zaměřuje na hledání významů v prožívání. Analýza probíhala v období říjen až prosinec 2017. Účelem práce je zachytit a popsat niterné a osobité aspekty prožívání obav při přímé práci v NZDM a tímto popisem přispět k realistickému pohledu na zmíněnou službu. Mimo jiné je účelem zmapovat pole pro případný další výzkum. Naplněním metodiky tohoto postupu jsem došel k následujícímu popisu prožívání.

Pracovníci a pracovnice NZDM jsou odborní pracovníci, kteří při své přímé práci prožívají obavy. Ty se objevují jako četné prožitky, které ovlivňují jejich působení na uživatele služby. Pojmenované prožitky, které v jejich výpovědích byly významné, jsou zejména prožitek odmítnutí, frustrace a nejistoty. Vzhledem k tomu, že náplní práce pracovníka je aktivizace uživatele, vytváření prostředí k rozhovoru o nepříznivé sociální situaci a další činnosti, setkávají se tyto povinnosti s odmítáním uživateli, kteří, vzhledem ke své charakteristice, nemusí nebo nechtějí vnímat pracovníkovu osobu s nějakým posláním. Pracovníci prožívají odmítnutí na různých úrovních - od malého odmítnutí, kdy se pracovník může cítit nepotřebný, až po prožitek znehodnocení pracovníkovy osoby. Tento extrémní pól se objevuje v souvislosti s ohrožením sebevědomí a pocitu bezpečí pracovníka, který dostává strach na základě překračování hranic uživateli. V situaci, kdy je pracovník odmítán a jeho osoba i nabídka služby nemají možnost uplatnit se, objevuje se prožitek frustrace. Pracovníci zmiňují, že jedním z aspektů je nenaplnění smyslu jejich činnosti, ve kterém má hrát hlavní úlohu uživatel anebo je zdrojem frustrace jejich očekávání od nich samotných, tedy souvislost s osobním pracovním nasazením. Všechny okolnosti, které jsou v naplňování služby významné, zároveň přivádí pracovníky do prožívání nejistoty. Hlavním motivem výpovědí je nejasnost dimenzí,

kteřé jsou v průběhu přímé práce tak říkajíc ve hře. Tento prožitok je provázán zejména s nastavenými podmínkami práce, jako jsou různá omezení ve volném jednání pracovníků, kteří mají chuť a vůli naplňovat poslání služby. Základní dimenzí pro práci však zůstává uživatel. Vzhledem k obrovskému poli práce prožívají pracovníci nejistotu v tom, jakým způsobem přistupovat k uživateli a ovlivňovat jeho život, neboť průběh i dopady práce založené na osobním působení jsou nepředvídatelné. Ve hře je v souvislosti s prožíváním mnoho proměnných, které budou zmíněny dále v diskusi.

Část výpovědí pracovníků směřovala k popisu důvodů a příčin objevujících se obav. Jde tedy o jakési pole podmínek, na jejichž základě jsou obavy přítomny a prožívány. To, jestli jsou přítomny, a jak budou vzniklé obavy zpracovány, tedy zvládnuty či nezvládnuty, je pod vlivem situačních prožitků v osobním životě pracovníka. Pracovníci promítají do přímé práce své osobní zážitky a zkušenosti, které původně s prací nesouvisí. V kontextu práce však pracovníci vědí, že jistá míra osobní investice je v souladu s posláním práce s touto cílovou skupinou (Klíma a kol., 2009). Celkové vyladění nebo též osobnost pracovníka souvisí s jeho schopností zpracovávat situace v přímé práci i vzniklé obavy. Někteří pracovníci zmiňují, že jejich celková životní zkušenost ovlivňuje jejich zpracovávání obav. Jde o promítání svých zkušeností do osob uživatelů, díky kterému se evokují různé obavy z kontaktu. Kontakt je však důležitým aspektem práce a je založený na vznikajícím vztahu mezi pracovníkem a uživatelem. Schopnost vytvářet a udržovat autentický vztah je pro kontaktní práci klíčovou (Klíma a kol. 2009). Významná je také jeho míra nebo stádium vývoje. To, jak si jejich vztah stojí, určuje kvalitu kontaktu a prožívání za ním. Pracovníci počítají s tím, že nejen oni, ale i klient žije v prožitcích a tak přemýšlí nad svými dalšími kroky v kontaktu. Prožívání obav může formovat jejich způsob komunikace nebo také chuť ke kontaktu. Kvalitu prožívání vztahu lze poznat například na plynulosti jejich rozhovoru nebo na otevíraných tématech, o čemž se zmiňuje také Úlehla (2005). Rozvoj vztahu a jeho vyjadřování má však v kontextu kontaktní práce v NZDM svá omezení. Ta jsou dána především normami a podmínkami, které definuje koordinátor, zaměstnavatel či zřizovatel, avšak zejména znění zákona a etické normy. Zřizovatel zajišťuje vydání metodických pokynů (viz. Standardy kvality sociálních služeb), které musí navazovat na zákonné předpisy. Tyto normy však pracovníci mohou pociťovat jako příčinu objevujících se obav. Pracovníci

svůj vztah s klientem, jako základní cestu účinnosti jejich pracovního úsilí, mají snahu realizovat profesionálně. Zmiňují, že některá pravidla omezují jejich přirozené sklony k účinnému intervenování do života uživatelů. Pokud má být práce v NZDM prací v přirozeném prostředí (Herzog a kol., 2008) mladého člověka, jsou tato vyžadovaná pravidla překážkou přirozenosti. Zároveň jsou však cennou ochranou hranic. Pracovníkovo prožívání obav z jednání uživatele je komplikováno vzniklými obavami ze zúženého manévrovacího prostoru, který vymezují předpisy a normy. Souvisí to s následným prožíváním nejistoty. Někteří pracovníci dokonce hovoří o nebezpečí pro pracovníka. Mají méně ochrany než uživatel, který však může být radikálně agresivnější a pracovníka ohrožovat. Prožívání obav v těchto situacích dávají pracovníci do souvislosti s uvědomováním si vlastních kompetencí. Jde o sebehodnocení pracovníkových schopností obstát v náročných situacích, ať už s uživateli přímo, nebo v kontextu kontaktu s ostatními účastníky přímé práce (sekundárními cílovými skupinami, tj. například s rodinou uživatele, se sousedstvím). Rozhodujícím faktorem pro vytvoření situačního kontaktního rámce /tady a teď/ (Klíma a kol., 2009) je pracovníkova schopnost vyhodnotit svoji aktuální situaci a možnosti. Tedy jakási sebeznalost, zda je schopen kvalitního zásahu do uživatelova života. Na tomto základě se objevují obavy.

V rozhovorech byly zachyceny také zmínky o hodnotách, které jsou v kontextu s prožíváním obav. V rámci fenomenologické analýzy je to další významný materiál, který je třeba uvést k diskusi. Pracovníci popisují, že při probíhajícím kontaktu jsou pod vlivem prožívání ohrožení svého vnitřního bezpečí (Klíma a kol., 2009). Ohrožení bezpečí se ukazuje v situacích, kdy se uživatelé chovají agresivně k ostatním nebo k pracovníkovi, dochází k překračování hranic či vykazují jinou negativní formu chování. Jde tedy o situace, kdy je uživatel hlavním činitelem procesu. Pracovníci se zkušeností dokáží reflektovat prožívaný tlak a mají tendenci ho vyrovnávat například využitím supervize jako nástroje podpůrného (Hawkins, 2004). Umí se svým bezpečím zacházet i přímo v situacích na pracovišti, jak bude zmíněno později. Uživatelé zkouší překračovat hranice běžně, mohou být také velice manipulativní. Dle Klímy (2009) je schopnost cítit a udržovat hranice jednou z dispozic kontaktního pracovníka. Pracovníci zmiňují, že mají při kontaktní přímé práci své bezpečí na zřeteli a rozpoznávají situace i vnitřní ukazatele, ve kterých je ohrožováno. V tomto kontextu však pracovníci nezmiňují obavu o své fyzické bezpečí.

Bezpečí souvisí s prožíváním vlastní hodnoty a ovlivňuje jejich způsoby vstupu do interakcí s uživateli. Zaznívá také zmínka o důležitosti udržení hranic přímo pro uživatele. I ti mohou, dle výpovědi, díky hranicím cítit bezpečí. Po delší praxi si jsou pracovníci vědomi toho, že je kontaktní práce spojena s osobní investicí (Matoušek, 2003, hovoří o kompetenci profesionálně využívat svoji vlastní osobnost) a je, jak již bylo zmíněno výše, založena na vztahu s uživatelem. Při takovém kontaktu pracovník prožívá nejrůznější útoky na jeho „já“ a musí se s nimi potýkat. Jde o dopady na jeho vlastní hodnotu. Tu si chrání například zvědoměním kontextu či změnou prizmatu přístupu ke klientovi, dále v textu popsanou jako transformace.

Záměrná činnost pracovníků má za cíl zlepšit uživatelovu životní situaci (což je požadavek, cíl služby, viz. zákon o sociálních službách). Pracovníci si uvědomují, že životy uživatelů nějakým způsobem ovlivňují a snaží se působit tak, aby to bylo směrem k pozitivní změně. Riskují však, že je ovlivní i negativně. Zde by se dalo hovořit o jisté zodpovědnosti za svou práci, neboť se předpokládá, že bude mít nějaký efekt na život dětí a mládeže. Tato práce přináší prožitky nejistoty, jak bylo popsáno výše. Nelze totiž dopředu odhadnout, jaký efekt nastane, nebo jak se interakce promítne v uživatelově osobnostním systému, na co uživatel takzvaně „slyší“. V poli jsou přeci jen i charakteristiky pracovníka, charakteristiky uživatele a navíc i nároky prostředí (Úlehla, 2005). Pracovníci zachází s citlivým materiálem, v některých situacích i například s krizí. K tomuto tématu patří také vliv celkového prostředí služby, ostatních uživatelů a jiných osob v okolí (Klíma a kol., 2009), za které pracovník pociťuje zodpovědnost. Pracovníci uvažují nad uživatelovou budoucností. Podle dotazovaných pracovníků jsou významné také okolnosti, které si přináší uživatel ze svého světa sám. Uživatel přichází se svými charakteristikami, které mohou patřit k sociální situaci, věku a jiným proměnným, a k tomu má své autentické reakce. Pracovníci prožívají kontakt s uživateli i v tomto světle a svět klienta přijímají jako základní materiál společné práce.

Výpovědi pracovníků během rozhovorů byly značně komplexní. Ačkoliv to nebylo přímou otázkou této analýzy, přirozeně zmiňovali i své vědomé či nevědomé strategie ke zvládnání obav, které souvisí s jejich prožíváním. Patří mezi ně i pomoc kolegů. Pracovníci zpravidla nejsou při přímé práci sami, pracují v tandemu s dalším pracovníkem. V momentě prožívání aspektů obav (zejména při konfliktních situacích) jsou vědomě připraveni obrátit se na kolegu či kolegyni jako na oporu anebo

s pozorností až citlivostí kolegy počítají a spoléhají se, že v náročné situaci s uživatelem nejsou sami. Sdílení s dalším pracovníkem, nebo též s týmem pracovníků, využívají také mimo přímou práci - intervizně, supervizní (viz. Hawkins, 2004). Z výpovědí vyplývá, že je sdílení a vzájemná podpora typická pro celé pracovní týmy. Kolega nebo tým pečují o pracovníkovo vnímání bezpečí a chrání ho před prožíváním frustrace. Za zajímavé lze považovat, že velmi zkušený pracovník (více než 10 let praxe) se o potřebě obrátit se na podporu kolegy při přímé práci nezmiňuje. Pracovník však často udržuje proces vlastními silami. Při řešení situací se opírá o své zkušenosti, které se během praxe, jak respondenti vypovídají, zvyšují. To předpokládá také Matoušek (2003). Na jejich základě je pro ně přirozenější si uvědomit úskalí, vyhodnocují další postup při práci s uživatelem, orientují se díky již proběhlým událostem. Postupným nabývání zkušeností v praxi se zvyšuje i pocit jistoty. Pracovníci vědí, co si mohou dovolit. Pod vlivem všech již zmíněných významných okolností předchází pracovník vzniku nepříjemných pocitů také zaměřením pozornosti na odehrávající se situace. Během své přímé práce je v záměrném kontaktu s celým prostředím pracoviště a monitoruje ho. Pracovníci zmiňují ostražitost, obezřetnost, pozornost, opatrnost, jsou na situace dopředu částečně připraveni, znají scénáře. Při vzniku obtížné situace pak mohou reagovat rychle. V ohledu zpracovávání obav se díky analýze ukázala další zajímavá skutečnost. Pracovníci zachází s nepříjemnými pocity ze světa klientů tím způsobem, že hledají novou perspektivu, jak se na situaci dívat. Nazývám to transformací. Transformace ochraňuje vlastní hodnotu pracovníků. Díky přerámování (proces změny prizmatu popisuje Schlippe, 2006, jako nástroj poradenství) se tak z nepříjemné situace stane například výzva, která již v sobě obsahuje aspekt motivace k práci a je zvládnutelná, nikoliv ohrožující. Například v momentech, kdy uživatel odmítá kontaktování, pracovník s přeměněnými prožitky nemusí prožívat frustraci, neboť si se vzniklou situací chce poradit jako s výzvou. Respondenti hovoří o tom, že není potřeba vztahovat si odmítnutí osobně, jde pouze o chování, nikoliv o cílený útok uživatele. Hovoří také o jistém obrušování. A jak již bylo popsáno, prožívání pracovníků je v kontaktním rámci zcela jistě přítomno. Jako účinná strategie se ukazuje otevřené sdělení svých prožitků uživateli. Uživatel může být schopen pracovníkovy prožitky vysledovat a poté je i přijmout. Pracovník svou otevřenost používá jako nástroj pro

zacházení s obavami, nebo pro přiblížení se klientovu světu a tím zvyšuje míru vzájemného kontaktu.

Hlavním motivem výpovědí pracovníků je osobní růst. Tento přínos ze zkušenosti s přímou prací s uživateli služby je důležitým východiskem pro zvládání obav, a tím pádem složitých situací, které mohou v budoucnu nastat.

Z analýzy vyplývá, že práce kontaktního pracovníka je velice obtížná a komplexní, kdy do společného pole vstupují nesčetné proměnné, o kterých píše Úlehla (2005) ve svém konceptu společného pole sociální práce. V sázce je mnoho věcí - udržení kontaktu s klientem, změna v jeho životě za přítomnosti nebo nepřítomnosti služby, předání hodnot, a to vše probíhá v aktuálních situacích a na objednávku společnosti. V rozhovorech se ukazuje, že pracovníci s delší praxí (více než 5 let) hovoří o svých obavách otevřeněji, znají jejich detaily, souvislosti a reflektují je velmi bohatě. Mají větší kontakt se svými obavami, pracují s nimi, nebo se při rozhovoru více otevřeli, neměli zábrany o nich hovořit.

Na tomto místě bych chtěl nabídnout doporučení, která se k popsáním jevům vztahují a mohly by být při přímé práci přínosem. Důležitým prvkem k doporučení se jeví využívání podpůrných mechanismů, jako jsou intervize, supervize a sdílení s kolegy a týmem. Nalezení zdravého a při tom stále přínosného vztahu s uživatelem je dalším doporučením, i když se zdá, že závisí na kvalitně zvládnutých kompetencích a osobnostních předpokladech pracovníka. Dalším doporučením je kvalitní vyladění k přímé práci ještě před začátkem pracovní doby. Tedy něco jako přípravné okénko nebo ladící intervize, aby se pracovník včas vypořádal s aspekty, které si přináší ze svého života, ale při tom mohl zůstat autentický. V neposlední řadě také doporučuji posilovat svou sebezkušenost, ověřovat své limity a tím posílit své osobní hranice.

Účastníci výzkumu byli vybráni z pražských zařízení. Toto je v určitém směru limitem analýzy. K použití právě tohoto vzorku jsem se rozhodl na základě předpokladu, že hlavní město je velice pestré a jeho jednotlivé části mají své vlastní podmínky, které se do provozu služby NZDM v lokalitě promítají. Předpokládám tedy, že zkoumané prožívání pracovníků na základě kontaktu s uživateli je možno vztáhnout i na jiná města než je Praha. Současně si uvědomuji, že já, jakožto „insider“ zkoumané problematiky, jsem pod vlivem svých zkušeností s přímou prací. Toto však může být pro interpretativní fenomenologickou analýzu přínosným aspektem, neboť své interpretace mohu k prožívání dotazovaných pracovníků lépe přiblížit.

Během rozhovorů se objevilo mnoho dalších témat, která však nepatřila do záměru této analýzy, jež se soustředila zejména na obavy v přímé práci. Pracovníci v rozhovorech hovoří také o vztahu k organizaci, který motivuje jejich jednání, o souvislostech umístění zařízení do sousedství a reakcích okolí na provoz služby. Ukazuje se, že veřejnost nerozumí smyslu služby a procesu práce kontaktního pracovníka. Pracovníci to vnímají jako obtíž, zejména když se necítí kompetentní smysl vysvětlovat a hájit jej. Zajímavým zjištěním jsou také výpovědi o strategiích pracovníků. Navazujícím výzkumem by mohlo být podrobné rozvedení strategií pracovníků, tedy aplikační rámec této analýzy, který by se soustředil na zodpovězení otázek „co máte nebo co byste potřeboval/a pro zvládnání obav, co vám škodí nebo stěžuje situaci při zvládnání obav?“ a podobně.

Téma prožitků sociálních pracovníků v NZDM je širokým obzorem, který je díky ochotné sdílnosti, jejich schopnosti vhledu, empatii, sebeznalosti a široké zkušenosti v oboru (který mnozí z nich aktivně budovali) připraveným materiálem pro další nejen kvalitativní zkoumání. K diskusi připojuji jednu z citací, která vystihuje sdílenou podstatu proběhlé analýzy o prožívání obav:

„Ale přišla jsem na to, jak s nima víc pracovat. Právě to je jeden důvod, proč mě tak sociální práce baví s těma dětma nebo mladýma, to je že mě vlastně vychovali. Tím svým různým chováním. Vyzývali vlastně slabý místa v mý povaze, což znamená, že jsem měla strach, ale zároveň jakoby přežila jsem to, dozvěděla jsem se něco, něco jsem dokázala poopravit. Takže to je super. Neměnila bych.“

Závěr

Cílem výzkumu bylo zjistit, jak pracovníci NZDM prožívají své obavy při přímé práci s uživateli, co je pro ně v tomto prožívání významné a jak svým obavám rozumí. Výzkum se zajímal o jejich osobní a individuální popis, který žijí, jejich vztahování se k tomuto prožívání, pokusil se nalézt jejich hodnoty a niterné důležitosti, které mohou při prožívání obav v přímé práci sehrávat svou roli. Ke sběru dat od šesti respondentů byl použit polostrukturovaný rozhovor, který byl následně kvalitativně zpracován interpretativní fenomenologickou analýzou. Významné jsou pro pracovníky prožitky odmítnutí uživateli, frustrace a pocit nejistoty, který se odvíjí od nároků práce, jejího cíle a poslání i od komplikovanosti uživatelů. Obavy pracovníků se odvíjí zejména od jejich osobních životních prožitků aktuálních i předešlých, které však nejsou spojovány přímo s prací v NZDM. Prožívání obav je také spojeno s vnímáním vztahu s uživatelem, který považují za důležitý prostředek pro naplňování svého poslání. To, jak si jejich vztah stojí, určuje kvalitu kontaktu a prožívání za ním. Velice důležitou roli hraje v prožívání také nastavení podmínek práce, kam se řadí různé vnitřní i zákonné předpisy. Pracovníci musí tyto normy sledovat a to je omezuje v jejich úsilí vykonávat jejich práci svobodněji a účinněji. Prožívání obav také určuje vnímání kompetentnosti pracovníků k práci. Za těmito proměnnými jsou skryté také hodnoty a další vlivy, mezi něž patří vnitřní bezpečí pracovníka, dopad na vlastní prožívanou hodnotu, vědomí vlivu pracovníka na život a okolnosti světa uživatele, který do služby přichází. Pracovníci se s obavami potýkají různými způsoby, mezi něž patří například práce se zkušeností, podpora kolegů, připravenost a obezřetnost při přímé práci, nebo také transformace negativních činitelů obav a strachů do pozitivních perspektiv, například do výzvy, v neposlední řadě používají otevřenost sdílení svých prožitků k uživateli. Pracovníci považují za důležité, že jejich setkávání se s obavami na poli přímé práce přináší do jejich života změnu v sebepojetí, projevenou zejména osobním růstem.

Jako doporučení pro další případný výzkum by bylo podrobné rozvedení strategií a vnitřních ochranných postupů pracovníků NZDM, nebo výzkum vnímání smyslu práce v této službě, jako motivačního prvku ke kvalitnímu působení.

Použitá literatura

Odborná literatura

- ATKINSON, Rita L. Psychologie. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3.
- BURDOVÁ, Michaela. Analýza potřebnosti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež na Praze 3. [online]. 2012 [cit. 2017-11-29]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/122599>. Vedoucí práce Jana Poláčková.
- HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
- HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- HERZOG, Aleš a kol. Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež NZDM. Praha: Česká asociace streetwork, 2008.
- HESS, A. K. (ed.). Psychotherapy Supervision: Theory, Research and Practice. New York: Willey, 1980.
- HOFBAUER, Břetislav. Děti, mládež a volný čas. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-927-5.
- HONZÁK, Radkin. Základy psychologie. Praha: Galén, 2006. ISBN 80-7262-377-X.
- KLÍMA, Petr a kol. Kontaktní práce. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.
- KLÍMA, Petr a kol. Kontaktní práce 2010. Praha: Česká asociace streetwork, 2010. ISBN 978-80-86728-42-1.
- MACEK, Petr. Adolescence. 2., upr. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-747-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. Rodina jako instituce a vztahová síť. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Sociologické nakladatelství, c1997. ISBN 80-85850-24-9.
- MATOUŠEK, Oldřich a Andrea KROFTOVÁ. Mládež a delikvence: [možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže]. Vyd. 2., aktualizované. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-771-X.

- MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- NAKONEČNÝ, Milan a Pavel ZÁTKA. Encyklopedie obecné psychologie. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7.
- PLHÁKOVÁ, Alena. Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia, 2005. ISBN 978-80-200-1499-3.
- POMĚŠILOVÁ, Petra. Supervize v podmínkách speciálního vzdělávání. Olomouc: UP - CTF, 2014. ISBN 978-80-244-4127-6.
- PRAŠKO, Ján, Jana VYSKOČILOVÁ a Jana PRAŠKOVÁ. Úzkost a obavy: jak je překonat. Třetí vydání. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-7367-986-6.
- ŘÍČAN, Pavel. Psychologie. Vydání čtvrté. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0532-6.
- SCHLIPPE, Arist von a Jochen SCHWEITZER. Systemická terapie a poradenství. Brno: Cesta, 2006. ISBN 80-7295-082-7.
- SMITH, Jonathan A., Paul FLOWERS a Michael LARKIN. Interpretative phenomenological analysis: theory, method and research. Los Angeles: Sage, 2009. ISBN 978-1-4129-0834-4.
- ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
- VÁGNEROVÁ, Marie. Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-308-0.
- VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence. Vydání třetí. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.
- VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.
- VYMĚTAL, Jan. Speciální psychoterapie: úzkost a strach. Praha: Psychoanalytické nakladatelství, 2000. ISBN 80-86123-15-4.
- VYMĚTAL, Jan. Úzkost a strach u dětí: [jak jim předcházet a jak je překonávat]. Praha: Portál, 2004. ISBN 8071788309.

Elektronické zdroje

- Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy, Chapter: Interpretativní fenomenologická analýza, Publisher: MUNI Press, Editors: Tomáš Řiháček, Ivo Čermák, Roman Hytych, pp.9-43 (Kostínková, Jana & Cermak, Ivo. (2013). Interpretativní fenomenologická analýza. 9-43.) (Interpretativní fenomenologická analýza (PDF Download Available). Dostupný z: <https://www.researchgate.net/publication/281745581_Interpretativni_fenomenologicka_analyza> [accessed Oct 18 2017].)
- Standardy kvality sociálních služeb. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. (Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/5963> [accessed Nov 10 2017].)
- Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. Mezinárodní etický kodex sociální práce (Dostupné z: https://is.muni.cz/th/182582/pedf_m/Poradensky_system_-_Priloha_1.pdf [accessed Dec 11 2017].)

Slovníky

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

Příloha 1

Nabídka služeb NZDM Klub R-Mosty, Praha 3

1. **PORADENSKÝ ROZHOVOR** - odehrává se formou rozhovoru s uživatelem (nejlépe v samostatné místnosti - individuálně), obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit.

(Za pracovníkem můžeš přijít s tím, aby ti pomohl najít řešení tvé otázky. Pomůže ti uvědomit si, v čem problém/jádro otázky vězí, společně navrhnete možnosti, jak problém řešit. Klíčem k řešení tvé otázky jsi vždycky ty... Pracovník ti rád k řešení nebo odpovědi pomůže.).

2. **ROZHOVOR** – všeobecný rozhovor, jako metoda vytváření vztahu klient-pracovník, neobsahuje témata vymezená v jednotlivých typech poradenství.

(S pracovníkem si můžeš promluvit o čemkoliv chceš (kamarádi, rodina, sex, škola, práce, volný čas, drogy a závislosti, problémy, radosti, zážitky...). Můžete u toho bát sami nebo i ve skupině. Pracovník se snaží ti porozumět, dobře vnímá, co říkáš a oceňuje to. Neboj se pokecu, pracovník si totiž povídá rád...).

3. **ONLINE ROZHOVOR** – interakce s uživatelem prostřednictvím sociální sítě nebo e-mailu (řídící se zvláštními zásadami).

4. **SITUAČNÍ INTERVENCE** - sociálně pedagogická práce v situacích, které spontánně vznikají v prostoru klubu. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi dětmi, komentuje a přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které přetváří běžnou situaci v pedagogickou práci.

(Pracovník ti nabízí svůj pohled (komentář) na to, co říkáš, jak se chováš a pomáhá ti tak uvědomit si souvislosti a důsledky tvého jednání. Nabídne ti další možnosti, jak se na problém nebo téma o kterém mluvíš, dívat. Pomůže ti tak třeba nalézt zatím neznámý pohled na věc...).

5. **SKUPINOVÁ AKTIVITA** - aktivita vycházející s iniciativy klientů, často bez přispění pracovníka, zahrnuje volnočasové aktivity – hra na kytaru, fotbálek, PC hry, chat na internetu, poslech hudby atp.; pracovník zprostředkovává např. jen pomůcky, materiál.

(Pokud se chceš věnovat volnočasovým aktivitám (fotbálku, stolním hrám, šipkám, kytarám, počítači...), pracovník ti k tomu pomůže zajistit podmínky (půjčí ti například vybavení). Her se také může s tebou a kamarády zúčastnit.).

6. **PRÁCE SE SKUPINOU** - práce se skupinou cílená od pracovníka ke skupině zaměřená na rozvoj psychosoc. dovedností klientů; skupinové diskuse, skupinový výlet, apod..

7. **VZDĚLÁVÁNÍ/DOUČOVÁNÍ** - pomoc s učivem, doučování, učení dovedností.

8. **Pobyt v zařízení**

9. Zprostředkování a informační servis

(Pokud sháníš nějakou informaci, potřebuješ si nutně zatelefonovat nebo chceš od klubu dostat třeba antikoncepční prostředky, přijď za pracovníkem a domluvte se...).

10. PRÁCE SE SKUPINOU - práce se skupinou cílená od pracovníka ke skupině zaměřená na rozvoj psychosoc. dovedností klientů; skupinové diskuse, skupinový výlet, apod..

11. KRIZOVÁ INTERVENCE - rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, je to cílená intervence zaměřená na zvládnutí potíží, obsahuje také návrh opatření; vykonávají pouze školení pracovníci

12. DOPROVOD - fyzický doprovod do instituce a asistence klientovi při jednání.

13. KONTAKT S INSTITUCÍ – jednání s institucí ve prospěch klienta.

14. KONTAKT S RODIČI - vychází z potřeb klienta, vždy se souhlasem klienta; zájem ze strany rodičů, předání informací např. o pobytu klienta v klubu.

15. KLIENTSKÁ PRÁCE - společné definování dohody s klientem, tvorba individuálního plánu, revize a konzultace o tématu IP a dohody (případová práce).

(Každý návštěvník Klubu se může stát „klientem“ této sociální služby (Klubu R-Mosty). Co to znamená? Můžeš s Klubem uzavřít ústní (nebo i písemnou) dohodu ze které vyplývá, že ti jsou pracovníci k dispozici při řešení tvých životních kroků a situací (obtížných i radostných).

S pracovníkem v soukromí vyplníš jednoduché dotazníky, které vám oběma napoví, čemu je dobré se věnovat proto, abys byl v životě spokojenější. Zvolíš si „svého“ (klíčového) pracovníka, se kterým se minimálně 4x v roce na patře setkáte a podíváte se na to, jak se máš a jak se ti daří. Za pracovníky můžeš přijít se svými potřebami kdykoliv (v otevírací době). Kdykoliv můžeš požádat o nahlédnutí do tvé složky, kde jsou napsané všechny aktivity, které jsi v klubu dělal/a.).

Příloha 2

Ukázka přepisu rozhovoru, 49 minut

Výzkumná otázka je, jak pracovníci NZDM prožívají své obavy s klienty. Co bys k tomu řekla?

Jak je prožívají? Co prožívají, nebo obsahy?

Všechno.

Tak první mě napadají asi prožitky jako spíš způsob. Když si třeba vybavuju, když jsem nastoupila anebo když mám nějaký horší období, že třeba jsem unavená nebo v osobním životě je to těžší, takže člověk je takovej bezranější v tý práci... tak si vybavuju, že třeba ty obavy se projevují i tělesně. Že opravdu je cejtit, že buší srdce, člověk je takovej jako nervózní. Vlastně to prožívání je podobný, jako když je člověk vystavenej nějakýmu nebezpečí. Možná někdo takhle prožívá zkoušky ve škole. Byl to úplně jinej druh ohrožení pro mě, tak mi to spíš připomínalo fakt jako nebezpečný situace, kdy je pro mě něco důležitýho ohroženo. Byť v podstatě nikdy jsem se nebála o fyzický bezpečí, ale cejtla jsem, že způsob, jakým se ti klienti chovaj, tak se ohrožuje nějaký moje sebepojetí, hodnota... skrz třeba jejich posměch nebo to... takže si prostě vybavuju jako pocity tělesný silný, takže si umím představit, že některý lidi to můžou, jako by přes tělo... víc nebo míň. Pak si myslím, že ...jak používáš to slovo zaplavený, tak je možný, že když ty obavy jsou hodně intenzivní tak můžou až jakoby přelejzat do toho, že bráněj tomu člověku v práci, jako kvalitní. Takže můžou bejt takový zaplavující například ty obavy. A pak ale zase mám dojem, že když je jakoby pracovní kolektiv, a lidi zvláště zkušenější, který člověka vedou, ... a supervizor..., tak když jsou jakoby opravdu podpůrný a umí to dobře rámovat ty obavy, tak je to zase úplně perfektní jakoby nástroj k tomu růst jako člověk. Že mám pocit, že když tam je to uvědomění „bojím se“ a teď to to jako dovolím říct a zjistím, že za to nejsem odsuzovaná, nejsem za to peskovaná, nějak perzekuovaná, nejsem podivňouš v práci, ale je mi řečeno, že je to běžný, normální a je to něco, na čem můžeme pracovat, tak potom ... to vlastně jakoby popisuju svoji cestu... tak potom už to pro mě byly jenom takový jako obsahy pro supervizi nebo intervizi se spolupracovníkama. A spíš šlo jenom o tom podiskutovat a přicházet na konkrétní řešení konkrétních strachů.

A vlastně si i uvědomit, že nemusím zvládat všechno. Že prostě jsou situace, který... třeba můj jinej kolega nebo kolegyně... pro ně nejsou tak náročný, takže se tomu vystaví. Třeba práce se skupinou, která je pro mě těžká. Ale zase je pro mě méně těžký jít do hlubokých témat. A vím, že třeba zas jiný kolegové říkali, že měli třeba strach, že budou moc vtíravý pro ty děti nebo tak. Ale mám pocit, že člověk nemusí být superhero, ale může si to rozložit v týmu. Takhle asi obecně...

Představ si teď, že začíná tvoje přímá práce na klubu. Vžij se prostě do té situace, že seš na začátku otevíracky vlastně. A jaký jsou tvoje strachy?

Moje strachy jsou, že přijdou hodně konfliktní děcka, starší. Nevím proč, ale u mladších nemám ten problém. Ale starší, třeba 14ti, 15ti, bude jich víc a bude mezi nima nebo se mnou nějaký konflikt, kterej bude jako hrozně těžko řešitelný. Tak situace bude spletitá a já nebudu vědět, co v ní mám dělat. To je třeba jakoby strach... a občas třeba takovej strach, aby nepřišel někdo, kdo je třeba hodně v krizi, protože to je pak jako takový hodně apelující, aby člověk nějak to nezvorál a pak toho člověka nějak jako neposunul někam jako do špatně. Ted' třeba přišla ta klientka, která říkala, že se stalo něco fakt hroznýho, tak jsem cejtla jako bušení, bylo mi nepříjemně. Pak jsem zjistila, že ji trápí něco, co pro mě není ohrožující. Prostě jako měla jsem velkej strach, že se něco stalo s jejím dítětem a nakonec naštěstí to byl problém ve škole, kterej ale není za nějakou hranou, jako že by ho jako... nad naši sílu. Takže jako buď se bojím konfliktu, nebo se bojím toho, že ten klient bude prožívat něco tak těžkýho, že to já bych už těžko zvládala.

Ty popisuješ jako strašně hezký detaily, nad kterýma já jsem se zamejšlel v hlavě, na který bych se bejval doptal... a tak je klidně pojd' me ještě rozvinout... co si ti tady děje, v tobě?

Uvědomuju si ty obavy a snažím se jako by s nima nějak vyrovnat. Takže jsou uvědomovaný a to už právě díky té nějaký práci, která je za mnou. Že ze začátku jsem měla spíš jenom tendenci je potlačovat na té intenzitě. A teď už si je uvědomuju a nějakým způsobem se snažím najít nástroje v sobě nebo ve svém okolí, který to jako zmírní. Takže vím, že třeba když přijde člověk v krizi, tak pomůže od toho trochu poodstoupit, uvědomím si, že třeba můžu zavolat kolegovi, že se něco nemusí třeba řešit okamžitě, že prostě nejde hned v tu chvíli o život. A ve chvíli, kdyby tam byl třeba nějaký konflikt s těma klukama, tak to pomáhá taky jako trochu poodstoupit, ale zároveň jako uvědomění, že jsou tady prostě kolegové. Že taky už jsem něco zvládla,

tak můžu znova jakoby tou situací projít. Hodně mi pomohlo, když jsme na supervizi probírali, že ty konflikty, že to člověk jako nemusí brát, že to musí jako vyhrát. Že to musí nějak jako strašně ustát. Že vlastně se dá učit i ze situace, která dopadne hrozně.. třeba rozbitej klub a napadenej pracovník a tak. Ale i z toho to pak prostě dá nějak vzít a učit se z toho. Takže vlastně kus toho strachu může odejít tehdy, když se to vevnitř trošku přeskládá to paradigma. A už se na to jakoby dívám jinak. Už né jako na zápas mezi mnou a těma dětma, ale na situaci, ve který jsme tak nějak všichni spolu a prostě nějak ji prožijem.

Přemýšlím o potenciálním řešení tý situace, protože tím jsem víc připravená a tím ten strach je menší.

A když se zaměřím jenom jakoby na to tvoje osobní prožívá bez těch plánů. Jenom kdyby ses podívala jenom na sebe jako sondou nějakou z vrchu... jako metapohledem, prostě zdálky. Tak jak se to v tobě rozehrává? Co to v tobě vyvolává? Jak ti běží co v hlavě?

Hodně záleží na kontextu. Jako když mám dobrej den, to znamená ... už takový blbosti, jako že je člověk vyspalej, nějak prostě psychiky stabilní, jako najedenej... prostě jakoby tělo je v pohodě a psychika z nějakýho důvodu, někdy i nejasnýho, prostě taky, tak v podstatě ty obavy jsou jak jako malý kuličky hrášku, jo. Jsou tam, vím o nich, ale zatím mi nebrání téměř v ničem, spíš jsou totiž v podobě výzvy. Spíš se ten strach v podstatě transformuje do výzvy a asi tak jako... takže tam to jako nerozehrává nic moc. Tam funguju na tělesný úrovni stejně, a v tý mentální mě to ani nevybuzuje k těm plánům... spíš tak si jako pluju, vím o tom strachu, ale zároveň vím, že to prostě dneska zvládnu, protože se cejtím stabilně. Pak jsou dny, kdy můžu bejt oslabená třeba kvůli nějaký probíhající nemoci nebo slabosti těla prostě... nebo nevyspání, co já vím. Anebo může bejt nějaká jakoby křehkost tý psychiky, protože se třeba v jiných oblastech života třeba děje něco, co ovlivňuje i mě... tak v ten okamžik ten strach má jakoby takový tendence jakoby mě zaplavit a právě jakoby ovlivňovat i moje tělesný prožívání... to tělo jako by reagovalo, že by mělo bejt teď pod nějakým útokem... a v ten okamžik to ve mně vyvolává.. kromě těch plánů... i takový jakoby různý moje tendence se uklidnit... takže na mě hodně funguje kafe, hodně si chodím dělat pití různý, nebo se snažím zaměstnat nějakou činností. A hrozně pomáhá, když je ten klub plnější, ne jako teď, kdy je dětí málo, tak vklouznu prostě do práce, která je. A v ten

okamžik ten strach téměř jako odchází, protože vůbec prostě není vůbec prostor na to myslet.. a věnuju se hodně tý přímý práci, to mě baví a řeším tady a teď.

Co je spouštěčem těch obav na tý přímý práci?

Když se nedávno stalo něco takovýho... teď mě to třeba nenapadá, protože kluci nedorazí, prostě k nám teď nechodí pubertáci, takže tuším, že se to hned tak nestane. Ale bylo období, kdy sem chodili děcka nás vyloženě vysírat, takže člověk věděl, že když se to stalo předevčírem, tak se to může stát zase.

Ty tady popisuješ, čím se to rozehrává v tobě... a je tohle pro tebe nějak typický?

Myslím, že jo, že to je nějaká moje reakce na ohrožení...

V jiných situacích by teda mohla probíhat tak nějak podobně...?

Jo, jo.

Jak tě strachy ovlivňují?

Dost. Protože jsem založením jako úzkostnej člověk, mám nějakou neurózu i úzkostnou, beru léky od psychiatra. Takže jako to téma je pro mě jako aktuální hodně. Ale zároveň mě asi baví ho překonávat. Že vím, že když jsem se... já jsem nikdy nechtěla pracovat s dětma a pak jsem se k tomu dostala tím, že jsem dělala dobrovolnici ve slovenský romský osadě... a tam se spojilo to, že i když to tam bylo nějak drsný, tak mi tam zároveň bylo nějak dobře a přirozeně. A do Prahy jsem už jela s tím, že přesně v takovýhle práci chci být. Takže když jsem pak začala dělat v nízkoprahu, v Karlíně, tak bylo to jiný. Ty děti byli mnohem míň vděčný než v tý osadě, v něčem to bylo jakoby náročnější. Ale byl tam ohromně ten pocit výzvy a toho, že jsem tak, kde mám bejt. Takže by se dalo říct, že když se mi ten strach mění ve výzvu... nebo... ráda si měním strach ve výzvu. A v ten okamžik už mě ovlivňuje v tom smyslu, že mě baví do toho jít. Když ten strach přeroste nějakou míru, že už to nejsem schopná vnímat jako výzvu a mám pocit, že mě to ničí... tak odcházím. ... z prostředí, ze situace, z toho způsobu života.

Jak to ovlivňuje vlastně tvoje chování k lidem, když máš takovouhle obavu, strach v tý přímý práci?

Určitě jsem staženější a agresivnější. Když jakoby cejtím strach, tak mám pocit, že ze sebe nedokážu dát tolik, kolik jako normálně. Když mluvíme teda o práci. A mám tendenci se bránit a mluvit třeba agresivně, naštvane. Anebo naopak se nějak jako stáhnout a bejt taková pasivní. Když jako prožívá strach nepříjemným způsobem, ne jako výzvu. Když ho cejtím jako výzvu nebo si ho tak přeložím, tak do tý situace jdu a

snažím se chovat jako co nejpřirozenějc a občas se dostávám do takovýho jako rauše, jako když člověk prožívá jako dobrodružství, nebo je to vlastně zábavný, adrenalin, ale ne nepříjemně.

Ted'ka jsme se věnovali hodně tomu, co je jakoby dáno tebou při vstupu do tý práce. Ale neopouštíme tohle téma, ještě to bude určitě zaznívat v těch dalších oblastech. A já se tě ještě chci ted'ka zeptat: jsou ty obavy jako způsobený jakoby tímhle druhem lidí? Je to těm klientama ty obavy?

Je to spíš způsobený jejich chováním. Jakoby by to vcelku mohli bejt (pauza) asi jakékoli druh lidí, kterej prostě má tendence zkoušet hranice a překračovat nějaký, minimálně psychický bezpečí toho člověka. Je to vyloženě kvůli tomu, že narážej, že používaj posměch a nějakým způsobem urážky, znehodocení. Tak to je pro mě nějak těžký, to ve mně vzbuzuje strach. Ale dokážu si představit, že to nedělají jen děcka, co chodí do klubu, ale když si představím, že bych třeba pracovala s vězněma, tak si umím představit, že tam se to bude dít.

Další oblast, co v tobě vyvolává obavy, to jsou nějaký urážky osobní?

Ano.

Jak právě tohle se v tobě prožívá? Když jde o tyhlecty urážky například? Osobní útoky.

To je zajímavý... protože ještě je jakoby rozdíl, kdo ty urážky dělá. Jestli to jsou klienti, který nějakou svojí osobností nasedají na nějaký moje mechanismy nebo zkušenosti z dřívějška.. třeba když je ten klient podobnej klukům, který mě ubližovali, právě urážkama... tak to nasedá mnohem víc a já se cejtím mnohem ohroženější, než když to dělá typ člověka, kterej takhle nenedá a ty jeho urážky já jsem schopá brát mnohem víc s nadhledem. Možná ze začátku práce pro mě byly ty urážky a vyloženě, když mě ty děcka neposlouchaly... když jsem třeba řekla „a dost, bežte ven, protože tady už se chováte agresivně“, a oni nešly, zatímco postupem doby už to spíš začlo bejt ne ta urážka, ale že jsem začala mít pocit, že nezvládnou tu situaci. Když se mi třeba začnou prát na klubu a já je nebudu schopná odvést.

A to je jakoby obava spíš za to zařízení?

Ne. To je spíš obava z toho, jestli jsem tak dobrá a dokážu to zvládnout.

Aha, aha. Takže tam nejde o to, že se dotýkají tvý osobní hranice, v první řadě, de tam o to, jestli ty to dokážeš jako kompetentně zvládnou nějak?

Ano.

To, za čím jde tvoje hlava, je to, jestli to zvládneš?

Je to tak. Myslím si, že čím víc člověk jako na sobě pracuje, nějak si uvědomuje tyhle věci a čím víc jsem byla schopná se oddálit od toho, abych to měla příliš spojený se svoji jakoby hodnotou nebo kompetentností a díky tomu hodnotou, tím jsem byla klidnější. Vlastně to ohrožení těma dětma bylo o tom, jak já si je беру. Ne proto, že by ty děti byly nebezpečný.

Ovlivňuje tě nějak právě strach z těchhle situací klientských?

No určitě mě ovlivňuje v tom smyslu, že ... tím, že ty situace jsou častý, protože prostě naše děcka jsou takový, proto třeba právě potřebujou tu sociální práci. Protože takhle fungují a je to konfliktní způsob fungování, kterej je může někam dovést. Tak proto třeba já teď říkám, že si potřebuju odpočinout. Protože cejtím takový přepálení. Jako že se nestalo nic tak špatnýho nebo traumatizujícího, v x těch situacích si myslím, že jsem prošla dobře, v některých si myslím, že jsem mohla selhat a třeba zbytečně brzo volat policii nebo co já vím... křičet na děti nebo tak. Ale cejtím, že ta pravidelnost toho, že se to znova a znova a znova opakuje, tak mám dojem, že nejsem tak robustního uspořádání, abych se třeba otupěla. A zároveň je to taková svoboda přiznat si, že prostě jsem křehká a dlouhodobý vystavení se takovýhle výzvě není něco, v čem bych mohla pokračovat. Ale myslím, že některejm těm dětem se mnou může bejt fajn. A těch, kterých se vlastně bojím, tak s těma jsem si nenašla cestu. Já se pak víc bráním, než se snažím toho člověka provázet. Když to je prostě nějakej klučina, kterej má v agresivitě potěšení, tak pro mě to je tak cizí svět a on mě tak jako ohrožuje, že ... dřív to pro mě byla výzva, že jsem se snažila porozumět... po pěti letech jsem už udělala, co jsem mohla.

Myslíš, že ten svět toho klienta z toho může mít prospěch, když ty sis ty svoje strachy takhle zvědomila a jednáš na základě toho?

To určitě! Jako některý ty strachy se dali i sdílet s dětma... jako, že bylo fajn říct jim prostě „hele, ted'ka mi je nepříjemně v týhle situaci“, nebo tak... a někdy to mělo za účinek, že se ta situace zklidnila. Ale stejně byla dál hrozně náročná a další den se to třeba opakovalo

Ovlivňuje tohle přímo to tvoje chování k těm klientům?

No určitě, určitě! Jakoby formuje to můj způsob, jakým s nima mluvím a právě jestli jsem víc napojená na ně nebo jestli jsem víc v obraně. Nejlepší v tom kontaktu je jako bejt napojená na sebe, vědět, co prožívám a zároveň i s tím druhým člověkem.

Jenomže, když už je ten strach hodně ohrožující, tak já přestávám cejtit spojení s tím člověkem a už jsem jenom v sobě. Takže se jenom bráním, vlastně.

Jo jo, to je hezký tohleto tvoje popisování. Je taky možný, že některý strachy jsou spojený s prací, s pracovním prostředím? S tím, jakej tady je závazek, příkazy, prostor, nadřízený, metodiky, duch organizace nebo smysl práce?

Myslím si, že ne. Přemýšlím, že jsem byla jako ve dvou různých prostředích a mám dojem, že ve vobou jsem prožívala, i když tady teda mnohem víc, že můžu selhat. Že jakoby můžu nezvládnout, takže jakoby takovej děs z toho, že nesmím udělat chybu nebo... když tady někdo něco rozbije, tak to bude průšvih.

A tohleto říká jako kdo, že tohle se nesmí stát?

To říká někdo ve mně. Já mám jakoby pocit, že pracovní prostředí mi to nezpůsobuje, určitě ne jako tady.

To je super. Jsou tvoje strachy takový, že by ovlivňovali nějak tvůj vztah k tomuhle pracovnímu prostředí, k práci, k organizaci?

To určitě. Jakoby když ten strach převažuje, nebo nějaká únava z toho, že se prostě furt dějou nějaký konflikty, nějaký vymezování hranic a tak. Mně se pak do tý práce nechce. Jakože nechut' ráno vstávat a chodit do práce

Jaký myšlenky se ti honěj v hlavě, když se ti objevujou strachy?

Určitě se mi objevujou jako scénáře, co se může stát. Což se na jednu stranu snažím zastavovat, protože to je nesmysl, protože to není tady a teď'. Ale je to jako, když teď mluvíme o myšlenkách.

Okey, nějaký další ještě?

Pak různý pochyby, pochyby, jestli jsem dost kompetentní pro tu práci. Jestli tam mám bejt nebo nemám, jestli škodím, nebo jsem přínosem. Hodně kolem tý kompetence, no.

Je to jako kompetence osobnostní, nebo k roli pracovníka sociálního?

Je to kompetence k roli pracovnice v NZDM. Jako pracovnice v senior domě nebo jinde obstojím. Z toho nemám strach. Ale konkrétně při týhle práci s touhle cílovou skupinou, tak jestli prostě jsem na správným místě, když se vlastně bojím.

Takovýchle myšlenky se ti v hlavě objevujou. ... A řekla bys, že je na těch tvých obavách něco specifickýcho?

Nevím, jestli to není i u druhých, ale ten společnej jmenovatel je „obstojím jako profesionál, jsem prostě kompetentní?“ a to měřítko si dost do určitý míry vytvářím sama, protože třeba

zpětnou vazbu za ty roky většinou mám pozitivní na sebe jako na pracovníka. A jako ne že jsem jako hvězda nebo tak, ale myslím si, že jsem podle mě fajn, průměrněj jako pracovník nízkoprahovej a že jako rozhodně neškodím. Takže to měřítko, jak mám bejt dobrá, si jako vytvářím nějak, když třeba pozoruju lidí, kterým to jde líp než mně, nebo já mám ten pocit, že jim to jde líp než mně, že prostě si snáz ustojí tu autoritu nebo snáz navážou kontakt. Takže já si vytvořím nějaký měřítko a ten společnej jmenovatel, to specifikum se vždycky nějak dotýká mojí hodnoty jako pracovníka

A tyhle ty obavy, o který se bavíme jsou spíš jenom tvoje nebo je mají i ostatní?

Jakoby jestli prožívají něco podobnýho? Nevím, jestli jsem se setkávala s tím... nebo jako obavy o kompetentnost, to vím, že jsem zaslechla ve svých jako pracovních kruzích. Že to je jako určitě téma velký. Ale mám dojem, že ne vždy bylo spojený s tím strachem z dětí. Zatímco já jsem to měla hodně spojený s klientama. Oni to mohli mít třeba s provozem. Třeba.

Cože tebe teda nijak nestrachuje.

Ne.

Poznal bych na tobě, při tý přímý práci, že prožíváš obavy?

Poznal bys to asi při nějaký hodně vyhrocený situaci. Protože bych reagovala... vracím se teď ve vzpomínkách, tak si pamatuju, že jsem křičela....

Proč jsi křičela?

No aby dali... buď aby dali pokoj děcka... nebo aby šly pryč, byla jsem našťvaná... což si myslím, že je trošku odvrácená strana strachu. Že kdyby mě to neohrožovalo, tak si myslím, že bych neměla vztek, neměla bych pocit bezmoci. Myslím si totiž ... a to je ono... myslím, že mohly bejt situace, který byly vyhrocený, a já jsem vždycky měla radost, když se mi podařilo bejt vevnitř klidná. A to ten křik je pak jinej. Člověk třeba zvýší hlas, zakřičí. Ale je to úplně něco jinýho, než když jsem v emoci. Takže myslím, že to se pozná ten rozdíl. Myslím, že se dá křičet a dá se křičet bez hněvu, když musíš zařvat, protože ty děti jsou na to zvyklý. Ale pak si myslím, že je velkej rozdíl, když se bojí a pak je nasranej. Bejvaly takový docela fajn situace, že se nám dařilo v týmu, že to většinou chytlo jenom jednoho z nás, takže tam ten druhej vplul, byl ten klidnější a tu situaci třeba dokázal stáhnout. Nejhorší je, když tý situaci se podaří zasáhnout

všechny na tom klubu. Ale to mám dojem... buď si to nepamatuju, ale spíš si pamatuju to, že ten druhý vždycky dokázal přijít na pomoc. To bylo super. A že právě to mohl poznat, protože tam prostě vplul, aniž bychom si to řekli. Nějak to čuchal, cejtíl prostě. Že ta situace... že ji nemám třeba pod kontrolou. Tak to bylo moc prima. A vím, že jsem to měla podobně taky. Že jsem někdy prostě cejtíla, že ten kolega nebo kolegyně, že jsou jako trošku v úzkých nebo jsou třeba až moc našťvaný, že něco není úplně v pořádku, tak já tam prostě vklouznu a nějak to trošku učešu. To je jako moc fajn, když se tohle daří

Změnily tě nějak tvoje obavy?

Jo jo jo, já myslím, že k lepšímu. Jako protože mám to štígro, že jsem obklopena fakt nějak lidma, kde se o tom může mluvit a kolikrát se i přiznají, že třeba podobně prožívají to samý. Takže spíš jsem dostávala podporu a různé tipy na to, co s tím dělat. Takže si myslím, že jsem mohla povyrůst. A naučila jsem se přijímat, že mám nějaký omezení kam růst taky.

A co ty obavy? Změnily se nějak za průběh doby?

Možná se trošku utlumily, ale spíš bych si řekla, že je to možná typ obav, kterej je jako můj životní příběh se s nimi prát celý život. Protože nezmizely. Ale přišla jsem na to jak s nima víc pracovat. Právě to je jeden důvod, proč mě tak sociální práce baví s těma dětma nebo mladýma, to je že mě vlastně vychovali. Tím svým různým chováním. Vyzývali vlastně slabý místa v mé povaze, což znamená, že jsem měla strach, ale zároveň jakoby přežila jsem to, dozvěděla jsem se něco, něco jsem dokázala poopravit. Takže to je super. Neměnila bych.

Okey. Tak jo! Je tady něco, na co jsem se měl zeptat a nezeptal? V tomhle tématu?

Já mám pocit, jako kdyby jo... ale nevím, jako to přesně specifikovat. Něco jako, odkud se bere... že ten pracovník to prožívá tak vážně, že se bojí toho selhání. Nebo odkud se bere až jakoby přílišná vážnost... trochu mě napadá, že tam by možná mohly bejt, mimo jiný, i ty zákony a tak... a že ten pracovník je hrozně málo chráněnej. Že jako by třeba nějakým způsobem jednal, dokázal by čelit tomu, čeho se bojí, ale má třeba strach i z toho, aby jako nepřekročil nějaký etický kodexy nebo nějaký... pamatuju si... jednou jsem dala jednomu klukovi facku. Na vedení mi řekly „to né“, to bylo super... ale tohle jsou přesně ty momenty... to je jasné že takhle se chovat vždycky by bylo selhání. A vlastně slabost. Ale zároveň mám pocit, jako kdyby se ten obor tak zvláště

jako víc a víc svazoval a takovýchle situace by mohly bejt víc a víc co se týče jakoby postihů pro tyhle pracovníky.

Svazoval, protože se tady myslí jako by na tu ochranu toho dítěte a práv, ale ne na toho pracovníka? Že jsou málo chráněný?

No, no. Jakoby prostě, že občas jakoby správně mířená facka nebo nějaký ne přesně předepsaný chování může jako hrozně pomoci tomu cíli té služby. Ale přijde mi, že ve snaze jako ochránit... tak je to taková vlastně těsná kazajka, no.

Takže to pracoviště, když se k tomu takhle obloukem vrátíme, a ty podmínky, co jsou daný z vrchu dolů... a chudák pracovník, ten to musí nějak zvládat... tak vyvolávají jakoby tu vážnost toho prožívání?

Mám pocit, no. Jo, no, že aby pak jako neohrozil tu organizaci, kterou má rád, svých chováním, aby sám sebe neohrozil, nepřestoupil zákon. Já osobně mám dojem, že přes všechny ty možný nařízení a věci zákona, tak že přestávám vidět tu realitu ... abych nebyla jako kamarád, ale aby to bylo zase dost, a pro mě už to přestává bejt funkční. Já přestávám vidět ty lidi. Chci se nějak na lidský úrovni k těm klientům, lidem, jakoby vrátit s tou výhodou, že mám nástroje, kdy už tuším. Budu tom moct dělat jakoby lidštějc, mi připadá. K té únavě z těch klientů navíc přispívá i tohleto. Ono je někde za tím nějakou dobrou úmysl nějaký ochrany a kontroly a tak, ale už se prostě ztrácí... připojujou se prostě ty obavy, kde já něco přetřápnu i když by mi to přišlo naprosto přirozený. Najednou se dozvím, že by to mohl bejt přečin, jo. Chci dobrou věc a ještě za ní budu potrestaná.

Okey! Napadá tě ještě něco dodat?

Mám pocit, že toho prostoru pro to spontánní prostě ubývá.

Jsme na konci. Jak se ti zdál tenhle rozhovor?

Těžkej! Jsou to jakoby hodně citlivý oblasti, který člověk ani třeba nechce přiznat.

Moc ti děkuju! Za otevřenost, za upřímnost, takovou opravdu jako niternou! Cejtím to jako velkou pomoc.

A mně bylo příjemný povídat.

Abstrakt

Diplomová práce zpracovává téma obav, které prožívají pracovníci nízkoprahových klubů pro děti a mládež při své přímé práci. V teoretické části je vymezena služba NZDM, popsány její principy, cílová skupina, metody a ochranné mechanismy práce. Dále je rozpracováno téma pracovníků v této službě. V souvislosti s tématem práce je rozvedeno téma obav a strachu. Výzkumná část pomocí interpretativní fenomenologické analýzy A. Smitha zjišťuje, jak pracovníci NZDM své obavy prožívají a jaké jim dávají významy.

Z analýzy vyplývá, že významné je pro pracovníky prožívání frustrace, nejistoty a odmítnutí. Prožívání obav se odehrává na pozadí vlivů jejich osobního života, na poli uživatelova světa, vztahu s uživatelem, prožívání kompetentnosti, nároků pracovního prostředí a dalších. Ve fenoménu obav jde pracovníkům o bezpečí a vlastní hodnotu. Analýza nalézá výpovědi o strategiích, které pracovníci při zvládnutí obav využívají. Vyrovnáváním se s obavami získávají pracovníci pocit změny v jejich sebepojetí.

Abstract

The presented diploma thesis solves fears which are experienced by workers in low-threshold institutions for children and youth (NZDM) in their ongoing contact work. The theoretical articles are focused on the description of NZDM - its principles, target group, methods and protective mechanisms of work. The following articles describes workers in NZDM. Due to the topic of diploma thesis, the fears are defined in the next articles. The research part of the thesis solves meanings and experiencing of fears using the interpretative phenomenological analysis by A. Smith.

The analysis outcome is of high importance experiencing frustration, uncertainty and refusal. The fears are experienced in the background of their own personal life experiences, in the clients specific lives, in the relationship with clients, experiencing competency and work requirements. The most commented values are the intrapsychical safety and self-esteem. The analysis also shows the protective strategies for coping with the fears. Workers talked about the benefits of the experienced-problems.

