

Univerzita Hradec Králové  
Filozofická fakulta

Bakalářská práce

Univerzita Hradec Králové  
Filozofická fakulta  
Ústav sociální práce

Sociální pracovník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež  
Bakalářská práce

Autor: Klára Chaloupská

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: SPB Sociální práce

Forma studia: prezenční

Vedoucí: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Hradec Králové, 2020

## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Klára Chaloupská

**Studium:** U1714

**Studijní program:** B6731 Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce

**Název bakalářské práce:** **Sociální pracovník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež**

**Název bakalářské práce AJ:** Social worker in low-threshold children and youth facilities

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Tématem bakalářské práce je sociální pracovník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež včetně činností, které vykonává. Práce bude dále zaměřena na činnost NZDM a cílovou skupinu. Praktická část představí kvalitativní výzkum, který bude realizován pomocí polostrukturovaných rozhovorů s odborníky.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. LABÁTH, Vladimír. Riziková mládež: možnosti potencionálních změn. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. Série učebnic pro obor sociální práce.

**Garantující pracoviště:** Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

**Vedoucí práce:** Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

**Oponent:** Mgr. Michal Trousil, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 29.6.2018

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího bakalářské práce Mgr. Miroslava Kappla, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Klára Chaloupská

## **Anotace**

CHALOUPSKÁ, Klára. *Sociální pracovník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež*. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 2020, 65 str. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá tématem sociální pracovník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, zejména pak rolemi sociálního pracovníka, které v daném zařízení vykonává. Teoretická část je rozdělena do tří kapitol. První je věnována nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež (dále NZDM). Druhá kapitola se věnuje nepříznivé sociální situaci cílové skupiny. Zaměřuje se na rizikové chování a preventivní aktivity. Třetí kapitola je zaměřena na sociálního pracovníka a role, které vykonává při práci s jedincem i se skupinou, dle různých autorů. Závěr kapitoly je věnován psychickému úskalí, které může vzniknout. Praktická část je zaměřena na zmapování rolí sociálního pracovníka v konkrétním NZDM, pomocí kvalitativní výzkumné strategie. Použila jsem metodu polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky v daném NZDM. Cílem práce je vymezení rolí sociálního pracovníka v NZDM.

**Klíčová slova:** (nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, sociální pracovník, role, činnosti, riziková mládež)

## **Annotation**

CHALOUPSKÁ, Klára. *Social worker in a low-threshold institution for children and youth*. Hradec Králové: Philosophical Faculty, University of Hradec Králové, 65 pp. 2020, Bachelor Thesis.

The Bachelor Thesis deals with the topic of social worker in low-threshold institution for children and youth and focuses specially on the social workers' roles executed in such institution. Theoretical part is segmented into three chapters. The first one is devoted to the low-threshold institution for children and youth. The second chapter focuses on unfavourable social status of the target audience. Focus is also put on the risk behaviour and precautionary activities. The third chapter targets to the social worker and roles being executed within the work with individuals and groups (according to various authors). End of the chapter is devoted to the mental difficulties that may appear. Practical part is focused on mapping the roles of a social worker in the specific low threshold institution for children and youth (NZDM), where the mapping was performed with the utilisation of qualitative research strategy. I used the method of semi-structured interviews with the social workers in the specific NZDM institution. The main aim of the thesis is to determine the social worker roles in the NZDM institution.

**Keywords:** (low-threshold institution for children and youth, social worker, role, activities, youth at risk)

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce, panu Mgr. Miroslavu Kapplovi, Ph.D., za jeho pomoc a odborné rady, díky kterým jsem dokončila mou práci. Dále bych poděkovala sociálním pracovníkům, se kterými jsem mohla uskutečnit rozhovory do výzkumné části práce.

# Obsah

Úvod.....	10
<b>1 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1 Zakotvení NZDM.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 Princip nízkoprahovosti.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3 Kdo může být klientem NZDM? .....</b>	<b>15</b>
<b>1.4 Cíle NZDM.....</b>	<b>16</b>
<b>1.5 Metody práce aplikované v praxi NZDM.....</b>	<b>17</b>
<b>1.6 Návaznost .....</b>	<b>21</b>
<b>2 Nepříznivá sociální situace.....</b>	<b>22</b>
<b>2.1 Riziková mládež.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2 Rizikové chování u adolescentů.....</b>	<b>24</b>
<b>2.3 Prevence .....</b>	<b>26</b>
<b>3 Sociální pracovník nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Role a činnost sociálního pracovníka v NZDM.....</b>	<b>31</b>
<b>3.2 Klíčový pracovník.....</b>	<b>37</b>
<b>3.3 Psychická úskalí.....</b>	<b>39</b>
<b>4 Metodická část.....</b>	<b>41</b>
<b>4.1 Hlavní výzkumný cíl .....</b>	<b>41</b>
<b>4.2 Dílčí výzkumné cíle .....</b>	<b>41</b>
<b>4.3 Výzkumná strategie .....</b>	<b>42</b>
<b>4.4 Volba a popis výzkumného souboru .....</b>	<b>42</b>
<b>4.5 Popis organizace.....</b>	<b>43</b>
<b>4.6 Konkretizace výzkumného problému .....</b>	<b>44</b>
<b>4.7 Získání a zpracování dat.....</b>	<b>45</b>
<b>4.8 Rizika.....</b>	<b>46</b>
<b>4.8.1 Etická rizika.....</b>	<b>46</b>



<b>5</b>	<b>Vyhodnocení rozhovorů</b> .....	47
<b>5.1</b>	<b>DC 1: Role sociálního pracovníka, které jsou v NZDM vykonávány</b> ....	47
<b>5.1.1</b>	<b>Shrnutí DC 1</b> .....	53
<b>5.2</b>	<b>DC 2: Přístup sociálního pracovníka v NZDM k vymezeným rolím: identifikace, distanc, odmítnutí</b> .....	54
<b>5.2.1</b>	<b>Shrnutí DC 2</b> .....	55
<b>5.3</b>	<b>DC 3: Sociální pracovník a konflikt rolí</b> .....	56
<b>5.3.1</b>	<b>Shrnutí DC 3</b> .....	57
	Závěr a diskuse .....	58
	Použité zdroje .....	63
	Seznam tabulek.....	66
	Seznam příloh.....	66

## Úvod

V této bakalářské práci se budu věnovat sociálnímu pracovníkovi v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (NZDM). Dle mého názoru je to velice zajímavé zaměření v oblasti sociální práce, protože je rozmanité. Tato rozmanitost není pouze v oblasti činností, které sociální pracovník vykonává, ale cílová skupina je ohraničena věkem 6-26 let, z čehož je tedy patrné, že je pro pracovníka činnost náročná i v oblasti znalostí, které musí mít.

První NZDM, které jsem mohla navštívit, bylo NZDM Modrý pomeranč patřící pod organizaci Salinger, z. s. Toto zařízení jsem měla možnost poznat v rámci předmětu Průběžná praxe I. Tato zkušenost pro mě byla příkladem dobré praxe, ke které se velice ráda vracím. I proto jsem při výběru tématu bakalářské práce zvolila NZDM. Zařízení Modrý pomeranč mě zaujalo právě díky profesionalitě všech pracovníků. Dokázali mě zapojit do dění v klubu i do týmu při zpracování zajímavých úkolů. Zároveň bylo pro mne velice přínosné pozorování jejich práce. Každý klub má rozmanité zaměření, což je dáno věkovým ohraničením, ale i týmem pracovníků, který je tvořen doslova na míru potřebám klientů daného klubu. To je patrné na souhrě sociálních pracovníků, kteří působí velice klidně a přirozeně. Obdivuhodná je i souhra pracovníků a klientů, díky které dokáží spolupracovat. Činnost klubu je pro všechny zúčastněné o to příjemnější. Zaměřila jsem se tedy na sociální pracovníky v NZDM a na jejich role, které používají při poskytování služeb nebo jen při dění v klubu.

Hlavním cílem bakalářské práce je vymezení rolí sociálního pracovníka v NZDM. Dále jsou stanoveny tři dílčí cíle. Prvním dílčím cílem je mapovat, jaké role sociálního pracovníka jsou v NZDM vykonávány. Druhým cílem je zjistit přístup sociálního pracovníka v NZDM k rolím, které uvedl. Zda u daného pracovníka dochází k identifikaci, odstupu, nebo distanci k některým rolím. Třetím dílčím cílem je zjistit, zda se některý sociální pracovník dostal do konfliktu rolí.

Pro splnění těchto cílů je zvolena kvalitativní výzkumná strategie, aby bylo možné zjistit detailní informace o jednotlivých rolích a postojích sociálních pracovníků. Použita je metoda polostrukturovaných rozhovorů, ke kterým jsou osloveni sociální pracovníci v NZDM.

Práce je určena především odborníkům z praxe zabývající se problematikou těchto zařízení. Zároveň ale může pomoci i studentům VOŠ nebo VŠ, kteří si právě volí své praxe a chybí jim určitá představa o činnosti sociálního pracovníka v NZDM.

Toto téma je členěno do jednotlivých kapitol. Teoretická část obsahuje obecnější poznatky a část praktická se věnuje výzkumu zaměřenému na sociální pracovníky v daném zařízení.

Teoretická část je zaměřena na popis NZDM jako takového, aby čtenář získal poznatky o zařízení. Následuje kapitola o nepříznivé sociální situaci, která popisuje rizika cílové skupiny zařízení a jak rizikům předcházet pomocí preventivních aktivit, na které je NZDM také zaměřeno. Třetí kapitola se věnuje sociálnímu pracovníkovi v NZDM. Konkrétně jeho schopnostem, dovednostem a rolím, které využívá v zařízení. Dle mého názoru je třeba věnovat se i psychickým úskalím, která jsou přítomna při výkonu sociální práce v jakýchkoli zařízeních, protože tato práce klade na člověka poměrně velikou zátěž. Je tedy třeba, aby si veškerých rizik byl sociální pracovník vědom, a zvládal je minimalizovat nebo odbourat pomocí jednotlivých metod nebo pomocí již nabytých zkušeností.

Výzkumná část se zaměří na sociální pracovníky v rámci jednoho zařízení. Toto zařízení bude stručně představeno. V jednotlivých podkapitolách budou popsány výzkumné metody, strategie i rizika výzkumu. Následně dojde k samotnému vyhodnocení rozhovorů uskutečněných s odborníky z praxe. Jejich shrnutí budou uvedena v závěru práce.

# 1 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

K roku 2020 je v registru poskytovatelů sociálních služeb portálu Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV) zaregistrováno 249 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. (Registr poskytovatelů sociálních služeb)

Vznik NZDM můžeme zařadit (dle Čechlovského) už do poloviny devadesátých let, avšak k velkému rozvoji došlo mezi lety 1999–2002. Vznik se dělí na čtyři historické mezníky:

## **Mezník první – streetwork**

Velký význam měla práce na ulici. Na základě usnesení vlády č. 341/94, k Programu sociální prevence a prevence kriminality vznikla roku 1994 funkce sociálního asistenta, který zajišťoval sociální prevenci. Byli to pracovníci okresních úřadů, kteří se zaměřovali na děti a mladistvé, žijící rizikovým způsobem života, v jejich přirozeném prostředí i čase. Tyto děti a mladiství se projevovali nápadně – trávením volného času bez smysluplné náplně, chováním s asociálními či antisociálními prvky, komunikací obtěžující okolí apod. Chybějící systematické vzdělávání přispělo ke vzniku spolupráce sociálních asistentů s kolegy ze Saské sociální akademie, kteří koncipovali ucelené vzdělávání v problematice streetwork. Od roku 1995 začali sociální asistenti zřizovat zařízení, kam s klienty postupně přecházeli, čímž vznikala první NZDM. (Čechlovský, 2005)

## **Mezník druhý – grantová politika nadací**

Zásadní roli hrály finanční zdroje, byly minimální. Proto začaly vznikat nadační fondy např. Program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha, Program Gabriel Nadace Rozvoje občanské společnosti apod. Z tohoto důvodu v období devadesátých let vznikala a rychle se rozvíjela další NZDM. (Čechlovský, 2005)

## **Mezník třetí – pracovní skupina ČAS**

Roku 1997 vznikla profesní organizace Česká asociace streetwork (ČAS), kde byla řešena problematika nízkoprahových zařízení. V roce 2001 nastoupila pracovní skupina, která se soustředila na NZDM. Došlo k vymezení standardů NZDM, následovaly rozvojové audity NZDM, semináře pro dokončení standardů apod. Zásadní bylo vzdělávání pracovníků, kteří získali množství informací a zkvalitňovali tak poskytování služeb. (Čechlovský, 2005)

## **Mezník čtvrtý – osobnosti**

Dle Čechlovského je třeba zmínit čtyři hlavní osobnosti. **Jiří Staniček**, který byl jedním z prvních sociálních asistentů a zároveň i spoluzakladatelem jednoho z prvních nízkoprahových zařízení v Jaroměři. Vytvářel jedny z prvních definic, formulací a pojmů v oblasti streetwork i u vznikajících zařízení a center pro děti a mládež. **Vladimír Bodlák** byl aktivním členem pracovních skupin pro vytváření standardů sociálních služeb, kde pracoval na pojmech nízkoprahovost v sociálních službách a nízkoprahová zařízení. **Petr Klíma**, sociální pedagog, byl spoluzakladatelem ČAS, který se podílel na zavádění standardů. Zejména přispěl k realizaci programu Gabriel. **Aleš Herzog** stál u zrodu a koordinace pracovní skupiny ČAS, vytvářející standardy NZDM. Inicioval vypracování projektu Vzdělávací program Gabriel a zároveň koordinoval Radu projektu, která program řídila. (Čechlovský, 2005)

Vznik NZDM se dělí do dvou etap. V první najdeme vývoj NZDM před zavedením zákona č. 108/2006, o sociálních službách do oblasti nízkoprahových služeb a druhou etapou je vývoj nízkoprahových služeb po nabytí účinnosti tohoto zákona. Počátek první etapy můžeme zařadit do roku 1995, kdy byla základna tvořena dle německého modelu klubů pro mládež. Ve druhé etapě dochází k vymezení činností nabízených v NZDM zákonem o sociálních službách, který vstoupil v platnost v lednu 2007. (Kappl, 2010)

### **1.1 Zakotvení NZDM**

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je tedy dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §62 sociální službou, která je určena dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společenskými nežádoucími jevy. Tato služba je poskytována ambulantní a terénní formou. Jejím cílem je zlepšit kvalitu života dětí a mládeže 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 (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Dle Vyhlášky č. 505/2006, §27 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
  1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
  2. pracovní výchovná činnost s dětmi,
  3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:  
aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,
- c) sociálně terapeutické činnosti:  
socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob. (Vyhláška č. 505/2006)

## **1.2 Princip nízkoprahovosti**

V historii se tímto principem zabývalo několik osobností již při vzniku NZDM v devadesátých letech, proto je tedy zřejmé, že se jedná o základní kámen při poskytování služby. Díky němu dochází k maximálnímu zpřístupnění. Cílové skupině umožňuje dostupnost nabízených služeb tak, že jsou odstraněny časové, prostorové, psychologické i finanční bariéry. (Pojmosloví NZDM, 2008) V praxi to znamená umožnění cílové skupině vyhledat prostory zařízení, vytvořené k bezpečnému trávení volného času, a využít nabídku poskytovaných služeb, ze které si klient sám volí, zda a co z nabídky využije.

Bezpečnost není jen v primárním slova smyslu, ale znamená i anonymitu klienta. Veškerá dokumentace je tvořena se souhlasem a s právem klienta do ní nahlížet. To, co klient právě prožívá a sděluje pracovníkům, je akceptováno tak, jak to sděluje. Klíma (2004) také uvádí, že proces, kdy se stává z pouhého návštěvníka klient, vyžaduje citlivost, a způsob vstupu klienta by měl být respektován.

K užívání služby není zapotřebí registrace ani pravidelná docházka. Klient si sám volí, kdy bude do služby docházet a kolik času v ní stráví. Za čas strávený ve službě ani za poskytnuté sociální služby mu nejsou účtovány žádné finanční poplatky. Službu může využívat kdokoli, kdo spadá do cílové skupiny sociální služby, a není překážkou ani pasivita či názorová odlišnost. Klient tak nemá povinnost zapojit se do připravených

činností. Pokud by však svým chováním omezoval nebo ohrožoval sebe, ostatní klienty, sociální pracovníky či službu jako takovou, mohl by mu být udělen zákaz k využívání služby. (Pojmosloví NZDM, 2008)

### **1.3 Kdo může být klientem NZDM?**

Cílovou skupinou jsou děti a mládež ve věku od 6 do 26 let. V některých případech je vhodné dělení do tří skupin 6–12 let, 13–18 a 19–26 let. Toto dělení není prioritní, ale každá z těchto skupin se zabývá jinými problémy a prožívá různé události. Proto je vhodnější oddělit mladší a starší klienty, aby nedocházelo k negativnímu ovlivňování.

Klientem může být ten, kdo se nachází nebo je ohrožen nepříznivou sociální situací, do níž patří konfliktní společenské situace (delikventní činnost), obtížné životní události (vztahy, rodina, problémy ve škole), nebo omezující životní podmínky. Dle Zemanové a Dolejše lze do cílové skupiny zařadit i dítě nebo mladistvého, který získal negativní zkušenosti např. zanedbávání a týrání v dětství, promiskuita, návykové látky, šikana.

Dále pokud žije nebo se pohybuje v konkrétní lokalitě, kterou můžeme vymezit buď sociálně, nebo geograficky. Nebo pokud se nemohou nebo nechtějí zapojit do standardních volnočasových aktivit, vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče, dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času, nebo trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu, mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí, nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb. (Pojmosloví NZDM, 2018)

V praxi se tak v NZDM můžeme setkat s jedinci, u kterých se projevuje opakované deviantní chování (např. záškoláctví, krádeže) nebo s mladistvými, kteří užívají nebo experimentují s návykovými látkami např. alkohol, cigarety, marihuana.

Častým problémem dospívajících jsou vztahy, ať už přátelské, milostné nebo rodinné. Člověk, který má jistotu v rodinném zázemí a má možnost využívat volnočasové aktivity (kroužky), kde se může dále seznamovat a vytvářet vztahy, má více zkušeností, ale v první řadě i více možností, jak navazovat odolnější přátelské vazby. Na druhé straně ten, kdo dochází pouze do školy, kde zná jednu skupinu lidí, jejíž vazby nejsou příliš pevné, zejména v období adolescence, mají vztahy často nepředvídatelný charakter. Na jedince je kladeno vysoké citové vypětí, které ze dne na den vyvstane na povrch a teenager ho může vyhodnotit jakkoli. Mladý člověk je více zranitelný, může tak ublížit sám sobě nebo svému okolí. V tuto chvíli je důležité mu správně naslouchat,

zareagovat na jeho problém, minimalizovat hrozící rizika např. psychické nebo fyzické nebezpečí (řezné rány na těle, pocity samoty, inklinace k návykovým látkám).

K vymezení klienta patří i vymezení jeho práv. Základní jsou zařazena v etickém kodexu ČAS, určeném pro sociální pracovníky NZDM. Pracovník by měl ctít Listinu základních práv a svobod a zákony České republiky. Dále respektovat právo na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii, seberealizaci v rámci programu, aby nedocházelo k omezování práv druhých, což chrání sociální pracovník v zařízení. (Etický kodex ČAS)

#### **1.4 Cíle NZDM**

Obecným cílem práce v NZDM je zvýšit kvalitu života dětí a mládeže 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. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Jde o vytvoření podmínek, za jakých děti a mladiství mohou bezpečně řešit veškeré problémy, které vznikly jejich jednáním, chováním a prožíváním. Cílem je tedy zabezpečit:

- podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí,
- snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování,
- zvýšení sociálních schopností a dovedností,
- podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity,
- nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit,
- zlepšení kvality jejich života,
- předcházení nebo snížení zdravotních rizik souvisejících s jejich způsobem života,
- lepší orientaci v jejich sociálním prostředí,
- podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. (Pojmosloví NZDM, 2008)

Dílčí cíle dle Klímy zahrnují snižování rizik vyplývajících z rizikového chování, minimalizaci různých druhů interpersonálních konfliktů, zprostředkování



kvalifikovaného řešení problému a zejména identifikaci a přijetí klientem, snížení nebezpečí sekundární deviace a patologizace nebo také nálepkování některých dospívajících, stabilizaci nepříznivé sociální situace klienta a rozšíření jeho životních možností a příležitostí. (Klíma, 2004)

S tímto výčtem souvisí i poslání NZDM, kterým je provázet děti a mládež obdobím dospívání, poskytnout jim informace, nabízet odbornou pomoc a podporu v nepříznivých sociálních situacích a předcházet tak jejich selhání a sociálnímu vyloučení. Jedná se o snahu o pozitivní změnu jejich životního stylu tak, aby došlo k začlenění se do společnosti. (Pojmosloví NZDM, 2008)

Důležitost a význam NZDM nenalezneme pouze při pohledu na jedince, který je ohrožen několika rizikovými faktory, významnost NZDM je nezpochybnitelná i směrem ke společnosti. Společnost může rizikové chování chápat jako ohrožení norem. V minulosti, na počátku 60. let, bylo rizikové chování chápáno jako nemoc, kterou je třeba odbourat v nejlepším případě medikamenty, ale už tehdy mladiství „pacienti“ uváděli, že je pro ně taková léčba velmi náročná, bohužel jejich názor nikdo nebral příliš vážně. Stále byl hlavní zisk než kvalita poskytnutých služeb. (Rufér, 1998) V dnešní době můžeme vidět rozdíl mezi takovou léčbou a pomocí zaměřenou na klienta. Dnes se pracovníci zaměřují na potřeby klienta a společně s ním individuálně plánují.

### **1.5 Metody práce aplikované v praxi NZDM**

K naplnění procesu individuálního plánování a vytvoření individuálního plánu je třeba použít určité intervence, mezi které patří **kontaktní práce**. Je jednou ze základních metod nízkoprahových služeb, díky níž vytváříme základní pracovní rámec potřebný pro realizaci konkrétního výkonu. Jedná se o specifický druh kontaktu s uživatelem – vztah důležitý pro danou práci. Cílem je navázání vzájemné důvěry a vytvoření podmínek pro poskytnutí dalších služeb a rozvoj kontaktu. Kontaktní práce má podobu rozhovoru v prostředí např. klubu, terénu – hřiště, kontaktní místnosti. Klíma uvádí, že krédem kontaktní práce je „*přiblížit odbornou nabídku služeb co největšímu počtu potencionálních uživatelů*“. (Klíma, 2004, s. 371)

Jako další intervenci můžeme zmínit **situační intervenci**, která je sociálně pedagogickou činností v situacích, kdy je třeba v prostoru zařízení zajistit problémy s výchovným obsahem. Každé nízkoprahové zařízení má svá pravidla. K nejzákladnějším, při pobývání v zařízení, patří např. nepoužívat vulgární výrazy, respektovat ostatní návštěvníky klubu atd. Pokud by nějaký klient pravidla porušoval,

pracovník by měl reflektovat situaci a použít speciální techniky tak, aby vznikl výchovný efekt. (Pojmosloví NZDM, 2008)

**Informační servis uživateli**, tedy intervence k poskytnutí specifických informací pracovníkem uživateli probíhají nejčastěji ústní formou. Můžeme ji doplnit o písemnou např. informační letáky, knihy a další naučné materiály, které má sociální pracovník k dispozici. Lze využít počítač a současně tak u klienta rozvíjet další dovednosti např. znalost klávesových zkratk, vyhledávání na internetu, všeobecná orientace. (Pojmosloví NZDM, 2008)

Další intervencí, probíhající formou rozhovoru, je **poradenství**, které by na rozdíl od předávání informací mělo probíhat v samostatné místnosti, protože může jít o intimní problém. Jelikož jde o řešení aktuálních problémů, obsahuje poradenství řadu dalších činností: vyhodnocení situace, nabídka rady, informací a řešení vedoucích k odstranění obtíží, zejména ke zvýšení kompetencí klienta řešit podobné problémy. Nejčastějšími obtížemi jsou v období adolescence vztahy, rodina, sex, návykové látky, volný čas, škola, sociálně právní záležitosti, ale i výběr zaměstnání nebo promýšlení budoucnosti (co přijde, až mi bude 18 let). (Pojmosloví NZDM, 2008)

Mezi důležité intervence patří i **krizová intervence**, jinak řečeno pomoc v krizi. Jedná se o řešení akutní krizové situace, vzniklé v životě klienta pomocí diagnosticko-terapeutického přístupu, přispívajícího ke zlepšení psychického stavu. Při krizové intervenci je rozhodující vzdělání sociálního pracovníka, který by měl mít kvalifikaci krizového intervanta. Pokud tuto kvalifikaci nemá, může klientovi nabídnout pomoc v krizi v rozsahu akutní intervence a popř. odkázat na kvalifikovaného odborníka. Tento odborník pak může pozorovat chování uživatele s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, pomocí rozhovoru směřovaného k základní orientaci v příčinách krizového stavu, a zajistit cílenou intervenci zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence v neposlední řadě obsahuje návrh opatření, a to vše tak, aby se klient v situaci zvládl zorientovat a nalézt správné řešení. (Pojmosloví NZDM, 2008)

**Skupinová práce** je cílenou aktivitou poskytovanou skupině uživatelů. Tato aktivita je zaměřena na rozvoj psychosociálních dovedností. Může být časově i prostorově ohraničena, aby ten, kdo nemá zájem účastnit se aktivity, měl možnost v zařízení trávit čas nebo popř. věděl, kdy bude moci využít ostatní služby. (Pojmosloví NZDM, 2008)

**Případová práce** je plánovaná dlouhodobá individuální práce s přesným postupem dle Pojmosloví NZDM z roku 2008:

- společné vydefinování kontraktu,
- vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu,
- vedení dokumentace, s kterou je uživatel obeznámen,
- pravidelné revize kontraktu s uživatelem (zda se naplňuje kontrakt),
- práce je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec,
- konzultace vedení případu uživatele na intervizních a supervizních setkáních týmu,
- pravidelná reflexe.

**Práce s blízkými osobami** probíhá pouze se souhlasem klienta, jehož blízké osobě je poskytnut informační servis nebo poradenství. Blízkou osobou se rozumí rodiče, příbuzní, přátelé, kamarádi. (Pojmosloví NZDM, 2008)

Dále sem můžeme zařadit i **pobyt v zařízení**, který je umožněn uživateli i bez čerpání dalších služeb. Uživatel v zařízení může realizovat osobní aktivity, zároveň i základní a složitější volnočasové aktivity. Může využívat zázemí, místo k sezení a odpočinku. (Pojmosloví NZDM, 2008)

**Trávení volného času** zahrnující aktivity, které jsou dle Pojmosloví NZDM rozděleny do hierarchie aktivit:

- a) Základní jednoduché aktivity – uživatelé je realizují z vlastní vůle, pracovníci pouze plní roli zprostředkovatele (zapůjčí vybavení k aktivitě). Může jít o pouštění hudby nebo filmu, kreslení apod.
- b) Složitější volnočasové aktivity – uživatelé je realizují z vlastní vůle a vlastní silou, pracovníci poskytují podporu (návod/rada, jak aktivitu zrealizovat a smysluplně využívat). Tyto aktivity mohou uživatelé vykonávat samostatně a jsou vykonávány na základě zájmu a potřeb klienta tak, aby byla podporována jeho spoluúčast.
- c) Akce vznikající z iniciativy klientů např. hra na hudební nástroj, výtvarná dílna, práce na počítači. Zároveň je třeba kooperace mezi pracovníkem a uživatelem. Pracovník usiluje o zvýšení organizačních dovedností a seberealizace uživatelů.

- d) Akce ke zpestření rutiny nebo k propagaci zařízení. Přípravují je pracovníci, ale stále se snaží o zapojení a aktivizaci uživatelů při přípravě i následné realizaci např. koncerty, výstavy, turnaje, výlety.
- e) Dílny neboli pravidelné či nepravidelné akce. Tyto akce jsou pod vedením interního nebo externího pracovníka (lektora) a uživatel se může zapojit do nabízených aktivit.

Pracovník by měl v první řadě dbát na aktivizaci klienta a dle toho tvořit „nabídku“ volnočasových aktivit. Pokud má klient zájem o určitou činnost (vyhledávat na internetu) pracovník nebude činnost vykonávat za klienta, ale nabídne mu pomoc při první zkušenosti a později už vše nechává na klientovi, aby nedocházelo k přebírání činnosti/odpovědnosti z klienta na pracovníka. (Pojmosloví NZDM, 2008)

**Preventivní, výchovné a pedagogické programy** vytvořené dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality, které jsou i tematicky zaměřeny např. program prevence sexuálního zneužívání, program zaměřený na různé druhy závislostí, programy zaměřené na předání informací. Takové programy souhrnně nazýváme programy specifické prevence. (Pojmosloví NZDM, 2008)

**Jednorázové či příležitostné programy** realizované interními nebo externími pracovníky např. diskuse, beseda, komponovaný pořad a podobné aktivity, které mohou být navázány na skupinovou práci, informační servis nebo kontaktní práci. (Pojmosloví NZDM, 2008)

**Dlouhodobé programy** slouží k předávání specifických informací (znalosti, specifické dovednosti a chování). K dlouhodobým programům je třeba vytvořit strukturu (program, cíle, cílová skupina, evaluační mechanismy). Součástí je evaluace výsledků. Při práci používáme standardních výkonů NZDM, především: kontaktní práce, situační intervence, informační servis uživatelům, poradenství, besedy, diskuse, komponované pořady, kdy jsou tyto výkony vzájemně provázány. (Pojmosloví NZDM, 2008)

**Doučování** je vhodné poskytovat individuálně. Ve skupině lze zařadit pouze tehdy, pokud jsou potřeby cílové skupiny a lokalita specifické. Jedná se o doučování školní i mimoškolní látky, může být krátkodobé nebo dlouhodobé. Dochází k rozvoji kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků např. hospodaření s penězi. (Pojmosloví NZDM, 2008)

Další intervencí je **kontakt s institucemi** ve prospěch uživatele. Tato intervence je realizována mezi pracovníkem a institucemi ovlivňujícími životy klientů. O kontaktu

by měl být klient informován, v ideálním případě by měl být klient kontaktu přítomen. (Pojmosloví NZDM, 2008)

Mezi zprostředkování dalších služeb patří **doprovod**. Do doprovázení uživatele spadá dojednání služby, fyzický doprovod a asistence při jednání, pokud si to klient přeje. Zároveň je třeba mít na paměti, že sociální pracovník by neměl bránit v rozvoji kompetencí klienta. Když klient necítí jistotu při jednání v cizím prostředí, lze s ním nejprve probrat detaily rozhovoru a připravit tak klienta na schůzku nebo telefonát. Neznamená to však, že přípravou práce sociálního pracovníka končí. Samozřejmě může probíhat fyzický doprovod klienta za podmínky, že jednat bude klient, popř. mu sociální pracovník pomůže s porozuměním, ale stále by mělo být prioritní jednání klienta. (Pojmosloví NZDM, 2008)

### **1.6 Návaznost**

Cílová skupina NZDM je omezena dle Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách horní věkovou hranicí 26 let. Z toho vyplývá, že u některých klientů je třeba zajistit další síť tvořenou ze služeb navazujících na NZDM, popř. už souvisle plynoucích, aby byl pro klienta přechod méně náročný. Vytvořit návaznou síť je třeba pro každého klienta individuálně, protože každý klient je jedinečný z hlediska svých schopností, zkušeností i dovedností. Zároveň je každý z nich vybaven jinými fyzickými i psychickými predispozicemi (genotypem, fenotypem). Proto by měl mít sociální pracovník v NZDM přehled o možnostech návazných služeb v dané lokalitě.

Klient tak v praxi využívá službu – předání informací o dané návazné službě, následně pak sociální pracovník může kontaktovat instituce ve prospěch klienta, s jeho souhlasem. Nakonec klient může využít doprovod, tedy zprostředkování dalších služeb, pokud má klient obavy z nového prostředí, obává se, že si nezapamatuje všechny důležité informace, nebo se nedoptá na detaily, je možné, aby ho sociální pracovník NZDM doprovodil do dané instituce. (Pojmosloví NZDM, 2008)

Sociální pracovník by ale stále měl mít na paměti, že klient je ten, kdo nese zodpovědnost, proto může s klientem předem projednat, jak bude schůzka zhruba vypadat, aby měl klient možnost být samostatný a sociální pracovník NZDM byl jen oporou. Pracovník tak nepřebírá zodpovědnost za klienta a chrání se před potenciálními problémy např. syndrom vyhoření. (Kopřiva, 2013)

## 2 Nepříznivá sociální situace

Matoušek uvádí, že při popisu životní situace je třeba zohlednit velké množství faktorů tak, aby jim sociální pracovník správně porozuměl a zorientoval se. Pak může klientovi s obtížnou životní situací pomoci. Mezi tyto faktory patří i sociální fungování klienta v rámci jeho sociálního prostředí. *„Zatímco termín sociální fungování se týká dynamické stránky životní situace, tj. vyjadřuje napětí mezi osobou a prostředím v konkrétním čase a prostoru, je třeba z popisu životní situace nevynechat její statickou stránku, kterou tvoří prvky a systémy.“* (Matoušek, 2013, s. 228)

Dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je nepříznivá sociální situace vymezena v §3 Vymezení některých pojmů odstavce b) *„pro účely tohoto zákona se rozumí nepříznivou sociální situací oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“.* (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §3)

Klienta NZDM v nepříznivé situaci můžeme charakterizovat následovně:

- a) nachází se v situaci, kterou neumí sám řešit,
- b) nemá nikoho, kdo by mu mohl pomoci,
- c) nemá kde a jak trávit bezpečně volný čas.

Pojmosloví NZDM (2008, s. 4) jako nepříznivou sociální situaci označuje: *„konfliktní společenské situace, obtížné životní události, omezující životní podmínky“.*

Nejčastější oblastmi nepříznivé sociální situace klientů NZDM:

- a) rodina – neshody v rodině (např. vztah a komunikace s rodiči, sourozenci),
- b) vztahy s vrstevníky – pocity vyloučení ze sociálních skupin, využívání ostatními/ostatních, neschopnost tvořit vztahy apod.,
- c) škola – problémy s chováním, prospěchové problémy, docházka, potřeba doučování apod.,
- d) zaměstnanost/nezaměstnanost – problém, jak najít práci (jak napsat životopis, kde hledat, jak být připraven na pohovor), jak si udržet práci, otázky, proč jsem odmítán na trhu práce apod.,
- e) volný čas – klienti často nemají kde a jak trávit volný čas (hřiště jsou uzavřena nebo zpoplatněná, na kroužky nemají dostatek financí apod.),

- f) užívání návykových látek – riziko užívání tabáku, marihuany, alkoholu,
- g) sexualita – riziko nechráněného nebo předčasného sexu, neznalost různých typů ochrany, riziko pohlavních nemocí, problémy domácího zneužívání, otázky vlastní sexuality,
- h) konfliktní chování – takové chování, které je v konfliktu s normami společnosti,
- i) trestná činnost – krádeže, napadení, konflikty se společností,
- j) ústavní péče/výchova – otázky spojené s „rizikem“ ústavní péče/výchovy (proč by mohla být udělena, jaké by měla pro klienta následky apod.) a následně otázky před nástupem do ústavní péče/výchovy,

## 2.1 Riziková mládež

Období dospívání je jedním z vývojových období, která jsou zásadní pro rozvoj osobnosti. Dochází k fyzickým, psychickým i sociálním změnám, na morální nebo duchovní úrovni, doprovázející emocionální a intelektuální růst. Tento název období můžeme nahradit pojmem adolescence, které vychází z latinského *adolescere*, znamenající mohutnět, dorůstat či dospívat. (Dolejš, Zemanová, Vavrysová, 2018)

V oblasti biologických změn můžeme zaznamenat tělesný růst, zvětšování svalů. U dívek dochází k růstu prsou a k první menstruaci. U chlapců se zvětšují varlata a penis, dochází k první ejakulaci a ke změně hlasu. Veškeré změny v oblasti pohlavního vývoje jsou způsobeny zvyšující se produkcí pohlavních hormonů (estrogen u žen a testosteron u mužů). (Thorová, 2015; In: Dolejš, Zemanová, Vavrysová, 2018)

Tělesný vývoj doprovází i emoční, který je ovlivňován produkcí hormonů a tělesnou změnou. U adolescentů nastává období dalšího poznávání a sebepoznávání, k čemuž využívají vrstevníky, kteří mají podobné názory i socio-ekonomický status. Dochází k odpoutávání se od rodiny, k navázání nových vztahů a ke vzniku prvních lásek. Zároveň je pro toto období typická nepřiměřenost emocí, proměnlivost a různá intenzita nálad. (Čačka, 2000; In: Dolejš, Zemanová, Vavrysová, 2018)

David Oldfield (1996) přirovnává dospívání k „nezbytné krizi“, již je nutno projít. Mluvíme tedy o krizi, kterou si mladistvý prochází sám se sebou a často je to pro něj velmi složité. Nachází se v prostředí vrstevníků, kteří se nacházejí ve stejné životní etapě, takže si můžeme v praxi představit skupinu mladých lidí v krizi.

V každé krizi je nutná potřebná podpora, v tomto případě mluvíme o podpoře zejména rodiny nebo přátel. Matoušek uvádí, že postupem času se ze sociokulturního

života vytrácejí systémy sociální kontroly např. církev, vliv širší rodiny, vliv sousedů. Rodiny se častěji rozpadají, čímž se vytrácí jistota, a z krize dospívání se může stát krize psychologická nebo krize sociálního fungování. Pokud se v historii v rodině vyskytl problém, zvládla ho vyřešit pomocí jejích zdrojů, popř. zdrojů širší rodiny. Dnes, kdy selhávají základní zdroje rodiny (pevné vztahy, jistoty např. finanční, bezpečí...), se mladistvý jeví rizikovým, protože hrozí, že by mohl inklinovat ke způsobu života vedoucímu ke konfliktu se společností např. užívání návykových látek, kriminalita, šikana (stane se agresorem/obětí), agresivní chování apod. (Matoušek, 2005)

## **2.2 Rizikové chování u adolescentů**

Rizikové chování můžeme dle Dolejše (2010, s. 9) definovat jako „*chování jedince nebo skupiny, které zapříčiňuje prokazatelný nárůst sociálních, psychologických, zdravotních, vývojových, fyziologických a dalších rizik pro jedince, pro jeho okolí a/nebo pro společnost.*“ Takové chování je spjato s definováním normy a normality v daném kulturním kontextu, čímž jsou členové dané kultury ovlivňováni, zejména jejich kognitivní, emoční a behaviorální stránky. (Dolejš, 2010)

Labáth shodně uvádí, že rozhodujícím příznakem je porušení hodnot a norem dané společnosti. Zahrnuje nepřeborné množství jednání a konání od drobných přestupků až k závažnému porušování společenských, etických a právnických norem, což může vyústit až v trestnou činnost. Důsledkem takového jednání může být působení psychických, sociálních nebo biologických činitelů. (Labáth, 2001)

Mezi hlavní typy rizik dle Matouška (2005) patří zranitelnost mladého člověka; chování, kterým může ubližovat sám sobě; provinění proti jiným lidem či společenským zájmům.

Rizikové chování se dělí do následujících forem:

### **a) Užívání a zneužívání legálních a nelegálních látek**

Mezi nejčastěji užívané legálně získané látky patří tabákové výrobky (Csémy, Sovinová, Rážová, Provazníková, 2008) a alkohol. (Lepík, Dolejš a kolektiv, 2010) Nelegálními látkám v období adolescence vévodí marihuana a její deriváty. Dalšími nelegálními látkami jsou např. halucinogenní houby, pervitin, kokain, extáze apod.

Tyto látky – drogy jsou dle Hartla a Hartlové užívány pro „*změnu nálady, vědomí, povzbuzení či tlumení somatopsychických funkcí; ovlivňují biochemické pochody v mozku, příp. v centrálním i periferním nervovém*



systemu. Při opakovaném užívání je zde možnost vzniku závislosti.“ (Hartl, Hartlová, 2009, s. 109)

**b) Kriminalita**

Kriminalitu, která zahrnuje vandalismus a delikvenci, vnímáme jako závažné jevy ohrožující společnost a její hodnoty. (Dolejš, 2010) Delikvence zahrnuje chování týkající se kriminality, ale i přestupky a nežádoucí/nepřijatelné jednání. (Fischer & Škoda, 2009) Vandalismus je, dle Zemanové a Dolejše (2015), chápán jako delikventní aktivita, která může následně vést ke kriminalitě, což je zprvu zapříčiněno nedostatečnou ochranou a podporou mládeže.

**c) Šikana, hostilita a agresivní chování**

Agresivní, hostilní nebo násilnické chování se objevuje už na základních nebo středních školách. Takové chování můžeme označit jako nepřátelské a je nedílnou součástí šikany, která se stává častější u dětí a mladistvých. (Dolejš, 2010) „Šikanování je agresivní chování dítěte, žáka/žákyně, studenta/studentky (dále v textu pouze „žák“) vůči jinému žákovi, případně skupině žáků. Jedná se o opakované (nikoliv nutně) chování, které je založeno na vědomé, záměrné, úmyslné a obvykle skryté snaze ublížit fyzicky, emocionálně a/nebo sociálně. Šikana je charakteristická nepoměrem sil, bezmocností oběti, nepříjemností útoku pro oběť a samoučelností agrese.“ (MŠMT, 2016, s. 1)

**d) Rizikové sexuální aktivity**

V období adolescence probíhá vývoj pohlavních znaků a pohlavní orgány se stávají plně funkčními. Současně dochází k rozvoji psychosociálních vztahů a sexuálních aktivit. (Dolejš, 2010) S tímto rozvojem vznikají rizika ve zdravotních nebo sociálních oblastech např. nechráněný pohlavní styk, promiskuitní chování, rizikové sexuální praktiky apod. (Zemanová, Dolejš 2015) V této oblasti by neměla chybět dostatečná informovanost (věková hranice, ochrana apod.). Sexualita je často podceňována nejen v rodinách, ale i ve školských zařízeních, kde děti a mladiství tráví většinu denního času. Tím může dojít ke vzniku domněnek nebo úplné nevědomosti na straně mladistvých, vedoucí k vyššímu riziku.

**e) Školní problémy a přestupky**

Problémy a přestupky mohou být spojeny s (ne)docházkou nebo s přestupky proti školnímu řádu. (Knotová, 2014) Jedná se ale o další řadu projevů,

mezi které patří nedostatečná domácí příprava, zapomínání pomůcek, vyrušování, vzdor, odmítání či zesměšňování. Jedním z aktuálních problémů je záškoláctví, které může být dle Martínka (2009) propleteno s dalšími formami rizikového chování.

**f) Extremistické, hazardní a sektářské aktivity**

Společnými charakteristikami těchto aktivit jsou: oslabená schopnost objektivně zhodnotit důsledky, určitá míra bažení po rizikových aktivitách a značná míra aktivního přístupu. (Dolejš, 2010)

Extremismus je používán zejména Policií ČR, definující ho jako „vyhraněné ideologické postoje, které vybočují z ústavních, zákonných norem, vyznačují se prvky netolerance, a útočí proti základním demokratickým ústavním principům, jak jsou definovány v českém ústavním pořádku. (Policie ČR)

Hazardní aktivity přináší teenagerovi zábavu, vzrušení či dobrodružství např. jízda mezi vagony, experimenty s pyrotechnikou nebo sportovní aktivity v nebezpečném prostředí. (Dolejš, 2014)

Působení sekt často vnímáme v negativním smyslu, protože vnímáme sociální skupinu jako vymezující se vůči okolí, kdy dochází k procesům izolace, manipulace a extrémním zásahům do soukromí členů takové skupiny. (Miovský, 2010)

**g) Další formy rizikového chování**

Miovský (2010) uvádí poruchy, které jsou způsobeny rizikovým chováním ve vztahu k přijímání potravy (anorexie, bulimie apod.). Další poruchy a problémy mohou být spojeny se syndromem týraného, zanedbávaného a zneužívaného dítěte – CAN.

Stále se objevují nové formy rizik, které vznikají vlivem nově vznikajících sportovních aktivit, nově se objevujících derivátů syntetických drog nebo moderním životním stylem. Proto nemůže být výčet forem rizikového chování nikdy zcela uzavřen, vezmeme-li v potaz i aktivity, které stojí na pomezí rizikových a bez rizika. (Dolejš, 2014)

## **2.3 Prevence**

Prevence pochází z latinského *praevenire*, znamená předejít, popř. zabránit vzniku nežádoucích jevů. Opakem prevence je represe, kterou lze použít, až pokud je nutno

nežádoucí jev, který již vznikl, potlačit. (Rejzek, 2001; In: HutYROVÁ, Růžička, SpěVáček, 2013)

Sociální pracovníci v NZDM mohou prevenci zprostředkovávat v různých prostředích: zařízení NZDM, v terénu, jednorázové preventivní programy (např. ve školských nebo zdravotnických zařízeních). Preventivní programy zaměřené na cílovou skupinu, u které se neprojeví nežádoucí projevy, nýbrž by se u ní riziko dalo předpokládat, jsou primárními a je nezbytné, aby tyto programy probíhaly co možná nejdříve. (Matoušek, 2005)

Sekundární prevence je zaměřena na předcházení vzniku, rozvoje a přetrvávání závislosti u osob, které jsou již zasaženy. V praxi lze použít poradenství, intervenci či léčbu. (HutYROVÁ, Růžička, SpěVáček, 2013)

Terciární prevencí lze předcházet vážným, trvalým zdravotním či sociálním poškozením, které vznikly z důvodu dlouhodobého rizikového chování. *„Zahrnuje sociální rehabilitaci, doléčování, podporu v abstinenci i prevenci zdravotních rizik u neabstijnících.“* (HutYROVÁ, Růžička, SpěVáček, 2013, s. 10)

Při tvorbě preventivních programů je třeba přesně vymežit cílovou skupinu, pro kterou bude program určen. Kalina (2003) uvádí dělení cílových skupin: obecná populace, rizikové skupiny, rizikovní jedinci, experimentátoři, příležitostní a rekreační uživatelé, pravidelní uživatelé, problémoví uživatelé, závislí uživatelé, rodiny a partneři uživatelů. Už jen tímto výčtem je patrné, že pro každou skupinu je třeba jiné zaměření i obsahová struktura. Což souvisí s rozdělením, zda se jedná o jednorázový či dlouhodobý program. Dále by takový program měl být *„dostupný a musí respektovat práva jeho účastníků.“* (HutYROVÁ, Růžička, SpěVáček, 2013, s. 15)

MioVský, Zapletalová a Skácelová popisují zásady efektivní prevence rizikového chování u dětí a mládeže:

- komplexnost a kombinace mnohočetných strategií,
- kontinuita a systematičnost plánování,
- cílenost a adekvátnost sdělovaných informací i forem působení,
- včasný začátek preventivních aktivit, ideálně již v předškolním věku,
- pozitivní orientace primární prevence a demonstrace konkrétních alternativ,
- využití „KAB“ modelu,
- využití „peer“ prvku, důraz na interakci a aktivní zapojení,

- denormalizace (normy a hodnoty určitého společenství se změni tak, aby lidem nepřipadalo rizikové chování jako žádoucí, ale ani jako neutrální sociální norma),
- podpora protektivních faktorů ve společnosti,
- nepoužívání neúčinných prostředků.

Tyto zásady lze použít nejen pro oblast prevence užívání návykových látek, ale i pro další oblasti rizikového chování. (Miovský, 2010)

Mezi prevenci v zařízení NZDM patří zejména preventivní aktivity, které se dají pojmout různými způsoby. Dochází k přesnému vymezení potřeb cílové skupiny tak, aby preventivní aktivita nejvíce předcházela rizikovému chování, které se může projevit, nebo už k němu došlo. Pokud dochází do zařízení skupina klientů, kteří mají podobné zájmy/problémy, lze prevenci tvořit jako práci se skupinou, kdy každý může pokládat otázky, čímž se ostatní obohacují. Jak ale preventivní téma vytvořit, pokud klienti žádné otázky nepokládají? Jednou z variant mohou být informační tabule nebo letáky, u nichž hrozí riziko, že o ně klienti neprojeví zájem. Další variantou může být preventivní film, který je pro cílovou skupinu atraktivnější formou. Uživatelé získají základní informace a začnou se doptávat, popř. pracovník může vznést první podnět k diskusi, ke které se postupně přidají další.

### 3 Sociální pracovník nízkoprahového zařízení pro děti a mládež

Sociální pracovník vznikl dle Hanuše (2007) jako reakce na nově vzniklou nepříznivou sociální situaci, se kterou si jedinec či společnost neví rady. V nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež je to osoba, která má dostatečné vzdělání v oboru sociální práce. Vzdělání je však prioritní pro většinu dalších profesí a uživatel služby si pod označením sociální pracovník těžko představí, kdo to vlastně je a s čím mu může být nápomocný. Důkazem je tomu i poměrně častá otázka uživatelů NZDM: „Vy jste sociálka jako třeba na úřadech?“ V tuto chvíli je třeba důkladně vysvětlit, co je cílem pracovníků NZDM, a zaměřit se na správné vysvětlení pojmů, kterým by uživatelé nemuseli správně porozumět, protože už tím dáváme najevo jednu z rolí.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách udává předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka dle §109 *„sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“* Dle §110 téhož zákona je dalším předpokladem plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní i odborná způsobilost; odbornou způsobilostí je vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání získané studiem bakalářského, magisterského nebo doktorského studijního programu zaměřeného na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.

Sociální pracovník by měl dbát na povinnost dalšího vzdělávání, které je požadováno dle §111 zákona 108/2006 Sb., v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Tímto vzděláváním si sociální pracovník nejen *„obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci“* (Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách), ale může získat nové podněty pro práci nebo kontaktovat kolegy příbuzných zařízení.

Sociální pracovník by měl mít na paměti principy, které jsou velmi důležité při práci s klienty NZDM. Princip nízkoprahovosti, princip individuálního přístupu – respektování jedinečnosti každého klienta (osobnost, potřeby, přání, rozhodnutí apod.).

S klientem je tvořen individuální plán tak, aby veškeré služby byly vykonávány pro zlepšení individuálních zakázek klienta. Princip partnerského přístupu mezi pracovníkem a klientem, kdy jako partneři společně hledají řešení klientovy situace. (Zpráva o činnosti, 2018 [cit. 2020-03-06]) Princip mlčenlivosti – mlčenlivost je ukotvena Zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách § 100 „*Zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, není-li dále stanoveno jinak.*“ Mlčenlivost nesmí být porušena ani po odchodu z dané organizace. (Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Další zásady a principy jsou obsaženy v etickém kodexu České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby vycházející z etického kodexu sociálních pracovníků. Tento kodex není zaměřen pouze na pracovníky nízkoprahových zařízení, ale také na pracovníky kontaktních center a terénních programů. (*Etický kodex ČAS*)

Při výkonu práce sociálního pracovníka, v kterémkoliv zaměření, je třeba přesné vymezení hranic sociálního pracovníka a klienta. Pokud jsou hranice špatně nastaveny, dochází dle Kopřivy (2013) k několika závažným problémům, které ubližují nejen pracovníkovi, ale i klientovi.

Prvním je **splývání** – potřeba, „*aby mne klient potřeboval – proto, abych se necítil sám.*“ (Kopřiva, 2013, s. 79). Splývání, stojící na soucitu, vede ke ztotožnění se s klientem, při čemž může dojít ke ztrátě hranic. Pracovník je zaplaven emocemi, např. lítost, soucit, vztek, tím, co se děje klientovi. Ten ale více potřebuje, aby byl pracovník koncentrován na porozumění a dokázal správně vyhodnotit situaci. (Kopřiva, 2013)

Dalším problémem při tvorbě hranic je nastavení **nepropustných hranic** jako ochrana před klienty – ochrana před dialogem a zejména manipulací. Pokud dochází k náznakům manipulace ze strany klientů, je dle Kopřivy (2013) vhodné být asertivní – „*sebeprosazení*“. (Kopřiva, 2013, s. 83)

„*Přirozeným a normálním stavem jsou hranice dobře ustanovené a polopropustné.*“ (Kopřiva, 2013, s. 82) Pracovník, který má nastaveny takové hranice, staví na první místo své potřeby. Je soběstačný a přijímá pouze to, co je pro něj užitečné. Nepřipouští si trable klientů příliš k tělu, ale zároveň o ně projevuje zájem a snaží se je řešit pomocí prostředků klienta tak, aby ho osamostatnil. (Kopřiva, 2013)

### 3.1 Role a činnost sociálního pracovníka v NZDM

Existuje řada rolí, které musí sociální pracovník v NZDM plnit, kdy každá role představuje specifické činnosti, které jsou obdobné i v dalších profesních zaměřeních sociálního pracovníka.

Pojem sociální role je očekávaný způsob chování, který je spjat s určitým sociálním statutem. Jednotlivé role můžeme rozdělit na „vrozené a získané; krátkodobé a dlouhodobé; vynucené a dobrovolné; dvoupólové; konfliktní; primární a sekundární; přijaté a odmítnuté; formální a neformální“ (Truhlářová, 2014, s. 25), role můžeme také dělit na „předepsané, přijaté, plněné, určené a volené.“ (Truhlářová, 2014, s. 26)

Havrdová (1999; In Matoušek, 2003) uvádí, že profesní role jsou funkcionálně projevovány kompetencemi. Kompetentním pracovníkem je dle Matouška (2003) ten pracovník, který „pomáhá klientovi orientovat se v dané situaci a vyhodnocovat alternativy řešení.“ (Matoušek, 2003, s. 68) Matoušek také dává velký význam kompetenci vedení skupin, o které říká, že v jeho době (2003) ještě nemá dostatečný prostor. Správné vedení skupiny přináší výhody sdílení zkušeností mezi klienty služby, kteří mají společné cíle, zájmy nebo problémy. Právě sdílení problémů pomáhá k vytvoření pocitu, že se s tímto problémem klienti nepotýkají sami. Mohou si tak i předávat možnosti řešení a přestávají být vyloučení ze společnosti, protože mohou mluvit o problému. (Matoušek, 2003)

Banksová (1995, 1998; In Matoušek, 2003) definovala čtyři typy pracovníků z hlediska přístupu k praxi:

**Angažovaný sociální pracovník** – je empatický, respektuje klienty, o klienty pečuje, jedná s nimi jako s přáteli, ctí osobní hodnoty. Z toho může vyplynout riziko stranění se některým klientům nebo vytvoření osobního vztahu, proto je nutné, aby činnost probíhala jen v rámci institucionálních práv a povinností.

**Radikální sociální pracovník** – osobní hodnoty zaměňuje za ty, se kterými nesouhlasí, snaží se o sociální změnu.

**Byrokratický sociální pracovník** – odděluje osobní, profesionální hodnoty i hodnoty zaměstnavatele, aby necítil vinu z manipulace, kterou klienty mění, zároveň také tvoří iluzi osobní péče.

**Profesionální pracovník** – autonomní profesionál, vzdělaný, veden etickým kodexem, práva a zájem klientů jsou prioritou; má individuální vztah s klientem, který je aktivním spolupracovníkem, moc vyvažuje upevněním práv klientů. Klient má

možnost stěžovat si, čímž dostává od pracovníka větší moc, zároveň je však pracovníkem kontrolován.

Kopřiva (2013) dělí sociálního pracovníka na angažovaného a neangažovaného z hlediska přístupu k hranicím ke klientovi.

**Neangažovaný pracovník** nejeví příliš zájmu o trable jeho klientů a už vůbec nepřemýšlí nad tím, jak by se takové problémy daly nejlépe vyřešit. Dalo by se říci, že postupuje dle předem připravených kroků, které „našroubuje“ na klienta, který před ním právě stojí. Takový pracovník může způsobit velké škody zejména v důvěře, kterou v něj klient vložil. V budoucnu může být pro takového klienta velmi složité svěřit se dalšímu pracovníkovi. (Kopřiva, 2013)

**Angažovaný pracovník** je doslova pravý opak. Mohou se u něj vyskytnout dva problémy – „*tendence přebírat kontrolu nad klientem*“ (Kopřiva, 2013, s. 18) a „*tendence obětovat se pro klienta na svůj vlastní úkor*.“ (Kopřiva, 2013, s. 18) Díky těmto tendencím může takový pracovník více škodit než neangažovaný pracovník. Pokud pracovník převezme kontrolu nad klientem, dalo by se říci, že ji přebírá nad jeho životem, čímž klient přichází o možnost rozvoje samostatnosti. Může to dojít velice daleko a klient rezignuje, přestane se snažit hledat možnosti pro zlepšení situace a vše je na pracovníkovi, který tak může dojít až k syndromu vyhoření. S tím souvisí tendence obětování se – pracovník nedbá na vlastní pohodu a odpočinek. Pracovník nadměrně pečuje o klienta, čímž ho oslabuje. (Kopřiva 2013)

Je třeba najít přirozený střed, kdy klientovi jsme pomáhajícím pracovníkem, ve smyslu podpory, rozvoje schopností a dovedností. Aby klient zvládl své trable řešit samostatně a věděl, na koho se může obrátit např. ve svém přirozeném prostředí nebo u kterých odborníků. (Kopřiva, 2013)

Dovednosti a schopnosti sociálního pracovníka jsou dle Úlehly:

- „*schopnost mluvit o jakýchkoli tématech, aniž přitom klienta zavrhne jako osobu*“, (Úlehla, 1999, s. 65)
- „*řešit a spolupracovat*“, (Úlehla, 1999, s. 79)
- „*zájem o porozumění klientovi v momentu interakce*“, (Úlehla, 1999, s. 111)
- „*jednání s politiky a nadřízenými*“, (Úlehla, 1999, s. 121)
- „*reflektování, tedy soustavné a disciplinované pozorování, co vlastně dělá, kde se nalézá*“, (Úlehla, 1999, s. 26)



- „zvládat těžké situace, odvaha neleknout se ani nejtěžších témat a profesionalita lidsky mluvit i o nejvíce ohrožujících otázkách“, (Úlehla, 1999, s. 35)
- „schopnosti vést rozhovor tak, aby podnítil změnu“, (Úlehla, 1999, s. 101)
- „**Empatie** = je zjemnělou a aplikovanou schopností pochopit a uvědomit si neverbální komunikaci a metakomunikaci.“. (Béla Buda: Čo vieme o empatii? Pravda Bratislava 1988; In: Úlehla, 1999, s. 112)

Úlehla také uvádí dovednost přebrání kontroly, kdy pracovník více přihlíží k normám společnosti, a zároveň odpoutání se od pomoci. Sociální pracovník by měl stále reflektovat, kde se právě nalézá (pomoc vs. kontrola), co právě dělá, aby pracovník věděl, jak se chovat, jaké jsou jeho cíle a kam směřuje. (Úlehla, 1999)

Další dovednosti a schopnosti jsou např. navázat kontakt, vytvořit vztah (sociální pracovník X klient); verbálně i neverbálně komunikovat, přijímat odlišnosti, akceptovat klienty (Matoušek, 2003); dovednost pomáhat, ponaučit se z chyby, určit kde a jak řešit problémy; znát svou osobnost, své přednosti a limity a správně s nimi pracovat, protože osobnost sociálního pracovníka je dle Kopřivy (2013) nástrojem.

Základní role sociálního pracovníka jsou: role obhájce klienta, role agenta společnosti, role prostředníka.

**Role „obhájce klientky“:** „Příkladem takového přístupu je pracovnice nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, která se při komunikaci se šestnáctiletou klientkou, která chce utéci z domu, protože jí rodiče zakazují chodit s jejím přítelem „pankáčem“, ztotožní s motivy klientky, o rodičích prohlásí, že ničemu nerozumí, že se dívka nediví, že chce utéci, a zeptá se jí, jak jí může v útěku pomoci.“ (Janebová, 2006; In Časopis sociální práce, 1/2007)

**Role „agenta společnosti“:** „Takovou pozici by zastávala pracovnice, která by klientce řekla, že rodiče mají pravdu, protože dotyčný je „feťák“, a že jestli uteče, tak si zničí život. Případně by ještě dodala, že jde volat rodičům, aby jim řekla o jejím úmyslu.“ (Janebová, 2006; In Časopis sociální práce, 1/2007)

**Role „diplomata“:** „Příkladem vyváženého přístupu je pracovnice, která dokáže na jedné straně přibližovat klientce motivace rodičů, rizika a důsledky útěku z domu, ale na druhé straně respektuje motivy klientky a začíná s ní pracovat na cestách, jak změnit postoje rodičů ke vztahu.“ (Janebová, 2006; In Časopis sociální práce, 1/2007)

Příklady rolí dle různých autorů:

- a) **Administrativní** – zajištění nabyté agendy dle předem daných postupů. Pracovník se snaží získat informace, které se musí nacházet v dokumentaci a je třeba je zjistit od uživatele. (Musil, 2007, Časopis sociální práce) V NZDM se dále jedná o tvorbu denních knih, evidence uživatelů, tvorbu individuálních plánů, s uživateli tvořit např. kolo života apod. Dle Musila by měl sociální pracovník plnící administrativní roli navázat kontakt a představit další možnosti, kde klient může řešit své problémy. (Musil, 2007)
- b) **Filantrop** – konat dobro bez nároku na zisk je přesnější pro dobrovolníka než pro sociálního pracovníka, který je finančně ohodnocen. V souvislosti filantropa a sociálního pracovníka se jedná o osobní přesvědčení k výkonu této profese, orientace na bližního svého a také vnímavost k jeho potřebám z hlediska odborníka. (Musil, 2007)
- c) **Naslouchající altruista** – řídí se citem, často upřednostňuje určité klienty (z důvodu sympatie); hrozí syndrom vyhoření. (Musil, 2007)
- d) **Konzultant řešení** – konzultuje s uživatelem i s realizačním týmem možné způsoby řešení tak, aby odpovídal hranicím služby. (Vítová, 2011)
- e) **Zprostředkovatel informací** – poskytnutí informací mezi uživatelem a realizačním týmem (informace o poskytování služby – uživateli; potřeby, cíle, typ dojednaných služeb, změny na straně klienta – realizačnímu týmu). (Vítová, 2011) Informace užitečné pro uživatele (např. kdy podat přihlášku na SŠ). Z pojmosloví NZDM bychom k této roli mohli přiřadit činnost informační servis uživatelů.
- f) **„Terapeut“** – vedení nedirektivních rozhovorů s uživateli k navození úlevné atmosféry. (Vítová, 2011) Vzhledem k Pojmosloví NZDM, kde jsou vymezeny realizované intervence ve prospěch uživatele, kam patří kontaktní práce, která by se dala přiřadit právě k roli „terapeuta“. Při kontaktní práci pracovník vytváří podmínky k vytvoření důvěry, rozvíjení kontaktu apod. (Pojmosloví NZDM, 2008) To může mít pro určité uživatele také úlevný efekt, pokud o klienta, který např. hledá kamarády a chybí mu zájem okolí, projeví zájem pracovník, se kterým se postupně naučí komunikovat, čímž ztratí nepříjemný pocit při oslovování ostatních.
- g) **Obhájce** – činností obhájce je dle Vítové obhájit podporu, kterou pracovník dojednal s uživatelem. Tuto zakázku obhajuje zejména proti námitkám

realizačního týmu organizace. Dále také obhájce obhajuje realizační tým proti námitkám uživatele. (Vítová, 2011) Dle mého názoru by měl pracovník nejprve prověřit, jak k dané situaci došlo, aby za každou cenu neobhajoval názor uživatele proti kolegům nebo naopak. Vítová dále vysvětluje, že se jedná o vysvětlení situace uživateli, pracovník by měl být „zdravě loajální ke spolupracovníkům.“ (Vítová, 2011, s. 120)

- h) **Koordinátor** – zabezpečení komunikace v rámci multidisciplinárního týmu. (Hanuš, 2007) Holub také uvádí, že právě různorodost multidisciplinárního týmu je často východiskem, pro některé odborníky, z bezvýchodné situace klienta. (Holub, 3/2015) Z Pojmosloví NZDM (2008) můžeme ke koordinátorovi přiřadit činnost kontaktu s institucemi ve prospěch služeb.
- i) **Student** – vzhledem k povinnosti celoživotního vzdělávání je i role studenta nedílnou součástí sociálního pracovníka. Hanuš zdůrazňuje, že se stále objevují nové sociální problémy, na které už sociální pracovník není odborně připraven, proto je nezbytné, aby se sociální pracovník neustále vzdělával a připravoval na aktuální problémy. (Hanuš, 2007)

Rolemi sociálního pracovníka se zabýval i Řezníček (1994), který definoval několik typů, které se v praxi různě prolínají, a je možné, že v určitých situacích převažují specifické role.

- a) **Pečovatel nebo poskytovatel služeb** – jedná se o činnosti poskytované v pobytovém zařízení nebo v domácnosti klienta. Sociální pracovník napomáhá klientům s denními činnostmi, které jsou pro ně obtížné vzhledem k jejich „*postižení, onemocnění, slabosti nebo jiné neschopnosti a oni z tohoto důvodu sami nezvládnou vykonávat důležité činnosti.*“ (Řezníček, 1994, s. 63)
- b) **Zprostředkovatel služeb** – předání informací klientovi o dalších sociálních zařízeních, které by se mohly podílet na řešení jeho nepříznivé sociální situace. Sociální pracovník zastává funkci „*situačního diagnostika, odhadce dostupných zdrojů pomoci, informátora klienta, toho, kdo klientovi případně doporučuje jiné zařízení, obhájce jeho potřeb a koordinátora osob účastnících se práce s klientem.*“ (Řezníček, 1994, s.63)
- c) **Cvičitel (učitel) sociální adaptace** – sociální pracovník klienta motivuje ke zvyšování samostatnosti a ke změnám v chování tak, aby byl schopen řešit problémy pomocí vlastních zdrojů. Dále s klientem preventivně pracuje na krizových situacích. (Řezníček, 1994)

- d) Poradce nebo terapeut – *„pomáhá klientům získat náhled na jejich postoje, pocity a způsoby jednání, se záměrem napomoci jejich osobnímu růstu nebo adaptivnějšímu jednání.“* (Řezníček, 1994, s. 63)
- e) Případový manažer – tato role představuje sociálního pracovníka, který napomáhá klientovi s větším množstvím problémů, které je třeba řešit. Činnosti dle Řezníčka jsou např. *„případová diagnostika, plánování služeb nebo terapie, navazování funkčních vazeb k jiným poskytovatelům sociálních služeb, pravidelné sledování poskytovaných služeb a hájení zájmů klientů.“* (Řezníček, 1994, s. 63) Zpočátku je třeba, aby sociální pracovník oslovil potencionální členy multidisciplinárního týmu, který bude nadále řešit nepříznivou sociální situaci klienta, tento tým organizovat tak, aby byl efektivně sladěn, a v neposlední řadě sociální pracovník hájí klientovi potřeby, pokud je klient nedokáže dostatečně hájit sám. (Řezníček, 1994)
- f) Manažer pracovní náplně – *„organizátor často nadměrného objemu práce plánuje načasování a dávkování intervence, sleduje kvalitu poskytovaných služeb a průběžně zpracovává informace.“* (Řezníček, 1994, s. 63) Zpravidla se tato role objevuje ve větších zařízeních s větším počtem klientů. (Řezníček, 1994)
- g) Personální manažer – bývá spojován s administrativní rolí, ale může to být i odborník působící v několika zařízeních, který zajišťuje: *„výcvik a výuku, supervizi, konzultace a řízení pracovníků zařízení.“* (Řezníček, 1994, s. 64)
- h) Administrátor – dle Řezníčka tuto roli zastává vedoucí pracovník nebo ředitel střediska, který *„plánuje, rozvíjí a zavádí způsoby práce, služby a programy“* (Řezníček, 1994, s. 64) v zařízení. Jsou to *„manažerské funkce, dále funkce vnitřního a vnějšího koordinátora, zejména v dlouhodobém plánu rozvoje zařízení, funkce plánovače a prosazovatele rozvoje zařízení a jeho programů a konečně také funkce odborného hodnotitele programů.“* (Řezníček, 1994, s. 64)
- i) Činitel sociálních změn – sociální pracovník, který je odhodlaný jednat v politické oblasti o změnách v legislativě v zájmu klientů i v zájmu samotné sociální práce. (Řezníček, 1994)

Další, kdo přispěl členěním rolí sociálního pracovníka, byl Kratochvíl, který se zaměřil na roli terapeuta či trenéra vedoucího skupinu. Jelikož je součástí sociálního pracovníka NZDM práce se skupinou, zařadila jsem i toto dělení do výčtu rolí, jež může použít sociální pracovník v NZDM.

- a) Aktivní vůdce – svou moc uplatňuje přímo tím, že „*určuje aktivity, usměrňuje dění, vysvětluje, objasňuje, řídí a učí*“ (Kratochvíl, c2015, s. 48). Svou moc využívá k ovlivnění, aktivizaci, ochraně, podpoře, konfrontaci, kritice i k vedení členů skupiny, se kterou pracuje. (Kratochvíl, c2015)
- b) Analytik – nechává dění ve skupině volný průběh tak, aby ve skupině docházelo k uvědomění si, co je pro skupinu důležité a co ne. (Kratochvíl, c2015)
- c) Komentátor – tak jako analytik nechává i komentátor dění ve skupině volný průběh. V určitých chvílích shrnuje a komentuje, co se ve skupině děje tím, že nastavuje skupině zrcadlo. (Kratochvíl, c2015)
- d) Moderátor či expert – příležitostně zasahuje do dění tak, aby bylo vše směřováno k cíli, pokud jde vše, jak má, nechává dění ve skupině volný průběh. Působí ve skupině jako koordinátor, který dbá na to, aby se mohly projevit veškeré názory, a navrhuje podněty a techniky, ale nic skupině nevnucuje. (Kratochvíl, c2015)
- e) Autentická osoba – stává se součástí skupiny, dělá to, co jiní, vyjadřuje své pocity. Stává se příkladem, jak mohou ostatní ve skupině fungovat. (Kratochvíl, c2015)
- f) Koterapeut – druhý terapeut, který má nedostatek zkušeností, nebo terapeut na stejné úrovni s vedoucím terapeutem. Mohou být přítomni oba, nebo se střídají (různorodost činností). Jeden pro druhého jsou oporou, profesionální kontrolou, slouží si k získávání zpětné vazby apod. Každý z nich může mít odlišné role, popř. se může jednat o muže a ženu, kdy ke každému mohou klienti navázat odlišný vztah a důvěru. (Kratochvíl, c2015)

### **3.2 Klíčový pracovník**

Klíčovým pracovníkem je sociální pracovník, který je na základě Vyhlášky č. 505/2006 Sb., určen klientovi tak, aby došlo k co nejlepšímu navázání vztahu mezi pracovníkem a klientem ve smyslu důvěry. Při volbě klíčového pracovníka by měly být brány v potaz veškeré dosavadní vzájemné vztahy. Dle Vítové by měl být pro uživatele pracovník partnerem, ale také důvěrníkem. „*Někým, na koho se může kdykoliv obrátit, kdo mu umí zprostředkovat pomoc, rozumí mu, komu se může svěřit a s kým se cítí bezpečně.*“ (Vítová, 2011, s. 115)

Tento pracovník je s klientem v přímém denním kontaktu, v případě NZDM se jedná o sociální pracovníky či pracovníky v sociálních službách. Měl by mít dostatečné vzdělání, schopnosti a dovednosti k tvorbě individuálního plánu a hodnocení naplňování

cílů, na čemž se podílí spolu s klientem. Klíčový pracovník by měl znát „*poslání poskytovatele, hranice služby, cíle služby, principy plánování služby, lidské potřeby, způsoby zjišťování potřeb a ostatních cílů, metody, postupy a proces plánování služby, cílovou skupinu a její specifika, práva uživatelů, povinnosti poskytovatele, rozdíl mezi podporou a péčí, fyziologii kvality sociálních služeb.*“ (Vítová, 2011, s. 117) Také by měl umět „*vést nedirektivní rozhovor, naslouchat, přizpůsobit komunikaci, vnímat uživatele, porozumět situaci uživatele, identifikovat potřeby uživatele, podporovat uživatele při formulování potřeb a osobních cílů, reagovat přiměřenou podporou, respektovat hranice, zvládat rizikové situace, sebereflektovat, odmítat neoprávněné požadavky, unést nepříznivou situaci uživatele, unést konfrontaci s představou o dokonalosti.*“ (Vítová, 2011, s. 117–118) Tyto znalosti a dovednosti jsou postupně získávány a dále upevňovány vzděláváním, výcviky, ale zejména praxí. Nezbytné je uvědomění si vlastních chyb a práce s nimi tak, aby nejen klíčového pracovníka posouvaly v jeho práci kupředu a neopakovaly se. Právě v tom vidí Vítová důležitost konfrontace s dokonalostí, protože nic není zcela dokonalé.

Spolupráce klíčového pracovníka s týmem v rámci organizace, kde se členové navzájem obohacují o různé úhly pohledu, předávají si mezi sebou informace a zároveň se podporují k dosažení stanovených cílů, je důležitá při posilování dovedností pracovníka. K tomu dochází např. při supervizích, intervizích, poradách týmu, konzultacích apod. (Vítová, 2011)

Klíčový pracovník je především zástupcem, který s uživatelem jedná o poskytování služby. Nese zodpovědnost za plánování i za kvalitu poskytnutých služeb uživateli a plní při tom určité role. Jako nejčastější role klíčového pracovníka Vítová uvádí: „*poradce, zprostředkovatel informací, pomocník při vyhledávání potřeb a osobních cílů, „terapeut“, obhájce a realizační pracovník.*“ (Vítová, 2011, s. 119–120) Zároveň uvádí, že rozhodující pro volbu rolí je druh a metodika sociální služby. Činnostmi jsou tedy pomoc při formulaci potřeb, priorit osobních cílů, podpora k využití vnitřních zdrojů uživatele pro naplnění daných cílů. Dále s uživatelem probírá poskytování služby, podpory a péče. Ověřuje spokojenost s činností, potřebnost dojednaných zakázek, popř. projednává jejich změnu. Dochází tedy k individuálnímu plánování formou dialogu mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem služby. (Vítová, 2011)

Vítová také nachází možná rizika na straně pracovníka, mezi které patří manipulace klienta. Ten má být spolupracovníkem, ne „následníkem“ klíčového pracovníka. S tímto rizikem souvisí i obcházení klienta. Dále nepřijetí uživatele, čemuž by se dle Vítové mělo

vyvarovat správnou volbou pracovníka k danému klientovi již v počátcích. Poučování, moralizování a „nálepkování“ je v NZDM velkým rizikem nejen při práci s dětmi a mládeží, ale i při kontaktování a navazování vztahů. Rizikem je i zachraňování. Při práci je pracovník ovlivňován emocemi např. lítost, smutek apod. Stejně jako Vítová (2011), toto riziko vnímá i Kopřiva (2013), který ovlivňování emocemi spojuje s angažovaným pracovníkem, ale i se syndromem vyhoření, pokud je emoční vypětí dlouhodobého rázu.

### 3.3 Psychická úskalí

*„Pomáhající pracovník se však velmi často setkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří zpravidla potřebují víc než pouhou slušnost: přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž, že pracovník je neodsuzuje.“* (Kopřiva, 2013, s. 15)

Sociální pracovník jako pomáhající profese je profesí, která přináší osobnostní uspokojení, pokud se daří s klienty dobře pracovat na plnění daných cílů. Stejně rychle jako radost přichází i stres, který je způsoben přetížením pracovníka jak z hlediska množství klientů, tak i z hlediska podmínek, které při práci má. (Kopřiva, 2013)

Dle Kopřivy (2013) existují tři hlavní oblasti, které napomáhají při prevenci a zvládnutí stresu. První nazývá jako životní styl, do kterého patří *„pohyb, výživa, spánek.“* (Kopřiva, 2013, s. 100) Můžeme sem zařadit veškerý volný čas, při kterém nemyslíme na práci a dokážeme se odreagovat. Druhou oblastí jsou mezilidské vztahy, zahrnující osobní život sociálního pracovníka např. partnerské vztahy, sexuální život, rodina, známí apod. Třetí oblast přijetí sebe samého je nejdůležitější, protože při nedostatku optimální „sebelásky“ dochází k nízkému zájmu o sebe, nedostává se energie na zájem o klienty, čímž může vzniknout syndrom vyhoření. (Kopřiva, 2013)

Syndrom vyhoření je velmi nebezpečný z hlediska dostatku energie. Projevem tohoto syndromu je *„deprese, lhostejnost, cynismus, stažení se z kontaktu, ztráta sebedůvěry, časté nemoci a tělesné potíže.“* (Kopřiva, 2013, s. 101) Při neúspěchu dochází k silným pocitům pochybnosti a pokládání si otázek o smyslu práce. Kopřiva (2013) uvádí tři cesty vedoucí k vyhoření: ztráta ideálu, workaholismus a „teror příležitostí“. Při ztrátě ideálů dochází ke ztrátě smyslu vlastní práce. Kopřiva upozorňuje na příklad, kdy je pracovník např. po dokončení studia nebo při nástupu do nového zaměstnání plný ideálů, nadšení a smysluplnosti. Zvládne si poradit s velkým množstvím

úkolů nebo pracuje přes čas, ale postupně dochází ke vzniku problémů, které vedou k nedůvěře ve vlastní schopnosti, vyčerpanosti až k vyhoření. (Kopřiva, 2013)

Workaholismus, tedy závislost na práci, se může objevit ve většině profesí. Ovšem profese sociálního pracovníka, který pracuje s lidmi v nepříznivých sociálních situacích, nese sama o sobě mnoho rizik. Při workaholismu je třeba najít aktivity, které nahradí přebytečný čas zabýváním se prací a zároveň dojde k „pročištění“ hlavy (chvilku myslet na něco jiného). (Kopřiva, 2013)

„Teror příležitostí“ je teror narůstající práce, kdy dochází k tomu, že nám každý úkol evokuje další způsoby práce, které chceme splnit a chápeme je jako zajímavou příležitost. Rozdíl s workaholikem Úlehla vidí zejména v neschopnosti organizace času a v nedostatku životního řádu. (Kopřiva, 2013)

Dle Úlehly je syndrom vyhoření „*soubor příznaků složený ze ztráty zájmu o práci, zklamání, pocitu odmítnutí, neschopnosti, a především ztráty smyslu vlastního počínání.*“ (Úlehla, 1999, s. 120) Při profesích, kde se člověk často kontaktuje s lidmi, kteří se nachází v obtížných životních situacích, dochází ke zvyšování stresu, který bez řešení a dlouhodobém trvání vede k syndromu vyhoření. K pracovnímu stresu přispívá vysoké pracovní nasazení bez zájmu klienta na takovou intenzitu, narůstající nejistota, úzkost a snaha obstát, dlouhodobé řešení problémů jednoho klienta bez známek zlepšení. Úlehla k těmto příkladům uvádí i techniky obrany, mezi které patří: rozvržení pracovních přestávek, vzdělávání, výcviky, spolupráce se supervizorem, spolupráce s týmem (diskuse s kolegy i nadřízenými), ale zejména s klientem (důkladné dojednávání, správná formulace cílů, průběžné hodnocení cílů). (Úlehla, 1999)



## 4 Metodická část

V této části bakalářské práce jsou představeny hlavní a dílčí cíle práce a vymezení výzkumných otázek. Dále je zde uvedena výzkumná strategie. Následuje představení výzkumného souboru a organizace, kde byl prováděn výzkum.

### 4.1 Hlavní výzkumný cíl

Hlavním výzkumným cílem je vymežit role sociálního pracovníka nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

### 4.2 Dílčí výzkumné cíle

D.C. 1. Zjistit role sociálního pracovníka, které jsou v NZDM vykonávány.

D.C. 2. Zjistit přístup sociálního pracovníka v NZDM k vymezeným rolím: identifikace, distanc, odmítnutí.

D.C. 3. Zjistit, zda se sociální pracovník dostal do konfliktu rolí.

**Tabulka 1: Transformační tabulka, vlastní zpracování**

Cíl výzkumu	Dílčí cíle	Tazatelská otázka
Vymežit role sociálního pracovníka.	DC 1: Role sociálního pracovníka, které jsou v NZDM vykonávány.	TO 1: Jaké role v NZDM vykonáváte? TO 2: Které činnosti byste k těmto rolím přiřadil/a? TO 3: Chybí vám některé sociální role, které by podle vás byly klientům nebo organizaci užitečné? TO 4: Jaké činnosti by taková role obnášela?
	DC 2: Přístup sociálního pracovníka v NZDM k vymezeným rolím: identifikace, distanc, odmítnutí.	TO 5: U kterých rolí byste spíše mluvil/a o ztotožnění, odstupu či odmítnutí a proč?
	DC 3: Sociální pracovník a konflikt rolí.	TO 6: Do jakých konfliktů rolí jste se ve své dosavadní praxi dostal/a? TO 7: Pokud ano, jak jste se s tím vypořádal/a?

### 4.3 Výzkumná strategie

Výzkumnou strategií bakalářské práce je kvalitativní výzkum, pomocí kterého jsem chtěla zjistit, jak jednotliví sociální pracovníci NZDM Modrý pomeranč nahlíží na role, které vykonávají. „Kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality.“ (Disman, 1993, s. 285) Hendl uvádí několik předností a nevýhod kvalitativního výzkumu. Mezi přednosti patří „podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny, události, fenoménu“, fenomén je zkoumán v přirozeném prostředí, „umožňuje studovat procesy; navrhnout teorie; dobře reaguje na místní situace a podmínky; hledá lokální (idiografické) příčinné souvislosti; pomáhá při počáteční exploraci fenoménu.“ (Hendl, 2016, s. 48) Nevýhodou výzkumu je, že „získaná znalost nemusí být zobecnitelná na populaci a do jiného prostředí; je těžké provádět kvantitativní predikce; je obtížné testovat hypotézy a teorie; analýza dat i jejich sběr jsou často časově náročné etapy; výsledky jsou snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.“ (Hendl, 2016, s. 48)

Metodou, kterou jsem zvolila, jsou polostrukturované rozhovory, což je „typ rozhovoru, v němž je tazateli předepsána kostra (schéma) otázek, jejich formulace a sled, a na vyznačených místech použití volného rozhovoru.“ (Geist, 1993, s. 357)

Rozhovor dle Jeřábka ovlivňují okolnosti, některé z nich tazatel může ovlivnit. Tazatel neovlivní svůj věk, pohlaví, ale může přizpůsobit způsob vystupování, hlas, gesta. Jeřábek shledává, že čím je tazatel blíže informantovi, pak je při rozhovoru větší šance na úspěch. (Jeřábek, 1992)

Tyto rozhovory probíhaly telefonickou formou, v některých případech také prostřednictvím e-mailové komunikace. Většina dotazovaných v době výzkumu vykonávala home-office, proto každý rozhovor probíhal individuálně, vždy s jedním sociálním pracovníkem, dle jeho dosavadních možností. Se všemi dotazovanými tak mohlo dojít k pocitu navázání důvěrného vztahu mezi informantem a výzkumníkem. Před každým rozhovorem jsem informantům přednesla úvod do rozhovoru, následně jsem pokládala otázky. Po ukončení rozhovoru jsem rozhovory přepsala, přičemž jsem zvolila částečný přepis pro vystižení důležitých informací pro výzkum. Nakonec jsem analyzovala odpovědi informantů.

### 4.4 Volba a popis výzkumného souboru

Cílem výzkumu je vymezení rolí sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, z čehož vyplývá, že informantí budou právě sociální pracovníci

v NZDM, protože oni jsou si nejlépe vědomi svých rolí ve výkonu činností v NZDM. Pomocí dílčích cílů se snažím zjistit, jaké role jsou odborníky postrádány a zároveň, jak se vypořádávají s potencionálním konfliktem rolí. Informanty jsem se pokusila kontaktovat nejprve přes vedení NZDM Modrý pomeranč, z něhož jsem, s jejich předchozím souhlasem, získala kontakty na informanty. V NZDM Modrý pomeranč jsem absolvovala první povinnou praxi. Toto zařízení mě velmi oslovilo, proto jsem neváhala při výběru zařízení.

Výběr informantů byl tedy záměrný. Z oslovených informantů projevilo zájem o rozhovor celkem 5 (2 muži a 3 ženy). Všichni informanti jsou sociální pracovníci pracující v zařízení ambulantní formou, někteří z nich se, v době výzkumu, zabývali i terénní formou nebo on-line terénem. Do okruhu informantů jsem nezačlenila sociální pracovníci, která do zařízení nastoupila v nedávné době. Po rozhovoru s pracovníci vyplynulo, že ona sama necítí dostatečnou jistotu pro předání informací o roli sociálního pracovníka v zařízení, proto rozhovor odmítla. Následující tabulka slouží ke shrnutí účastníků.

**Tabulka 2: Respondenti, vlastní zpracování**

	Pohlaví	Vzdělání	Cílová skupina
1	žena	VŠ	Mládež ve věku 14–21 let
2	muž	VŠ	Děti ve věku 7–13 let
3	žena	VŠ	Děti ve věku 7–13 let
4	muž	VŠ	Děti a mládež ve věku 9–17 let
5	žena	VŠ	Děti a mládež ve věku 9–17 let

#### 4.5 Popis organizace

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč je střediskem patřícím pod zastřešující organizaci Salinger, z. s. Toto NZDM nabízí poskytování služeb prostřednictvím několika forem (v zařízení, v přirozeném prostředí dětí a mládeže a on-line). Ambulantní forma, tedy v zařízení, je rozdělena do tří skupin dle věku klientů služby. Klub eSko pro klienty od 7 do 13 let, nacházející se v ulici Selicharova na Moravském Předměstí v Hradci Králové, stejně jako eSko od 14 do 21 let. Třetím klubem je eFko pro klienty od 9 do 17 let, které se nachází v ulici Formánková, také na Moravském Předměstí v Hradci Králové a spolu s ním i vedení střediska.

V těchto klubech pracuje celkem pět sociálních pracovníků, se kterými jsem spolupracovala při tvorbě rozhovorů. Terénní forma je uskutečňována taktéž na Moravském Předměstí, začátkem roku 2019 se poskytování služeb rozšířilo do Kuklen a v listopadu téhož roku do přilehlých částí města Hradec Králové i do jeho centra. Tuto formu poskytování služeb zajišťují dva sociální pracovníci nacházející se společně v určité časy na předem stanovených místech v přirozeném prostředí klientů. Poskytování online služeb je zajištěno prostřednictvím sociální sítě Facebook. On-line terén slouží k předání informací klientům (např. o poskytování služby, o změnách), nebo k chatování s klienty, kteří nemají možnost být fyzicky přítomní na klubu, ale přesto mají zájem o poskytování služeb (např. poradenství, poskytování informací, pomoc v krizi). Sociální pracovníci využívají ke vkládání preventivních, zábavných příspěvků i fotografií souvisejících s NZDM i cílovou skupinou další sociální sítě např. Instagram nebo YouTube. Stejně jako terénní formu i online terén zajišťují dva sociální pracovníci, kteří jsou na účtech sociálních sítí střídavě v předem stanovených časech. (Zpráva o činnosti 2019)

NZDM Modrý pomeranč je součástí několika pracovních skupin např. pracovní skupina pro tvorbu komunitního plánu města Hradec Králové, multidisciplinárního týmu odborníků pracujících s dětmi a mládeží v Hradci Králové, dále také patří do MOMS (Mezioborová monitorovací skupina), která se zabývá zvýšením efektivity a komplexnosti terénní sociální práce v Hradci Králové, PRAKK (Pracovní skupina NZDM Královéhradeckého kraje), Fórum terénní práce, Pracovní skupina operačního programu URBACT III, ČAS (Česká asociace streetwork). (Zpráva o činnosti 2019)

Dále zařízení organizuje akce, které slouží k informování veřejnosti o NZDM, ke strávení příjemného odpoledne s NZDM pro děti i dospělé nebo se jedná o akce preventivního charakteru např. promítání dokumentu A Plastic Ocean (20. 3. 2019), Uklidíme Česko (5. 4. 2019), City Jam (3. 9. 2019), Beseda ve Fakultní nemocnici Hradec Králové (24. 10. 2019). (Zpráva o činnosti 2019)

#### **4.6 Konkretizace výzkumného problému**

Role sociálního pracovníka v NZDM jsou častým tématem několika článků nebo kapitol publikací. Ovšem obsah se zaměřuje na schopnosti takového sociálního pracovníka a rolím při výkonu činností v praxi není věnována přílišná pozornost. Každý člověk má různé přednosti a v NZDM Modrý pomeranč je každý klub diametrálně odlišný nejen místem, kde se nachází, ale právě typem pracovníků. Proto si myslím,

že nelze role sociálního pracovníka shrnout pouze na např. partner nebo expert nebo dělení dle toho, jaký by takový pracovník měl být (předpoklady nebo dovednosti). Dle mého názoru je popis rolí jedním z nástrojů, jak přiblížit studentům a potencionálním praktikantům různorodost praxe v NZDM.

#### **4.7 Získání a zpracování dat**

Polostrukturované rozhovory probíhaly v březnu 2020, byly uskutečněny pomocí počítačového programu Skype, popř. pomocí e-mailu, jelikož bylo NZDM uzavřeno z důvodu celostátního nouzového stavu, který byl vyhlášen 12. 3. 2020. Před vyhlášením nouzového stavu měly rozhovory probíhat individuálně přímo ve středisku Modrý pomeranč.

Nejprve jsem každého sociálního pracovníka osobně požádala o vedení rozhovoru a následně jsme společně dojednali termín. Později ovšem přišla vládní opatření, po kterých jsem kontaktovala pracovníky prostřednictvím e-mailu, kde jsme se dále domlouvali na termínu i orientačním průběhu rozhovoru.

Rozhovor nakonec proběhl pomocí programu Skype, který pracovníci využívají také při jednání v rámci organizace. Před zahájením rozhovoru jsem pracovníky požádala o souhlas s nahráváním rozhovoru na diktafon, abych rozhovor nepřerušovala zapisováním odpovědí a případným opakováním, čímž bych mohla ovlivnit průběh rozhovoru. Následně jsem sociální pracovníky uvedla do tématu a společně jsme stanovili pravidla rozhovoru (např. kdykoli se mohou doptávat, zopakují/vysvětlím to, čemu nerozuměli). Rozhovory probíhaly déle, než jsem zprvu očekávala, ale pracovníci se opravdu ponořili do tématu, které je zaujalo, a proto promýšleli své odpovědi, aby byly co nejvýstižnější. Otázky byly pokládány postupně 1-7, průběžně byly doplňovány. U první tazatelské otázky jsem sociálním pracovníkům poskytla příklady některých rolí, které jsem našla v literatuře, aby pro ně bylo snazší sebevyjádření. Tento materiál jsem měla připravený pro případ, že by si nevěděli rady. Nakonec ho však všichni využili. Zde hrozí riziko ovlivnění, ale pracovníci tento materiál hodnotili pozitivně, protože si zprvu nebyli jistí, co všechno k otázce patří a zároveň je, díky tomu, později napadaly další role.

Na konci rozhovoru mi sociální pracovníci dali zpětnou vazbu k tématu i k vedení rozhovoru, kdy někteří měli pocit, že by potřebovali větší přípravu nebo podrobnější úvod, ale doplňováním v průběhu rozhovoru bylo následně vše jasné a srozumitelné, čímž získávali jistotu.

Po přepsání rozhovoru jsem použila metodu kódování, které dle Hendla slouží k „rozkrýtí dat směrem k jejich interpretaci, konceptualizaci a nové integraci.“ (Hendl, 2016, s. 251)

## **4.8 Rizika**

Největší riziko kvalitativního výzkumu vnímám v možném ovlivnění výzkumníkem a jeho osobními preferencemi, proto jsem se snažila o dostatečné vysvětlení informací získaných od informantů, aby nedocházelo ke zkreslení, špatnému porozumění a následnému ovlivnění. Dalším rizikem je časová náročnost nejen pro mě jako výzkumníka, ale zejména pro informanty. Jak jsem již zmínila, v době výzkumu pracovali formou home-office, proto už tato skutečnost mohla některé sociální pracovníky ovlivnit (jiná forma práce, než na kterou jsou v normální situaci zvyklí).

### **4.8.1 Etická rizika**

Reichel (2009) uvádí dva základní okruhy, do kterých dělí etické otázky. Jedním z nich je etika výzkumné práce, kam řadí povinnost výzkumníka neztrácet objektivitu a citlivý náhled. Výzkumník nesmí své respondenty odsuzovat za sdělené informace a úpravu údajů Reichel (2009) vidí jako vážné selhání. Veškeré osobní informace, citlivé nebo důvěrné, musí výzkumník zajistit tak, aby nedošlo ke zneužití těchto informací, a ostatní informace sloužily výhradně k účelům výzkumu. (Reichel, 2009)

Druhým okruhem jsou etické zásady při práci s respondenty, kdy je naprosto zásadní zásadou nemožnost ohrožení nebo poškození respondenta (sociálně, fyzicky, psychicky). Z tohoto důvodu je prioritní jeho souhlas, k výzkumu nesmí být žádným způsobem nucen a může kdykoli odstoupit. Výzkumník musí respektovat anonymitu a důstojnost respondentů. V případě pořizování zvukové nebo jiné nahrávky je výzkumník povinen s touto skutečností respondenty seznámit a zajistit jejich souhlas. Pokud respondent projeví zájem o výsledky výzkumu, výzkumník je povinen mu je poskytnout v takovém rozsahu, aby nepoškodil anonymitu ostatních respondentů. (Reichel, 2009)

## 5 Vyhodnocení rozhovorů

Nejprve jsem rozdělila rozhovory dle dělení klubu pro mladší (7–13 let) a starší klienty (9–21 a 14–21 let). Toto dělení jsem zvolila, protože v každém klubu dominují jiné role z hlediska potřeb klientů (mladší klienti potřebují častěji pomoc s domácími úkoly). Následně jsem výsledky shrnula dle jednotlivých dílčích cílů do následujících podkapitol.

### 5.1 DC 1: Role sociálního pracovníka, které jsou v NZDM vykonávány

Ke zpracování prvního dílčího cíle jsem použila tazatelské otázky (TO) 1–4. TO jsou zaměřeny na zjištění rolí, které pracovníci v NZDM vykonávají a které jim naopak chybí. Jednotlivé role je třeba vysvětlit tak, aby nedošlo k riziku zkreslení. Toto riziko spočívá v tom, že všichni respondenti mohou pro ně odlišné role pojmenovat shodně, ale význam bude odlišný.

Zjištěné chybějící role mohou být dále nástrojem pro zlepšení činností v NZDM, ve kterém byl uskutečněn výzkum.

#### **TO 1: „Jaké role v NZDM vykonáváte?“**

Z výzkumu je patrné, že část rolí se shoduje, ale většina se rozchází, což můžeme dokázat i na počtu rolí, které uvedli jednotliví respondenti. Nejvíce zvolených rolí bylo 22 a nejméně 11. Je zajímavé, že tato odchylka vznikla u pracovníků pracujících v jednom týmu.

- Všichni respondenti zmínili roli terapeuta, studenta a klíčového pracovníka.
- Čtyři z pracovníků se shodli na roli diplomata, konzultanta řešení, zprostředkovatele služeb, cvičitele (učitele) sociální adaptace, poradce, administrátora, komentátora.
- Tři uvedli manažera pracovní náplně, moderátora či experta, autentickou osobu, filantropa, obhájce.
- Dva pracovníci uvedli roli naslouchajícího altruisty, zprostředkovatele informací, obhájce, pečovatele či poskytovatele služeb, analytika.
- Vždy jeden z pracovníků uvedl roli koordinátora, činitele sociálních změn, koterapeuta, „vyjednávače“, „kouče“, „naslouchače“, „přítele“, „rodiče“, učitele, „zastávce“, mediátora, „policisty“, „dozorce“, „učitele na základní škole“, metodika prevence, pedagoga volného času, „rozhodčího“.

## **TO 2: Které činnosti byste k těmto rolím přiřadil/a?**

Respondenti popsali činnosti jednotlivých rolí, které uvedly v TO 1. V následující části popíšu nejčastěji uvedené role, kterými jsou role terapeuta, studenta a klíčového pracovníka.

**Role terapeuta** obnáší dle respondentů mnoho rozmanitých činností, které jsou v rozmezí od obvyčejného rozhovoru s klientem např. jak se dnes má, přes poradenství, až po pomoc v krizi. Důležité je navození příjemné atmosféry a postupné budování důvěry. Respondent č. 1 uvádí, že jde o „*běžné pokecy s uživateli až po motivační práci v rámci poradenství.*“ Pracovník se snaží rozhovor vést nedirektivně tak, aby na klienta příliš netlačil k rozhovoru. Respondent č. 2 popisuje příklad, kdy „*Klient přijde nebo ho potkáme venku v krizi. Má strach nebo je rozčilený, takže se ho snažíme uvést do normálního stavu a zjistit, co se stalo.*“ Klientovi nabízí oporu, porozumění a možnost sebereflexe. Sociální pracovník využívá zejména aktivní naslouchání, poskytuje náhled na určitou životní situaci. Poskytuje služby např. kontaktní práci, poradenství, pomoc v krizi, situační intervenci. Pokud se nejedná o soukromý rozhovor s klientem, kdy je třeba ctít povinnost mlčenlivosti, lze roli terapeuta využít i při práci se skupinou, kdy všichni společně hovoří o daném tématu, např. co společně dělali o víkendu. Po vyslechnutí může sociální pracovník klienta odkázat na vhodné organizace, které poskytují odlišné služby a mohou tak klientovi lépe pomoci.

**Role studenta** je role, kterou by měli vykonávat sociální pracovníci napříč všemi sociálními službami. Je třeba, aby se pracovník průběžně vzdělával, aby zjišťoval a učil se novým způsobům práce a dokázal tak rychleji reagovat na potřeby klientů. Zároveň by měl zjišťovat nové trendy např. životního stylu, kultury, hudby. Obzvlášť v NZDM, kde jsou cílovou skupinou děti a mladiství, kteří žijí pro současnost. Respondent č. 4 uvádí, že „*sem patří samostudium, vzdělávání skrze kurzy, konference, vzdělávání se v nových trendech, technologiích, preventivních oblastech, tak aby držel „kurz“ s klienty.*“ Hlavní činností studenta je tedy sebevzdělávání. V pracovní oblasti pomocí publikací, kurzů, seminářů, konferencí nebo pomocí pracovních skupin, kde se členové navzájem ovlivňují svými dosavadními zkušenostmi. Respondent č. 2 sem řadí i „*sledování nových trendů, co se týče sociálních sítí, verbální a neverbální komunikace mezi mladými, styl oblékání, hudba apod.*“

**Role klíčového pracovníka** je dle respondentů jednou z nejdůležitějších. Je třeba navázat kontakt s klientem, aby cítil ke svému klíčovému pracovníkovi důvěru. Respondent č. 2 popisuje, že „*uživatelé vědí, že můžou kdykoliv s čímkoliv přijít, nemusí*



*se bát otevřít žádné téma.*“ Z tohoto důvodu je důvěra velice důležitá, protože existují klienti, kteří nemají nikoho, komu by se mohli svěřit a sdílet tak své problémy s někým dalším. Klíčový pracovník vede veškeré činnosti v souvislosti s klientem – vede evidenci klienta, pravidelně reviduje individuální plán, spolupracuje s klientem na plnění zakázky, mapuje klientovu situaci pomocí metody kolo života apod. Zároveň klíčový pracovník může, se souhlasem klienta, kontaktovat další odlišné organizace a instituce, pokud to situace klienta vyžaduje.

V jednom případě se potvrdilo riziko zkreslení, kdy respondent č. 3 nazývá roli spojenou s administrativou „úředník“, ale další tři respondenti používají označení „administrátor“. Proto jsem pro tuto roli převzala shodný název úředník. Respondent č. 3 v roli úředníka plní *„administrativní činnosti spojené s přímou prací a fungováním střediska“*, respondent č. 4 uvedl, že jako úředník *„plánuje, zavádí a rozvíjí způsoby práce a služby. Jde o všechny služby, které konkrétní NZDM zprostředkovává.“* **Role úředníka** v NZDM tedy znamená zajistit veškerou administrativu spojenou s klientem např. tvorba průběžné evidence, individuální plánování, následně pak v souvislosti se střediskem úředník zajišťuje metodické intervence. Zpracovává také administrativu spojenou pouze s ním např. výkaz práce nebo veškeré formuláře, které jsou třeba např. k pracovní cestě apod. Tuto roli hodnotí respondenti jako poměrně časově náročnou, proto dostatečně plánují individuálně i spolu s týmem.

Dále se čtyři respondenti shodli na **roli diplomata**, jehož hlavní činností je, v oblasti poradenství či preventivních aktivit, zejména pochopení klienta. Následně pak pracovník v této roli může vyhodnocovat situaci a společně s klientem nalézt takové řešení, které je vhodné jak pro klienta, tak i pro společnost. Respondent č. 5 uvádí následující *„rozhovor s klientem, zjištění situace a jeho postojů, pochopení postojů, informace o postojích společnosti k danému problému, najít co největšího kompromisu.“* **Konzultant řešení** hledá spolu s klientem nebo týmem řešení určité situace. Může využívat různé metody poskytování služeb, které jsou NZDM nabízí (poradenství, zprostředkování informace, kontaktu apod.). (...) *„hledání nejschůdnějších cest pro klienta, jak v něčem fungovat, v komunikaci s týmem supervize a intervize.“* (R1) **Zprostředkovatel služeb** nabízí pomoc v rámci poskytnutí kontaktu v rámci NZDM (jiný klub v rámci rozdělení dle věkové hranice) nebo na jiné organizace či instituce. Patří sem *„zprostředkování kontaktu na návaznou síť, ale i doprovod klienta do návazných institucí či jednání s institucemi ve prospěch klienta.“* (R4) **Cvičitel/učitel sociální adaptace** pomáhá klientům zvyšovat jejich samostatnost. Sociální pracovník může využít

velké množství služeb např. „*preventivní aktivity, poradenství, nácvik a rozvoj dovedností, situačky, ale i příprava do školy a na povolání.*“ (R4) Role **poradce** je v popisu respondentů velice podobná roli terapeuta. Poradce se také snaží porozumět situaci klienta a následně mu zrcadlí jeho chování, „*najít sebenáhled*“ (R1) a snaží se motivovat klienta. **Komentátor** sleduje dění v zařízení a v případě potřeby zakročí a sdělí klientům svůj pohled na věc, čímž jim „*poskytne náhled zvenčí.*“ (R5) Po poskytnutí tohoto náhledu se pak společně s klienty snaží najít řešení. Tato role se projevuje při řešení situačních intervencí či na konci nebo v průběhu jednotlivých aktivit. Nový pohled může klienta motivovat (něco se v průběhu daří) nebo dodat sebevědomí (něco se už podařilo).

Shoda u tří respondentů vznikla u role **manažera pracovní náplně**, kterou popisují jako zajištění celkové „*organizace přímé i nepřímé práce.*“ Respondenti tuto roli hodnotí jako poměrně náročnou, protože si musí stanovit jasné priority jak při práci s klienty, tak i při plnění úkolů, jejichž zadavatelem byli nadřízení sociálního pracovníka. **Moderátor či expert**, respondenty nazýván jako facilitátor, situace v zařízení sleduje a zároveň sděluje klientům, co se právě děje. Následně se snaží s klienty nalézt řešení, ale snaží se, aby byli klienti v hledání řešení aktivnější. Tuto roli lze využít při „*práci se skupinou, ale i při řízených volnočasových aktivitách.*“ (R5) **Autentická osoba** je pro respondenty velice důležitá. Zhodnocují, že bez autenticity by se práce v NZDM vykonávala jen stěží. Jedná se o roli, která napomáhá při budování vztahu s klientem, „*klíčová je pak v dialogu a myslím, že i při trávení volného času.*“ (R4) **Filantrop** se projevuje zejména při práci s klienty, kteří pracovníkovi nejsou příliš příjemní, ale přesto se o ně zajímá, komunikuje s nimi a dokáže jim pomoci. „*Bez trochy filantropie tahle práce nejde dělat kvalitně.*“ (R1) Respondenti hodnotí roli filantropa jako projevující se napříč sociální prací – všichni klienti jsou si rovni, ke všem tedy přistupují stejně.

Pouze dva respondenti se shodli na **roli naslouchajícího altruisty**, který klientovi naslouchá a nechává ho mluvit. Využití této role nalezneme při kontaktní práci či při pomoci v krizi, kdy necháváme klienta vypovídat. Naslouchající altruista „*se soustředí na to, o čem klient mluví.*“ (R4) Dotazuje se, ujišťuje se, opakuje získané informace. **Zprostředkovatele informací** zajišťuje předávání informací mezi organizací a klienty nebo i „*sdílení v rámci supervizí, intervizí a multidisciplinárních týmů.*“ (R1) **Obhájce** zajišťuje obhajování práv klientů, obhajování smýšlení a chování klientů. R4 uvedl příklad „*kdy dochází ke kontrole IP ze strany vedení, a nezdá se jim zakázka.*

V tom případě je pak na klíčovém pracovníkovi, aby tuto zakázku obhájil, jelikož on by měl znát klienta nejlépe.“ **Pečovatel či poskytovatel služeb** zajišťuje zejména pomoc a podporu. Zároveň poskytuje „*péči o duši, ale i o tělo klienta.*“ (R3) Pokud by se klient zranil, sociální pracovník mu zajistí prvotní ošetření. Klient se ale může nacházet v krizi, pracovník ho tedy uklidní a snaží se s ním vyřešit nastalou situaci, poskytne mu pomoc v krizi. **Analytik** také pozoruje dění v zařízení a snaží se zjistit chování jednotlivých členů ve skupině. Jedná se o roli, která se projevuje poměrně často a slouží k „*poznání klientů a k poznání skupinové dynamiky.*“ (R4)

Vždy jeden z respondentů uvádí následující role: **koordinátor** – komunikace mezi pracovníky nebo mezi pracovníky a vedením. Plánování, vedení akcí. Činitel sociálních změn zajišťuje komunikaci se školami. Ve vedení organizace se tato role objevuje v rámci komunikace s vyššími institucemi (např. Magistrát města Hradec Králové, zástupci Královéhradeckého kraje). **Koterapeut** se učí od kolegy, pomáhá mu, je mu oporou. „*můžeš se kdykoliv na cokoliv zeptat kolegy, poradí, podrží před uživateli.*“ (R2) **Vyjednaváč** – vyjednává mezi klienty (spory – viz. mediátor), vzhledem k veřejnosti obhájuje funkci NZDM, vyjednává spolupráci s ostatními institucemi. **Kouč** vede své klienty. Naslouchá klientům, dotazuje se, ujišťuje se, zda správně porozuměl, opakuje získané informace. **Role přítele** představuje „*nahrzení přítele*“ (R3), pomoc, podporu, pochopení, neodsuzování, péče o duši klienta. **Role rodiče** znamená opět „*nahrzení rodiče*“ (R3), pomoc, podporu, pochopení, řešení problémů, zároveň klientům napomáhá v učení se samostatnosti a zodpovědnosti. **Učitel** pomáhá s přípravou do školy nebo do zaměstnání. Opět se projevuje shoda s **Učitelem na základní škole** – „*příprava do školy a na povolání.*“ (R4) R4 přidává činnost spontánního předávání informací např. v rámci kontaktní práce. **Zastánce** chrání znevýhodněné, slabší, mladší klienty proti např. urážkám ostatních. **Mediátor** zajišťuje „*mediování sporů, uklidňování vyhrocených situací, ošetřování vyhrocených situací, budování bezpečného prostoru.*“ (R3) Podobně se i **Rozhodčí** zapojuje do řešení konfliktu mezi uživateli, kteří se mezi sebou nedokáží domluvit (podobné mediátorovi). **Policista** řeší „*spory a situace vzniklé v přímé práci*“ (R3) ještě před mediátorem. Snaží se zajistit viníka. **Dozorce** zajišťuje „*hlídání pravidel.*“ (R3) **Metodik prevence** připravuje, vede preventivní aktivity a poskytuje preventivní informace. (R4) **Pedagog volného času** zajišťuje program volného času klientů v zařízení.

### **TO 3: Chybí Vám některé sociální role, které by podle vás byly klientům nebo organizaci užitečné?**

Pomocí TO 3 jsem se snažila zjistit, zda v praxi nechybí role, která by dle odborníků byla důležitou součástí jejich profesního života. Zprvu jsem této otázce nevěnovala přílišnou pozornost. Stále jsem byla zaměřena na role, které vykonávají. V průběhu rozhovorů, kdy sociální pracovníci sdělovali nedostatky, které vnímají, se vytvořil prostor pro možný pokrok v rámci organizace.

Dva z pracovníků byli spokojeni. Neshledávali žádné chybějící role, jedna pracovnice dokonce podotkla *„Myslím, že tohle máme teď u nás dobře rozjeté. Plní to vedoucí a zástupce vedoucí, komunikují s hodně lidmi z různých institucí např. jiné NZDM, kraj, policie – ČR i městská, OSPOD.“*

Zbylým pracovníkům chybí více manažerských rolí např. role manažera pracovní náplně, personálního manažera. Dále role kreativce, propagátora, případového manažera, komunitního pracovníka a *„vyvážení poměru rolí obhájce, agenta společnosti a diplomata v jednotlivých případech.“*

### **TO 4: Jaké činnosti by taková role obnášela?**

Opět bylo velmi důležité si ujasnit, které činnosti taková role obnáší, aby se minimalizovalo riziko stejně, jako u TO 1.

První pracovnice pojala chybějící roli z hlediska manažerského pohledu, kdy jí chybí role manažera pracovní náplně, který by měl sledovat vhodné rozvržení pracovní náplně, objem práce a kvalitu poskytovaných služeb. Dle jejího názoru je pro sociálního pracovníka obtížné pojmout manažerské role k rolím sociálního pracovníka z hlediska přímé práce s klienty a následné administrativy. Tato sociální pracovnice dále vidí velký význam v tzv. „personálním balíčku.“ Nechybí jí jen role, ale další pracovník do týmu, který by zajišťoval plánování směn, vzdělávání, intervize a supervize pro personál. Činnosti personálního manažera v tuto chvíli řeší pracovníci svépomocí pod záštitou zástupce vedoucího, proto došlo k dalšímu odlehčení a většímu zaměření pracovníků na přímou práci s klienty.

Respondentovi č. 1 chybí případový manažer a komunitní pracovník. Činnostmi případového manažera jsou komunikace a případně i vedení multidisciplinárního týmu. Tedy řešení případů v celé potřebné šíři daného problému, podle něž by multidisciplinární týmy byly individuálně vytvářeny. Případový manažer by měl být tzv. „pracovník v první linii“ při práci s klientem. Komunitní pracovník by měl zajišťovat práci s celým prostředím lokality. Měl by sledovat prostředí, kontaktovat se s lidmi v něm

žijící, ale zároveň jednat i s institucemi např. školy. Respondent uvádí, že by to měl být člověk, „*který by nějaké místo viděl v plné celistvosti a spolupracoval pak se specialisty v rámci třeba i multidisciplinárního týmu,*“ zároveň si však není jistý, zda by se mělo nutně jednat o pracovníka NZDM nebo pracovníka jiné organizace.

Respondentovi č. 4 chybí vyvážení poměru rolí obhájce, agenta společnosti a diplomata v jednotlivých případech. V tomto případě nejde o činnosti, ale spíše o schopnosti pracovníka adekvátně jednat v jednotlivých situacích, které lze získat sebevzděláním a zkušenostmi. Role, která tomuto respondentovi chybí, byla role kreativce a propagátora, mezi jejichž činnosti patří „*umění správného marketingu, nabytí uměleckých schopností a znalost prostředí, v kterém se pohybujeme.*“ Hlavním cílem je pak rozvoj kreativní a propagační stránky NZDM.

### **5.1.1 Shrnutí DC 1**

Rolí sociálního pracovníka v NZDM je poměrně velké množství a stále existují takové, které sociálním pracovníkům – respondentům při výkonu chybí. Každá role v nás evokuje různé představy o jejím naplnění, což je dáno našimi zkušenostmi. Proto bylo důležité, aby respondenti vysvětlili, co si pod určitou rolí představují za činnosti, aby se minimalizovalo riziko zkreslení. Nejčastější rolí orientovanou na klienta je role terapeuta, klíčového pracovníka. Role orientovaná na pracovníka je pak role studenta.

Převažují zejména manažerské role, které by do značné míry ulevily sociálním pracovníkům při pracovní vytíženosti a umožnily by jim tak věnovat se přímé práci, na kterou jsou připravováni vzděláváním, kurzy, zkušenostmi ostatních odborníků z konferencí apod. V případě, že se má sociální pracovník v NZDM zaměřit na přímou práci, stejným dílem na administrativní činnosti, propagaci zařízení, plány do budoucna, které budou pro klienty zajímavé, udržovat kontakt s okolními organizacemi apod. je otázkou, jak dlouho takové nasazení sociální pracovník zvládne. Jednou z možností je kvalitní plánování činností, které musí pracovníci zvládnout jako jednotlivci i jako tým (což využívá i NZDM Modrý pomeranč). Nebo může organizace zajistit pomoc buď externisty nebo nabídnout další pracovní pozici pro manažerské pracovníky či sociální pracovníky viz. komunitní pracovník, se kterým by jednotliví pracovníci mohli konzultovat své klienty.

Všichni respondenti, kterým chyběla určitá role, se snaží formou sebevzdělávání na sobě pracovat tak, aby tyto role nadále nechyběly (např. manažerské role). Určité role vnímají nejen jako rozvíjející organizaci, ale jako rozvíjející sebe sama. Role vedoucí

multidisciplinární týmy nejsou pouze otázkou sebevzdělávání, ale také spolupráce mimo organizaci.

## **5.2 DC 2: Přístup sociálního pracovníka v NZDM k vymezeným rolím: identifikace, distanc, odmítnutí**

Samotný způsob přijetí role je při jejím výkonu velice důležitý. Může sociálního pracovníka ovlivňovat pozitivně i negativně. Pokud je sociální pracovník s rolí maximálně sžitý, hrozí upřednostňování role před takovou, kterou zásadně odmítá, neposkytuje tedy klientům činnosti – služby, jež taková role obsahuje, čímž nedostatečně naplňuje potřeby klienta a svým způsobem ho tak omezuje.

### **TO 5: U kterých rolí byste spíše mluvil/a o ztotožnění, odstupu či odmítnutí a proč?**

- Identifikace

Každý z pracovníků se identifikuje s většinou rolí, které uvedli v otázce č. 1. Např. respondent č. 1 uvádí: „*No celkem vzato se ztotožňuji se všemi dříve uvedenými.*“ K většinové shodě došlo u role terapeuta. Čtyři respondenti se identifikují s rolí konzultanta řešení, studenta, cvičitele (učitele) sociální adaptace, administrátora, komentátora, klíčového pracovníka. Pro respondenta č. 3 je důvodem ztotožnění se s rolemi „*orientace na klienta, a jsou v NZDM v přímé práci velmi důležité.*“ Tři respondenti uvedli role diplomata, filantropa, poradce, facilitátora. Dva uvádí roli naslouchajícího altruisty, zprostředkovatele informací, obhájce, pečovatele/poskytovatele služeb, zprostředkovatele služeb, manažera pracovní náplně, aktivního vůdce, analytika, autentickou osobu. Vždy jeden z respondentů uvádí roli koordinátora, případového manažera, činitele sociálních změn, koterapeuta, mediátora, přítele, rodiče, kouče, zprostředkovatele, metodika prevence, pedagoga volného času a roli rozhodčího.

- Odstup

Odstup pociťují čtyři respondenti z pěti. Respondent č. 1 cítí odstup k roli obhájce, naslouchajícího altruisty a personálního manažera. Respondent č. 2 uvádí roli manažera pracovní náplně a administrátora. Respondent č. 3 roli zastánce, vyjednavče a učitele, kdy dodává, že: „*Nejsme pedagogičtí pracovníci, ačkoliv klienti potřebují pomoc s přípravou do školy a na povolání.*“ Respondent č. 4 zaznamenal odstup k roli diplomata, manažera pracovní náplně, aktivního vůdce, autentické osobě, klíčového pracovníka, učitele na základní škole.

- Distanč

Respondent č. 1 odmítá roli agenta společnosti - „*vadí mi, že bych měl jednat bez vědomí uživatele, nevnímat jeho pohled a měl po něm šlapat.*“ Respondent č. 2 uvádí roli pečovatele/poskytovatele služeb. „*Nejraději bych jim jejich neúhlednou práci předělala, ale samozřejmě je to jejich výtvar, práce, úkol a musí se ho naučit zvládat sami a podle sebe.*“ Respondent č. 3 odmítá roli policisty a dozorce, protože „*tyto role mohou být klientům nepříjemné.*“ Respondenti č. 4 a 5 neodmítají žádnou roli, protože jsou pro ně jimi zmíněné role důležité.

### 5.2.1 Shrnutí DC 2

Identifikace s rolí je nejčastěji způsobena pocitem, že role je pro výkon práce v NZDM důležitá a svým způsobem je respondentům blízká. Tím že danou roli vykonávají, nabízí klientům pomoc a podporu. Respondenti jsou v roli orientováni na klienta, činnost je smysluplná a je podstatnou součástí služby jako takové.

Odstup si většina respondentů drží od rolí, které inklinují k upřednostňování jednoho klienta před druhým. Pociťují náročnost některých rolí v souvislosti s vyhodnocením situace – hrozí špatné vyhodnocení směrem ke klientovi. Respondenti se obávají, aby vyhodnocení nebylo správné z pohledu společnosti a přitěžující z pohledu klienta. Dále pociťují, že se některé role začínají stavět nad rámec služby, ale klient je potřebuje. Vzniká tedy otázka, do jaké míry bude sociální pracovník službu poskytovat. Zároveň cítí i vnitřní rozkol mezi osobní a pracovní stránkou – do jaké míry mohou být dostatečně autentičtí, aby je to neohrozilo v osobním životě. Určité role v sobě skrývají příliš manipulace a minimum motivace. Respondenti ale cítí, že je třeba klienty motivovat k samostatnosti, než je direktivně vést. S tím souvisí i to, že je nutné klientovi věnovat určité množství času, ale manažer a administrátor, kteří musí splnit administrativní úkoly, hledají individuální čas právě pro klienta. Respondenti uvádějí množství negativních faktorů, které je při výkonu role svým způsobem omezují, protože si stále musí nastavovat a udržovat hranice, nejsou tak v roli maximálně usazení.

Distanč či odmítnutí role je často zapříčiněno tím, že určité role jsou klientům nepříjemné, nedochází tak k navození bezpečné atmosféry, čímž je odbourána základna NZDM. Dále respondenti odmítají, že součástí některých rolí je jednání proti klientovi (agent společnosti) – pracovník nerespektuje názor a zájem klienta, nevnímá ho, jedná bez jeho souhlasu – což je respondentům velmi nepříjemné.

### 5.3 DC 3: Sociální pracovník a konflikt rolí

Dalším dílčím cílem bylo zjistit, zda odborníci cítí konflikt mezi jednotlivými rolemi. Konflikt je pro člověka vždy obtížná situace. Při práci sociálního pracovníka je důležité dbát na sebereflexi, aby člověk dokázal pomocí vnímání sebe sama odhalit možná rizika. Tato rizika mohou vzniknout v oblasti osobního života (např. pracujeme přes čas a omezujeme rodinu) i v oblasti pracovního života (např. nesoustředíme se na klienta – chybné naslouchání, špatné vyhodnocení situace). V případě, že se nedbá na ošetření vzniklých rizik, hrozí např. syndrom vyhoření. Je tedy velice důležité, aby sociální pracovníci reflektovali vzniklé konflikty a dokázali je minimalizovat až odstranit. Každý zastává jiné metody, které jsem zjišťovala poslední TO.

#### **TO 6: Do jakých konfliktů rolí jste se ve své dosavadní praxi dostal/a?**

Jeden z pracovníků nepocítuje vysloveně konflikt rolí, ale začíná pocítovat nechuť k přímé práci s klienty, protože následuje velké množství administrativy, která se v jeho případě náhle navršila a v tuto chvíli má problém vše kvalitně zpracovat. Zřejmě by se zde dalo hovořit o konfliktu mezi rolí zprostředkovatele služeb a administrátorem. Jedna role začíná ovlivňovat druhou, čímž je tedy ovlivněna kvalita poskytnutých služeb vzhledem ke klientům i organizaci.

Druhá pracovnice přímo uvádí tento konflikt (administrátora a zprostředkovatele služeb). Tato pracovnice to vysvětluje obdobně „*příliš papírování, které většinou chodí v nárazech. Hodně papírování najednou a dalších tisíc věcí na řešení, pak se naopak období relativního klidu, kdy se vše stíhá.*“ Naopak jako zprostředkovatel služeb vnímá, nárazově v určitém období, málo práce s klienty. Dále uvádí konflikt jejích osobních problémů, tedy role jí jako osoby a roli poradce či terapeuta, kdy se snaží pomoci klientům s jejich problémy.

Třetí pracovnice shledává konflikt role policisty či dozorce s rolí obnovující vztah pracovníka s klientem. Tato role by se dala nazvat jako „renovátor vztahů.“

Další pracovnice se dostala do konfliktu role obhájce a diplomata, později i role rozhodčího a naslouchajícího altruisty.

Poslední pracovník vidí konflikt rolí mezi diplomatem, agentem společnosti a obhájcem klienta. „*Je zde určité napětí a pole konfliktu, kdy si nemusíme být jistí, jak jednat. Role se občas překrývají, ale někdy si říkám, zda jsem jednal správně.*“ Dále také mezi analytikem, moderátorem a komentátorem. „*Jde o to, že nastávají nové situace, kdy si pracovník není jistý, jak jednat. Zda do situace vstoupit či ji ještě pozorovat nebo za každou cenu následovat.*“



### **TO 7: Pokud ano, jak jste se s tím vypořádal/a?**

Pracovník, který neshledává konflikt mezi jednotlivými rolemi, uvádí, že je pro něho důležité pracovat s prioritami. „*Klient má přednost před plánováním akce, přímá práce má přednost před administrativou. Administrativa klientská má přednost před administrativou neklientskou.*“ Mluví o hledání cest, které jsou vždy nejlepší pro klienta. Nelze ale hledat cestu bez klienta, proto vyžaduje alespoň minimální aktivitu na straně klienta – spolupráce.

Pracovnice s konfliktem role administrátora a zprostředkovatele služeb využívá metodu plánování. Jako administrátor si vytvoří plán činností, které musí mít v určitém termínu splněné. Oproti tomu zprostředkovatel služeb v terénu soupeří v období podzim–zima s nedostatkem klientů, proto využívá tento čas, jako formu teambuildingu, kdy s kolegou plánují nové formy pracovní činnosti. Druhý konflikt mezi osobním životem a pracovním hodnotí z jejího pohledu kladně. Zaměřuje se na problémy klientů, u nichž nemyslí na problémy své. Také svým způsobem pracuje s prioritami.

Třetí pracovnice na konfliktu role dozorce či policisty a „renovátora vztahů“ pracuje spolu s klienty. „*V NZDM nastávají různé situace, je nutné klientům vštěpovat, že se jedná o bezpečný prostor. Umět dát druhou šanci, důvěřovat.*“ Zároveň však zmiňuje, že v NZDM je důležité uspořádat si, co je pro daný okamžik důležité a zvládnout zareagovat na nově vzniklou situaci. Také tedy pracuje s prioritami.

Další pracovník při konfliktu jedná intuitivně s využitím rozumu a citu v dané situaci. Stejně jako třetí pracovnice shledává, že: „*Práce v NZDM je tak rozmanitá a každá situace, do které se s klienty dostáváme, je tak svébytná a odlišná, že všechny proměnné vyhodnotit a vypočítat nejde.*“

Poslední pracovnice využívá při konfliktech rolí sebereflexi, kterou využívá v nově vzniklých obdobných situacích. Zároveň ale zmiňuje možnost klientské intervize nebo supervize, kde spolu s odborníkem a týmem kolegů probere daný konflikt rolí a dokáže pak vidět problém i jiným úhlem pohledu.

#### **5.3.1 Shrnutí DC 3**

Konflikt rolí každý z pracovníků vnímal jiný, ale určitá shoda se projevila ve třech případech při použití priorit. V dalších dvou případech se informanti shodli, že práce v NZDM je velmi rozmanitá, proto se zaměřují na daný okamžik, jeden za pomoci klientů vysvětlí situaci a druhý pomocí intuice (rozumu spolu s citem) vyhodnotí situaci. Součinnost klientů je zde tedy patrná ve dvou případech. Pouze jeden pracovník uvádí, že je pro něj důležitá sebereflexe, klientská intervize či supervize.

## Závěr a diskuse

Cílem bakalářské práce bylo vymezení rolí sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč, na jehož základě může středisko dále pracovat a studenti VOŠ či VŠ se pomocí této práce mohou dozvědět více o činnosti sociálního pracovníka v NZDM.

Výzkumná část byla zaměřena na dosažení cílů pomocí kvalitativní výzkumné strategie, kdy zvolenou metodou byly polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky NZDM. S těmi tedy docházelo k individuálním rozhovorům na téma role sociálního pracovníka v NZDM. Každý z pracovníků sdělil své role, které využívá v zařízení, a dále je postupně vysvětloval tak, aby nedošlo k případnému riziku zkreslení, tedy špatnému porozumění výzkumníka. Následně se pracovníci měli zamyslet nad tím, se kterou rolí se identifikují, ke které cítí odstup a od které se distancují. To je poměrně důležité, protože pokud pracovník vnímá, že některá role je mu nepříjemná, nevykonává ji dostatečně kvalitně, čímž může ohrozit kvalitu poskytovaných služeb a tím i samotné zařízení. Dále někteří pracovníci promýšleli, zda se ve své dosavadní praxi dostali do konfliktu rolí a pokud ano, jak se s tímto konfliktem tedy vypořádali. Opět se jednalo o důležitou otázku v rámci sebereflexe, kdy se pracovníci pečlivě zamýšleli nad možným konfliktem, který našli téměř všichni. Ale všichni dotazovaní měli své strategie, jak těmto konfliktům předcházet nebo je odstranit, což bylo pozitivní zjištění. Celý rozhovor nebyl zaměřen pouze na vykonávané role. Šlo také o snahu zjistit, zda některé role sociálnímu pracovníkovi v NZDM chybí. Buď jemu v pracovním životě ve vztahu s klienty, nebo ve vztahu s kolegy. Dva z pěti dotazovaných pracovníků byli spokojeni s tím, jak je vše v organizaci nastaveno, a neshledali žádné role, které by chyběly. Naopak zbylí tři dotazovaní zjistili, že jsou určité role, které by potřebovali. Mají snahu se sebevzdělávat tak, aby tyto role nahradili a posunuli sami sebe i organizaci kupředu. Nebo zatím o roli nemají takovou představu, která by byla základnou pro její uskutečnění.

Hlavním cílem bylo vymezení rolí sociálního pracovníka. Z výzkumu tedy vyplývá, že rolí sociálního pracovníka v NZDM je velké množství. Z toho můžeme usuzovat, že praxe v NZDM je rozmanitá a svým způsobem rozvíjející samotného pracovníka, protože přístup ke klientům je individuální, nelze se spoléhat na vzorcové jednání. Pracovník tedy může využívat více typů rolí, což zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb právě vzhledem k jedinečnosti klientů.

Spolu s plněním rolí souvisí i určitá forma sebereflexe, kdy se pracovníci s rolí buď identifikují, tedy se s ní ztotožňují, nebo k ní mají odstup – plní ji, ale uvnitř jim

nesedí, nebo se od ní distancují, čímž ji odmítají, vadí jim. Role, které dotazovaní uvedli, jsou pro všechny přijatelné a identifikují se s nimi. Odstup uvedli čtyři dotazovaní z pěti. Maximální počet byl šest rolí, kdy respondent spíše váhá, do jaké míry je vhodné plnit určité role, proto je přijímá, ale vnitřně mu jejich plnění nesedí. Minimální počet rolí, ke kterým vnímají pracovníci odstup, byly dvě role. Odmítnutí role uvedli už jen tři dotazovaní a odmítají vždy jednu roli, což je zapříčiněno zejména tím, že určité role mohou být klientům nepříjemné.

V souvislosti se sebereflexí je třeba zabývat se otázkou konfliktu rolí, do kterého se za svou dosavadní praxi dostali čtyři dotazovaní pracovníci. Tyto uvedené konflikty lze rozdělit do dvou. První konflikt rolí pociťují tři dotazovaní pracovníci. Konflikt můžeme shrnout do rozporu mezi poskytováním pomoci a vyžadováním dodržování pravidel. Mezi „kamarádkým a kontrolním“ vztahem. Často pak pracovníci cítí nejistotu, zda zasáhnout nebo ne, zda jednali správně. Druhý konflikt popsal jeden dotazovaný a druhý jej nenazývá přímo konfliktem, ale oba pociťují situaci stejně. Jedná se o konflikt mezi administrativou a přímou prací. Administrativa u dotazovaných vyvolává stres a napětí. Přímá práce je jim příjemnější, více je baví a cítí se být odborníky.

Ať se jedná o odstup, distanc či konflikt rolí, dotazovaní pracovníci jsou především orientovaní na klienta, proto se snaží, aby nedocházelo k ovlivnění přímé práce. Je tedy třeba o všem nastalém spolu s klienty komunikovat. Pokud v dané situaci sociální pracovník zareaguje určitým způsobem, měl by klientovi vysvětlit, proč tak jednal, čímž s klientem navazuje specifický vztah. Ve chvíli, kdy se sociální pracovník cítí na pochybách, obrací se na tým, který je mu při intervizích a supervizích podporou.

Role, na kterých se všichni respondenti shodli, byly role terapeuta, klíčového pracovníka a studenta. Role terapeuta a klíčového pracovníka jsou dle odpovědí respondentů poměrně provázány. Terapeut je zaměřen na rozhovor v příjemném a bezpečném prostředí, který je veden nedirektivně za účelem navázání nebo prohloubení kontaktu či vztahu nebo pomoci klientovi dalším poskytováním služeb, které NZDM nabízí. Role klíčového pracovníka je obohacena o pozici „vůdce“ při řešení určité situace spojené s klientem. Tento pracovník je odpovědný za evidenci klienta i za jeho vedení. V roli klíčového pracovníka se zajímá o události, které klient prožil a co z toho vyplývá, zároveň je povinen tyto informace pomocí palety metod (kolo života, „blobtree“, rozhovory apod.) zjistit a zaevidovat. Běžný pracovník se také zajímá o klientovu situaci, ale nepoužívá k tomu výše zmíněné metody a při evidenci nově zjištěných informací jim nemusí dát takový důraz, protože nezná celou historii klienta.

Roli studenta by měli vykonávat všichni sociální pracovníci napříč službami, nejen v NZDM. Rozdíl je pouze v tom, že každá služba má jinou cílovou skupinu klientů, proto se pracovníci zajímají o informace, které mohou obohatit jejich znalosti. V NZDM se sociální pracovníci sebevzdělávají pomocí kurzů, konferencí nebo pomocí publikací. Je ale důležité, aby rozuměli i tomu, co jim sdělí jejich klienti, proto se zajímají o nové trendy v oblasti technologií, kultury, ale zejména v preventivních oblastech.

Z toho tedy vyplývá, že sociální pracovník v NZDM plní zejména roli terapeuta, popř. terapeuta zaměřeného individuálně, který se snaží stále učit novým trendům v oblasti metod zkvalitňujících poskytování služeb, ale i v rámci učení se novinkám v rámci životního stylu.

Další role, na kterých se shodla část pracovníků, vykonávají velice často, jsou pro ně neméně důležité, ale pro sociální pracovníky v NZDM nejsou tolik komfortními. Např. role úředníka ve většině případů v pracovnících vyvolává stres, role diplomata či konzultanta řešení je uvádí do nejistoty, zda reagovali v dané situaci správně. Nebo jsou to naopak role, do kterých se někteří postupně dostávají – např. role zprostředkovatele kontaktu dalších služeb. Zároveň je lze shrnout pod role orientované na klienta, protože ve většině rolí se sociální pracovníci snaží dávat zpětnou vazbu klientům, nebo je motivovat a vést.

Chybějící role zaznamenali tři dotazovaní pracovníci z pěti. Jsou to především role manažerské, které se pracovníci v současné době snaží vykonávat, ale cítí, že by se dalo dělat mnohem víc. Znamenalo by to však omezení jiných rolí. Tyto role by měly největší význam v odlehčení sociálnímu pracovníkovi, který by tak měl více prostoru pro práci s klientem. Jedná se o role manažera pracovní náplně, který by kontroloval kvalitu poskytovaných služeb. Další rolí je role personálního manažera koordinujícího sociální pracovníky. Reklamní manažer kreativně rozvíjející organizaci tak, aby se dostala do povědomí potencionálních klientů. Případový manažer zajišťující vedení multidisciplinárních týmů – pracovník, který klienta nejlépe poznal v jeho přirozeném prostředí. A komunitní pracovník, který by pracoval s celým prostředím klienta v jeho lokalitě.

Pokud začneme u role případového manažera je zřejmé, že sociální pracovník v NZDM zatím nepatří do multidisciplinárního týmu tak, jak by si pracovníci přáli. Vezmeme-li v potaz situaci, kdy dítě navštěvuje pravidelně základní školu a z ní jde hned do NZDM, odchází ve chvíli, kdy je uzavřeno, tedy v 18 h. Sociální pracovník v NZDM a vyučující dítěte jsou ti, kteří s ním tráví nejvíce času. Pak by sociální pracovník měl být

dostatečně respektován i v rámci multidisciplinárních týmů. V současné době zapojování NZDM do dění již probíhá a na straně sociálních pracovníků je pozitivně hodnoceno.

Je však otázkou, do jaké míry budou sociální pracovníci v NZDM respektováni jako kolegové, kteří se mohou do řešení situace zapojit, nebo budou jen ti, kteří dostanou úkol, který musí spolu s klientem vyřešit (např. příprava do školy).

Roli komunitního pracovníka, jehož činností by byla práce s celým prostředím klienta lze, dle mého názoru, nahradit dalším pracovníkem jiné organizace. Pokud zůstaneme u organizace Salinger, z. s., pod kterou patří více různě zaměřených středisek, takový pracovník by byl pouze z jiného střediska a komunikace mezi pracovníky by byla o to snazší.

Ostatní role bych zařadila pod jeden název role manažerské – manažer pracovní náplně, personální manažer a reklamní manažer. Je jisté, že pro každou tuto roli středisko nemůže vytvořit novou pracovní pozici, ale pokud se tyto role spojí v roli manažera střediska, může tento manažer spravovat chod střediska – kontrolovat kvalitu poskytovaných služeb, tvořit plán směn pracovníků, vzdělávání pro pracovníky, propagaci střediska. Dle mého názoru se jedná o poměrně atraktivní pozici, díky které by sociální pracovníci, získali více času na přípravu přímé práce s klienty a následující administrativu spojenou s ní. Znamenalo by to ale další finanční výdaje, na které organizace v sociálních službách nemají dostatečný zdroj. Člověk, který má v oblasti managementu dostatečné vzdělání pro tvorbu reklamy a svým způsobem i „koučingu“, by jistě vyžadoval finanční ohodnocení odpovídající konkurenčnímu prostředí.

Lze tedy vykonávat změny na úrovni jednotlivých organizací případně začít u role činitele sociálních změn, aby došlo k celoplošné změně, dostalo se do sociálních služeb více finančních zdrojů, pomocí kterých by se jednotlivé organizace mohly rozvíjet – vzdělávání pracovníků, možnost zaměstnat odborníka z oboru odlišného sociálním službám.

Přínos své práce vnímám především pro ty sociální pracovníky, kteří se zamýšlejí nad výkonem vlastních vykonávaných činností a možná se nabízí reálné řešení dosavadní situace. Pro odborníky zde mohou vyvstat otázky, zda je personální uspořádání organizací vhodně nastaveno. Zároveň tato práce může sloužit pro studenty i veřejnost, která se zabývá problematikou NZDM, především pak sociálním pracovníkům v tomto zařízení.

Námětem pro další práci by pro mě bylo zaměření se na větší vzorek respondentů, čímž by došlo k detailnějšímu vymezení rolí sociálního pracovníka v NZDM a zejména stav sociálního pracovníka v jednotlivých zařízeních ve smyslu pracovního vytížení. Zda i v ostatních zařízeních pociťují napětí při výkonu administrativních činností a zda se snaží tuto skutečnost změnit pomocí sebevzdělávání nebo používají jiné metody a postupy.

## Použité zdroje

- BÁRTÍK, Pavel, MIOVSKÝ, Michal, ed. *Primární prevence rizikového chování ve školství: [monografie]*. Praha: Sdružení SCAN, c2010. ISBN 978-80-87258-47-7.
- BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
- *Časopis sociální práce: Role sociálního pracovníka* [online]. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2007, [cit. 2020-01-24]. Dostupné z: [http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007\\_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf)
- ČECHLOVSKÝ, Jan. *Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?)*. Hradec Králové: PdF UHK, 2005. 99 s. Diplomová práce.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-141-2.
- DOLEJŠ, Martin, Ondřej SKOPAL a Jaroslava SUCHÁ. *Protektivní a rizikové osobnostní rysy u adolescentů*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-244-4181-8.
- DOLEJŠ, Martin, Vanda ZEMANOVÁ a Lucie VAVRYSOVÁ. *Kdo a co řídí české adolescenty?* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2018. ISBN 978-80-244-5425-2.
- DOLEJŠ, Martin. *Efektivní včasná diagnostika rizikového chování u adolescentů*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2010. ISBN 978-80-244-2642-6.
- GEIST, Bohumil. *Sociologický slovník*. Praha: Victoria Publishing, [1993]. ISBN 80-85605-28-7.
- HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-569-1.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

- HUTYROVÁ, Miluše, Michal RŮŽIČKA a Jan SPĚVÁČEK. *Prevence rizikového a problémového chování*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3725-5.
- JEŘÁBEK, Hynek. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Karolinum, 1992. 162 s. ISBN 80-7066-662-5.
- KAPPL, Miroslav. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež na rozcestí. In: SMUTEK, Martin; SEIBEL, Friedrich W.; TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana, eds. *Rizika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 172-178. ISBN 978-80-7435-086-3.
- Klíma, P. *Pedagogika mimo zdi institucí*. 2004. In: JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004, s.355-401. ISBN 80-7312-038-0.
- KRATOCHVÍL, Stanislav. *Skupinová psychoterapie v praxi*. 3., dopl. vyd. Praha: Galén, c2005. ISBN 80-7262-347-8.
- LABÁTH, Vladimír. *Riziková mládež: možnosti potenciálních zmien*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. Série učebnic pro obor sociální práce. ISBN 80-85850-66-4.
- MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-x.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MŠMT: *Metodické dokumenty (doporučení a pokyny)* [online]. 2015 [cit. 2020-02-15]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/metodicke-dokumenty-doporuceni-a-pokyny>
- Pojmosloví NZDM. Praha: Česká asociace streetwork, 2008, [cit. 2020-01-24] Dostupné z: [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1625](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625)
- Policie ČR: *Co je extremismus?* [online]. 2016 [cit. 2020-02-15]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/ncoz-extremismus-co-je-extremismus.aspx>



- Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. [cit. 2020-02-14]. Dostupné z: [http://registr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION\\_ID=1485116880730\\_1](http://registr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1485116880730_1)
- REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.
- RUFER, Marc. *Tabletky štěstí: Extáze, Prozac – návrat psychofarmak?* Brno: Books, 1998. Nové obzory (Jota). ISBN 80-85914-97-2.
- ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-8585000-1.
- *Streetwork.cz: Etický kodex ČAS* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2017 [cit. 2020-03-06]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/archiv/stranky/detail/2624/eticky-kodex-cas>
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-69-9.
- ZEMANOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4492-5.
- *Zpráva o činnosti 2019: Modrý pomeranč* [online]. 2019 [cit. 2020-04-04]. Dostupné z: [https://www.salinger.cz/images/Dokumenty/NZDM/zpravy/ZOC%202019\\_NZDM%20Modry%20pomeranc\\_nahled2.pdf](https://www.salinger.cz/images/Dokumenty/NZDM/zpravy/ZOC%202019_NZDM%20Modry%20pomeranc_nahled2.pdf)
- *Zpráva o činnosti: NZDM Modrý pomeranč* [online]. 2018 [cit. 2020-03-06]. Dostupné z: [https://www.salinger.cz/images/Dokumenty/NZDM/zpravy/Zprava\\_o\\_cinnosti\\_20181.pdf](https://www.salinger.cz/images/Dokumenty/NZDM/zpravy/Zprava_o_cinnosti_20181.pdf)
- Vyhláška č. 505/2006
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Transformační tabulka, vlastní zpracování.....	41
Tabulka 2: Respondenti, vlastní zpracování.....	43

## Seznam příloh

Příloha A: Tazatelské otázky.....	I
Příloha B: Přepis rozhovoru s respondentem .....	II
Příloha C: Příklady jednotlivých rolí z teoretické části .....	VIII

## **Příloha A: Tazatelské otázky**

1. Jaké role v NZDM vykonáváte?
2. Které činnosti byste k těmto rolím přiřadil/a?
3. U kterých rolí byste spíše mluvil/a o ztotožnění, odstupu či odmítnutí a proč?
4. Chybí vám některé sociální role, které by podle vás byly klientům nebo organizaci užitečné?
5. Jaké činnosti by taková role obnášela?
6. Do jakých konfliktů rolí jste se ve své dosavadní praxi dostal/a?
7. Pokud ano, jak jste se s tím vypořádal/a?

## **Příloha B: Přepis rozhovoru s respondentem**

**T:** Jaké role v NZDM vykonáváte?

**R:** Z těch uvedených rolí to jsou role: *Role diplomata, Filantrop, Naslouchající altruista, Konzultant řešení, „Terapeut“, Obhájce, Koordinátor, Student, Zprostředkovatel služeb, Cvičitel (učitel) sociální adaptace, Poradce nebo terapeut, Manažer pracovní náplně, Administrátor, Aktivní vůdce, Analytik, Komentátor, Moderátor či expert, Autentická osoba, Role klíčového pracovníka*, což je většina uvedených rolí, avšak mi přijde, že se jakožto sociální pracovníci dostáváme do situací, kdy se dřív nebo později do uváděných rolí dostaneme. Plus mě napadá ještě role *učitele na základní škole, metodika prevence a pedagoga volného času*. V mnohém se jednotlivé role překrývají.

**T:** Které činnosti byste k těmto rolím přiřadil?

**R:** *Role diplomata* – sem spadá více činností. Prve bych jmenoval poradenství. Kdykoliv řeším s klientem určitý problém, je třeba v tomto dialogu hledat to, co pomůže klientovi, ale zároveň je bezpečným chováním pro společnost. V NZDM by měl dle mého názoru pracovník vždycky stát na straně klienta, ale cílem je ho uschopňovat pro fungování ve společnosti. Patří sem i určité „situačky“ (situační intervence) a preventivní působení. Kdykoliv do určitých situací vnáším výchovný či preventivní obsah, jednám tak v zájmu klienta, ale tento obsah je společenského charakteru, tedy působí na klienta tak, aby byl schopen přenést tento obsah ve svém jednání a chování do jeho jednání a chování ve společnosti, mimo NZDM. Možná by se sem daly zahrnout i role agenta společnosti a obhájce klienta, ale snažím se přibližovat oně roli diplomata.

*Filantrop* – celá sociální práce by měla být filantropická. Projevuje se to např. v rovném přístupu ke klientům, nikoho nesmím upřednostňovat, musím ke klientům přistupovat nejprve jako k osobám, poté jako k individualitám, a až poté jako ke klientům. Filantropický charakter sociální práce je obecnější a zastřešující kvalita. Myslím, že musí být přítomna a zvnitřněna v mentalitě každého sociálního pracovníka.

*Naslouchající altruista* – Zde jde především o kontaktní práci, každodenní povídání si s klientem a naslouchání jeho potřebám a zážitkům, patřila by sem i podpora v krizi a veškeré situace, kdy klient je v aktivní roli mluvčího a já jako pracovník ten naslouchající, ten, co se soustředí na to, o čem klient mluví.

*Konzultant řešení* – sem bych zahrnul veškeré činnosti, kdy se pracovník snaží pomoci klientovi různými způsoby a konzultuje s dalšími pracovníky a se samotným klientem

možnosti, jak nepříznivou situaci řešit. V kontaktu s klientem jde především o poradenství, poskytnutí informací. V diskusi s pracovníky jde o klientská témata skrze supervize, intervize apod.

*Terapeut* – zde jde zase o kontaktní práci, poradenství, pomoc v krizi, „situačky“. Tato role je o tom, jak vedeme jednotlivé činnosti, tedy nedirektivně.

*Obhájce* – napadá mě příklad, kdy dochází ke kontrole individuálních plánů ze strany vedení, a nezdá se jim zakázka. V tom případě je pak na klíčovém pracovníkovi, aby tuto zakázku obhájil, jelikož on by měl znát klienta nejlépe.

*Koordinátor* – každodenní práce a komunikace mezi pracovníky a vedením. Zároveň i šířeji mezi dalšími subjekty a institucemi, zapojenými např. do pořádání akcí. Patří sem i činnost koordinace jednotlivých akcí.

*Student* – sem patří samostudium, vzdělávání skrze kurzy, konference, vzdělávání se v nových trendech, technologiích, preventivních oblastech, tak abych držel „kurz“ s klienty.

*Zprostředkovatel služeb* – pokud klient potřebuje širší pomoc, kterou nelze poskytnout pouze v NZDM, je třeba mu zprostředkovat služby na další instituce, proto sem patří zprostředkování kontaktu na návaznou síť, ale i doprovod klienta do návazných institucí či jednání s institucemi ve prospěch klienta.

*Cvičitel/učitel sociální adaptace* – jedním z cílů NZDM je zvyšování samostatnosti u klienta, tedy neřešit problém za něj, ale zvýšit jeho schopnosti a dovednosti tak, aby problém vyřešil sám, působení je spojeno také s prevencí. Patří sem preventivní aktivity, poradenství, nácvik a rozvoj dovedností, „situačky“, ale i příprava do školy a na povolání.

*Poradce nebo terapeut* – stejně jako role terapeuta. Jde o to zprostředkovávat náhled na situace, do kterých se klient dostane, a tento náhled vést nedirektivně.

*Manažer pracovní náplně* – sem patří celková organizace přímé i nepřímé práce, time management. V přímé práci jde o to najít si čas na klienta, mít připravené aktivity, zpracovávat informace administrativně a plánovat další kroky.

*Administrátor* – plánuje, zavádí a rozvíjí způsoby práce a služby. Jde o všechny služby, které konkrétní NZDM zprostředkovává.

*Aktivní vůdce* – naprosto se ztotožňuji s tím, o čem mluví Kratochvíl. Jakožto pracovník mám moc nad klienty a mám ji skrze činnosti využívat ku jeho prospěchu. Patří sem zase všechny aktivity. Jde o to, aby se pracovník aktivně zapojoval do dění s klienty, a stejně tak do dění zapojoval samotné klienty.

*Analytik* – analýza a pozorování patří k základním činnostem pracovníka, což je důležité k poznání klientů a k poznání skupinové dynamiky.

*Komentátor* – na analýzu a pozorování však musí někdy navazovat „zdrojování a náhledování“ situace, ve které se klienti ocitli. Jde často o situační intervence např. fair-play hraní, hádka, rvačka apod.

*Moderátor či expert*, řekl bych spíše role facilitátora – je důležité do dění vstupovat, především v situacích, kdy probíhá nějaká aktivita a klienti se jakkoli od ní odklání. Hodně se facilitace a moderace využívá při práci se skupinou, ale i při řízených volnočasových aktivitách.

*Autentická osoba* – autenticita je při práci sociálního pracovníka v NZDM klíčová. Zejména pak v dialogu s klientem a myslím, že i při trávení volného času s klienty, kdy při něm můžeme ukazovat, co je správné a co ne.

*Role klíčového pracovníka* – sem patří přímá i nepřímá práce. Např. tvorba a revize individuálního plánu, vedení a spravování klientské složky, mapování situace skrze kolo života, blobtree, rozhovory apod.

*Učitel na základní škole* – sem by patřila především činnost přípravy do školy a na povolání. Také ale situace, kdy spontánně učím klienty určitým znalostem či dovednostem.

*Metodik prevence* – projevuje se v tvorbě a vedení preventivních aktivit či poskytnutí preventivních informací.

*Pedagog volného času* – tato role je o volnočasové činnosti, výtvarné, hudební, sportovní činnosti a zabezpečení veškerého trávení času pro klienty a s klienty.

**T:** U kterých rolí byste spíše mluvil o ztotožnění, odstupu či odmítnutí a proč? S jakou rolí se z Vašeho pohledu ztotožňujete, nebo ji navenek přijímáte, ale uvnitř Vám nesedí, a která Vám vadí.

**R:** Ztotožnění pociťuji u rolí:

- *Filantrop* – sociální práci dělám, protože cítím, že má smysl a že je to důležitá součást demokratické společnosti.
- *Naslouchající altruista* – nemyslím se, že se naslouchající altruista musí řídit jen citem. K empatii je třeba také rozum. Také to nemusí vůbec znamenat, že upřednostňuji určitého klienta. Empatie jakožto nástroj sociální práce je mi však velmi blízký, proto se s touto rolí dosti ztotožňuji.

- *Konzultant řešení, koordinátor, administrátor* – tyto role jsou naprosto klíčovou součástí fungování týmové práce, poskytování sociálních služeb a zlepšování charakteru podpory a pomoci klientům vnímám jako každodenní součást a jsem s nimi ztotožněn.
- *Terapeut a poradce* – nedirektivní přístup je mi blízký a se správnými metodami dlouhodoběji účinnější než represe.
- *Student* – naprosto klíčová role a velmi oblíbená. Neustále vzdělávání je nutné pro seberozvoj a sociální práce v NZDM k tomu poskytuje bezpočet příležitostí.
- *Cvičitel sociální adaptace* – základní součást sociální práce v NZDM a také velmi náročná. Klade na pracovníka hodně nároků, aby mnoho věcí uměl. Je to ale možnost se neustále vzdělávat a hledat způsoby, jak pomoci se sociální adaptací klientovi.
- *Analytik, komentátor, moderátor či expert* – tyto role jsou spojené a v různých situacích se role obměňují. Potřebné jsou všechny a vnímám všechny jako důležité.
- *Metodik prevence* – role, kterou vnímám v rámci NZDM jako jednu z důležitých. Patří k základní obsahové náplni NZDM, zasloužila by se proto i větší spolupráce se školními metodiky prevence.
- *Pedagog volného času* – trávení volného času je velmi podstatná součást služby NZDM. Jde pak o to v rámci trávení času na klubu ten volný čas klientů kultivovat a zároveň ho s nimi prožívat.

### **Odstup**

- *Role diplomata* – v některých případech si spíše přijdu jako obhájce klienta proti společnosti a zároveň někdy zase jako agent společnosti proti klientovi. Obojí mi přijdou dva extrémy, mezi kterými je třeba se pohybovat. Je to ale náročnější, než se zdá, proto mám odstup od tohoto rozdělení, ačkoliv by diplomat asi nejvíce odpovídal té roli sociálního pracovníka, o kterou se snažím.
- *Manažer pracovní náplně* – v některých momentech mi time management v NZDM nevyhovuje, jde ale spíše o personální důvody, kdy je náročné si najít individuální čas na klienta.

- *Aktivní vůdce* je role, která mi v některých chvílích moc nesedí např. v zapojování klientů do aktivit a dění. Pokud nechtějí, je náročné je motivovat. Jinak je aktivní mód pracovníka naprosto klíčový pro dobrou sociální práci.
- *Autentická osoba* – autenticita je klíčovou vlastností sociálního pracovníka v NZDM, avšak si říkám, do jaké míry je plnohodnotně možná. Myslím, že často přichází situace, kdy nejednáme autenticky, proto je třeba mít od tohoto pohledu odstup a učit se s tím pracovat.
- *Role klíčového pracovníka* – myslím, že by stálo za to tuto roli v rámci sociální práce v NZDM modifikovat. Vedení a spravování klientské složky mi přijde smysluplné, avšak mapování a tvorba individuálních plánů si myslím, že by mohla být v rámci mini-týmu více koordinační a spolupracující povahy.
- *Učitel na základní škole* – v některých momentech mi tato funkce přijde už nad rámec služeb, které NZDM poskytuje, ale chápu, že je pro naše klienty důležitá např. už jen existencí tiskárny a PC.

Do situací *obhájce a zprostředkovatele služeb* jsem se nedostal natolik, abych to mohl relevantně ohodnotit.

Vysloveně bych **neodmítal** žádnou roli, všechny jsou v rámci NZDM svým způsobem důležité.

**T:** Chybí vám některé sociální role, které by podle vás byly klientům nebo organizaci užitečné?

**R:** Ano, vyvážení poměru rolí obhájce, agenta společnosti a diplomata v jednotlivých případech. Myslím, že je podstatná i role kreativce a propagátora. Někoho, kdo ono NZDM rozvíjí po kreativní a propagační stránce. To je něco, na čem bych chtěl v seberozvoji zapracovat.

**T:** Jaké činnosti by takové role obnášely?

**R:** U onoho vyvážení poměru nejde ani tak o činnosti, jako spíše o schopnosti v jednotlivých situacích jednat adekvátně. Tyto schopnosti lze ale získat pouze sebevzděláváním a zkušeností. Role kreativce a propagátora by pak obnášela především umění správného marketingu, nabytí uměleckých schopností a znalost prostředí, v kterém se pohybujeme.



**T:** Do jakých konfliktů rolí jste se ve své dosavadní praxi dostal?

**R:** Napadá mě ona role diplomata, agenta společnosti a obhájce klienta. Jak už jsem zmínil, je zde určité napětí a pole konfliktu, kdy si nemusíme být jistí, jak jednat. Role se občas překrývají, ale někdy si říkám, zda jsem jednal správně.

Stejně tak cítím občasný konflikt mezi analytikem, komentátorem a moderátorem. Jde o to, že nastávají nové situace, kdy si pracovník není jistý, jak jednat. Zda do situace vstoupit či ji ještě pozorovat nebo za každou cenu „náhledovat“.

**T:** Jak jste se s tím vypořádal?

**R:** U obou zmíněných konfliktů jedním intuitivně, a tak jak si myslím, že to je důležité. Snažím se kloubit rozum s citem pro situaci. Myslím, že se mi většinou tyto situace daří vyhodnocovat správně, ale skupinová dynamika a celkově práce v NZDM je tak rozmanitá a každá situace, do které se s klienty dostáváme, je tak svébytná a odlišná, že všechny proměnné vyhodnotit a vypočítat nejde. I proto v mnoha případech jedním hodně intuitivně.

## **Příloha C: Příklady jednotlivých rolí z teoretické části**

- **Role obhájce** – ztotožní se s motivy klientky (napomáhá klientovi v jeho rozhodnutích, aniž by na nich spolu s klientem hledal možná rizika). (Janebová, 2006; In Časopis sociální práce, 1/2007)
- **Role agenta společnosti** – ztotožnění se s normami společnosti (klientovi nenaslouchá a nebere na něj ohled). (Janebová, 2006; In Časopis sociální práce, 1/2007)
- **Role diplomata** – dokáže zohlednit motivy klienta i normy společnosti. S klientem pracuje na cestách tak, aby došlo k co nejbezpečnějšímu výsledku směrem ke klientovi i společnosti. (Janebová, 2006; In Časopis sociální práce, 1/2007)
- **Filantrop** – osobní přesvědčení k výkonu profese, orientace na bližního svého a také vnímavost k jeho potřebám z hlediska odborníka. (Musil, 2007)
- **Naslouchající altruista** – řídí se citem, často upřednostňuje určité klienty (z důvodu sympatie); hrozí syndrom vyhoření. (Musil, 2007)
- **Konzultant řešení** – konzultuje s uživatelem i s realizačním týmem možné způsoby řešení tak, aby odpovídal hranicím služby. (Vítová, 2011)
- **Zprostředkovatel informací** – poskytnutí informací mezi uživatelem a realizačním týmem. (Vítová, 2011)
- **„Terapeut“** – vedení nedirektivních rozhovorů s uživateli k navození úlevné atmosféry. (Vítová, 2011)
- **Obhájce** – obhajoba zakázky, kterou pracovník dojednal s uživatelem (před realizačním týmem), obhajoba realizačního týmu před uživatelem (např. uživatel má vysoké požadavky). (Vítová, 2011)
- **Koordinátor** – zabezpečení komunikace v rámci multidisciplinárního týmu. (Hanuš, 2007)
- **Student** – stále se objevují nové sociální problémy, na které už sociální pracovník není odborně připraven, proto je nezbytné, aby se sociální pracovník neustále vzdělával a připravoval na aktuální problémy. (Hanuš, 2007)
- **Pečovatel nebo poskytovatel služeb** – sociální pracovník napomáhá klientům s denními činnostmi, které jsou pro ně obtížné vzhledem k jejich „postihení, onemocnění, slabosti nebo jiné neschopnosti sami nezvládnou vykonávat důležité činnosti.“ (Řezníček, 1994, s. 63)

- **Zprostředkovatel služeb** – předání informací klientovi o dalších sociálních zařízeních, které by se mohly podílet na řešení jeho nepříznivé sociální situace. (Řezníček, 1994)
- **Cvičitel (učitel) sociální adaptace** – sociální pracovník klienta motivuje ke zvyšování samostatnosti a ke změnám v chování tak, aby byl schopen řešit problémy pomocí vlastních zdrojů. Dále s klientem preventivně pracuje na krizových situacích. (Řezníček, 1994)
- **Poradce nebo terapeut** - „pomáhá klientům získat náhled na jejich postoje, pocity a způsoby jednání, se záměrem napomoci jejich osobnímu růstu nebo adaptivnějšímu jednání.“ (Řezníček, 1994, s. 63)
- **Případový manažer** – napomáhá klientovi s větším množstvím problémů, které je třeba řešit. Činnosti dle Řezníčka jsou např. „případová diagnostika, plánování služeb nebo terapie, navazování funkčních vazeb k jiným poskytovatelům sociálních služeb, pravidelné sledování poskytovaných služeb a hájení zájmů klientů.“ (Řezníček, 1994, s. 63)
- **Manažer pracovní náplně** - „organizátor často nadměrného objemu práce, plánuje načasování a dávkování intervence, sleduje kvalitu poskytovaných služeb a průběžně zpracovává informace.“ (Řezníček, 1994, s. 63)
- **Personální manažer** – bývá spojován s administrativní rolí, ale může to být i odborník působící v několika zařízeních, který zajišťuje: „výcvik a výuku, supervizi, konzultace a řízení pracovníků zařízení.“ (Řezníček, 1994, s. 64)
- **Administrátor** – zajištění nabyté agendy dle předem daných postupů; „plánuje, rozvíjí a zavádí způsoby práce, služby a programy“ v zařízení. (Řezníček, 1994, s. 64)
- **Činitel sociálních změn** – sociální pracovník, který je odhodlaný jednat v politické oblasti o změnách v legislativě v zájmu klientů i v zájmu samotné sociální práce. (Řezníček, 1994)
- **Aktivní vůdce** – svou moc uplatňuje přímo tím, že „určuje aktivity, usměrňuje dění, vysvětluje, objasňuje, řídí a učí.“ (Kratochvíl, c2015, s. 48) Svou moc využívá k ovlivnění, aktivizaci, ochraně, podpoře, konfrontaci, kritice i k vedení členů skupiny, se kterou pracuje. (Kratochvíl, c2015)
- **Analytik** – nechává dění ve skupině volný průběh tak, aby ve skupině docházelo k uvědomění si, co je pro skupinu důležité a co ne. (Kratochvíl, c2015)

- **Komentátor** – nechává dění ve skupině volný průběh. V určitých chvílích shrnuje a komentuje, co se ve skupině děje, tím, že nastavuje skupině zrcadlo. (Kratochvíl, c2015)
- **Moderátor či expert** – příležitostně zasahuje do dění tak, aby bylo vše směřováno k cíli, pokud jde vše, jak má, nechává dění ve skupině volný průběh. Působí ve skupině jako koordinátor, který dbá na to, aby se mohly projevit veškeré názory, a navrhuje podněty a techniky, ale nic skupině nevnucuje. (Kratochvíl, c2015)
- **Autentická osoba** – stává se součástí skupiny, dělá to, co jiní, vyjadřuje své pocity. Stává se příkladem, jak mohou ostatní ve skupině fungovat. (Kratochvíl, c2015)
- **Koterapeut** – druhý terapeut, který má nedostatek zkušeností, nebo terapeut na stejné úrovni s vedoucím terapeutem. Mohou být přítomni oba, nebo se střídají (různorodost činností). Jeden pro druhého jsou oporou, profesionální kontrolou, slouží si k získávání zpětné vazby apod. Každý z nich může mít odlišné role, popř. se může jednat o muže a ženu, kdy ke každému mohou klienti navázat odlišný vztah a důvěru. (Kratochvíl, c2015)
- **Role klíčového pracovníka** - „*Někdo, na koho se může klient kdykoliv obrátit, kdo mu umí zprostředkovat pomoc, rozumí mu, komu se může svěřit a s kým se cítí bezpečně.*“ (Vítová, 2011, s. 115)