

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií



Diplomová práce

Bc. Kristýna Kolářová

**Zkušenosti z realizace terénních programů
a jejich efektivita z pohledu pracovníků NZDM**

Olomouc 2023

Vedoucí práce: doc. PhDr. Tomáš Čech, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Zkušenosti z realizace terénních programů a jejich efektivita z pohledu pracovníků NZDM vypracovala samostatně a s použitím jen uvedené literatury a pramenů.

V Olomouci 27. 11. 2023

.....

Podpis

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala doc. PhDr. Tomáši Čechovi, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce a za cenné rady a připomínky. Také děkuji všem respondentům, kteří mi věnovali svůj volný čas a poskytli mi rozhovor.

Obsah

Úvod	6
------------	---

TEORETICKÁ ČÁST

1 Streetwork	7
---------------------------	----------

1.1 Teoretické vymezení.....	7
------------------------------	---

1.2 Historie streetworku	8
--------------------------------	---

1.2.1 Streetwork ve světě.....	8
--------------------------------	---

1.2.2 Streetwork v České republice po roce 1989	8
---	---

1.3 Funkce streetworku	10
------------------------------	----

1.4 Cíle streetworku.....	10
---------------------------	----

1.5 Cílová skupina	11
--------------------------	----

1.5.1 Sociálně ohrožené děti a mládež	12
---	----

1.5.2 Rizikové chování v dospívání	12
--	----

1.6 Specifické formy práce.....	13
---------------------------------	----

2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	16
---	-----------

2.1 Charakteristika zařízení	16
------------------------------------	----

2.2 Nízkoprahovost a její principy	17
--	----

2.3 Průběh užívání služby.....	18
--------------------------------	----

3 Náročnost profese terénního pracovníka	20
---	-----------

3.1 Vztah jako součást profese	20
--------------------------------------	----

3.2 Role pracovníka a hranice vztahu.....	21
---	----

3.3 Syndrom vyhoření	22
----------------------------	----

3.4 Motivace terénních pracovníků	23
---	----

4 Analýza výzkumů v problematice streetworku	25
---	-----------

VÝZKUMNÁ ČÁST

5 Téma výzkumu.....	26
----------------------------	-----------

5.1 Cíl výzkumu, výzkumné otázky	26
--	----

5.2 Kvalitativní výzkum	26
-------------------------------	----

5.3 Výzkumný soubor	27
---------------------------	----

5.4 Metoda sběru dat	28
5.5 Zakotvená teorie	28
5.6 Otevřené kódování.....	29
5.7 Axiální kódování	43
5.8 Selektivní kódování	45
5.8.1 Centrální kategorie	46
5.8.2 Kostra příběhu	47
6 Diskuze.....	51
Závěr	56
Seznam použité literatury	58
Seznam použitých zkratk	64
Seznam obrázků, tabulek a grafů.....	65
Seznam příloh	66

Úvod

Tato diplomová práce pojednává o tématu terénních služeb poskytovaných v rámci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM), přesněji o jejich efektivitě a zkušenostech jednotlivých pracovníků této služby. Motivací ke zpracování tohoto tématu mi byly mé vlastní zkušenosti. Na gymnázium jsem působila v jednom olomouckém NZDM jako dobrovolnice a trávila jsem čas s jednotlivými klienty. Znovu jsem se do NZDM dostala na vysoké škole, kdy jsem měla možnost zapojit se do projektu, který probíhal ve spolupráci s touto službou. V rámci projektu jsem navštěvovala celkem tři různá zařízení v Olomouckém kraji. Následně jsem v jednom z nich pracovala dva roky jako brigádník.

Má práce spočívala v asistenci sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách. Pracovala jsem v ambulantní formě služby, ale velmi často jsem se zúčastnila také terénní formy práce, která spočívala v docházení na několik olomouckých lokalit, kde se koncentrují klienti. Byla to většinou sportovní hřiště, sídliště nebo skateparky. Na tato místa jsme chodili několikrát týdně a klienti nás tam už znali. Při výkonu této práce jsem si uvědomila, jak moc je náročná, a že to není práce, na kterou se hodí každý. Zjistila jsem např., že já osobně nejsem dobrý streetworker a lépe se mi pracuje v prostředí, kde mám za sebou zázemí, které mě chrání a kde se cítím bezpečně.

Jako téma své diplomové práce jsem si streetwork vybrala, jelikož je to oblast, která mě zajímá, a ráda pracuji s cílovou skupinou sociálně vyloučených dětí. Po poměrně dlouhém čase stráveném terénní prací mi vyvstala spousta otázek, na které jsem chtěla najít odpovědi. Zároveň jsem chtěla porovnat své zkušenosti se zkušenostmi ostatních terénních pracovníků.

Tato diplomová práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. Teoretická část se skládá ze tří kapitol. V první kapitole podrobně popisuji streetwork jako metodu sociální práce, včetně jeho funkcí a cílů. V druhé kapitole se zaměřuji na popis služby NZDM tak, jak funguje v České republice, podle zákona o sociálních službách. Vysvětluji principy nízkoprahovosti a průběh užívání služby. Třetí kapitola je věnována náročnosti profese terénních pracovníků. Zde se podrobněji zaměřuji na problematiku vztahu pracovník-klient, osobní hranice pracovníka, syndrom vyhoření a motivaci terénních pracovníků. Čtvrtá kapitola popisuje již vzniklé výzkumy na poli streetworku. Výzkumná část obsahuje kvalitativní výzkum, který byl proveden metodou zakotvené teorie a zkoumá zkušenosti jednotlivých pracovníků služby NZDM s terénními programy a jejich efektivitou.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Streetwork

Tato kapitola je věnována problematice kontaktní práce nazývané taktéž streetwork. Na úvod je definován samotný pojem *streetwork* a jeho varianty používané u nás i v zahraničních zemích. Samostatná podkapitola popisuje historii streetworku ve světě a podrobněji v České republice po roce 1989. Zbylé podkapitoly popisují funkce a cíle streetworku, cílovou skupinu a specifické formy práce.

1.1 Teoretické vymezení

Na úvod je zapotřebí definovat pojem streetwork. Podle České asociace streetwork (nedat.) je to „*metoda sociální práce na ulici, v parku, nádraží v tzn. přirozeném prostředí cílové skupiny. Cílovou skupinou jsou lidé, kteří potřebují sociální poradenství a pomoc.*” Tento pojem je přejat z angličtiny a doslova znamená práci na ulici. Nejedná se ovšem o jakýkoliv typ pouliční práce, ale o specifickou metodu sociální práce. V angličtině se paradoxně tento pojem nepoužívá a má jiný význam. Co se týká sociální práce na ulici, mezinárodní terminologie není v této oblasti jednotná (Bednářová in Matoušek, 2008).

V literatuře se kromě pojmenování *streetwork* můžeme setkat s různými pojmy. Většinou mají ovšem velmi podobný nebo dokonce stejný význam. Jako synonymum se používají termíny *kontaktní práce*, *terénní sociální práce* nebo *sociální práce na ulici*. V anglicky mluvících zemích používají termíny *youth work*, *detached work* nebo také *field work*. V německy mluvících se zemích se kromě pojmu *streetwork* (*Strassenarbeit*) používá i *mobile Jugendarbeit*, *aufschende Jugendarbeit* a další jiné pojmy (Bednářová a Pelech, 2000).

Pracovníci, kteří pracují metodou streetwork jsou nazýváni *streetworkeri*, *terénní sociální pracovníci* nebo *kontaktní pracovníci*. Jsou to buďto sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách, kteří pracují v nízkoprahových sociálních službách. Mezi tyto služby řadíme jednak nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, ale také nízkoprahová denní centra, kontaktní centra či terénní programy. Všechny tyto služby jsou vymezeny zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (Česká asociace streetwork, nedat.).

1.2 Historie streetworku

Streetwork se vyvíjel jako reakce na situaci ve společnosti a v každém státě měl k tomuto rozvoji jiné příčiny a podmínky. Z tohoto důvodu je v první podkapitole krátce shrnuta jeho historie obecně ve světě a vývoj v České republice je dále vysvětlený podrobněji.

1.2.1 Streetwork ve světě

Aktivity podobného typu jako je streetwork jsou známy už z historie. Někteří kněží navštěvovali chudé čtvrti a vyhledávali ty nejubožejší lidi, kterým poskytovali duchovní, ale i hmotnou oporu. Jako příklad může být uveden Don Giovanni Bosco nebo Jan Milíč z Kroměříže, který se věnoval osvětě a výchovné práci mezi mládeží a nevěstkami (Bednářová in Matoušek, 2008).

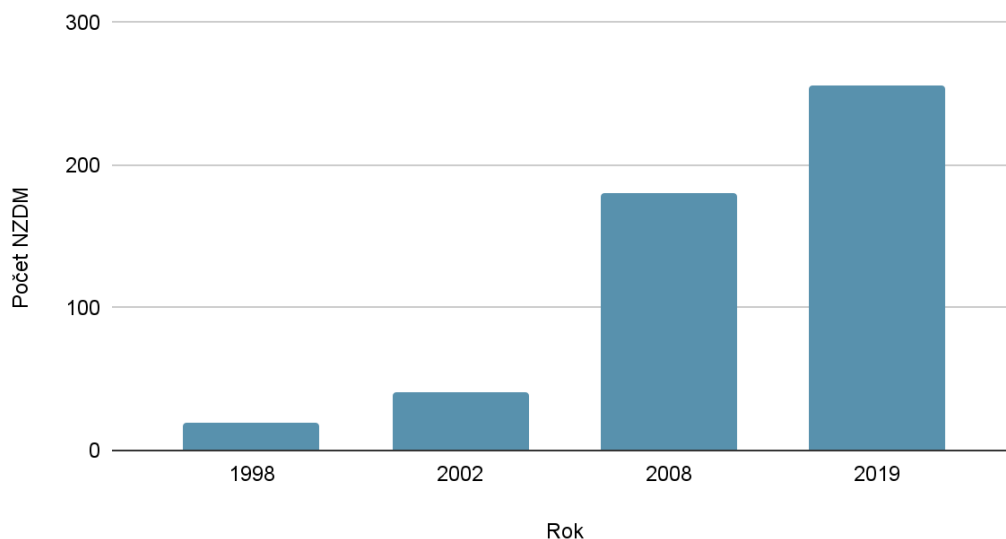
V této době pomoc poskytovala nejčastěji církve či různé náboženské spolky. Do 20. století se společenský systém, hodnoty a možnosti životního stylu natolik změnily, že na to musely reagovat také prostředky pomoci potřebným. Průmyslová revoluce způsobila, že se společenský život přenesl do měst, kde se začalo shromažďovat nejvíce potřebných, a tím se začaly koncentrovat také sociálně patologické jevy ve městech. Streetwork jako takový vznikl na počátku 20. století v USA (Zimmermannová, 2006). Podle Elicha (1993) tam vznikl jako reakce na selhání tradičních postupů sociální práce v důsledku šířícího se úpadku tamních městských čtvrtí a vzniku gangů dětí a mladistvých.

V 60. letech se streetwork rozšířil do mnoha zemí západní Evropy, kde je využíván dodnes (Nizozemí, Skandinávie, Německo, Rakousko, Švýcarsko, Francie, Velká Británie a další). Po pádu železné opony se práce na ulici rozšířila i do bývalých totalitních zemí (Bednářová a Pelech, 2000).

1.2.2 Streetwork v České republice po roce 1989

Po roce 1989 se v České republice prohlubovaly sociální problémy, protože mnozí lidé neuměli nebo se nechtěli orientovat v nových podmínkách v souvislosti s přeměnou společnosti a změnou politických, ekonomických a sociálních podmínek. Na základě toho hledala Česká republika nové metody řešení, které by mohly oslovit osoby vykazující určitá sociální a zdravotní rizika z důvodu svého způsobu života. Při vytváření nových metod sociální práce se vycházelo z toho, že je lepší předcházet negativním jevům než napravovat škody. Koncept sociální práce s osobami žijícími rizikovým způsobem života se zaměřil na prevenci (Bednářová in Matoušek, 2008).

Do roku 1989 práci s dětmi a mládeží zajišťovaly státní organizace jako Svaz socialistické mládeže nebo Pionýr. Po sametové revoluci začaly vznikat první nestátní neziskové organizace věnující se preventivní činnosti jak v oblasti drog, sexuální práce, bezdomovectví, tak i práci s mládeží. První předchůdci dnešních NZDM začaly vznikat v druhé polovině 90. let a nejvíce jich začalo vznikat na přelomu tisíciletí (Zikmundová a Růžičková, 2019).



Graf 1 Vývoj počtu NZDM v ČR

Graf vytvořen na základě článku: Zikmundová a Růžičková 2019

V roce 1993 byl Ministerstvem práce a sociálních věcí předložen “Program sociální prevence”, jenž koncipoval nový typ sociálního pracovníka, tzv. sociálního asistenta, jehož náplní práce byl právě streetwork. Současně se zavedením pozice sociálního asistenta došlo i k zavedení streetworku v nestátních organizacích. Streetwork se původně věnoval hlavně osobám drogově závislým a později se rozšířil i na jiné cílové skupiny, včetně neorganizovaných dětí a mládeže (Bednářová a Pelech, 2000).

V roce 1997 vznikla Česká asociace streetwork (ČAS) dodnes sdružující odborníky, kteří se touto problematikou zajímají. Cílem této asociace je vytvořit prostor pro komunikaci, vytvářet metodiky a zajišťovat supervize a další vzdělávání pro terénní pracovníky. Od roku 2006 je NZDM podle zákona o sociálních službách zařazeno mezi služby sociální prevence (§ 53 zákona č. 108/2006 Sb.). Tato změna přinesla výhody v oblasti financování a také legislativní potvrzení NZDM jako sociální služby. Nevýhodou byly velké nároky na naplňování standardů kvality (Zikmundová a Růžičková, 2019).

1.3 Funkce streetworku

Streetwork charakterizuje funkce vyhledávací, doprovodná a mobilní. Vyhledávací funkce spočívá v monitoringu, depistáži a kontaktování cílové skupiny. Sociální pracovníci musí porozumět dynamice prostředí, pochopit danou subkulturu a přizpůsobit se tomu, jak tito lidé žijí. Doprovodná funkce zahrnuje pomoc a podporu v obtížných životních situacích. Mobilita znamená, že pracovník mění místo svého působení v závislosti na změně časoprostoru

cílové skupiny. Tyto přesuny mohou být způsobeny různými faktory jako je např. roční období, denní doba, den v týdnu, kulturní nebo sportovní akce apod. (Bednářová in Matoušek, 2008).

1.4 Cíle streetworku

Streetwork nemůže aspirovat na zakázku společnosti, kterou je zabránit nebo dokonce úplně odstranit některé rizikové formy chování. Je tomu tak proto, že tyto jevy jsou mnohočetně podmíněny a nemohou tak být vyřešeny pouze sociálně pedagogickou intervencí. Streetworkeri by každopádně neměli rezignovat na snahu o snižování sociálních konfliktů a ideál bezproblémového společenského soužití. V praxi směřuje terénní práce zejména k následujícím cílům (Jedlička a kol., 2004).

- Snižovat zdravotní a sociální rizika vyplývající z rizikových forem chování. Příkladem může být výměna injekčních stříkaček a poskytování kondomů drogově závislým nebo jednání s úřady o nových dráhách na skateboardy, které nebudou ohrožovat bezpečnost ostatních a narušovat dopravu.
- Minimalizace různých druhů konfliktů mezi jednotlivci nebo skupinami. Jedná se např. o řešení mezigeneračních konfliktů mezi rodiči a dětmi nebo napětí mezi subkulturními skupinami mládeže. Tento druh práce vyžaduje od pracovníka značné dovednosti v oblasti mediace.
- Pomoc s řešením problémů a jejich identifikace a přijetí samotným klientem.
- Snižování nálepkování a nebezpečí sekundární deviace např. cílenou osvětou vykonávanou kontaktními pracovníky vůči majoritě.
- Zlepšení nepříznivé životní situace klienta a rozšíření jeho možností a příležitostí.
- Obecně mají činnosti v rámci streetworku směřovat k rozšíření životních příležitostí klientů, zprostředkování řešení problémů a zmírnění nebezpečí hrozícího z různých společenských konfliktů (Jedlička a kol., 2004).

1.5 Cílová skupina

Podle Bednářové (in Matoušek, 2008) se streetwork zaměřuje na osoby, které žijí rizikový způsob života a jsou mimo dosah standardních sociálních služeb. Nejsou oslovitelní běžnými metodami, a tak se vylučují z okruhu adresátů jakékoli sociální pomoci.

Cílové skupiny terénní práce bývají často značkovány přítomností určitého typu patologie nebo sociální deviace jako je např. prostituce, drogová závislost, sprejerství, kriminalita

apod. Tento přístup je odrazem zájmu společnosti, tedy zabránění rozvoji těchto nežádoucích jevů. Tito jedinci ovšem kromě přítomnosti sociálně patologických jevů nemají stejnou psychosociální charakteristiku ani strukturu sociálních potřeb a liší se také tím, jak reagují na nabídku pomoci a služeb. Podstatným faktorem není ani otázka věku klienta, např. při poskytování kondomů nebo injekčních stříkaček uživatelům drog (Klíma a Jedlička in Klíma, 2009).

Bednářová (in Matoušek, 2008) uvádí, že streetwork se zaměřuje na skupiny lidí, které můžeme rozdělit podle určitých znaků charakterizujících jejich životní styl. Mezi tyto skupiny řadí děti a mladistvé trávící svůj volný čas na ulici, skupiny jednostranně specificky orientované mládeže, prostitutky a homoprostituty, osoby závislé a patologické hráče, osoby bez domova a skupiny sportovních, zejména fotbalových, fanoušků. Pro tyto skupiny je typický specifický životní styl a s ním související trávení volného času, které může vést ke konfliktu s okolím, jedná-li se např. o nadměrné pití alkoholu, vandalismus nebo obtěžování procházejících lidí. Z hlediska geneze se jedná o skupiny náhradní, protože v nich jejich členové hledají hodnoty, které jim chybí ve vlastní rodině a život ve skupině jim tak nahrazuje chybějící vztahy.

Podle České asociace streetwork (nedat.) je úkolem terénního pracovníka vyhledávat ty skupiny a jednotlivce, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci a stylem svého života jsou ohroženi negativními sociálními jevy nebo sociálním vyloučením. Jde především o osoby, které si nedokáží sami vyhledat pomoc nebo nejsou ochotni ji vyhledat. Těmto osobám má následně terénní pracovník pomoc nabídnout nebo zprostředkovat.

1.5.1 Sociálně ohrožené děti a mládež

Na otázku, kdo je typickým uživatelem terénních služeb pro děti a mládež, nelze výslovně odpovědět. Klienti těchto služeb neodpovídají předem vymezené charakteristice a je těžké u nich sledovat společné rysy. Pojem cílová skupina je v tomto případě spíše abstraktní konstrukcí. Velmi často se můžeme setkat s označením *neorganizované a sociálně ohrožené děti a mládež* (Klíma a Jedlička in Klíma, 2009) nebo děti a mládež, u kterých se vyskytuje *rizikové chování*. Tím se myslí takové projevy chování jedince, které jsou ohrožující pro něj samotného, ale zároveň mohou také ohrožovat společnost (Bělík, Hoferková a Kraus, 2017).

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. pracuje s pojmem *děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy*. Mezi ně řadíme bezdomovectví, drogové a alkoholové závislosti, kouření, delikvenci, šikanu, záškoláctví, poruchy příjmu potravy, náboženské sekty, prostituci a také všechny formy kriminálního chování a porušování lidských práv, jako je týrání a

zneužívání, domácí násilí, obchod s lidmi, diskriminace, xenofobie nebo rasismus (Geisslerová, 2012).

1.5.2 Rizikové chování v dospívání

Macek (2003; in Sobotková 2014, s. 40) definuje rizikové chování jako „*takové chování, které přímo nebo nepřímo ústí v psychosociální nebo zdravotní poškození jedince, jiných osob, majetku nebo prostředí*“. Sobotková (2014) mezi něj řadí záškoláctví, lhaní, agresivitu, šikanu (včetně kyberšikany), násilí, kriminální jednání, vandalismus, závislostní chování, rizikové chování na internetu, rizikové sexuální chování a rizikové chování v dopravě, hazardní aktivity, užívání anabolik a steroidů, nezdravé stravovací návyky, různé formy extremismu, xenofobii, rasismus, intoleranci a antisemitismus.

Přestože rizikové chování se nemusí vyskytovat pouze v jednom období života člověka, často si ho spojujeme s obdobím dospívání. Považujeme za něj takové chování, které může ohrožit psychosociální aspekty zdravého vývoje onoho dospívajícího člověka. To může mít dopad na jednotlivce, ale také rodinu a širší komunitu. K takovému typu chování může vést také nevhodný styl zvládání náročných situací, tzv. coping skills. V tomto případě jsou jedinci omezeni na obranné, pasivní nebo reakční strategie v problémových situacích vyvolaných vývojovými změnami. Rizikové chování v dospívání má každopádně také svoji funkci a účel, pokud jej bereme jako projev vývojově přiměřeného experimentování (Richter, 2010).

Vzhledem k tomu, že dospívání je dobou, kdy se jedinec připravuje na zvládnutí rolí dospělých, je určité množství experimentování v tomto období nezbytné. Otázkou je tedy, kdy, jak a s čím budou dospívající experimentovat, a také jakou roli by v tom měli hrát dospělí. Výzvou, které čelí nejen rodiče, ale i učitelé a ostatní odborníci, je udržet dospívající v bezpečí, vzhledem k tomu, že většina mladých bude experimentovat, ať už se to týká kouření, sexu, užívání alkoholu nebo i dalších nezákonných a nebezpečných činností (Wolfe a kol., 2008).

1.6 Specifické formy práce

Činnosti vykonávané terénními pracovníky se dají obecně dělit na práci přímou, nepřímou a přesahující. Nepřímá práce zahrnuje nezbytnou administrativu, vypracovávání projektů, jednání s institucemi a prezentaci služby na veřejnosti. Práce přesahující obsahuje metodické vedení, další profesní vzdělávání, intervizi a supervizi. Větší pozornost zde bude věnována práci přímé, což jsou všechny typy činností, které jsou vykonávány v kontaktu s jednotlivými klienty nebo skupinami (Bednářová in Matoušek, 2008). Tato práce zahrnuje monitoring, vyhledávání, kontaktování, doprovázení, krizovou intervenci, snižování zdravotních a sociálních rizik, tzv.

harm reduction. Kromě toho můžeme tyto činnosti dělit na práci individuální a skupinovou (Bednářová a Pelech, 2000).

Monitoring lokalit

Aby mohl streetworker započít svoji práci, musí si nejprve vybrat lokality, které bude navštěvovat. Ty si může volit sám podle toho, kde si myslí, že je jeho působení potřeba, nebo mu může být lokalita zadána společenskou potřebou řešit na určitém místě nějaký problém (Bednářová a Pelech, 2000). Nejčastěji jsou to místa, kde je zvýšená koncentrace dětí a mladistvých. Lokalita by neměla být příliš velká, ale mělo by jít o konkrétně vymezený prostor jako je např. park, sídliště apod. Po seznámení se s lokalitou následuje fáze depistáže (Kraus, 2008).

Depistáž

Děti a mladiství narozdíl od dospělých ve většině případů nevyhledávají obvyklé formy služeb pomoci, protože nedovedou či nemohou rozpoznat vhodnou službu, o možné pomoci vůbec nevědí nebo ani nechtějí s nikým navazovat kontakt, např. na základě dřívější negativní zkušenosti, kvůli studu nebo strachu (v případě domácího násilí, zanedbávání, alkoholismu, sexuálního zneužívání apod.). Negativistický postoj může také souviset s životním stylem spojeným se subkulturami a alternativními kulturami mládeže (Jedlička a kol., 2004). Z tohoto důvodu je nutné ohrožené jedince aktivně vyhledávat a informovat je o dostupných službách.

Navazování prvního kontaktu

Navázání prvního kontaktu a interakce s rizikovou mládeží patří mezi hlavní úskalí této práce. Bývá velmi složité rozpoznat, jaká nabídka může tyto jedince oslovovat. Každopádně je první kontaktování nezbytnou podmínkou kontaktní práce (Jedlička a kol., 2004).

Kontaktování je nejrizikovější fází streetworku, na které zároveň záleží budoucí úspěšnost další práce. V praxi se používají zejména tři typy navazování prvního kontaktu, a to ofenzivní, defenzivní a kontakt přes třetí osobu. V prvním případě streetworker sám osloví cílovou skupinu, v druhém případě streetworker čeká na oslovení od dané skupiny, kterou cíleně aktivizuje, dlouhodobě s ní tráví čas a získává její důvěru. Kontakt přes třetí osobu je nejjednodušší, ale vyžaduje, aby měl pracovník v dané lokalitě již vytvořené vazby (Bednářová in Matoušek, 2008). Cílem navazování kontaktu je získat u klientů důvěru, naslouchat jim a vnímat jejich problémy, postoje a potřeby. Většinou se pracovníci zaměřují na jedince, kteří jsou nějakým způsobem nápadní nebo výstřední, ať už vzhledem, chováním nebo trávením volného času (Kraus, 2008).

Doprovázení

Doprovázením jsou myšleny aktivity, které mají poradenský charakter. Může to být vedení rozhovoru a naslouchání klientovi, ale také zprostředkování kontaktu s různými druhy institucí jako jsou nízkoprahová centra, K-centra, volnočasová centra, poradny, úřady práce, mládežnické organizace apod. (Kraus, 2008). Poradenství v NZDM se nejčastěji zaměřuje na oblast vztahů, sexu, rodiny, návykových látek, školy, trávení volného času nebo sociálně právních otázek. Termínem doprovázení může být však také myšlen doslovný doprovod do různých institucí a zařízení a asistence při vyřizování osobních záležitostí (Česká asociace streetwork, 2008).

Krizová intervence

Terénní pracovník se může dostat do různých krizových situací a měl by být schopen je řešit. Podle Špatenkové (2017) zahrnuje krizová intervence (či krizová pomoc) různé formy pomoci, které mají jedinci vrátit jeho psychickou rovnováhu, která byla narušena kritickou životní událostí. Jedná se především o pomoc praktickou, psychologickou, zdravotnickou, sociální a právní. Rozsah intervence vždy záleží na tom, zda má pracovník pro krizovou intervenci náležitou kvalifikaci. Pokud ji nemá, poskytne uživateli pomoc pouze v rámci akutní intervence a dále klienta odkáže na odborníka (Česká asociace streetwork, 2008).

Harm reduction

Harm reduction je koncept typický pro terénní práci, který se týká hlavně problematiky drog a závislostí. Jeho principy vychází z realistického pohledu na společnost, ve které se tyto jevy nejspíš budou vyskytovat vždy. Cílem je snižování zdravotních rizik, sociálních a ekonomických dopadů a také podpora chování vedoucího ke změně stylu života a abstinenci. Mimo jiné se tím snižuje riziko přenosu infekcí, zdravotních komplikací, sociálního vyloučení a ztráty důstojnosti. Hlavní úlohou je tedy snížení negativních důsledků pro jedince a zároveň ochrana většinové společnosti. Jako příklad může být uvedena výměna injekčních stříkaček, poradenství o bezpečnějších postupech aplikace drog nebo o možnostech léčby či edukace o rizicích užívání drog (Halaštová, 2018).

Mezi jeden z principů tohoto konceptu patří humanistické hodnoty. Tím je myšleno, že je akceptováno rozhodnutí člověka drogy užívat a není morálně souzen. Jsou akceptována jeho práva a lidská důstojnost (Inciardi a Harrison, 1999). V užším pojetí můžeme harm reduction považovat za soubor strategií, které snižují negativní dopady užívání drog, ať už jde o strategie bezpečnějšího užívání nebo strategie vedoucí k abstinenci. Všechny tyto strategie pracují s klienty „tam, kde právě jsou“ a zaměřují se jak na okolnosti užívání drog, tak na užívání samotné

(Kalina, 2015). Jedna ze základních pouček těchto programů zní: „*Neber drogy! Pokud už je bereš, neber je jehlou! Pokud už bereš jehlou, nesdilej ji!*” (Herzog in Klíma, 2009).

2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Tato kapitola podrobněji popisuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) jakožto sociální službu, v rámci které v České republice často působí terénní pracovníci. Je zde charakterizováno zařízení jako služba sociální prevence, vysvětleny základní principy nízkoprahovosti a průběh užívání služby od vyhledávání klientů až po ukončení plánování služby s klientem.

2.1 Charakteristika zařízení

„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace” (§62 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Tato zařízení jsou určena především těm dětem a mládeži, kteří nemají smysluplnou náplň svého volného času a toulají se po ulicích, ať už sami nebo s kamarády. Kromě nabídky zajímavých aktivit, NZDM poskytují také odborné poradenství a sociální servis (Geisslerová, 2012). NZDM mohou mít buďto stacionární nebo mobilní charakter. To znamená, že jsou to buď umístěna trvale v prostorech uvnitř budov nebo se jejich poloha může měnit, pokud jsou pro tento účel používány např. maringotky nebo odstavené autobusy (Bednářová in Matoušek, 2008).

NZDM většinou poskytují své služby ambulantní i terénní formou. Přestože sociální práce na ulici probíhá v přirozeném prostředí klientů, je nezbytné mít k dispozici také prostorové zázemí, kde probíhá jak přímá práce s klienty, tak i nepřímá práce administrativního charakteru (Bednářová a Pelech, 2000). Terénní služby v NZDM jsou velmi důležitou součástí sociální práce s mládeží. Je to služba pro ty, kteří se do klubu z různých důvodů nemohou dostavit nebo o něm ani neví (Podané ruce, 2021). Kromě osobního kontaktu mají klienti také možnost spojit se s pracovníky na internetu, jak uvádí Zikmundová (in Havlíková, 2018). *„Kontakt facetoface je pro některé dnešní děti obtížný, a proto se raději ptají a chatují anonymně a po síti. My na to například zareagovali tím, že jsme zřídili internetový portál jdido-klubu.cz, který zprostředkovává práci streetworkerů online.”*

2.2 Nízkoprahovost a její principy

Pojem *nízkoprahový* bývá v Česku hojně používán k označení různých typů služeb, ovšem v zahraničí se s tímto pojmem vůbec nesetkáme. Je to specifický rys sociálních programů a reakce na to, že některé služby se mívají se svými adresáty. Důvodem je existence bariér mezi klientem a poskytovatelem služby. Tyto bariéry se mohou nacházet jak na straně klientů, tak na straně poskytovatele služby či samotného společenského kontextu. Principy nízkoprahovosti se většinou týkají umístění služby, označení a image služby a podmínek jejího využívání (Herzog in Klíma, 2009).

Nízkoprahová zařízení poskytují službu ve snaze odstranit všechny časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by klientům mohly zabránit službu využívat. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež by měla naplňovat tzv. principy nízkoprahovosti, mezi které patří následující body (Česká asociace streetwork, 2008).

- Zařízení jsou charakterem a místem blízko přirozenému prostředí jejich cílové skupiny.
- Pasivita nebo názorová odlišnost není důvodem omezení přístupu ke službě.
- Uživatel má právo využívat službu anonymně a zařízení získává jen ty údaje, které jsou nezbytné pro poskytování odborných služeb.
- Pro užívání služby není nutná registrace. Klienti nemusí do zařízení pravidelně docházet a mají právo odcházet a přicházet v průběhu provozní doby. Všechny aktivity jsou na dobrovolné bázi.
- Služba je poskytována bezplatně.
- Provozní doba odpovídá potřebám uživatelů a je stabilní, bez častých výpadků.
- Služku může využít kdokoliv z cílové skupiny, pokud svým chováním nenarušuje chod služby nebo neohrožuje pracovníky a ostatní klienty (Česká asociace streetwork, 2008).

Pojem nízkoprahovost tedy označuje co nejsnazší přístupnost pro klienty (Geisslerová, 2012). Bednářová (in Matoušek, 2008) vysvětluje, že zjišťování identity a ověřování totožnosti by narušilo důvěru, na níž je streetwork založen. Knotová (2014) vnímá tyto principy jako příležitosti, ale zároveň i limity. Uvádí, že v případě NZDM ve většině případů pracujeme s klienty, ne s jejich rodiči. To může být problém v případě, kdy rodič neví o tom, že jeho dítě navštěvuje nízkoprahové zařízení, nebo s tím nesouhlasí, a tudíž nebude dítě podporovat v účasti na aktivitách klubu. Dalším úskalím může být to, že zakázka klienta nemusí být zakázkou rodiče, a to může zabraňovat v naplnění cíle.

Jedlička a kol. (2004) uvádějí, že pojem nízkoprahovost je sociální analogií k pojmu bezbariérovost z hlediska architektonického. Jak v případě bezbariérovosti, tak v případě nízkoprahovosti jde o vyjádření respektu k potřebám určitých skupin jedinců. Uvádí také, že tělesná postižení budí u většiny lidí soustrast a vyvolávají potřebu pomoci, zatímco sociální handicapy nejsou většinou na první pohled zřetelné.

2.3 Průběh užívání služby

Proces poskytování služby se dá rozdělit do několika částí, tak jak jej popisuje Česká asociace streetwork (2008) v publikaci *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Následující popis tohoto procesu je parafrází ze zmíněného dokumentu.

Vstup do procesu užívání služby

Zařízení aktivně vyhledávají potencionální uživatele služby, a to např. prostřednictvím terénních pracovníků, distribucí informačních materiálů nebo realizací různých informačních aktivit. Uživatel se k službě může dostat i tak, že je pro něj součástí návazné péče (např. doporučení od kurátora nebo probační a mediační služby).

První kontakt

Před začátkem využívání služby dochází k tzv. jednání se zájemcem o službu, kdy jsou zjišťovány potřeby uživatele. Uživatel je seznámen s obsahem služby, provozními náležitostmi, jejími pravidly, veřejným závazkem, s vedením dokumentace a cenou služby.

Uzavření smlouvy

Smlouva může být písemná nebo ústní, ale musí obsahovat dané náležitosti. Podmínkou je také, že zájemce o službu musí souhlasit s minimálním-adaptačním cílem služby. To znamená, že má zájem využívat prostor a služeb zařízení, souhlasí s tím, že bude pracovníky osloven s nabídkou aktivit, preventivních témat a poradenství, a že s ním bude plánováno další užívání služby. Pokud zájemce souhlasí s výše zmíněnými body, může se stát uživatelem služby. Jedlička a kol. (2004) uvádějí, že neustále uzavíráme s dětmi smlouvu, která je jak zjevná, tak rovněž skrytá. Skrytá smlouva může být spojena s neuvědomovanými očekáváními v osobních vztazích (např. buď můj, chci být tvůj, ochránce, kamarád...).

Individuální plánování služby

Proces individuálního plánování začíná uzavřením již zmíněné smlouvy. Výsledkem mohou být krátkodobé i dlouhodobé zakázky. Procesem plánování je chápáno to, že pracovníci se aktivně zajímají o situaci uživatele a obtížná témata řeší v rámci výkonů - tzv. intervencí.

Výstupem plánování je individuální plán, který má často podobu složky s kazuistikou klienta, kde je zaznamenán příběh klienta a dosavadní řešení.

Ukončení užívání služby

Stejně jako u uzavírání smlouvy, užívání služby může být ukončeno ústní nebo písemnou formou nejlépe v případě naplnění cílů služby. Další možností je jednostranné ukončení ze strany uživatele, např. v případě, kdy již uživatel nemá zájem o užívání služby, je se službou nespokojen nebo se rozhodl využívat služeb jiného zařízení, či ze strany pracovníka, nejčastěji za opakované, dlouhodobé a závažné porušování pravidel uživatelem (Česká asociace streetwork, 2008).

3 Náročnost profese terénního pracovníka

Následující kapitola se věnuje náročnosti profese terénního pracovníka a problémům, které se mohou prolínat do osobních životů pracovníků. Jednotlivé podkapitoly popisují problematiku lidského vztahu a bezpečí, motivaci, roli pracovníka a jeho hranic a samostatná kapitola je věnována také syndromu vyhoření, jelikož je to fenomén, který může ohrozit každého pomáhajícího pracovníka a je důležité mu předcházet.

3.1 Vztah jako součást profese

Sociální pracovníky řadíme mezi pomáhající profese společně s lékaři, zdravotními sestrami, pedagogy, pečovatelkami nebo psychology. Všechna tato povolání mají svoji odbornost, kterou je potřeba si pro výkon daného povolání osvojit. Toto vzdělání nám poskytují příslušné školy. V těchto povoláních ovšem hraje důležitou roli také lidský vztah mezi pracovníkem a jeho klientem, který potřebuje cítit důvěru a lidský zájem (Kopřiva, 1997).

Základem terénní práce je kontakt. Pracovník přichází na scénu s cílem kontaktovat co nejvíce klientů a tyto kontakty udržovat a rozvíjet. Budoucnost kontaktu přitom záleží na formě a atmosféře jeho vedení (Kalousek in Klíma, 2009). Základem kontaktu je především vztah založený na důvěře.

Podstatou role terénního pracovníka jsou podle Kalouska (2009) především tři základní principy, které charakterizují pojmy *člověk*, *zvenku a bezpečný*. Klient musí vědět, že pracovník je také člověk a má tedy také své cíle, pocity, motivy i nálady, dále, že pracovník je člověk zvenku, což znamená, že on sám nemá problémy (např. s drogami) a je schopen poskytnout klientovi pomoc. Třetí pojem *bezpečný* znamená, že klient musí být jistý bezpečností pracovníka a tím, že mu může věřit. Tato důvěra je velmi křehká a je velmi důležité dbát na to, aby nebyla narušena.

Bezpečí je podle Úlehly (2007) jednou ze základních hodnot, se kterými musí pracovník zacházet a je důležité jak pro klienta, tak pro samotného pracovníka. Není možné, aby pracovník jakožto člověk byl dokonale nezaujatým objektivním profesionálem. Nemůže se vyhnout vlastnímu prožívání situace, ale jeho profesionální dovednost by měla být umět s tímto prožíváním pracovat a postarat se o vlastní pocit bezpečí tak, aby se během konzultací cítil dobře a mohl podávat optimální výkony. Čím bezpečněji se cítí pracovník, tím bezpečněji se cítí klient.

3.2 Role pracovníka a hranice vztahu

Profesionální hranice úzce souvisí s rolí terénního pracovníka a schopnost se v rámci nich pohybovat je důležitou podmínkou jeho práce a součástí prevence syndromu vyhoření, který bude popsán v následující kapitole. Kopřiva (1997) uvádí, že zřetelnou hranici vůči svému okolí musí mít každý fungující celek, počínaje nejmenší jednotkou života, samotnou buňkou. Hranice představují ochranu proti tomu, co se děje vně. Stejný účel mají i hranice psychické, které uplatňujeme v mezilidských vztazích. V nejlepším případě jsou hranice dobře ustanovené a polopropustné, což znamená, že se člověk stará v první řadě o své potřeby a ve vztazích s okolím přijímá to, co se mu jeví dobré a užitečné, a odmítá to, co se takto nejeví.

Role pracovníka je nesena jeho osobností. Každý je jako osobnost jedinečný, a to se odráží i v přijetí této role, které zahrnuje osobní postoje, zkušenosti a vlastní motivaci k práci. Z těchto důvodů nemůže být status jednotlivých pracovníků úplně stejný. Přesto by měla existovat jasně ohraničená role terénního pracovníka, která by spojovala atributy společné všem jednotlivým pracovníkům v daném programu. To přináší klientům stejnost a jasnost ve vnímání všech pracovníků. Každý pracovník terénních programů by měl proto znát jasné hranice své role a být si vědom jejich přestoupení (Kalousek in Klíma, 2009).

Základem zdravého vykonávání určité role je znalost vlastních možností a všech hranic této role. Nemělo by dojít k výrazným střetům v obsahu role a osobnosti pracovníka. Správně chápaná role by neměla pracovníkovi nijak ubírat na jeho autenticitě ani lidskosti, vzhledem k tomu, že různé role jsou součástí života každého člověka. Definování role terénního pracovníka je pouze způsob, jak vyjádřit hranice a rozsah kompetencí kontaktního pracovníka. Přijetí této role v žádném případě neznamená užívání nějaké masky (Kalousek in Klíma, 2009).

Jedlička a kol. (2004) upozorňují také na značnou propustnost hranic mezi profesním a soukromým životem a mezi osobní a pracovní rolí. Tím, že se streetworkeri pohybují v daném prostředí i mimo pracovní dobu, mohou se dostat pod kontrolu svých klientů prověřujících jejich věrohodnost. Může se stát, že klient uslyší od pracovníka informace např. o škodlivosti alkoholu a poté pracovníka potká před hospodou opilého.

3.3 Syndrom vyhoření

Syndromem vyhoření se psychologové a lékaři zabývají od 70. let minulého století. Samotný pojem použil poprvé lékař Herbert Freudenberger. Většina definic syndromu vyhoření se shoduje v tom, že se jedná o psychický stav, který je charakterizován vyčerpáním a snížením

pracovní výkonnosti jako následku dlouhodobého intenzivního stresu a vyskytuje se zpravidla u osob pracujících s lidmi, tedy hlavně v pomáhajících profesích (Praško a Pešek, 2016).

Podle Jankovského (2003) se projevuje jako fyzické, emocionální a mentální vyčerpání v důsledku chronické zátěže spojené s dlouhodobým nasazením pro ostatní. Tělesné vyčerpání se projevuje dlouhotrvající únavou a celkovou slabostí, náchylností k nemocem a úrazům. Mohou se objevit bolesti hlavy, zad, poruchy spánku nebo narušení stravovacích návyků (nechutenství nebo naopak přejídání ze stresu). Po emocionální stránce převládá bezmoc a beznaděj. Člověk je podrážděný a negativně naladěný, až agresivní, k ostatním i směrem k sobě. Tento stav může vést až k myšlenkám na sebevraždu. Mentální (duševní) vyčerpání se projevuje negativním postojem k sobě, okolí a hlavně k práci. Vyhořelému člověku se z práce postupně vytrácí rozměr lidskosti, uzavírá se do sebe a klienty vidí jako příčinu svých vlastních problémů.

Špačková (2011) rozděluje příčiny vzniku vyhoření na individuální a systémové. Individuální příčiny může člověk ovlivnit vlastní sebedisciplínou a tím, že bude dodržovat základy psychohygieny. Institucionální příčiny můžeme jen ztěžka sami odstranit a řadí mezi ně např. přílišnou byrokratickou kontrolu, rivalitu na pracovišti, chybějící supervizi, nemožnost konzultace, absence plánů osobního rozvoje, nepřiměřené požadavky na výkonnost, nedostatečnou kvalifikaci pracovníků a nízké platové ohodnocení.

Syndrom vyhoření vzniká postupně a lidé k němu mohou dospět po individuálně dlouhé době, kterou můžeme přibližně rozdělit na fáze. Často uváděný model se skládá z pěti základních fází, kterými jsou idealistické nadšení, stagnace, frustrace, apatie a samotné vyhoření (Praško a Pešek, 2016).

Na počátku stojí nadšený jedinec, který pracuje s nadprůměrným nasazením, má velké ideály, klade na sebe obrovské nároky a často si myslí, že zachrání všechny potřebné. Ve fázi stagnace pracovník přehodnocuje své ideály, seznamuje se s realitou a může prožívat zklamání. Postupem času se dostává do fáze frustrace, kdy si začíná uvědomovat vlastní bezmocnost, omezené možnosti a pochybuje o smyslu své práce. Jako obranná reakce na tuto frustraci nastupuje u pracovníka vnitřní rezignace, kdy se začíná soustředit pouze na nutně nezbytné úkony a práce je pro něj trvalým zdrojem zklamání (Stock, 2010).

Jako prevence syndromu vyhoření může sloužit už jen samotná znalost této problematiky. Pokud si uvědomujeme reálné nebezpečí vyhoření, můžeme mu začít cíleně předcházet a zachytit některé symptomy již v počátku (Špačková, 2011). Jankovský (2003) popisuje možnosti přeladění a prevence vyhoření, z nichž některé považuje za méně vhodná. Mezi ně patří

změna zaměstnání nebo změna pracoviště v rámci své odbornosti, jelikož v tomto případě časem vyvstanou podobné obtíže jako na předcházejícím pracovišti. Každý pracovník by měl dbát především na svou psychohygienu, umět praktikovat pozitivní přeladění a vyhýbat se negativnímu přeladění, např. v podobě užívání psychotropních látek.

3.4 Motivace terénních pracovníků

Lidé mají ke svému jednání různé osobní motivy. Tyto motivy mají různé zaměření a intenzitu a vysvětlují, proč lidé něco dělají proč určitým způsobem jednají. Motivem může být např. potřeba, názor nebo emoce. Tyto motivy mohou být vědomé i nevědomé (Vágnerová, 2016). Plháková (2023) definuje motivaci jako „*souhrn všech intrapsychických dynamických sil neboli motivů, které zpravidla aktivizují a organizují chování i prožívání s cílem změnit existující neuspokojivou situaci nebo dosáhnout něčeho pozitivního*”.

Při terénní sociální práci je pracovníkova osobní motivace více než nutná, stejně jako je tomu obecně u výkonu sociální práce. Motivaci sociálních pracovníků se věnuje Faltisová (2021) ve stejnojmenném článku. Popisuje, že sociální práce je velmi náročná, finančně podhodnocená a ve společnosti nemá velkou prestiž. Nachází velký rozdíl v motivaci studentů sociální práce a zkušených sociálních pracovníků. U studentů jde většinou o ušlechtilé ideály (pomáhat druhým, společnosti, zvýšit kvalitu života ohrožených jedinců...), které se ovšem časem rozplynou a člověk se musí smířit s realitou. Pomocí fenoménu motivace autorka vysvětluje, proč i přesto někteří sociální pracovníci zůstávají ve své profesi dlouhá léta. Za hlavní motivy považuje následující.

- Smysluplnost pomáhající profese, která je motivací pouze, pokud jedinec disponuje určitý morálním kreditem.
- Pokroky jednotlivých klientů. Zde záleží na schopnosti pracovníka umět se radovat z každé drobné změny.
- Vděk klientů a ocenění ze strany zaměstnavatele či společnosti. Zde se autorka dotýká problematiky společenské prestiže profese sociálního pracovníka.
- Finanční ohodnocení, které je také velmi podstatné, protože i sociální pracovník se musí živit. Momentálně není sociální práce po finanční stránce dostatečně ohodnocená
- Mimo zmíněné body závisí na angažovanosti pracovníka a jeho schopnost a ochotu setrvat v práci navzdory všem překážkám (Faltisová, 2021).

Ředitelka České asociace streetwork, Martina Zikmundová (2018a), zmiňuje také důležitost komunity jako velkého motivačního faktoru. *„Když přijedou zahraniční kolegové na naši výroční oborovou konferenci, která se letos koná již za týden v Praze, tak jsou nadšeni tím, jak velkou komunitu tady máme a jak skvěle funguje na neformální úrovni. Komunita je právě to, co podporuje naši profesionalitu a motivaci zůstat v oboru. Kéž by k tomu přispívaly i platy. Práce streetworkera je těžká v tom, že vy sám jste nástrojem své práce. Proto je potřeba o sociální pracovníky pečovat.“*

4 Analýza výzkumů v problematice streetworku

V českém prostředí neexistuje mnoho literatury, která by se popisovala problematiku streetworku. Předním autorem je u nás Zdena Bednářová, která se streetworku věnuje rovnou v několika knihách (Bednářová in Matoušek, 2008; Bednářová a Pelech, 2000; Bednářová a Pelech, 2003). Cenné informace lze získat také ze stránek České asociace streetwork a z rozhovorů a článků od Martiny Zikmundové, ředitelky asociace (Česká asociace streetwork, 2018a; EDUIN, 2021; Zikmundová a Růžičková, 2019).

V letech 2021 až 2022 probíhal v rámci projektu *Kontaktní práce – komplexní nástroj pomoci v přirozeném prostředí klienta* výzkum České asociace streetwork (2022), díky kterému se podařilo pojmenovat hlavní faktory ztěžující poskytování nízkoprahových služeb. Jednalo se o strukturální bariéry. Výzkum se nezaměřoval na bariéry v rámci jednotlivých organizací.

Velká část výzkumů také existuje v rámci bakalářských a diplomových prací, přičemž většina z nich se věnuje cílové skupině uživatelů návykových látek. Na téma terénní práce s dětmi a mládeží v NZDM již také vzniklo mnoho závěrečných prací, které popisují službu z pohledu klientů i pracovníků. Většinou jsou kvalitativně zaměřené, a tak je není možné mezi sebou srovnávat.

V zahraničních zemích vzniklo na poli terénní práce nespočet článků a výzkumů. Ty ovšem opět nemůžeme srovnávat s českými výzkumy, jelikož každá země má jiné pojetí této metody. Jako příklad aktuálního výzkumu může být uvedena přehledová studie z roku 2022 (Filges, Dalgaard a Viinholt) na téma terénních programů, jejich vlivu na zlepšování životních podmínek a prevenci nepříznivého vývoje u rizikové mládeže v zemích OECD (Organisation for economic co-operation and development).

Segulin, Santos, Panušková, Rakovec, Vodeb a kol. (2019) popisují streetwork neboli práci na ulici jako termín, který může být použitý pro různé přístupy po celém světě. Každá praxe je založena na místním kontextu, ale všechny sdílí stejné jádro. Společným znakem je práce s mladými lidmi v jejich vlastním prostředí s cílem je poznat, navázat s nimi vztah a reagovat na jejich potřeby a talenty. Jako vysvětlení autoři dále uvádí rozdíl v pojetí této metody ve Slovinsku, Nizozemí, České republice a Portugalsku.

II. VÝZKUMNÁ ČÁST

5 Téma výzkumu

Výzkumnou část této diplomové práce tvoří kvalitativní výzkum, ve kterém zkoumám zkušenosti pracovníků z nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a efektivitu terénních programů. Terénní práce zahrnuje velmi širokou oblast působení, jelikož existuje spousta služeb pracujících metodou streetwork a věnujících se různým cílovým skupinám. Ve své diplomové práci jsem se rozhodla zaměřit na terénní programy pro děti a mládež, které bývají poskytovány v rámci služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

Inspirací mi byla moje vlastní zkušenost s terénní prací. Na střední škole jsem působila jako dobrovolník v jednom NZDM pro děti z romské menšiny a v průběhu studia na vysoké škole jsem dva roky pracovala v NZDM v rámci jiné organizace. V této službě jsem měla možnost vyzkoušet si, jaké to je pracovat metodou streetwork.

5.1 Cíl výzkumu, výzkumné otázky

Cílem výzkumu bylo popsat zkušenosti terénních pracovníků z NZDM a efektivitu terénních programů. Vytvořila jsem následujících pět výzkumných otázek a v rámci každé z nich následně tři až pět otázek do rozhovoru.

1. Co terénní pracovníky motivuje k této práci?
2. Co tvoří náplň práce terénního pracovníka a čím je specifická?
3. Jaké pozitivní vlivy s sebou kontaktní práce přináší?
4. Jaké negativní vlivy s sebou kontaktní práce přináší?
5. Jaké jsou největší výzvy kontaktní práce v NZDM?

5.2 Kvalitativní výzkum

Existuje mnoho definic kvalitativního přístupu a prakticky každá z nich zdůrazňuje jiný znak tohoto přístupu jako nejdůležitější odlišující aspekt. Některé definice považují za klíčovou metodu sběru dat, jiné metodu usuzování, typ dat nebo způsob analýzy (Švaříček a Šedřová, 2007). Strauss a Corbin (1999) definují kvalitativní výzkum jako „*jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů. Některé z údajů mohou být kvantifikovány, jako jsou například údaje ze sčítání lidu, ale analýza samotná je kvalitativní.*”

V kvalitativním výzkumu si většinou nejdříve zvolíme téma a určíme základní výzkumné otázky. Ty nejsou neměnné, ale v průběhu výzkumu je můžeme měnit nebo doplňovat. Z tohoto důvodu se pro kvalitativní výzkum používá také označení emergentní nebo pružný typ výzkumu. Výzkumný proces v kvalitativním výzkumu je longitudinální. Sběr a analýza dat probíhají déle než u kvantitativního výzkumu. Tyto dva procesy probíhají současně, jelikož na základě analýzy získaných dat se výzkumník může rozhodnout, která data potřebuje a začne znovu s dalším sběrem dat (Hendl, 2005).

Mezi přednosti kvalitativního výzkumu patří podle Hendla (2005) získávání podrobného popisu a vhledu při zkoumání jedinců, skupin, událostí či fenoménů, zkoumání fenoménu v přirozeném prostředí, možnost studovat procesy a navrhnout teorie, reagovat na místní situace a podmínky, hledání lokální příčinné souvislosti a pomoc při počáteční exploraci fenoménů.

5.3 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvořilo pět respondentů, kterými byli pracovníci z jednoho NZDM. Všichni byli ve věku 24 až 30 let. Šlo o sociální pracovníky a také pracovníky v sociálních službách. Respondentům jsem z důvodu anonymity pro účely výzkumu přiřadila jiná jména, než jsou jejich skutečná: Radovan, Jonáš, Natálie, Nora a Markéta. Respondenty jsem kontaktovala osobně, jelikož jsem ve stejné organizaci pracovala a znala jsem je. Podmínkou výběru bylo, aby všichni pracovali metodou streetwork (tzv. “v terénu”), jelikož v NZDM bývají také pracovníci, kteří pracují pouze v ambulantní formě služby (tzv. “na klubu”).

Jméno respondenta	Věk	Doba práce v NZDM
Jonáš	26 let	1,5 roku
Markéta	26 let	2 roky
Natálie	24 let	8 měsíců
Nora	28 let	8 měsíců
Radovan	30 let	5 let

Tabulka 1 Charakteristika respondentů z hlediska věku a délky práce v NZDM

5.4 Metoda sběru dat

Jako metodu sběru dat jsem použila polostrukturovaný rozhovor. Rozhovor je nejčastěji využívaná metoda sběru dat v kvalitativním výzkumu. Často se pro něj používá označení hloub-

kový rozhovor, což znamená, že se zpravidla jeden badatel dotazuje jednoho účastníka výzkumu pomocí několika otevřených otázek. Za hlavní dva typy hloubkového rozhovoru považujeme polostrukturovaný a nestrukturovaný rozhovor. V této práci používám rozhovor polostrukturovaný, který vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek (Švaříček a Šedřová, 2007).

Při tvorbě rozhovoru jsem využila vlastní zkušenosti s prací v NZDM. Díky tomu jsem měla ponětí, co tato práce obsahuje a jaké oblasti budou zajímavé ke zkoumání. Sama jsem pocítovala, co je na terénní práci náročné, a na základě toho jsem formulovala otázky do rozhovoru. Přestože jsem s touto prací měla zkušenost, měla jsem spoustu nezodpovězených otázek, jelikož jsem v NZDM pracovala pouze jako asistent pracovníků a neznala jsem tak veškerou náplň práce. Neúčastnila jsem se např. vůbec administrativy nebo supervizí. Náplní mé práce bylo čistě trávení času s klienty buďto v zázemí klubu nebo na různých lokalitách, kde jsme pracovali metodou streetwork.

5.5 Zakotvená teorie

Jako výzkumný design jsem zvolila metodu zakotvené teorie (grounded theory). Tato metoda vznikla v 60. letech minulého století a od té doby vznikla spousta jejích modifikací. Autory zakotvené teorie jsou Barney Glaser a Anselm Strauss, kteří v roce 1967 vydali zakladatelské dílo *The Discovery of Grounded Theory* (Švaříček a Šedřová, 2007).

Cílem výzkumu vycházejícího z této metody je návrh teorie pro fenomény v situaci, na kterou výzkumník zaměřuje pozornost. Teorie je zakotvená v datech, která jsou získána v průběhu studie (Hendl 2005). Strauss a Corbin (1999) vysvětlují, že „*Nezačínáme teorií, kterou bychom následně ověřovali. Spíše začínáme zkoumanou oblastí a necháváme, ať se vynoří to, co je v této oblasti významné.*” Švaříček a Šedřová (2007) popisují základní tři etapy při postupu podle zakotvené teorie, a těmi jsou sběr dat, kódování materiálu směřující k vytváření základních kategorií a konstruování teorie.

Při tvorbě zakotvené teorie musí výzkumník vstoupit do “terénu”, aby získal data. Příkladem takových dat mohou být např. rozhovory, dokumenty nebo záznamy z pozorování. Je možné využít zakotvenou teorii také na sekundární zpracování kvantitativních dat. Výzkumník musí obvykle do terénu vstoupit vícekrát a sbírá data až do té doby, než je teorie nasycena a s dalšími daty se už dále nevyvíjí (Hendl, 2005). Metoda zakotvené teorie existuje v několika verzích a každá z nich má svá specifika. Základním rozdílem je především různý přístup ke

kódování. V této diplomové práci používám přístup podle Strausse a Corbin, u kterých najdeme tři typy kódování: otevřené, axiální a selektivní (Švaříček a Šed'ová, 2007).

Podle Glassera (in Řiháček, Čermák a Hytych, 2013) by výzkumné otázky měly být vytvářeny v přímém kontaktu s terénem. Pokud se tedy chceme zabývat např. ženami s rakovinou prsu, měli bychom se s těmito ženami nejdříve setkat a strávit s nimi nějaký čas, abychom se dozvěděli, jaké problémy tyto ženy řeší. Na základě toho mnohem lépe zformulujeme výzkumné otázky tak, aby se zaměřovaly na skutečné problémy, a aby výzkum přinesl užitečná zjištění. Takto jsem u svého výzkumu postupovala také já. Výzkumné otázky jsem formulovala na základě své vlastní pracovní zkušenosti v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, díky které jsem měla tušení, ve kterých oblastech naráží terénní práce na největší úskalí.

5.6 Otevřené kódování

Nejprve jsem všechny rozhovory podrobila otevřenému kódování. Podle Strausse a Corbin (1999) je to „část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů.“ Prvním krokem je konceptualizace údajů, kdy text podrobíme rozboru a jednotlivým částem přidělujeme jména, přičemž podobným jevům můžeme přidělit stejná jména (Strauss a Corbin, 1999). Při tvorbě kódů používáme krátká a výstižná pojmenování, se kterými se nám bude následně dobře manipulovat. Můžeme si přitom vytvořit vlastní pojmenování nebo použít slova samotných respondentů, což se označuje jako “in vivo” kódy (Řiháček, Čermák a Hytych, 2013).

V dalším kroku, kterým je určování kategorií, seskupujeme podobné pojmy a jevy do hromady, čímž snížíme počet objektů, s kterými budeme pracovat. Kategorie je následně potřeba pojmenovat. Posledním krokem otevřeného kódování je rozvíjení kategorií tak, že hledáme jejich vlastnosti a ty poté rozkládáme na jednotlivé dimenze (Strauss a Corbin, 1999). Vlastnosti zachycují, co mají všechny prvky dané kategorie společného, a dimenze vyjadřují jejich variabilitu (Řiháček, Čermák a Hytych, 2013).

Výsledkem provedeného otevřeného kódování je následujících sedm kategorií, které dále podrobněji popisují a jako příklad jednotlivých vlastností uvádím úryvky z rozhovorů.

Kategorie:

1. Nepochopení práce streetworkera a neinformovanost veřejnosti
2. Oslovování a první kontakt jako výzva pro terénní pracovníky
3. Bezpečné prostředí a důvěra při navazování vztahu s klientem
4. Práce s hranicemi jako důležitá prevence potencionálních problémů

5. Přirozené prostředí klientů jako převážně limitující faktor
6. Streetworker, který je pro klienty zajímavý a má co nabídnout
7. Důležitost vlastní hodnoty práce

1. Nepochopení práce streetworkera a neinformovanost veřejnosti

Vlastnost	Dimenze
Vnímání pracovníka jako kamaráda	velmi časté - ojedinělé
Bagatelizace práce ze strany klientů	velká - malá
Postoj veřejnosti	přijetí - odsouzení
Komunikace s rodiči	jednoduchá - náročná
Osvěta o existenci služby NZDM	dostatečná - nedostatečná

Tabulka 2 Vlastnosti a dimenze první kategorie

Téma nepochopení se v rozhovorech objevovalo nejčastěji a napříč různými otázkami. Náplň práce streetworkera není většině lidem známá, a to někdy pracovníkům způsobuje značné komplikace při jejich práci. Nepochopení se týká jak veřejnosti, tak klientů a jejich rodičů. Téměř všichni respondenti ve svých výpovědích uvedli, že klienti význam jejich práce nechápou, a že většina klientů je chápe jako kamarády na hraní, ne jako sociální pracovníky. Klienti práci streetworkerů plně nechápou a často ji buď bagatelizují nebo by také sami chtěli být streetworkery, až budou starší, protože mají o této práci mylné představy a myslí si, že je jednoduchá a zábavná.

„Většina si myslím, že nás vnímá jako ty starší kamarády, i když myslím, že mezi sebou vědí, že jsme nějakí sociální pracovníci, že to máme jako práci a nechodíme tam jenom tak. I když asi netuší, co tam přesně děláme, přestože jim to na začátku říkáme. Ale nevím, jestli to tak vnímají, že naše práce je vlastně ta prevence a tak. Spíš nás asi vnímají na ten volný čas, že tam někoho mají.” (Natálie)

„Myslím si, že to moc nechápou. My jim to vysvětlíme. Uděláme s nima nějakou ústní dohodu, smlouvu. Navrhne nějaký individuální plán toho, co by v tom terénu chtěli dělat, co je pro ně důležitý, ale když se jich na to zeptáš, tak oni ti to nedokážou vysvětlit, co děláme za práci. K tomu nám pomáhá ten leták, aby to nevypadalo, že jsme úchyláci, tak doma můžou ukázat letáček, že tady ti tam chodí. Nebo takhle, ti menší tomu moc nerozumí, ti starší by to chtěli dělat taky, ale taky tomu moc nerozumí, a taková ti 12-14 ti jsou taková vděční, ale berou

nás asi spíš jako kámoše, co tam přijdou, že nás neberou, že jsme nějak stejně, jako kdybychom tam přišli ze sociálky.” (Radovan)

„Já si myslím, že nechápou význam naší práce, že si myslí, že jsme někdo, kdo s nima hraje hry, že to neberou ani jako práci si myslím. Že za tím nevidí nějaké sociální poradenství, protože jim to asi ani nepřijde jako sociální poradenství, když s nima něco probíráme.” (Nora)

„Myslím, že to nikdy nikdo nepochopil. Většina mě vnímala zprvu jako kámošku. Když jsem jim vysvětlovala, že to je práce, tak mi zase říkali, že taky chtějí takhle pracovat, a co pro to musí udělat, aby taky mohli v práci hrát fotbal.” (Nora)

„Oni nevidí do toho kanclu. My jim jako říkáme, že si vedeme ty jejich kódy. To jim vlastně musíme říct v rámci toho vztahu, ale přijde mi, že to nechápou, ale podle mě to není špatně. U týchle práce je důležitý hlavně to přátelství.” (Markéta)

„Víš, že jsem nějaký člověk, co tam za nima přijde, že jsem sociální služba, terénní pracovník, a že si s nima zahraju a že jim můžu s něčím poradit, tak oni to chápou.” (Jonáš)

Ze stran veřejnosti se pracovníci kromě neznalosti služby setkávají také s předsudky. Někteří lidé odsuzují jakoukoliv práci s menšinami. Pracovníci se tak dostávají do situací, kdy musí svoji práci před ostatními obhajovat. Ze zkušenosti Markéty vyplývá, v jak náročné situaci se streetworkeri ocitají, když je jejich práce vnímána jako “špinavá” nebo zbytečná. „S negativníma reakcema jsem se setkala kvůli romský menšině, že dělám špinavou práci, romům nikdo nepomůže, takže spíše na tu rasu no.”

Markéta se dostala také do situace, kdy musela svoji práci obhajovat. „Jako další výzva mi přijde, že občas jsem musela vysvětlovat a obhajovat tu práci před lidma zvenku. Třeba se mi to stalo na pracovním pohovoru do jiné práce, kde se jeden pracovník obul do romský menšiny a řekl mi, že práce s romama jako neexistuje, že to nemá smysl, tak jsem musela obhájit v tu chvíli, co ta práce je a proč ji dělám, a to se mi stalo u člověka z oboru.” Natálie vnímá, že její práce je okolím nedocenená. „Pro ostatní to možná vypadá jako lehká práce, že si s těma děckama hrajeme v tom volným čase, možná je to trošku nedocenený z okolí.” Nora zmiňuje nedostatek povědomí o službě NZDM u veřejnosti. „Okolí většinou neví, co je to nízkoprah a sociálního pracovníka si spojují spíš s OSPODem nebo s prací na úřadě práce apod.”

V neposlední řadě se pracovníci potýkají také s nepochopením rodičů, kteří se občas rozčilují, když se jejich děti baví s cizími lidmi a zakazují jim se s pracovníky bavit. V tomto kontextu většina respondentů v rozhovorech zmínila důležitost letáčků, kteří pracovníci nosí s sebou a které slouží k vysvětlení toho, co streetwork je, a obsahují stručné informace o dané

organizaci i s kontakty. Respondenti Markéta s Jonášem popisují situace, ve kterých se dostali do konfliktu s rodiči klientů a museli jim vysvětlovat, co je jejich práce. Jonáš se setkal s neúspěchem, protože se mu nepodařilo jedné mamince vysvětlit, že to s jejím dítětem myslí dobře.

„Vzpomínám si na jednu situaci, kdy se mi konkrétně v terénu stalo, že za námi s kolegyní přišla maminka od klienta a řekla, že nechce, abysme se s jejím dítětem bavili. Pokoušeli jsme se jí vysvětlit fungování naší služby a proč by bylo dobré, abysme se s ním bavili, ale ona si to nechtěla nechat vysvětlit a od té doby jsme se s tím klientem nebavili.” (Jonáš)

„Přišla za mnou třeba maminka, proč se to dítě baví s cizím člověkem. Tam jsme to pak řešili přes ty letáčky nebo skrz vysvětlování tím pracovníkem. Ne vždycky ty děti hned pochopí tu moji práci a můžou se bát, že jsem nějaký úchyl, protože není úplně běžný bavit se s cizím člověkem o osobních věcech”. O letáčích se zmiňovala také Natálie. „My máme takové letáčky, kde je zhruba v bodech, jaká mají práva, že si na nás třeba mohou i stěžovat, je tam kontakt atd. To s nima projdeme, dáme jim to. Je to takový malý skládací papírek.” (Markéta)

2. Oslovování a první kontakt jako výzva pro terénní pracovníky

Vlastnost	Dimenze
Odvaha oslovit	není nutná - potřebná
Pocit nepatřičnosti	nevyskytuje se vůbec - vyskytuje se často
Strach z odmítnutí	odůvodněný - bezdůvodný
Úvodní seznámení	formalita - výzva

Tabulka 3 Vlastnosti a dimenze druhé kategorie

Často se v rozhovorech opakovalo to, že oslovit klienty poprvé může být obrovská výzva. Jednotliví respondenti říkali, že musí sebrat odvalu a rozmyslet se, jestli potencionální klienty vůbec osloví. Měli také strach z toho, že budou působit nepatřičně, nebo, že je klienti odmítnou či se jim vysmějí. Překvapilo mě, že s tímto problémem se setkávají i zkušení pracovníci, kteří pracují v NZDM již několik let.

Samotné první oslovení může představovat obrovskou výzvu a často se pracovník musí překonat. Radovan vysvětluje, že terénní pracovník by měl mít hlavně odvalu. *„Já si myslím, že za prvé by se neměl bát jakýhokoliv kontaktu a oslovení kohokoliv, i když je to těžký někdy oslovit skupinku dospívajících, kteří evidentně nějakou zábavu mají.”* Zmiňuje také to, že klienti nemusí mít o kontakt zájem, a přesto by je pracovník měl zkusit oslovit. *„Tam se pak naráží*

na to, že se fakt nesmíš bát přijít tam za skupinkou, co tam hulí, chlastaj a bavít se snima, když víš, že to nechcou slyšet že jo. Chcou si užívat.”

Respondenti popisovali, jak se cítí, když mají jít poprvé oslovit potenciálně nové klienty. Nora preferuje, když v této situaci není sama. „Když jsem chodila sama, tak jsem to moc dělat nechtěla, protože to bylo divné, ale když jsi ve dvojici, tak je to lepší. Třeba - ahoj, můžeme tě vyrušit? Jak se jmenuješ? Kolik je ti let? My bychom tě chtěli informovat o naší službě...” Radovan občas zvažuje, zda vůbec najde odvahu klienty oslovit. „Aji pro mě je to náročný. Někdy si i říkám, že tam ani nepůjdu. Natolik je to výzva, že fakt zvažuju, kdy jo a kdy ne. Musím na to být sám nastavenej dobře a mít náladu na to, že mi tam budou vykládat bůhví co nebo mě třeba pošlou do prdele, že jo.”

Jonáš a Natálie přiznali, že občas neví, jak rozhovor začít a na co se klientů zeptat, aby si nepřipadali trapně. Jonáš vysvětluje, že pokud se jedná o kontakt přes třetí osobu, není to tak náročné. „Tak někdy je to jednoduchý. Někdy přijdou sami s nějakým klientem, kterýho už známe, tak to je nejjednodušší případ. Ten klient mu už o nás většinou něco řekne.”

Markéta popisuje, že je důležité být dobře naladěná, a to samozřejmě není možné každý den. „I když jsem extrovertní, tak ne každé den mám chuť nabourávat lidem komfortní zónu a ty děcka to někdy dávaly dost najevo, hlavně ti v pubertě. Takže jeden z negativních vlivů je podle mě to, když pracovník zrovna nemá svůj den a nechce se úplně otevírat...” Tato respondentka také uvedla, že má spoustu zkušeností s tím, že ji někteří klienti opakovaně odmítali a nechtěli s ní mluvit.

3. Bezpečné prostředí a důvěra při navazování vztahu s klientem

Vlastnost	Dimenze
Pocit bezpečí a důvěra	ovlivňující - neovlivňující
Získávání důvěry	krátkodobý proces - dlouhodobý proces
Možnost svěřit se pracovníkovi	klíčová - nepodstatná

Tabulka 4 Vlastnosti a dimenze třetí kategorie

Velmi často se v rozhovorech objevovaly kódy, jako jsou bezpečí a důvěra. Na základě toho jsem usoudila, že je pracovníci vnímají jako důležité podmínky navázání vztahu a práce s klientem. Všichni respondenti mluvili nějakým způsobem o tom, že když jim klienti věří, často se jim také začínají svěřovat s různými problémy.

„Vidím smysl v tom, že můžou říct těm pracovníkům, co třeba ani doma neřeknou, že se můžou svěřit, ale to už je pak o budování té důvěry, že ti ty děcka věří a svěří se ti.“ (Radovan)

„Tím, že s nimi trávíme ten čas, hrajeme různé hry, skrz ty hry potom rozvíjíme konverzaci o různých tématech, třeba potom intimnějších, osobnějších, že se nám potom svěřují s různými problémy. ... jak se tam potom buduje vztah pracovník s klientem, tak v tom se může projevit taky ta změna toho chování, když klient získá důvěru.“ (Nora)

„K těm děčkám v terénu je mnohem těžší najít si cestu než k těm na klubu, aby se ti vůbec se všema těma tématama svěřily a měly k tobě důvěru.“ (Markéta)

„Přínos je, že je někdo dospělý v té lokalitě, kterému ty děcka věří a můžou se mu svěřit, když se tam něco děje, tak je to takovej koordinátor těch věcí.“ (Jonáš)

„Někdo si chce jenom popovídat, někdo si chce jen vyloženě něco zahrát, ani toho pracovníka třeba nepotřebuje k tomu, ale stačí mu, že tam je, že se tam třeba cítí bezpečně a ví, že ten pracovník by zasáhl, kdyby se tam něco dělo.“ (Radovan)

4. Práce s hranicemi jako důležitá prevence potenciálních problémů

Vlastnost	Dimenze
Dodržování rovného přístupu	nepodstatné - zásadní
Nejasné hranice	neohrožující - ohrožující pracovníka
Jednotná pravidla	nejsou vyžadována - musí být dodržována
Syndrom vyhoření	nehrozí - je rizikem

Tabulka 5 Vlastnosti a dimenze čtvrté kategorie

Jedna z mých výzkumných otázek sice zněla „*Jak se projevuje špatné nastavení hranic?*“, ale odpovědi týkající se tématu osobních hranic se objevovaly i v jiných částech rozhovorů. Všichni respondenti popisovali, že osobní hranice jsou v této práci důležité a jejich nejasným vymezením nebo překračováním pracovník ohrožuje nejen sebe, ale i své kolegy. Radovan a Jonáš popisují, jak důležitá je shoda mezi pracovníky, co se hranic týká.

„*Ono je to asi spíš o domluvě mezi pracovníkama, aby jeden něco nedovolil a druhý to nezakazoval. Tam vidím to nejdůležitější nastavení hranic, aby ti pracovníci byli stejní v tomhle. I když ti klienti to stejně zkouší. Říkají „Ale on mi to dovolil“, i když jim nikdo nic nedovolil. Tak spíš si stát za tím.*“ (Radovan)

„Můžou pak na tebe být víc vulgární, když je v tom necháš. Pak jsou vulgární na tebe a třeba i na tvý kolegy. Takže si to od začátku musíš ujasnit. Prostě já se s nima bavít nebudu, když oni na mě budou vulgární.“ (Jonáš)

Jako následek nejasných hranic pracovníci popisovali závislost klientů na pracovnících, stalking na sociálních sítích, doprovázení domů, sexuální narážky, objímání, které je pracovníkům nepříjemné, ale neumí se proti tomu vymezit apod. Marie popisuje svoji zkušenost, když jako začínající pracovnice neměla hranice jasně dané. *„...tam už je to cítit potom, že mě třeba chtěly doprovázet domů. Já jsem bojovala s tím, že jedna klientka mě chtěla doprovodit skoro až ke dveřím. Musela jsem jí vysvětlit, že ani ona není VIP oproti těm ostatním a není se mnou víc kamarád než ti ostatní.“* Natálie se zatím nedokáže vymezit proti fyzickému kontaktu s klienty, který jí trochu vadí. *„Občas je mi trošku nepříjemný, když se klienti chtějí objímat, ale úplně jsem se vůči tomu nijak nevymezila.“*

Někteří respondenti zmiňovali, že je důležité vymezit si takovou hranici, aby bylo jasné, že pracovník, přestože se chová přátelsky, není kamarádem. Radovan to vnímá jako výzvu terénní práce. *„Většinou mě teda přijmou, ale já se spíš bojím toho, že mě někdy berou až moc jako, že si tam s něma třeba zahulím nebo tak něco. Je pro mě pak těžký udržet s nima tu hranici, aby si uvědomovali, že jsem někdo jinej, než si možná myslí, ale nechci se nad ně zároveň nějak povyšovat.“* Markéta také popisuje hranici mezi přátelstvím a prací. *„...vyhnout se přehnanému překračování hranic ve vztahu. To se mi právě dělo, takže nebýt s nima až takovej kamarád. Mně se teda nedělo nic extra, ale vím, že byly i případy, kdy někdo začal i chodit s tím klientem, tak to už je úplný překročení hranice.“* Podobnou zprostředkovanou zkušenost sdílí také Nora. *„Mojí kolegyni se stalo, že jí někdo navrhoval, ať s ní jde na rande nebo do kina. Takže asi je důležité nepřekročit ten vztah pracovník-klient.“*

V oblasti vytváření a dodržování hranic se streetworker neustále pohybuje na tenkém ledě, jelikož přátelství a vztah s klienty jsou pro tuto práci klíčové, ale zároveň musí zachovat profesionalitu. Jonáš popsal, že pracovní doba pro něj tvoří určitou hranici, kterou nepřekračuje a která ho chrání. *„Jako zase když je potkám, tak je pozdravím a třeba prohodím pár slov, ale nezačnu se s nima bavít na dýl. Nebo jim řeknu, že teď nejsem v práci, že mám svoje věci. A oni to většinou chápou.“*

Posledním pojmem, který budu popisovat v rámci této kategorie, je syndrom vyhoření. Ten s tématem hranic úzce souvisí, a i v rozhovorech se tato témata často prolínala. Respondenti

popisovali, jak se v rámci prevence vyhoření snaží oddělit práci od osobního života. Odpovědi všech respondentů byly obsahově velmi podobné.

Natálie uvedla, že si práci domů většinou vůbec nebere. *„Když jsem v práci, tak myslím na práci a věnuju se klientům a pak jdu domů a dělám jiný věci. I když je pravda, když mi někdo řekl nějaký ten svůj příběh, tak mě to trochu zasáhlo...”* Marie s tím také nemá problémy a popisuje, že jí osobně pomáhají supervize a sdílení s kolegy. *„...konkrétně mi hodně pomáhal tým nebo i ty supervize. Tím, že jsme to řešili v tom týmu, tak už jsem pak neměla vůbec potřebu to řešit třeba doma s partnerem. Hodně se mi dělo i to což je super, že do terénu chodíte většinou dva, takže na cestě zpátky si to všechno můžete shrnout a upevnit si to a podpořit se. To se mi fakt dělo u téhle práce a chodila jsem domů úplně čistá.”*

Markéta, Nora i Natálie zmínily koníčky ve volném čase jako jejich strategii prevence vyhoření, která jim úspěšně pomáhá oddělit pracovní a osobní život. *„...nemám jenom tu práci, ale mám ráda tanec a hudbu a tak. Relaxuju skrze svoje koníčky. Hraju v kapele. Dělam prostě i jiný věci než jenom práci. Zároveň když přijdu domů z práce, tak už neřeším, co se dělo tam. Nenesu si to domů z práce, takže když usínám večer, tak nemyslím na to, proč mi klient řekl tohle a tohle, ale řeším svůj osobní život.”* (Markéta)

„Já mám právě ty koníčky. Nemám problém s tím, že bych si práci brala domů.” (Nora)

„Snažím se ty činnosti mít různorodý, že se nesoustředím jenom na tu práci...” (Natálie)

Jonáš v souvislosti s rizikem vyhoření zmínil důležitost psychohygieny. *„Teréňák moc dlouho nevydrží. Tady je hodně důležitá psychohygienu. Ráno si udělat prostě tu administrativu příjemnou, dát si nějaký dobrý jídlo a být v klidu.”* Radovan si myslí, že klíčové je mentální nastavení. *„Furt si říkám, že kdybych dělal jinou práci, tak bych asi nebyl tak spokojenej, jak tady. Tahle práce má spoustu výhod a ty nevýhody nepřevažují.”*

5. Přirozené prostředí klientů jako převážně limitující faktor

Vlastnost	Dimenze
Množství existujících pravidel	velké - téměř žádné
Udělení opatření	je možné - není možné
Volba pracovníka	existuje - neexistuje
Kontakt s klienty mimo pracovní dobu	nehrozí - je běžný
Pocit nebezpečí	odůvodněný - neodůvodněný

Tabulka 6 Vlastnosti a dimenze páté kategorie

Práce v přirozeném prostředí je typickým znakem streetworku, takže není divu, že spousta výpovědí respondentů se nějakým způsobem tohoto tématu dotýkala. Respondenti často zmiňovali, že v terénu nejsou oproti klubu žádná pravidla. Pracovník nemá žádnou „páku“ a nemůže nijak zasáhnout. Na druhou stranu má možnost odejít a nemusí se do všeho pouštět, pokud se na to necítí.

Radovan to vysvětluje srovnáním se situací v klubu. *„Na klubu je pravidlo to, že oni musí dodržovat pravidla. Pokud je nedodržují, tak mají omezení využívání těch volnočasovek. Oproti tomu, když jsi v terénu a oni nedodržují nějaká pravidla slušného chování, ať už vůči tobě nebo vůči ostatním, tak můžeš odejít ty. Oni, pokud jsou rádi, že tam seš, tak si to uvědomí a radši toho nechaj, ale jsou i situace, kdy tam dojde třeba i k nějaké fyzické agresí. A to si myslím, že je hodně na pracovníkovi, jak do toho chce zasáhnout nebo ne.“* Jonáš také popisuje, že v “terénu” nemá jak zasáhnout, ale zároveň má také větší volnost on jako pracovník. *„Na druhou stranu to platí tak, že ani oni nemusí dodržovat moc pravidla. Jakože měli by se mnou mluvit slušně, taky mi moc nenadávaj, ale když tam někdo řekne “kurva”, když střelí gól, tak s tím já nic neudělám.“*

Nora pocítuje, že v “terénu” jsou si pracovníci s klienti více rovni, což přináší negativa i pozitiva. *„Tím, že jsme v jejich přirozeném prostředí, tak se musíme podle mě i víc chovat. Je tam větší rovnost než na klubu, tam jsme větší autorita. Když je v terénu třeba nějaký problém, tak se to nedá nijak řešit nějakým zákazem nebo tak, ale asi spíš by ten pracovník měl odejít. V nějakém krajním případě možná zavolat policii. Ale tím, že je to v tom terénu, tak se nedá udělit nějaký zákaz.“* Natálie vysvětluje, že zákaz lze klientům udělit pouze v klubu. *„Pak můžou dostat třeba zákaz, i když to spíš na klubu, to v terénu nejde.“*

Markéta popisuje, že sama musí situaci vyhodnotit a rozhodnout se, zda zasáhne, jelikož některé situace mohou být nebezpečné. *„To je důležitá věc u terénní práce, že nemusím vždycky tu intervenci dělat, pokud se na to necítím nebo vyhodnotím, že je to třeba nebezpečný. Chovám se jinak než na klubu v tom, že mám tu volbu zásahu, kdežto na klubu musím vždycky zasáhnout, protože ty děcka jsou tam se mnou v jedné místnosti a popřípadě je můžu poslat ven.“*

Dalším zajímavým tématem bylo, že pracovník se může v daných lokalitách logicky vyskytnout i ve svém volném čase a může klienty potkat. Respondenti, kteří to popisovali, to považovali za převážně negativní jev a uváděli, že se ve volném čase daným lokalitám vyhýbají, aby nemuseli být s klienty v kontaktu. Jonáš zmiňuje, že se některým lokalitám záměrně vyhýbá. *„Nechodím moc na ty lokality ve volném čase, asi tak vůbec, protože by to pro mě znamenalo to, že bych musel bejt v kontaktu s klientama. To samý nechodím třeba do jedné ulice, protože tam spousta klientů bydlí.“* Radovan to zmiňuje také, ale už to neřeší jako dřív. *„Spíš jenom třeba, když procházíš nějakou tu lokalitu, tak víš, že bys tam mohl někoho potkat a třeba se zrovna nechceš moc bavit. Takže spíš musíš chodit jinama. Ale už jsem to nějak přešel a říkám si tak co, tak je potkám no.“*

Poslední vlastností přirozeného prostředí je potenciální nebezpečí pro pracovníky, které souvisí s tím, že se denně pohybují v různých lokalitách. Nora v tomhle vidí problém. *„Tím, že je tam ten nekonečný prostor a je to v přirozeném prostředí, tak se tam pracovník nemá jak chránit.“* Někteří respondenti popisovali konkrétní situace, kdy se cítili v ohrožení. Jonáš popisoval zkušenost s klienty pod vlivem návykových látek, Natálie měla strach, když byla v terénu sama, a Markéta se jednou připlétla ke konfliktu.

„Potkal jsem klienty v hodně podnapilým stavu, tak jsem jim říkal, ať jdou domů, že se jim ještě něco stane, tak to mi přišlo jako nebezpečná situace.“ (Jonáš)

„Mně se stalo asi jen jednou, že jsem se cítila ne úplně ohroženě, ale nebylo mi to moc příjemný. Byla jsem sama na “hoteláku” a přišli tam nějakí starší kluci, který vůbec neznám a ani to nebyli naši klienti. I ti naši mladší klienti z nich měli respekt, že se s nima nechtěli bavit.“ (Natálie)

„Dostala jsem strach, když se přede mnou začala prát banda klientů, ale většinou jsem tam byla s kolegou, takže ten strach byl menší.“ (Markéta)

Přirozené prostředí ovšem přináší také pozitiva. Jonáš to ve své výpovědi popisuje. *„Oproti klubu jsou ti klienti víc v přirozeném prostředí. Furt tam člověk není jak kontrolór a dá se s nima líp pracovat. Navíc člověk je jakoby v jejich prostředí, je tam spíš na návštěvě. Pro*

ně je to takový jiný, než když přijdou do toho klubu. Tam se cítí trochu jak ve škole, protože jsou zavřený v místnosti.”

6. Streetworker, který je pro klienty zajímavý a má co nabídnout

Vlastnost	Dimenze
Sdílená zkušenost	usnadňuje kontakt - znesnadňuje kontakt
Atraktivita pracovníka	nepřitahuje - přitahuje klienty
Autenticita	není nutná - velmi nutná

Tabulka 7 Vlastnosti a dimenze šesté kategorie

Mezi respondenty se vyskytovaly podobné odpovědi na to, jaký by měl pracovník být, a také jsem u respondentů vyzorovala některé společné znaky. Všichni to byli mladí lidé do 30 let a většina z nich měla z minulosti podobné zkušenosti s tím, co dnes řeší se svými klienty. Tuhle vlastnost jsem pojmenovala kódem “sdílená zkušenost”. Tato zkušenost pracovníkům pomáhá hlavně v tom, že mají pro klienty větší pochopení.

Radovan popisoval svoje zkušenosti se streetwork pracovníky a s trávením volného času venku. *„Mám velký osobní zkušenosti, jednak s tím, že jsem chodil taky ven a trávil jsem tam většinu svého času jako dítě, takže z toho vím, jak děcka zhruba přemýšlí a co tak dělají venku, že když je něco nového, tak je to vždycky zaujme. Pak mám taky zkušenost ze staršího věku, že jsem chodil na skatepark ve Zlíně a chodil tam jeden terénní pracovník, kterej je teď vlastně můj kolega. Tam jsem mu říkal, že bych to chtěl taky dělat a povedlo se mi to no...”*

Také popisuje zkušenost s návykovými látkami, přesněji se závislostí na marihuaně a kouření. *„Pak mám další zkušenost, kterou můžu využít, což je závislost na marihuaně, kterou jsem měl, a pak taky jsem kouřil docela dlouho. Ted' už rok nekouřím. Takže myslím, že z hlediska těch závislostí a toho experimentování právě tady v tom věku, mám bohatý zkušenosti a myslím si, že v tom pro ně můžu být taky dobrej vzor, že u toho nemusí zůstat a můžou skončit. Takže prostě jsem jeden z nich a myslím, že to vnímají. To, že mám dredy mi taky hodně pomáhá v tom, jak mě berou.”*

Jonáš vnímá, že jeho sdílená zkušenost mu pomáhá v tom, že dokáže pochopit chování klientů. *„...spoustu věcí, co řeším s klientama, jsem si zažil sám. Neříkám si o nich, že jsou hulváti, že to dělají, protože jsem si tím prošel sám. Pak ty lidi tolik nesoudím, protože si řeknu*

oukej, každéj byl jednou mladej.“ Jeho zkušenost se týká konkrétně trestné činnosti a návykových látek. „*Tak například jsem přišel o řidičák, byl jsem kvůli tomu v podmínce a navštěvoval jsem probační a mediační službu. Ještě jsem se taky potýkal se závislostí na marihuaně.*”

„*A taky svoje zkušenosti předávám těm klientům, že když třeba mají s něčím problém, tak jsem přece starší, něčím jsem si prošla, tak jim to předám, když vím.*” (Nora)

„*Já si myslím, že je to to, že jsme trošku v jiné roli, že se mezi těmi mladšími snažíme být jakoby starší partáci, rozumnější, s nějakýma informacema, když potřebují poradit nebo si jen popovídat s někým starším.*” (Natálie)

Dalším často se opakujícím pojmem byla “atraktivita pracovníka” v tom smyslu, že by pracovník měl mít klienty čím zaujmout. Nejčastěji respondenti zmiňovali, že mají nějaké zajímavé zájmy, kterým se věnují a ve kterých vynikají. K tomu se vyjádřila Markéta, která zároveň popisuje svoji “sdílenou zkušenost” s psychickými problémy v dospívání a její využití v rámci profese terénního pracovníka. „*Myslím, že je super, když ten pracovník má nějaký záliby a koníčky, který těm děčkám může předávat dál. Já jsem třeba tancovala nebo jsme se bavili obecně hodně o těle, protože jsem měla zkušenosti s poruchama příjmu potravy, takže to jsem předávala nejvíc holkám. Pak taky i ty vztahový věci, zkušenosti se vztahama, hodně taky zkušenosti s rozvodem.*”

Radovanovi pomáhá k navazování vztahů to, že vyniká ve sportech, a mimo jiné také jeho vzhled. „*Myslím taky, že jsem nadanej na nějaký sporty a tak podobně, takže si s něma můžu zahrát nebo projet se na něčem nebo tak něco a většinou tak si je jako získám. I to, že mám dredy, to je taky určitěj vliv.*” Sportovní nadání vnímá u terénních pracovníků obecně jako důležité. „*Hlavně si myslím, že by ten člověk měl být trošku sportovně nadanej alespoň na ty aktivity, aby měl čím zaujmout. Takže aspoň něco, aby mu šlo.*”

Podle Jonáše je kromě nadání pro nějakou činnost důležitá pracovníkova autenticita. „*Měl by být přirozený, cítit se dobře v terénu. Neměl by to dělat, když ho to nebaví, protože to pak nemá smysl. A prostě bejt sám sebou a něco jim ukázat. Něco, co mu jde, by tam měl dělat.*” Natálie autenticitu také zmínila, když popisovala, jaký by měl terénní pracovník ideálně být. „*Musí mít rád děti, brát je takový, jaký jsou a nesnažit se jim něco vnutit, chovat se s nima přirozeně.*”

7. Důležitost vlastní hodnoty práce

Vlastnost	Dimenze
Pokroky klientů	značné - téměř neznatelné
Hodnoty pracovníka	nevznikají - vznikají
Víra v hlubší smysl	nepomáhá - pomáhá
Pozitivní zpětná vazba	nepodstatná - motivační
Míra rizikového chování	zůstává stejná - snižuje se

Tabulka 8 Vlastnosti a dimenze sedmé kategorie

Terénní práce je často velmi demotivující a nelze vidět pokroky, přesto si každý z mých respondentů našel vlastní smysl práce, který ho pohání dál. To je podle mě podmínka toho, aby pracovník mohl práci vykonávat dlouhodobě a nevyhořel. Pracovníci často zmiňovali, že mají radost i z jednotlivých malých pokroků, že se cítí užiteční, upevňují si vlastní hodnoty, působí na děti preventivně, naplňuje je samotný kontakt s dětmi a jejich nadšení, popř. věří v určitý hlubší smysl své práce.

Radovana tato práce naplňuje, protože se v ní cítí užitečný. „*Já jsem dělal spoustu prací už předtím, zaměstnání, který mě vůbec nenaplňovaly. Byla to prostě čistá otročina a tohle mi dává smysl, že sem chodím a zlepšuju a zkvalitňuju těm děckám život, prostě nějak tím způsobem.*”

Jonáš má radost i z těch nejmenších pokroků, které klienti udělají. „*Nemůže všechno vyjít. Ale někdy mě zas namotivuje to, že někdo fakt nějaký pokrok udělá. Třeba se naučí hodiny ručičkový nebo se naučí psát správný i/y. To mě potěší. To mi pak nahradí ty nedostatky, ty věci, co se nepovedly.*” Radovan to vidí stejně a zároveň dodává, že výsledky své práce někdy vidí až s odstupem času. „*ale prostě jsme rádi za každého, u kterýho se povede nějaká změna nebo nějak ho formujeme k lepšímu. Pak s odstupem času ti přijde někdo, kdo sem chodil před pěti rokama a řekne ti, že se má dobře a že je rád, že sem mohl chodit třeba.*”

Natálii tato práce obohacuje po stránce vlastních hodnot. „*Taky díky tomu vím, jak to chodí i v ostatních rodinách, že třeba ne všichni mají všechno a jak ty děcka žijou. Pak si toho člověk víc váží, toho, co má nebo kde vyrůstá. Takže asi v tom mě to obohacuje.*” Jonáš se na téma hodnot vyjádřil také. „*Když předávám nějaké hodnoty, tak si je pak sám víc uvědomuju.*”

Markéta věří v hlubší smysl své práce, přestože její výsledky jsou těžko viditelné. „*Asi je tam pořád nějaká ta naděje, že to smysl má. I když nevidím výsledek v chování, že by klient odhodil ze dne na den cigaretu, což se prostě neděje, tak někde v hloubi prostě vím, že to má smysl. Taky mě motivuje to, když pak vidím nějaký jejich pozitivní reakce nebo stačí, že jsou rádi, že se smějou. Víím, jak to mají doma těžký, tak prostě aspoň na tu část dne mají možnost se cítit trochu líp.*”

Také zmiňuje, že ji motivuje, když od dětí dostává zpětnou vazbu v podobě pozitivních emocí. „*Stalo se mi, když jsem brala ty děti na akce, tak jsem zažila největší pocity vděku u lidí obecně, protože byly tak šťastný, že je někdo vezme na motokáry, tak to mě naplňovalo...*” Pozitivní zpětná vazba pomáhá také Natálii. „*Když jim ty věnuješ pozornost a oni ti dají najevo, že mají o tebe zájem, že si s tebou třeba chtějí zahrát. Tak ti to tak zpětně vrací. To úplně stačí. To je pokaždý motivace. I když u nich sice není vidět pokrok, že se třeba nezlepšily ve škole nebo pořád sprostě nadávají.*”

Nora vnímá jako pozitivní, že s dětmi může trávit volný čas a svojí prací snižuje riziko kriminality, takže působí preventivně. Prevenci rizikového chování zmínili také ostatní respondenti. Podle názoru Radovana není práce streetworkera dobře finančně ohodnocena, takže mít vlastní smysl práce je zásadní. Vysvětluje to v rámci popisu toho, jaký by měl pracovník být. „*Určitě si myslím, že by měl mít vztah k dětem a ideálně nějakou vlastní motivaci tu práci dělat. Nedělat tu práci jenom pro peníze, což tady stejně moc nejde.*”

5.7 Axiální kódování

Podle Strausse a Corbin (1999) je axiální kódování soubor postupů, kterými jsou údaje po otevřeném kódování uspořádány novým způsobem tak, že jsou vytvářena spojení mezi kategoriemi. K tomuto účelu se používá tzv. **paradigmatický model**, který zahrnuje příčinné podmínky, jev, kontext, strategie jednání a interakce, intervenující podmínky a následky. Použití tohoto modelu nám pomáhá o datech systematicky přemýšlet a vzájemně je k sobě vztahovat. V rámci axiálního kódování přiřazujeme jednotlivé kategorie z otevřeného kódování k položkám v paradigmatickém modelu (Švaříček a Šed'ová, 2007).

Jev

Představuje ústřední myšlenku, na kterou se zaměřuje soubor jednání nebo interakcí nebo ke které má tento soubor jednání nějaký vztah (Strauss a Corbin, 1999). Za ústřední myšlenku jsem zvolila kategorii *nepochopení práce streetworkera a neinformovanost veřejnosti*,

jelikož se tohle téma často objevovalo na skrz rozhovory a zmínili ho ve svých výpovědích všichni respondenti.

Příčinné podmínky

Představují podmínky, které vedou k výskytu nebo vzniku daného jevu (Strauss a Corbin, 1999). Na toto místo jsem přiřadila kategorii *práce s hranicemi jako důležitá prevence potenciálních problémů*. Důvodem je, že streetworker se s klienty neustále pohybuje na hranici profesionálního vztahu a přátelství, a to považuji za možný zdroj nepochopení jeho pozice nejen u klientů.

Kontext

Kontextem chápeme soubor podmínek, za kterých jsou uplatňovány strategie jednání nebo interakce (Strauss a Corbin, 1999). Za kontext považuji kategorii *přirozené prostředí klientů jako převážně limitující faktor*, jelikož v tomto prostředí se celý streetwork odehrává a přirozenost prostředí značně ovlivňuje to, jak se pracovníci musí chovat.

Strategie jednání a interakce

Strauss a Corbin (1999, s. 76) tuto položku paradigmatického modelu popisují takto: „*Ať studujete jednotlivce, skupiny nebo kolektivy, vždy zde existuje jednání nebo interakce zaměřené na zvládnání, ovládnání, vykonávání nebo reagování na nějaký jev tak, jak se vyskytuje v určitém kontextu nebo v konkrétním souboru percipovaných podmínek.*” Jako strategii jednání jsem zvolila kategorii *oslovování a první kontakt jako výzva pro terénní pracovníky*. To, že je oslovování náročné, velmi souvisí s ústředním jevem (*nepochopení práce streetworkera*) a vyskytuje se v kontextu přirozeného prostředí práce.

Intervenující podmínky

Jsou to podmínky vztahující se ke zkoumanému jevu. Buďto znesnadňují nebo usnadňují použití strategií jednání v daném kontextu (Strauss a Corbin, 1999). Zde jsem zařadila dvě kategorie, a to je *streetworker, který je pro klienty zajímavý a má co nabídnout a bezpečné prostředí a důvěra při navazování vztahu s klientem*. Obě tyto kategorie velmi souvisí se zvolenou strategií jednání, a to tak, že jej mohou pozitivně ovlivnit a oslovování usnadnit.

Následky

Jednání nebo interakce jako reakce na jev, mají určité následky, které nebývají vždy předvídatelné nebo zamýšlené. I když k jednání nebo interakci nedojde, určité následky to přesto má. V zakotvené teorii je velmi důležité, abychom tyto následky vystopovali (Strauss a

Corbin, 1999). Následkem je v tomto případě kategorie *důležitost vlastní hodnoty práce*, jelikož se ukázala jako klíčová v souvislosti s náročností práce streetworkera.

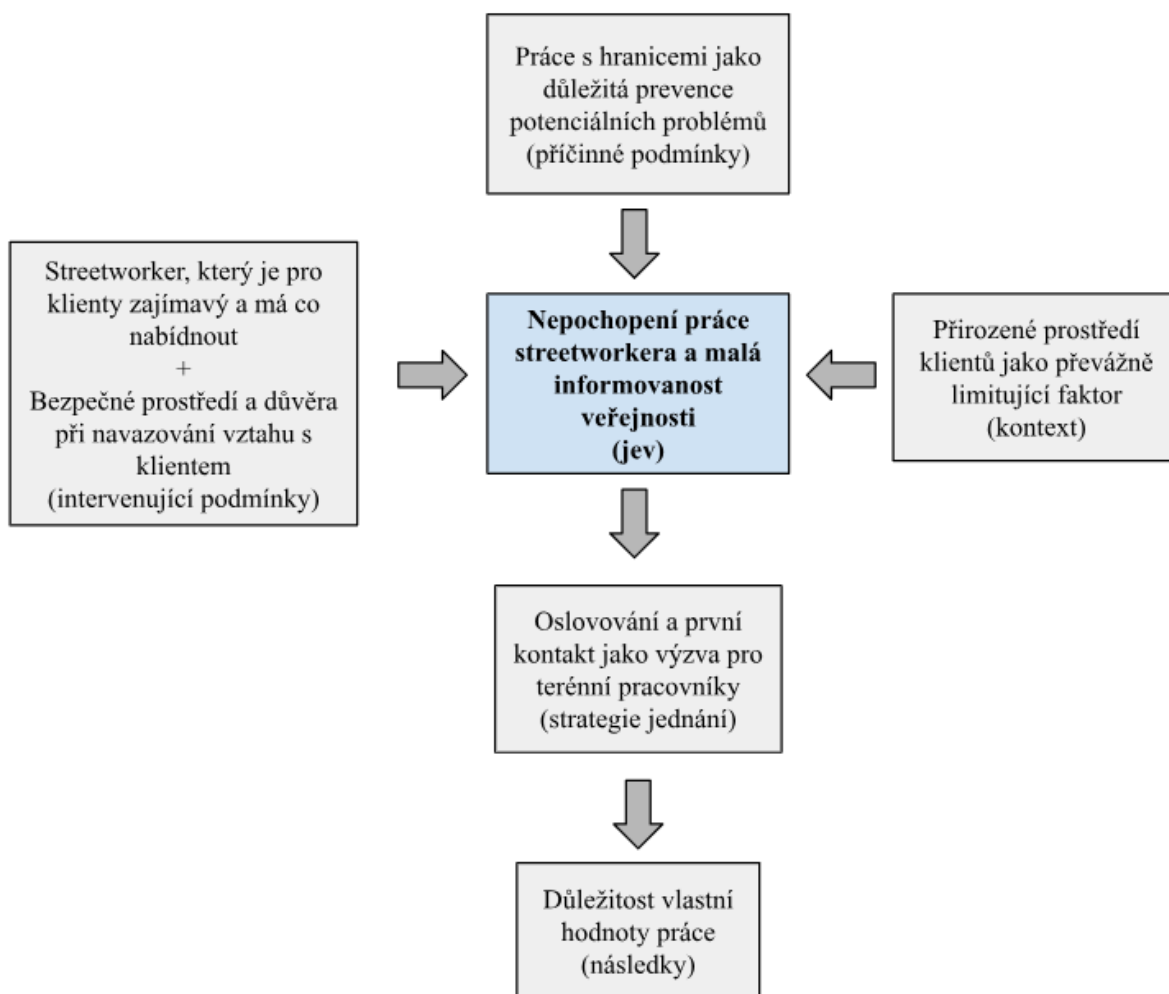


Schéma 1 Paradigmatický model axiálního kódování

5.8 Selektivní kódování

Strauss a Corbin (1999, s. 86) popisují selektivní kódování jako „*Proces, kdy se vybere jedna centrální kategorie, která je pak systematicky uváděna do vztahu k ostatním kategoriím. Tyto vztahy se dále ověřují a kategorie, u nichž je to třeba, se dále zdokonalují a rozvíjejí.*” Cílem je integrace všech kategorií do zakotvené teorie. Tato integrace se výrazně neliší od axiálního kódování, pouze je prováděna na abstraktnější úrovni analýzy (Strauss a Corbin, 1999). Hendl (2005) přirovnává vytváření teorie k psaní povídky. Uvádí, že při selektivním kódování hledáme hlavní postavy nebo motiv, který pohání celý děj dopředu.

Postup selektivního kódování má několik stanovených kroků, které nemusí v praxi následovat jeden za druhým.

1. Vyložení kostry příběhu
2. Uvedení pomocných kategorií do vztahu k centrální kategorii na základě paradigmatu
3. Vzájemné vztahování kategorií na dimenzionální úrovni
4. Ověřování zjištěných vztahů
5. Doplnění kategorií, které je třeba upřesnit nebo rozvinout (Strauss a Corbin, 1999).

5.8.1 Centrální kategorie

Centrální kategorie je „*Ústřední jev, kolem kterého se integrují všechny ostatní kategorie*” (Strauss a Corbin, 1999, s. 86). Tato integrace začíná na předběžné úrovni už v počátku analýzy, kdy se snažíme uvádět kategorie a dimenze do vztahu. Centrální kategorie musí vše držet pohromadě a její vytvoření může být pro výzkumníka celkem náročný úkol (Hendl 2005).

Pomocí axiálního kódování jsem určila kategorie a rozložila je na vlastnosti a jejich dimenze. Pomocí studia jednotlivých dimenzí a opakovaného studia seznamu kódů z otevřeného kódování, jsem našla novou obecnější kategorii, která je provázaná se všemi ostatními kategoriemi a objevuje se naskrz všemi rozhovory. Tuto kategorii jsem nazvala *Problematické aspekty streetworku jakožto specifické formy sociální práce*. Novou kategorii jsem zvolila z toho důvodu, že žádná z původních kategorií nebyla dostatečně široká a abstraktní, abych ji mohla provázat se všemi ostatními kategoriemi. Následně jsem centrální kategorii propojila s ostatními kategoriemi do výsledné teorie, jak je vidět níže v paradigmatickém modelu selektivního kódování.

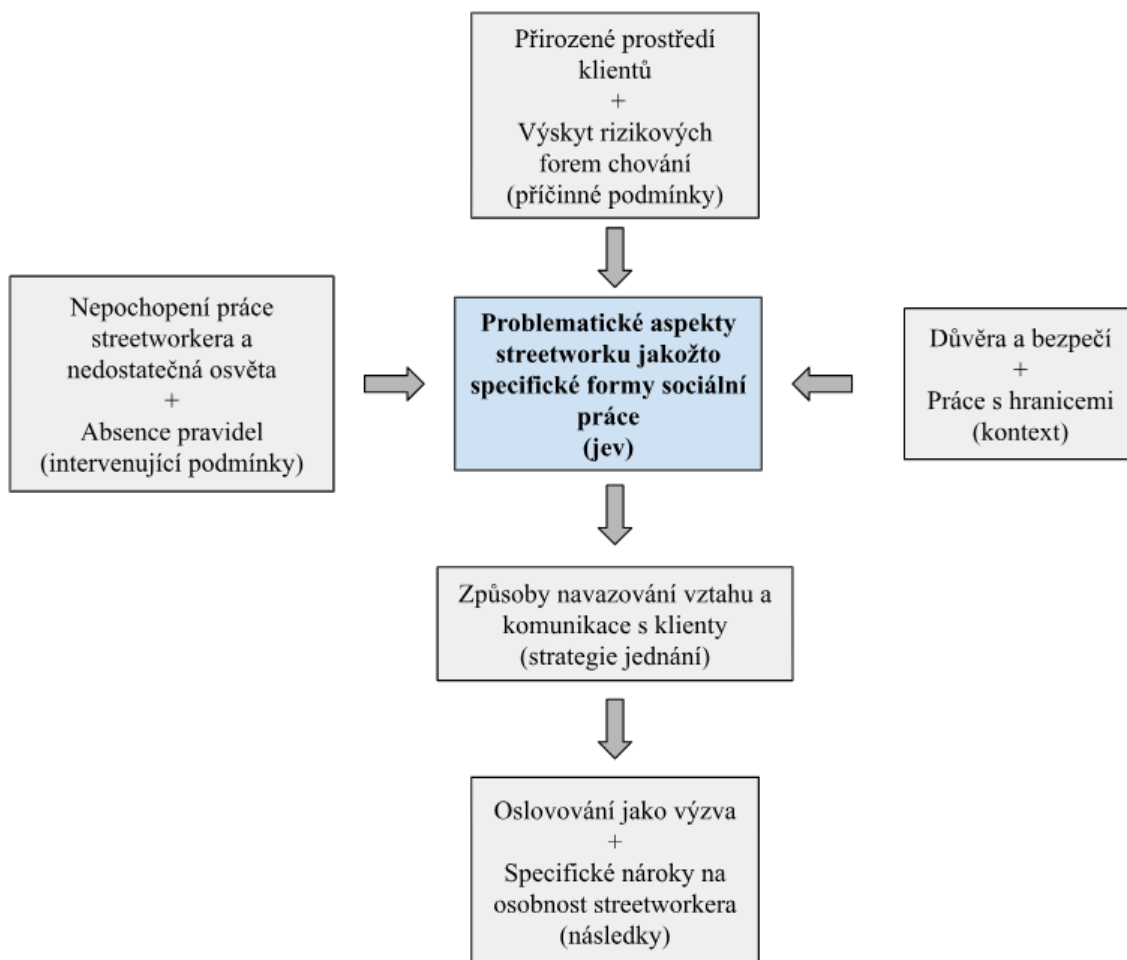


Schéma 2 **Paradigmatický model selektivního kódování**

5.8.2 Kostra příběhu

Narativní kostru příběhu tvoříme tak, že shrneme základní myšlenky teorie a uspořádáme je do podoby vyprávění. Výsledek by neměl být jen součet konceptů, ale musí tvořit smysluplný příběh (Řiháček, Čermák a Hytych, 2013).

Za hlavní příběh považuji to, jak se jednotliví pracovníci vyrovnávají s výzvami, které streetwork přináší. Tyto výzvy vycházejí z charakteristiky streetworku, který se v mnohém liší od ostatních forem sociální práce. Za hlavní důvody považuji práci v přirozeném prostředí klientů a výskyt rizikových forem chování. Jak už název napovídá, streetwork probíhá na ulici, tedy přímo mezi klienty, v jejich přirozeném prostředí. Streetworkeré chodí na ověřené lokality, tedy místa, kam často chodili předchozí pracovníci a měli tam nakontaktované klienty. Jsou to místa s velkým výskytem klientů a také potenciálních klientů. Často jsou to sportovní hřiště nebo skateparky.

Práce v přirozeném prostředí s sebou přináší výhody i nevýhody. Za výhodu můžeme považovat to, že s klienty se lépe pracuje a je možné kontaktovat i ty klienty, kteří by do ambulantní formy služby (myšleno do klubu) sami nepřišli. Mezi nevýhody patří hrozba nebezpečí, které pracovníci musí čelit. V terénu často dochází ke konfliktům mezi klienty, zranění klientů nebo se sám pracovník může stát terčem násilí, sexuálních narážek nebo stalkingu. Pracovníci se denně dostávají do kontaktu s rizikovým chováním. Nejčastěji zmiňované bylo záškoláctví, užívání návykových látek, vulgarita, násilí a šikana. Jednou z možných příčin tohoto chování může být sociální vyloučení. Sociálně slabší rodiny často nemají peníze na kroužky, a proto jejich děti oproti svým vrstevníkům nemají smysluplnou náplň volného času. Právě smysluplné trávení času je jedním z cílů streetworku, protože funguje jako prevence rizikového chování.

Další často zmiňovanou nevýhodou bylo chybějící zázemí ve srovnání s klubem. Na klubu existuje seznam daných pravidel a pracovník má možnost udělit klientům různá opatření nebo zákazy za jejich porušování, což v terénu není možné. Na druhou stranu má pracovník vždy možnost z lokality odejít, pokud by se tam cítil nepříjemně nebo v ohrožení. Práce v přirozeném prostředí s sebou přináší také kontakt s klienty i mimo pracovní dobu. Pokud se pracovník nachází v dané lokalitě ve svém volném čase, může narazit na klienty, a ti těžko chápou, že už je po pracovní době. V návaznosti na to se streetworkeri některým lokalitám raději vyhýbají.

Dalším velkým tématem je navazování vztahu a komunikace s klienty. To se ukázalo jako vůbec největší výzva terénní práce. Všichni mnou tázaní streetworkeri řeší, jakým způsobem klienty poprvé oslovit a jakým způsobem s nimi následně komunikovat. Každý při tom volí své vlastní strategie. Nezřídka se objevuje strach z odmítnutí nebo pocit nepatřičnosti. Odvaha oslovit klienty navzdory těmto pocitům je pro úspěšné navázání vztahu klíčová.

Důvěra, bezpečí, pozornost, přijetí, naslouchání, neodsuzování... Všechna tato slova se v rozhovorech často opakovala. Stejně jako je ve vztazích obecně důvěra důležitá, tak je důležitá i ve vztahu mezi streetworkerem a klientem. Zároveň je nutné umět pracovat s hranicemi, což může být pro někoho velmi náročné, protože v této oblasti musí pracovník umět neustále bilancovat, aniž by své hranice nebezpečně překročil. Tím by totiž ohrozil nejen sebe, ale i své kolegy. Respondenti uváděli, že je důležité mít rovný přístup a stejná pravidla pro všechny klienty a tato stejná pravidla musí dodržovat všichni pracovníci, aby je klienti respektovali.

Jedním z největších úskalí, na která terénní práce naráží, je nedostatečná osvěta o streetworku u veřejnosti, a z ní vyplývající nepochopení práce streetworkerů. Většina lidí tuhle práci nezná, a když pak vidí streetworkera na ulici při práci, mohou mít svá různá vysvětlení pro to, co je jeho záměrem. Z tohoto důvodu pracovníci musí řešit konflikty s rodiči, kteří svým dětem zakazují se s pracovníky bavit. V tomto případě jsou kromě vysvětlování využívány informační letáky, které s sebou pracovníci nosí a které písemnou formou sdělují základní informace o dané sociální službě včetně kontaktů na kancelář, kam se klienti i rodiče mohou obrátit. Kromě neznalosti služby se streetwork potýká také s odsouzením a předsudky, které mívá veřejnost převážně kvůli práci s romskou menšinou a lidmi ze sociálně vyloučeného prostředí.

Ze strany samotných klientů se pracovníci setkávají s bagatelizací jejich povolání. Velká část klientů vnímá terénní pracovníky jako kamarády, kteří si za nimi chodí pouze hrát a popovídat. Ostatní rozměry streetworku nevnímají nebo neznají. Spousta dětských klientů si také přeje jednou dělat takovou práci, ve které dostanou zapláceno za hraní fotbalu, deskových her a playstationu. Takto streetwork vnímají. Většina dětských klientů využívá službu pro trávení volného času a nevědí, že je na ně nějakým způsobem preventivně působeno. To ovšem nemusí být překážkou efektivity služby, jak zmínila jedna z mých respondentek.

Zbývá otázka, jaký by měl streetworker být, aby zvládal všechny zmíněné problematické aspekty své práce. Přemýšlela jsem nad tím již v průběhu práce v NZDM a všimla jsem si určitých specifických znaků, které se mi v průběhu kódování potvrdily. Nejlépe je popisují dva pojmy, které jsem již zmínila v rámci otevřeného kódování, a těmi jsou *atraktivita pracovníka* a *sdílená zkušenost*. Atraktivita není míněna po stránce vzhledu, přestože ten může hrát v navazování vztahu s klienty také svou roli. Atraktivitou je míněno to, že streetworker musí být pro klienty něčím zajímavý, ať už je to tím, jak vypadá (např. má dredy, je potetovaný) nebo tím, co dělá (jezdí na skateboardu, umí žonglovat, tancovat, hrát fotbal). Všichni respondenti, se kterými jsem mluvila, něco takového měli nebo uměli.

Pojem *sdílená zkušenost* popisuje něco, co pracovník s klienty řeší a v minulosti si tím sám prošel také. V případě mých respondentů to byla např. závislost na tabáku a marihuaně, podmíněné odnětí svobody, poruchy příjmu potravy nebo zkušenost s rozvodem rodičů. Tyto zkušenosti, přestože jistě nebyly příjemné, jsou velmi cenné, protože pracovníkům pomáhají přiblížit se ke klientům, získat si jejich důvěru a mít větší pochopení pro jejich chování a prožívání. Z mé vlastní zkušenosti a pozorování terénní práce přitahuje výrazně odlišné typy osobností, než např. práce v poradnách nebo na OSPODu. Streetworkeré jsou také zpravidla mladí

lidé ve věku do 30 let. Nesmí jim chybět odvaha, sebevědomí, vyrovnanost, porozumění mladé generaci a měli by být spíše extrovertní, jelikož se často ocitají ve středu pozornosti mnoha lidí.

Sociální práce je náročná, finančně podhodnocená a zároveň je spojená s minimální společenskou prestiží oproti ostatním vysokoškolským oborům (Faltisová, 2021). To platí také u streetworku. Mimoto se člověk nemůže soustředit na výsledky své práce, jelikož jsou většinou velmi malé nebo až neviditelné. Z toho vyplývá, že každý streetworker musí podnikat preventivní kroky, aby ve svém životě předcházel riziku syndromu vyhoření. Jedním z efektivních způsobů je mít smysluplnou náplň volného času mimo práci (koníčky, sport, umění, cestování...).

Jankovský (2003) tuto strategii nazývá *pozitivní přeladění* a považuje ji za velmi významnou v rámci prevence vyhoření. Moji respondenti zmiňovali, že mají spoustu zájmů, kterým se pravidelně věnují a které je baví. To jim pomáhá oddělit práci od osobního života a nenosit si ji s sebou domů. Mimo to mají také svou vlastní motivaci pro výkon práce streetworkera. V tom se každý respondent lišil, ale jako příklad uvedu lásku k dětem, radost z malých pokroků a zpětné vazby od dětí, pocit užitečnosti a víru v hlubší smysl své práce.

6 Diskuze

Výzkumnou část práce tvořil kvalitativní výzkum, ve kterém jsem zkoumala zkušenosti pracovníků terénních programů pro děti a mládež a efektivitu těchto programů. Pro účely výzkumu jsem vytvořila pět výzkumných otázek, které mě zajímaly a na které jsem chtěla získat odpovědi.

1. Co terénní pracovníky motivuje k této práci?
2. Co tvoří náplň práce terénního pracovníka a čím je specifická?
3. Jaké pozitivní vlivy s sebou kontaktní práce přináší?
4. Jaké negativní vlivy s sebou kontaktní práce přináší?
5. Jaké jsou největší výzvy kontaktní práce v NZDM?

S respondenty jsem vedla polostrukturované rozhovory, které jsem nahrávala na záznamník, a následně je přepsala do textové podoby. Jako výzkumnou metodu jsem zvolila zakotvenou teorii podle Strausse a Corbinové (1999). Přepsané rozhovory jsem podrobila otevřenému, axiálnímu a selektivnímu kódování a na závěr jsem vytvořila kostru příběhu.

Výsledkem selektivního kódování byl paradigmatický model, v jehož středu se nachází centrální kategorie *Problematické aspekty streetworku jakožto specifické formy sociální práce*. Ostatní vybrané kategorie jsem uvedla do souvislosti s tímto ústředním jevem. Kostra příběhu popisuje, jaké problematické aspekty s sebou streetwork přináší a jak jim pracovníci mohou čelit. Výzkum přinesl odpovědi na všechny výzkumné otázky, ovšem na některé výrazně více. Kostra příběhu se nejvíce dotýká témat z posledních dvou výzkumných otázek, které se ptají na negativní vlivy a výzvy kontaktní práce.

První výzkumná otázka se týkala motivace sociálních pracovníků. Odpověď v tomto případě poskytuje kategorie *Důležitost vlastní hodnoty práce*, která vznikla z axiálního kódování. Jelikož je tato práce často demotivující, pracovníci se nemohou spoléhat na viditelné výsledky své práce, což může být po čase velmi frustrující. Finanční ohodnocení také není důvod, proč se stát streetworkerem, a to potvrzují také Faltisová (2021) a Zikmundová (2018). Důležité je v tomto případě mít vlastní motivaci pro práci. Jako motivaci respondenti uváděli radost z malých pokroků, upevňování a uvědomování si vlastních hodnot, pozitivní zpětnou vazbu, snižování míry rizikového chování a také víru v hlubší smysl jejich práce. Smysluplnost práce jako motivační faktor uvádí také Faltisová (2021). Podmínky, za kterých dnes streetworkeré pracují (např. platové ohodnocení, nepochopení a pohrdání společností, mýty o streetworku) se musí

do budoucna změnit, nebo může hrozit, že spousta z nich práci opustí. To, že jim jejich práce dává smysl, přestože je to důležité, nemusí být dlouhodobě dostatečnou motivací v práci setrvat.

Na otázku týkající se náplně práce a specifík terénní práce, najdeme odpověď převážně v kategorii *Přirozené prostředí klientů*. Náplní práce terénních pracovníků je kromě administrativy to, že chodí do přirozeného prostředí klientů, kde vyhledávají potenciaální klienty a s těmi pak tráví čas, hrají různé hry a vedou rozhovory. Když se jim podaří navázat s klienty vztah, může se přejít k intervenci a poradenství, pokud se klient zrovna nachází v situaci, kterou potřebuje řešit. Menší část práce streetworkera tvoří také trávení času s klienty online komunikací.

Třetí výzkumná otázka se ptá na pozitivní vlivy terénní práce. Kategorie *Důvěra a bezpečí* popisuje, že pokud se pracovníkovi podaří navázat s klientem důvěrný vztah, může mu pracovník pomoci řešit jeho náročnou životní situaci. Důležitým pozitivním vlivem je samozřejmě také prevence rizikového chování. Tomu se v dospívání nelze úplně vyhnout, ale pracovník může přispět k tomu, že nepřeroste do patologie. Důležitost udržet dospívající v bezpečí vzhledem k tomu, že většina z nich bude experimentovat na hranici rizikového chování, uvádí také Wolfe a kol. (2008).

Poslední dvě výzkumné otázky se týkaly negativních vlivů a výzev, které s sebou streetwork přináší. Tomuto tématu se věnuje téměř celá kostra příběhu. Za negativní vlivy lze považovat nevýhody pramenící z přirozeného prostředí klientů, výskyt rizikových forem chování, absenci pravidel ve srovnání se situací na klubu a v neposlední řadě nepochopení práce streetworkera a nedostatečná osvěta u veřejnosti. Toto nepochopení streetworkerům výrazně komplikuje práci, jelikož se kvůli tomu dostávají do konfliktů s rodiči klientů i s veřejností, která práci často odsuzuje, protože neví, co ve skutečnosti obnáší. Přirozené prostředí přináší takové nevýhody, že pracovníci klienty potkávají i mimo pracovní dobu, nemohou jim udělit zákaz nebo opatření jako na klubu a mohou se dostat do nebezpečných situací, jelikož se často nacházejí na různých lokalitách sami i ve večerních hodinách.

Výzvy terénní práce vystihují dvě kategorie, kterými jsou *Oslovování jako výzva* a *Práce s hranicemi*. Oslovování nových potenciaálních klientů je náročné z hlediska cílové skupiny dětí a dospívajících. Neznalost streetworku u veřejnosti tomu nepřidává. Je velmi náročné přijít za někým, kdo ve velké většině případů poprvé nemá ani zájem s vámi komunikovat a také bude dost možná, kvůli neznalosti terénních služeb, pochybovat o vašich úmyslech. Z tohoto důvodu vyžaduje terénní práce spoustu odvahy a také nadhled. Ředitelka České asociace

streetwork, Martina Zikmundová, se k tomu vyjádřila v jednom internetovém článku. „*Když chcete oslovit děti a mládež, tak obcházíte parky, obchodáky místa, kde se zrovna scházejí a většinou vás ignorují, nebo se s vámi baví velice nevybíravě. Musíte to prostě zkoušet dál, učit se jejich jazyk, rozumět gestům, způsobu vyjadřování. Jednoho dne něco potřebují, trefoíte se do správné nálady a potřeby, nebo narazíte na vůdce party, co se zrovna začne zajímat*” (Havlíková, 2018).

Provedený výzkum má jistě také limity, které je potřeba zmínit. Jsou to např. nevýhody, které s sebou přináší kvalitativní výzkumná strategie. Mezi ně patří nemožnost zobecňovat na celou populaci (v tomto případě na všechny streetworkery), velká časová náročnost jednotlivých etap a ovlivnění výsledků výzkumníkem a jeho osobními preferencemi, proto není kvalitativní výzkum hodnotově neutrální (Ivanová a Olecká, 2010). Poslední zmíněné osobně nepovažuji za nevýhodu a myslím si, že to ke kvalitativnímu výzkumu patří. Každý výzkumník je jiný a posouvá tak svůj výzkum různým směrem, což může být pro ostatní výzkumníky inspirující.

Výzkum byl prováděn s pracovníky v rámci jednoho stejného zařízení, což může být považováno za limit, ale také výhodu. Získala jsem povědomí o fungování stejného zařízení z více pohledů, a tak bylo adekvátní srovnávat tyto pohledy mezi sebou. Pokud bych dělala rozhovory s pracovníky z různých NZDM, pravděpodobně bych se dobrala k úplně jiným výsledkům, které by nebylo možné tak jednoduše sjednotit do jednoho příběhu. Tohle zařízení jsem si vybrala, protože se mi líbí jejich filosofie, mám s nimi osobní zkušenost a myslím si, že jako služba fungují velmi dobře.

Neméně důležitým limitem je to, že na téma streetwork existuje velmi málo dostupné literatury. Z toho důvodu jsem často čerpala ze stránek České asociace streetwork, jejich dokumentů a publikací, a také z několika monografií, které často pocházely od stejných autorů. Proto si myslím, že by mělo vznikat více literatury na téma streetwork a mělo by být prováděno více výzkumu v této oblasti. Převážná většina dostupných výzkumů zatím pochází pouze z bakalářských a diplomových prací studentů.

Doufám, že tato diplomová práce upozorní na náročnou pozici terénních pracovníků, kteří jsou společností nerespektovaní a neuznávaní a také jsou finančně podhodnoceni, jak uvádí také Faltisová (2021) a Zikmundová (2018). Přestože je streetwork ze zákona sociální službou a terénní pracovníci mají z velké většiny vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce nebo sociální pedagogika, společnost je často vidí jako studenty, dobrovolníky nebo bývalé

uživatele drog. S tím souvisí také to, že lidé si s pojmem streetwork spojují hlavně výměnu jehel a injekčních stříkaček, přestože polovina streetwork programů pracuje s dětmi a mládeží (Loudová, 2018). Někdo si pod tímto pojmem dokonce představí nejstarší známé řemeslo (Starobová, 2021), což je naprosto něco jiného než streetwork, přestože cílovou skupinou streetworku mohou být i sexuální pracovnice.

V roce 2018 probíhala pod záštitou České asociace streetwork kampaň s názvem „*Na ulici se pracuje*”. Tato informační kampaň měla za cíl upozornit na to, že úloha streetworku při prevenci rizik u mládeže je zcela klíčová, přesto je na něj u veřejnosti pohlíženo s nedůvěrou (Česká asociace streetwork, 2018b). Od této kampaně uplynulo už pět let, ale názor společnosti na streetwork se výrazně nezměnil, jak ukazují výsledky výzkumné části této diplomové práce.

Pokud by se povědomí o streetworku (a sociálních službách obecně) zvýšilo, nemuseli by se pracovníci dostávat do situací, kdy jsou odsuzováni a musejí svou práci vysvětlovat a obhajovat. Zároveň by se tím terénní práce zjednodušila a hlavně zefektivnila. Tomuto zefektivnění by výrazně pomohla spolupráce NZDM se školami a zřízení pozice sociálního pedagoga. Tato spolupráce by mohla být vzájemně prospěšná. Zikmundová (in EDUIN, 2021) vysvětluje, že NZDM by mohla podpořit školy v práci s dětmi se sociálním znevýhodněním a školy by jim naopak mohly otevřít cestu k ohroženým dětem. Uvádí také, že zatím se školy nedaří oslovovat. Přitom spousta věcí, které děti řeší na konzultacích v nízkoprahových zařízeních, se školou přímo souvisí (např. školní neúspěch nebo vztahy s vrstevníky).

Pokud by se povedlo školy oslovit a zahájit spolupráci, učitelé by mohli své žáky odkazovat na služby NZDM. Dnes o nich učitelé často nevědí nebo o nich mají mylné představy. Osobně jsem se setkala s názorem, že se tam pracuje pouze s “fetáky”. Učitelé by měli vědět, co to NZDM je a jak funguje, např., že je anonymní a děti ho mohou využít, aniž by o tom byli informováni jejich rodiče. Učitel má tu výhodu, že vidí děti velmi často, téměř každý den, a tak o nich má spoustu informací, se kterými by mohl dále pracovat. To se ale bohužel neděje, protože učitelé na to nemají dostatek času, kapacitu ani odbornost. Školní psychologové mají také jiné zakázky a často bývají na školách pouze na zkrácený úvazek. Řešením by mohlo být právě zavedení funkce sociálního pedagoga (Zikmundová in EDUIN, 2021).

Dobré znamení je, že o pozici sociálního pedagoga je stále větší zájem a diskuze o jejím zřízení je v sociální pedagogice v tuto chvíli velmi aktuálním tématem. Šmída (2023) uvádí, že zavedení této pozice na školách doprovází řada komplikací, jako je financování či to, že

sociální pedagog nepatří podle zákona mezi pedagogické pracovníky. V současných podmínkách je pro zavedení pozice sociálního pedagoga na jejich škole více než třetina ředitelů, přičemž uzákonění této pozice by zájem výrazně zvýšilo.

Závěr

Tématem této diplomové práce byly *Zkušenosti z realizace terénních programů a jejich efektivita z pohledu pracovníků NZDM*. Streetwork je velmi specifická metoda a v mnohém se liší od ostatních metod sociální práce. Z toho důvodu jsem se rozhodla dozvědět o něm více a zaměřit na něj svůj výzkum. Dalším důvodem byla také má vlastní pracovní zkušenost v této službě, která mi přinesla spoustu zkušeností a také otázek. Hlavní myšlenkou bylo prozkoumat různé stránky terénní práce, ať už pozitivní nebo negativní. Práce byla rozdělena na teoretickou a výzkumnou část.

Teoretická část byla rozdělena do čtyř kapitol. První kapitola podrobně popisuje streetwork jako metodu sociální práce. Zde jsem se zaměřila na teoretické vymezení termínu streetwork, historii této metody v u nás i v zahraničí, funkce a cíle streetworku, cílovou skupinu a specifické metody práce, které bývají využívány. Druhá kapitola byla zaměřena na charakteristiku sociální služby NZDM tak, jak funguje v České republice. Zde byl popsán průběh užívání služby a byly vysvětleny principy nízkoprahovosti, jelikož je považuji za důležitý pilíř fungování všech nízkoprahových zařízení. Tématem třetí kapitoly byla náročnost práce terénního pracovníka. Je zde vysvětleno, čím může být streetworker jako pomáhající pracovník ohrožen. Tuto kapitolu považuji za klíčovou pro pochopení výzkumné části práce. Čtvrtá kapitola se věnuje problematice již existujících výzkumů na poli terénní práce u nás i v zahraničí.

Výzkumnou část tvoří kvalitativní výzkum, v rámci kterého jsem provedla polostrukturované rozhovory s pěti respondenty z jednoho daného NZDM a následně jsem je analyzovala metodou zakotvené teorie. Tato část práce obsahuje stručný popis tématu a cíle výzkumu, vymezení výzkumných otázek, popis výzkumného souboru a metody sběru dat. Jde zde stručně charakterizován kvalitativní přístup a metoda zakotvené teorie. Následně je text rozebrán v kapitolách o otevřeném, axiálním a selektivním kódování. V rámci axiálního i selektivního kódování jsem vytvořila kategorie, ze kterých vznikly dva paradigmatické modely. Na závěr jsem vytvořila kostru příběhu a popsala novou teorii. Jádrem této teorie byly problematické aspekty streetworku jakožto specifické formy sociální práce. Terénní pracovníci se musí denně setkávat se spoustou výzev, přičemž mnohým z nich by se dalo předcházet. Tomu se věnuji v závěrečné diskusi, kde odpovídám na výzkumné otázky a porovnávám výsledky výzkumu s existující literaturou.

Stanovený cíl práce byl naplněn, jelikož se mi podařilo konstruovat novou teorii a zároveň získat odpovědi na výzkumné otázky. V závěrečné části práce jsem popsala aktuální problémy, kterým musí terénní pracovníci čelit, a navrhla jsem některá možná řešení pro praxi. Přála bych si, aby tato práce alespoň trochu přispěla k šíření povědomí o terénní práci a ke zvýšení prestiže této profese u široké veřejnosti, jelikož si myslím, že je to práce záslužná a zaslouží si ocenění.

Seznam použité literatury

- BEDNÁŘOVÁ, Zdena. Streetwork. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a PELECH, Lubomír. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. Co, jak, proč?* Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-148-8.
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a PELECH, Lubomír. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. ISBN 80-7239-048-1.
- BĚLÍK, Václav, HOFERKOVÁ, Stanislava a KRAUS, Blahoslav. *Slovník sociální patologie*. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-271-0599-1.
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Co je streetwork*. Online. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>. [cit-2023-08-14].
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Online, PDF. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf. [cit. 2023-10-16].
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Rozhovor s Martinou Zikmundovou (ČAS)*. Online, článek. In: streetwork.cz. 13.6.2018a. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3179/rozhovor-s-martinou-zikmundovou-cas>. [cit. 2023-11-24].
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Startuje kampaň „Na ulici se pracuje!“*. Online, článek. In: streetwork.cz. 6.6.2018b. Dostupné z: <https://streetwork.cz/archiv/clanky/detail/2945/startuje-kampan-na-ulici-se-pracuje>. [cit. 2023-11-26].
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Výstupy projektu Kontaktní práce – komplexní nástroj pomoci v přirozeném prostředí klienta*. Online, článek. In: streetwork.cz. 28.11.2022. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3832/vystupy-projektu-kontaktni-prace-komplexni-nastroj-pomoci-v-prirozenem-prostredi-klienta>. [cit. 2023-11-26].
- ČESKO. *Zákon č. 108 ze dne 31. března 2006, o sociálních službách*. Online. In: zakonyprolidi.cz. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108?text=z%C3%A1kon+o+soci%C3%A1ln%C3%ADch+slu%C5%BEB%C3%A1ch>. [cit. 2023-08-14].

EDUIN. *Učiteli se nedaří dosáhnout změny, protože nepracuje s příčinou, ale s následkem. Příčinou je situace mimo školu, říká Martina Zikmundová z České asociace streetwork.* Online, článek. In: eduin.cz. 22.10.2021. Dostupné z: <https://www.eduin.cz/clanky/uciteli-se-nedari-dosahnout-zmeny-protoze-nepracuje-s-pricinou-ale-s-nasledkem-pricinou-je-situace-mimo-skolu-rika-martina-zikmundova-z-ceske-asociace-streetwork/>. [cit. 2023-11-26].

ELICH, Antonín. Streetwork v Hamburku. *Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci.* Éthum. 1993, č. 3, s. 4-10.

FALTISOVÁ, Táňa. *Motivace sociálních pracovníků.* Online, článek. In: socialninovinky.cz. 28.4.2021. Dostupné z: <https://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/587-motivace-socialnich-pracovniku-tana-faltisova>. [cit. 2023-11-15].

FILGES, Trine, DALGAARD, Nina a VIINHOLT, Bjørn. *Outreach programs to improve life circumstances and prevent further adverse developmental trajectories of at-risk youth in OECD countries: A systematic review.* Online. 17.11.2022. Dostupné z: <https://doi.org/10.1002/cl2.1282>. [cit. 2023-11-26].

GEISLEROVÁ, Eli. *Mít přehled: průvodce informačními a poradenskými službami pro mládež v ČR.* Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, 2012. ISBN 978-80-87449-02-8.

HALAŠTOVÁ, Šárka. *Harm reduction: společnost Podané ruce jde cestou snižování rizik.* Online, článek. In: podaneruce.cz. 8.4.2018. Dostupné z: <https://podaneruce.cz/harm-reduction-spolecnost-podane-ruce-jde-cestou-snizovani-rizik/>. [cit. 2023-10-11]

HAVLÍKOVÁ, Magdalena. *Letní poflakování? Streetworkeri mají napilno.* Online, článek. In: prazsky.denik.cz. 21.7.2018. Dostupné z: https://prazsky.denik.cz/zpravy_region/letni-poflakovani-streetworkeri-maji-napilno-20180721.html. [cit. 2023-11-26].

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

- HERZOG, Aleš. Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. In: KLÍMA, Petr. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Vyd. 2. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.
- INCIARDI, James a HARRISON, Lana. *Harm reduction: National and International Perspectives*. London: Sage Publications, 1999. ISBN 0-7619-0687-8.
- IVANOVÁ, Kateřina a OLECKÁ, Ivana. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, 2010. ISBN 978-80-87240-33-5.
- JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- JEDLIČKA, Richard a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.
- KALINA, Kamil. *Klinická adiktologie*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-4331-8.
- KALOUSEK, Luděk. Role profesionálního terénního pracovníka. In: KLÍMA, Petr. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Vyd. 2. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.
- KLÍMA, Petr a JEDLIČKA, Richard. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. In: KLÍMA, Petr. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Vyd. 2. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.
- KNOTOVÁ, Dana. *Školní poradenství*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4502-2.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Vyd. 2. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9
- KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.

LOUDOVÁ, Barbora. *Nevyměňujeme jen jehly, možná pomáháme i vašemu dítěti, upozorňují v kampani streetworkerů*. Online, článek. In: ct24.ceskatelevize.cz. 9.6.2018. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/domaci/2504458-nevymenujeme-jen-jehly-mozna-pomahame-i-vasemu-diteti-upozornuji-v-kampani>. [cit. 2023-11-26].

PLHÁKOVÁ, Alena. *Učebnice obecné psychologie*. Vyd. 2. Praha: Academia, 2023. ISBN 978-80-200-3347-5.

PODANÉ RUCE. *Terénní služby v NZDM v Olomouci: Za dětmi do jejich přirozeného prostředí*. Online, článek. In: aktualne.podaneruce.cz. 8.11.2021. Dostupné z: <https://aktualne.podaneruce.cz/teren-nzdm-olomouc/>. [cit. 2023-10-11].

PRAŠKO, Ján a PEŠEK, Roman. *Syndrom vyhoření – Jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. Praha: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.

RICHTER, Matthias. *Risk behaviour in adolescence: Patterns, determinants and consequences*. Online, PDF. Bielefeld: Habilitationsschrift Universität Bielefeld, 2009. ISBN 978-3-531-17336-8. Dostupné z: <http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/578/1/56.pdf>. [cit. 2023-09-16].

ŘIHÁČEK, Tomáš; ČERMÁK, Ivo a HYTYCH, Roman. *Kvalitativní analýza textů: čtyři případy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.

SEGULIN, Anja Manja; SANTOS, Helder Luiz; PANUŠKOVÁ, Karolina; RAKOVEC, Katja a VODEB, Nežka Agnes a kol. *Theoretical basis of street-based youth work*. Online, PDF. Ljubljana: Zavod Bob, 2019. Dostupné z: https://streetwork.cz/uploads/files/attachments/603e4f8dd77bf_Theoretical-basis-of-streetwork_IO1_Magic_Wand.pdf. [cit. 2023-11-26].

SOBOTKOVÁ, Veronika. *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4042-3.

STAROBOVÁ, Nela. *Sociální práce v terénu, na ulici*. Online, článek. In: jihlavske-listy.cz. 22.9.2021. Dostupné z: <https://www.jihlavske-listy.cz/clanek34353-socialni-prace-v-terenu-na-ulici.html>. [cit. 2023-11-26].

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Poradce pro praxi*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

STRAUSS, Anselm a CORBIN, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. ISBN 80-85834-60-X.

ŠMÍDA, Jan. *Uplatnění sociálního pedagoga v základní škole z pohledu ředitelů škol*. Online, diplomová práce. Olomouc: Pedagogická fakulta Univerzity Palackého, 2023. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/370169940_Uplatneni_socialniho_pedagoga_v_zakladni_skole_z_pohledu_reditelu_skol_Application_of_a_social_pedagogue_in_primary_school_from_the_perspective_of_school_principals. [cit. 2023-11-26].

ŠPAČKOVÁ, Alena. *Umění dialogu: jak si s lidmi opravdu porozumět*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3810-9.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-247-5327-0.

ŠVAŘÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 2.*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Obecná psychologie*. Praha: Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3268-1.

WOLFE, David, JAFFE, Peter a CROOKS, Claire. *Adolescent Risk Behaviours: Why Teens Experiment and Strategies to Keep Them Safe*. New Heaven: Yale University Press, 2006. ISBN 978-0-300-11080-7.

ZIKMUNDOVÁ, Martina a RŮŽIČKOVÁ, Věra. *Vývoj služby NZDM v České republice a Vize NZDM 2030*. Online, článek. In: streetwork.cz. 4.11.2019. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3101/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice-a-vize-nzdm-2030>. [cit. 2023-08-23].

ZIMMERMANNNOVÁ, Martina. *Historie terénní sociální práce*. Online, článek. In: archiv.streetwork.cz. 31.10.2006. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=702. [cit. 2023-08-12].

Seznam použitých zkratek

NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
ČAS	Česká asociace streetwork
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development (Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj)

Seznam obrázků, tabulek a grafů

Graf 1	Vývoj počtu NZDM v ČR
Tabulka 1	Charakteristika respondentů z hlediska věku a délky práce v NZDM
Tabulka 2	Vlastnosti a dimenze první kategorie
Tabulka 3	Vlastnosti a dimenze druhé kategorie
Tabulka 4	Vlastnosti a dimenze třetí kategorie
Tabulka 5	Vlastnosti a dimenze čtvrté kategorie
Tabulka 6	Vlastnosti a dimenze páté kategorie
Tabulka 7	Vlastnosti a dimenze šesté kategorie
Tabulka 8	Vlastnosti a dimenze sedmé kategorie
Schéma 1	Paradigmatický model axiálního kódování
Schéma 2	Paradigmatický model selektivního kódování

Seznam příloh

Příloha 1 Otázky k rozhovoru

Příloha 2 Přepisy jednotlivých rozhovorů

Přílohy

Příloha 1: Otázky k rozhovoru

Proč jsi se pro tuto práci rozhodl/a?

Jaká očekávání jsi od této práce měl/a? Naplnila se?

Obohacuje tě tato práce i po osobnostní stránce? Jestli ano, jak?

Jak vnímáš uznání své práce?

Co tě motivuje k výkonu této práce, přestože u spousty klientů nemůžeš vidět ani po delší době žádný pokrok?

Jak bys popsal/a náplň práce terénního pracovníka?

S jakou cílovou skupinou se nejčastěji setkáváš?

Na jaká místa chodíš a podle čeho jsi je zvolil/a?

Pracuješ v přirozeném prostředí klientů. Jsou nějaká pravidla, která musíš dodržovat?

Setkáváš se s nějakými formami rizikového chování? Pokud ano, s jakými?

V čem si myslíš, že je největší přínos terénní práce?

Jaké vidíš zlepšení u svých klientů?

Jak si myslíš, že chápou klienti význam tvé práce? Jak tě vnímají?

Jak můžeš v této práci využít své vlastní životní zkušenosti?

Jaký by podle tebe měl být terénní pracovník?

Napadá tě, jaké negativní vlivy s sebou terénní práce přináší?

Jakému chování by se měl terénní pracovník vyhnout?

Jak se v tvé práci projevuje špatné nastavení hranic?

Jak předcházíš syndromu vyhoření?

Co děláš, abys oddělil/a práci od osobního života?

Co vnímáš jako největší výzvy své práce?

Jaké nebezpečné situace jsi v průběhu své práce zažil?

Jak se ti daří navazovat s klienty vztah?

Příloha 2: Přepisy jednotlivých rozhovorů

Respondent: Jonáš

Proč jsi se pro tuto práci rozhodl/a?

Protože jsem dostal od kamaráda nabídku, že bych to mohl dělat. Předtím jsem studoval geografii, ale to jsem nedodělal.

Jaká očekávání jsi od této práce měl/a? Naplnila se?

Lákalo mě na tom to, že budu dělat něco, co jsem ještě nikdy nedělal. Neměl jsem moc velká očekávání, ale splnila se.

Obohacuje tě tato práce i po osobnostní stránce? Jestli ano, jak?

Určitě. Když předávám nějaké hodnoty, tak si je pak sám víc uvědomuju.

Jak vnímáš uznání své práce?

Většinou má okolí kladnej názor na moji práci, kromě některých lidí, co nemají rádi třeba menšiny a tak.

Co tě motivuje k výkonu této práce, přestože u spousty klientů nemůžeš vidět ani po delší době žádný pokrok?

Tak důležitý je to zkusit. Nemůže všechno vyjít. Ale někdy mě zas namotivuje to, že někdo fakt nějaký pokrok udělá. Třeba se naučí hodiny ručičkový nebo se naučí psát správný i/y. To mě potěší. To mi pak nahradí ty nedostatky, ty věci, co se nepovedly.

Jak bys popsal/a náplň práce terénního pracovníka?

Ráno přijdu do práce. Udělám administrativu, která spočívá v tom, že zapíšu výkony z předchozího dne. Pak zapnu facebook a jsem online na klientském facebooku, kde mi občas píšou klienti, tak s nima něco řeším. Pak jdu na oběd a vyrazím do terénu, kde jsem většinou od 2 do 6 a tam probíhají aktivity s klientama všeho druhu. Jsou to sportovní aktivity, týmový, míčový hry, všechno možný, co se dá dělat.

S jakou cílovou skupinou se nejčastěji setkáváš?

Moje cílová skupina jsou děti jakýmkoliv způsobem sociálně vyloučený. Když potkám někoho od 7 do 21 let v jeho "hoodu", v jeho prostředí, tak je to moje cílová skupina.

Na jaká místa chodíš a podle čeho jsi je zvolil/a?

Chodím většinou na hřiště, kde je nějaký plac, kde jsou brány, basketbalový koše, kde se dá hrát fotbal. Vybírám si ty místa podle toho, jestli tam jsou děti nebo ne. Třeba máme jednu největší, ten "mačkys", tam je nejvíc dětí, tak tam jsme nejčastěji. Ty ostatní jsou spíš takový doplňující lokality. Ještě chodíme třeba na "hotelák" nebo do skateparku. Monitoring nových lokalit probíhá tak, že si projdu tu novou lokalitu. Kouknu, jestli tam jsou nějaký děti. Když tam nějaký jsou, když potkám nějakou potencionální cílovou skupinu, tak jim třeba rozdám letáčky, řeknu jim o naší službě, že máme nízkoprah ve městě, kde nás najdou a kontakty jim dám.

Pracuješ v přirozeném prostředí klientů. Jsou nějaká pravidla, která musíš dodržovat?

Ani ne. Na druhou stranu to platí tak, že ani oni nemusí dodržovat moc pravidla. Jakože měli by se mnou mluvit slušně, taky mi moc nenadávaj, ale když tam někdo řekne "kurva", když střelí gól, tak s tím já nic neudělám. Oproti klubu jsou ti klienti víc v přirozeném prostředí. Furt tam člověk není jak kontrolór a dá se s nima líp pracovat. Navíc člověk je jakoby v jejich prostředí, je tam spíš na návštěvě. Pro ně je to takový jiný, než když přijdou do toho klubu. Tam se cítí trochu jak ve škole, protože jsou zavřený v místnosti.

Setkáváš se s nějakými formami rizikového chování? Pokud ano, s jakými?

Ano, hodně, třeba sebepoškozování, návykové látky od nikotinových výrobků přes alkohol, marihuanu, záškoláctví, špatný zmánky ve škole, to je asi tak vše. Možná jsem ještě něco vynechal.

V čem si myslíš, že je největší přínos terénní práce?

Přínos je, že je někdo dospělý v té lokalitě, kterému ty děcka věří a můžou se mu svěřit, když se tam něco děje, tak je to takovej koordinátor těch věcí. A další přínos je, že získáváme děcka na klub, jako na nízkoprah. Rozšiřujeme povědomí o tom, že tyhle služby fungují, že mají nějaký místo, kam si můžou zajít do bezpečí a řešit tam nějaký věci. Že to neprobíhá jenom terénně, ale máme i ten nízkoprah.

Jaké vidíš zlepšení u svých klientů?

No, jsou takový malý ty zlepšení, co jdou vidět. Není to tak, že jednou přijdu, klient je úplně hulvát a pak přijdu podruhé a je z něho andílek. To většinou ne, člověk by si ani nevšiml těch věcí, co se zlepšují. Myslíš jaký zlepšení konkrétně?

Klidně taky.

U některých jde vidět, když třeba hrajem nějaký hry, že se časem zlepšují. Vidím třeba pokrok, když je učím na slacklajně. Tam jde vidět pokrok u těch trpělivých dětí, že se na tom dokážou udržet. Někteří třeba časem přestanou mluvit tak vulgárně, ale to je asi tím, že se pak dostanou z té puberty a jsou víc rozumnější. U někoho jdou vidět pokroky, že je třeba najednou víc společenské, má víc kámošů, že už nás vlastně tolik nepotřebuje, a to je pro nás dobrý znamení. V tom vidím asi největší zlepšení u těch klientů.

Jak si myslíš, že chápou klienti význam tvoji práce? Jak tě vnímají?

Většinou tak napůl. Netuší úplně všechny významy a náplně mé práce. Jakoby něco tuší, ale neřekli by doslova to, co já dělám. Ví, že jsem nějaký člověk, co tam za nima přijde, že

jsem sociální služba, terénní pracovník, a že si s nima zahraju a že jim můžu s něčím poradit, tak oni to chápou. Záleží, osmiletý dítě to chápe jinak než patnáctiletý, s tím už se o tom můžu bavit narovinu.

Jak můžeš v této práci využít své vlastní životní zkušenosti?

Ty využívám tak, že spoustu věcí, co řeším s klientama, jsem si zažil sám. Neříkám si o nich, že jsou hulváti, že to dělají, protože jsem si tím prošel sám. Pak ty lidi tolik nesoudím, protože si řeknu oukej, každej byl jednou mladej.

Čím konkrétně sis prošel?

Tak například jsem přišel o řidičák, byl jsem kvůli tomu v podmínce a navštěvoval jsem probační a mediační službu. Ještě jsem se taky potýkal se závislostí na marihuaně.

Jaký by podle tebe měl být terénní pracovník?

Měl by být přirozený, cítit se dobře v terénu. Neměl by to dělat, když ho to nebaví, protože to pak nemá smysl. A prostě bejt sám sebou a něco jim ukázat. Něco, co mu jde, by tam měl dělat. Když mu třeba nejde fotbal, tak něco jinýho, ať dělá s dětma.

Napadá tě, jaké negativní vlivy s sebou terénní práce přináší?

Může přinést třeba to, že do určité lokality se pak za tím pracovníkem můžou vypravovat lidi z jiných lokalit a pak to může dělat problém. Stalo se nám třeba, že jsme dali na facebook, že budeme na hřišti v 16.00 a přečetly si to i nízkoprahový děti, většinou romové, a ty začaly chodit do té lokality, kde moc romů není, a vyvolávaly tam konflikty. To třeba může bejt negativní. Jinak myslím, že asi žádný jiný moc nejsou. To jedině, kdyby tam třeba ten pracovník s nima chlastal a kouřil, tak to by byl negativní vliv.

Jakému chování by se měl terénní pracovník vyhnout?

Tak tomu, co jsem teď říkal, aby s nima nedělal, a nedělat mezi dětma rozdíly. Ono to je strašně těžký, ale bejt na všechny zhruba stejnej. Jakože nedávat někomu přednost, jako je to těžký, protože někdo ti je víc sympatickej, někdo míň, ale prostě snažit se věnovat všem stejně, aby ti ostatní klienti, kterým se pak nevěnuju, aby třeba nežárlili, že někomu dávám něco víc.

Jak se v tvoji práci projevuje špatné nastavení hranic?

Můžou pak na tebe být víc vulgární, když je v tom necháš. Pak jsou vulgární na tebe a třeba i na tvý kolegy. Takže si to od začátku musíš ujasnit. Prostě já se s nima bavit nebudu, když oni na mě budou vulgární. A mohlo by to bejt i naopak, že třeba s někým tu hranici překročíš, takže už je to víc kamarádský, a to taky není dobrý, protože pak to u těch ostatních klientů vzbuzuje to, že s ním jsem třeba větší kamarád a jim se tolik nevěnuju. To je taková hodně náročná práce v tomhlectom.

Jak předcházíš syndromu vyhoření?

Syndromu vyhoření? No, to se týká každýho v týhle práci. Teréňák moc dlouho nevydrží. Tady je hodně důležitá psychohygienu. Ráno si udělat prostě tu administrativu příjemnou, dát si nějaký dobrý jídlo a být v klidu. Když člověk je z toho ve stresu, že někam musí jít a nechce se mu tam, tak má syndrom vyhoření.

Co děláš, abys oddělil práci od osobního života?

Nechodím moc na ty lokality ve volném čase, asi tak vůbec, protože by to pro mě znamenalo to, že bych musel být v kontaktu s klientama. To samý nechodím třeba do jedny ulice, protože tam spousta klientů bydlí. Jako zase když je potkám, tak je pozdravím a třeba prohodím pár slov, ale nezačnu se s nima bavit na dýl. Nebo jim řeknu, že teď nejsem v práci, že mám svoje věci. A oni to většinou chápou.

Co vnímáš jako největší výzvy své práce?

Pro mě osobně je to občas navazování kontaktu s novými klientama. Člověk někdy neví, jak má začít, aby si nepřipadal trapnej, když je nezná, tak to. Někdy je taky výzva zachovat chladnou hlavu, protože se tam dějou občas divné věci. Taky se mi párkrát stalo, že rodiče nechtěli, abych se s jejich dětma vídal. Vzpomínám si na jednu situaci, kdy se mi konkrétně v terénu stalo, že za námi s kolegyní přišla maminka od klienta a řekla, že nechce, abysme se s jejím dítětem bavili. Pokoušeli jsme se jí vysvětlit fungování naší služby a proč by bylo dobré, abysme se s ním bavili, ale ona si to nechtěla nechat vysvětlit a od té doby jsme se s tím klientem nebavili.

Jaké nebezpečné situace jsi v průběhu své práce zažil?

Potkal jsem klienty v hodně podnapilým stavu, tak jsem jim říkal, ať jdou domů, že se jim ještě něco stane, tak to mi přišlo jako nebezpečná situace. Nebo jsem se občas bál, když jsme třeba jeli na výlet. To bylo v novém městě, spousta provozu. To mi přišlo riskantní je někam brát.

Jak se ti daří navazovat s klienty vztah?

Tak někdy je to jednoduchý. Někdy přijdou sami s nějakým klientem, kterýho už známe, tak to je nejjednodušší případ. Ten klient mu už o nás většinou něco řekne. Ale celkem se daří. Na těch lokalitách, kam chodím, to většinou není těžký. Už mě tam většinou znají, protože už mě tam viděli víckrát. Pak už je to jednodušší s nima navazovat vztah.

Respondent: Radovan

Proč jsi se pro tuto práci rozhodl/a?

Mně už bylo 26 a potřeboval jsem práci, abych si nemusel platit zdravsoc a zrovna tady hledali někoho. A vlastně v rámci praxe už jsem sem chtěl jít do nízkoprahu, ale nějak jsem na to nenašel prostor ve všech těch praxích, a tak jsem to pak zkusil na ten pohovor na půlúvazek a tak nějak mě sem vzali.

Jaká očekávání jsi od této práce měl/a? Naplnila se?

Očekávání jsem neměl žádný.

Obohacuje tě tato práce i po osobnostní stránce? Jestli ano, jak?

To určitě. Já jsem dělal spousta prací už předtím, zaměstnání, který mě vůbec nenaplnovaly. Byla to prostě čistá otročina a tohle mi dává smysl, že sem chodím a zlepšuju a zkvalitňuju těm děckám život, prostě nějak tím způsobem. V tom vidím smysl prostě a chodím sem rád kvůli tomu.

Jak vnímáš uznání své práce?

Když to říkám jako známým nebo tak... Záleží asi na vzdělání těch lidí. Když to řeknu někomu, kdo je trošku vzdělanější a má trochu rozum, tak to chválí a oceňují. A když to řeknu někomu s menším vzděláním, tak mi řekne, že si hraju tady s někým a nechápu to. Klienti to berou úplně tak, za co dostávají vlastně ty peníze.

Co tě motivuje k výkonu této práce, přestože u spousty klientů nemůžeš vidět ani po delší době žádný pokrok?

Říkám si, že nemůžeš změnit všechny, že to nejedem na nějakou kvantitu, ale prostě jsme rádi za každýho, u kterýho se povede nějaká změna nebo nějak ho formujeme k lepšímu. Pak s odstupem času ti přijde někdo, kdo sem chodil před pěti rokama a řekne ti, že se má dobře a že je rád, že sem mohl chodit třeba. Tak to jsou někdy zpětný vazby, ale někteří přijdou, odejdou a už je nevidíme nikdy, ale s tím se počítá. Musíš být splachovací a nebrat si všechno k srdci.

Jak bys popsal/a náplň práce terénního pracovníka?

Tak máš nějakou administrativu, kterou musíš zapisovat, což jsou výkony, který děláš s těma klientama. Takže dopoledne je ten pracovník v kanceláři. Píše většinou výkony z předchozího dne nebo chystá nějaký aktivity na ten daný den, jelikož pořádá i akce pro ty klienty nebo dělá s nima různé soutěže a podobně, tak se na to připravuje v těch dopoledních hodinách. V odpoledních hodinách vyrazí s batůžkem do terénu za dětma. Má vytipovaný

lokality, kam chodí, kde už ty děcka ví, že tam chodí, takže tam má nějakou základnu těch dětí, se kterými tam na místě v terénu pracuje a hraje tam s nima různé hry. Někdo si chce jenom popovídat, někdo si chce jen vyloženě něco zahrát, ani toho pracovníka třeba nepotřebuje k tomu, ale stačí mu, že tam je, že se tam třeba cítí bezpečně a ví, že ten pracovník by zasáhl, kdyby se tam něco dělo.

S jakou cílovou skupinou se nejčastěji setkáváš? (věk, subkultura...)

S dětmi od 7 do 15 bych to tak viděl, že je to nejčastější. Ty starší už jsou takový, že se spíš choděj schovávat někam jinam než na to hřiště, takže věkově tak základka.

Dá se to specifikovat i jinak než věkově? Jsou ty děti něčím specifické? No, těžko říct. Ono se to míchá ty děti. Jsou tam děcka ze sociálně slabších rodin nebo z neúplných rodin, který mají prostě spoustu času volného nebo na ně doma není vyvíjen takovej tlak, aby byly třeba doma a učily se, tak hoděj aktovku za dveře a jdou ven, tak takový tam jsou, ale taky jsou tam děcka i z nějakých majetnějších rodin, který si tam třeba jdou zahrát fotbal a potkávají se tam tady s těma a tvořej tam skupinky různé. Ale řekl bych, že většina je z těch sociálně slabších rodin, který oslovujeme. Protože normální populace většinou z těch rodin, co mají větší příjmy, tak ty děcka většinou mají nějak strukturovaněj ten čas, mají svý koníčky a kroužky, kam chodí, nebo je třeba rodiče ani nepustí tady mezi ty ostatní.

Na jaká místa chodíš a podle čeho jsi je zvolil/a?

V Olomouci jsem hodně chodil na hřiště malého prince, na Černou cestu, hotelový dům, do skateparku a na Neředín. Černá cesta a hotelový dům už byl zaběhlej. Kolegyně, co tu byla předtím, tam už chodila, takže to bylo nakontakovaný. Pak přišla nová kolegyně a s tou jsme si řekli, že budem chodit na to hřiště malého prince, že tam bývá hodně děcek, takže budeme chodit tam, a já jsem ještě chodil pátky sám, tak jsem si vybral ty skateparky, protože k tomu mám blízko. Jezdím na skejtu, a tak jsem tam začal chodit taky. Takže to byla moje iniciativa no. Takže my nemáme jako daný lokality, kam musíme chodit. My můžeme chodit kamkoliv. Akorát je to lepší, že ty děcka vědí, že tam seš třeba ten den a můžou tam přijít jakoby cíleně víc. Kdybysme chodili nějak chaoticky, tak to pro ně není čitelný.

Pracuješ v přirozeném prostředí klientů. Jsou nějaká pravidla, která musíš dodržovat? Jestli to myslíš oproti klubu, tak tady je pravidlo to, že oni musí dodržovat pravidla. Pokud je nedodržují, tak mají omezení využívání těch volnočasovek. Oproti tomu, když jsi v terénu a oni nedodržují nějaký pravidla slušného chování, ať už vůči tobě nebo vůči ostatním, tak můžeš odejít ty. Oni, pokud jsou rádi, že tam seš, tak si to uvědomí a radši toho nechaj, ale jsou i situace, kdy tam dojde třeba i k nějaké fyzické agresí. A to si myslím, že je hodně na pracovníkovi, jak do toho chce zasáhnout nebo ne. Vlastně je to v tom jejich prostředí, a tak nějak si řekneš, že bys do toho třeba neměla zasahovat, ale třeba z mého pohledu, když už ty děcka znám nebo znám alespoň jednoho z nich, tak do toho zasáhnou a aji je třeba odtrhnou nebo k nim přijdu a řeknu jim, ať toho nechaj, protože mi přijde, že by to udělal každej dospělej, i třeba nějakěj kolemjdoucí, kdyby viděl, že tam někdo někoho bije. Takže to jako je spíš takový osobní než tou prací, ale myslím si, že to souvisí s tím, že se tam pak cítí bezpečně, když ví, že když se tam něco takovýho stane, tak ten pracovník zasáhne. Takže myslím, že to může být takový pravidlo. Jak si to ten pracovník nastaví no... Ale jinak samozřejmě platí to samý, co na klubu že, anonymita nějaká, je to zdarma, je to dobrovolný. Nemůžeme nikoho do něčeho nutit.

Setkáváš se s nějakými formami rizikového chování? Pokud ano, s jakými?

Jo, se všema. Třeba záškoláctví, pak tam jsou nějaký formy šikany, posmívání, vyčleňování z kolektivu, kouření, hulení, alkohol. Je toho spousta. Rizikový chování vůči jejich okolí, protože neumí respektovat autority, pak taky vandalství, ničí věci okolo, zahazují papírky všude a je toho spousta toho chování, který se nějak snažíme formovat.

V čem si myslíš, že je největší přínos terénní práce?

Já osobně vidím největší přínos v tom, že ty děcka mají nějakěj vzor v dospělým člověku, kterej s něma jedná jako se sobě rovným, a tím vlastně jim dává nějakou motivaci do života, být třeba stejnej jako ten pracovník nebo podobně. Já v tom vidím jako příklad, když jsem byl já malej a chodívali jsme hrávat fotbal na hřiště, tak vždycky když tam přišli dva starší kluci, což byli prostě normální kluci, ale byli hrozně fajn a vždycky s náma zahráli a zorganizovali to tam a každej na ně dal a když tam byli, tak se nikomu nic nestalo většinou. Takže jsem vnímal v nich to nejlepší, že tam byli. Tak vnímám i tu terénní práci, že v tom je ten největší smysl, i když to nejde moc

popsat asi. Vidím v tom ten vzor toho staršího, že potřebuješ mít nějaký vzor, a když ho ty děcka třeba nemají, žijou jenom s mámou nebo s tátou a přijde tam terénní pracovník, jako kluk nebo holka, tak si myslím, že se v tom můžou najít. Taky vidím smysl v tom, že můžou říct těm pracovníkům, co třeba ani doma neřeknou, že se můžou svěřit, ale to už je pak o budování té důvěry, že ti ty děcka věří a svěří se ti.

Jaké vidíš zlepšení u svých klientů?

Vidím zlepšení v tom, že jsou ty děcka schopný si nějakou aktivitu zorganizovat i samy, mnohem víc než předtím. Někteří to umí a někteří ne, ale ti co to neuměli, tak si myslím, že se dokážou líp zapojit a přijít třeba za ostatníma a zeptat se, jestli můžou hrát s nima, protože to vidí u nás, že se je snažíme vždycky zapojit. A taky vidím nějaký pokrok v tom, že vnímají nějak sami sebe víc, tu budoucnost svoji a to, že do nich furt sypeme, že by se měli učit, a jak jim to jde a že je to důležitý, pro to, co jednou budou dělat a přijde mi, že si to víc uvědomují a řeší, kam by teda šli na tu školu.

Jak si myslíš, že chápou klienti význam tvój práce? Jak tě vnímají?

Myslím si, že to moc nechápou. My jim to vysvětlíme. Uděláme s nima nějakou ústní dohodu, smlouvu. Navrhne nějaký individuální plán toho, co by v tom terénu chtěli dělat, co je pro ně důležitý, ale když se jich na to zeptáš, tak oni ti to nedokážou vysvětlit, co děláme za práci. K tomu nám pomáhá ten leták, aby to nevypadalo, že jsme úchyláci, tak doma můžou ukázat letáček, že tady ti tam chodí. Nebo takhle, ti menší tomu moc nerozumí, ti starší by to chtěli dělat taky, ale taky tomu moc nerozumí, a takoví ti 12-14 ti jsou takoví vděční, ale berou nás asi spíš jako kámoše, co tam přijdou, že nás neberou, že jsme nějak stejně, jako kdybychom tam přišli ze sociálky.

A je to důležité, aby klienti věděli, co je náplní tvé práce?

Tak oni musí být seznámeni s tím, co děláme. To jim řekneme jako první větu, že jsme sociální pracovníci, ale že nejsme ze sociálky, že jsme sociální služba, jsme dobrovolní, anonymní a zdarma, a je jenom na nich, jestli s náma chtějí trávit volný čas, že jim tam budeme organizovat nějaký aktivity. Ničím víc je nezahrnujem, protože myslím, že mnohem důležitější je budovat nějaký ten vztah.

Jak můžeš v této práci využít své vlastní životní zkušenosti?

Můžu je využít hodně. Mám velký osobní zkušenosti, jednak s tím, že jsem chodil taky ven a trávil jsem tam většinu svého času jako dítě, takže z toho vím, jak děcka zhruba přemýšlí a co tak dělají venku, že když je něco novýho, tak je to vždycky zaujme. Pak mám taky zkušenost ze staršího věku, že jsem chodil na skatepark ve Zlíně a chodil tam jeden terénní pracovník, kterej je teď vlastně můj kolega. Tam jsem mu říkal, že bych to chtěl taky dělat a povedlo se mi to no. Tam jsem viděl, že on do toho skateparku vždycky přinesl různé žonglovací věci a ty děcka, který zrovna nejezdily, tak se k němu seběhly a všechno zkoušely a on s nima vždycky pokecal, i se mnou, a přišlo mi to takový fajn. Tak jsem se tím i inspiroval, že jsem taky začal chodit do těch skateparků tady. Pak mám další zkušenost, kterou můžu využít, což je závislost na marihuaně, kterou jsem měl, a pak taky jsem kouřil docela dlouho. Ted' už rok nekouřím. Takže myslím, že z hlediska těch závislostí a toho experimentování právě tady v tom věku, mám bohatý zkušenosti a myslím si, že v tom pro ně můžu být taky dobrý vzor, že u toho nemusí zůstat a můžou skončit. Takže prostě jsem jeden z nich a myslím, že to vnímají. To, že mám dredy mi taky hodně pomáhá v tom, jak mě berou.

Jaký by podle tebe měl být terénní pracovník?

Já si myslím, že za prvé by se neměl bát jakýhokoliv kontaktu a oslovení kohokoliv, i když je to těžký někdy oslovit skupinku dospívajících, kteří evidentně nějakou zábavu mají. Takže takovou trošku odvahy. Nebát se toho. Pak by určitě měl mít vyřešený svoje věci, aby si to nepřenašel do té práce, jakože měl by být nějak vyrovnaný sám se sebou, protože ty děcka prostě vycítí všechno. Třeba když ten člověk bude chlastat, tak pak nemůže těm děckám říkat, ať nechlastaj, když to sám dělá. To pak kážeš vodu a piješ víno. Určitě si myslím, že by měl mít vztah k dětem a ideálně nějakou vlastní motivaci tu práci dělat. Nedělat tu práci jenom pro peníze, což tady stejně moc nejde. Hlavně si myslím, že by ten člověk měl být trošku sportovně nadaný alespoň na ty aktivity, aby měl čím zaujmout. Takže aspoň něco, aby mu šlo. Když už mu nejde nic, tak aspoň si teda může s těma dětma povídat a může pro ně být nějakým parťákem na pokec, což je velice důležitý, možná důležitější než umět fotbal, ale první je prostě musíš nějak zaujmout. Takže i když ti ten fotbal nejde, tak se nebát a zahrát si s nima. Ještě je rozdíl mezi holkama a klukama tak trošku.

Napadá tě, jaké negativní vlivy s sebou terénní práce přináší?

To je asi individuální. Kdybych asi bydlel v lokalitě těch hřišť, tak bych asi ty děcka potkával, i když bych nebyl v práci. To by mi asi začalo po chvíli vadit, že bych si připadal pořád jako v práci. To může být negativní vliv, ale ono je to i na klubu. Děláš na klubu s děckama, tak prostě počítáš s tím, že je potkáš i ve městě a řvou na tebe přes celý náměstí. To je asi na člověku, jak to zvládá. Mě to jako potěší, že mají radost, že mě vidí a že je to nějaká zpráva, že to asi děláme dobře. Jinak negativní vlivy. Za mě by bylo dobrý, kdyby se ta terénní práce dělala i do pozdějších hodin, třeba do osmi, protože ty děcka tam furt jsou a tam většinou vznikají ty špatnosti. Tam se pak naráží na to, že se fakt nesmíš bát přijít tam za skupinkou, co tam hulí, chlastaj a bavit se snima, když víš, že to nechcou slyšet že jo. Chcou si užívat.

Jakému chování by se měl terénní pracovník vyhnout?

Tak neměl by být asi nějak povýšenej nad těma děckama, být s nima takovej rovnocennej parťák. Určitě by neměl taky dělat to, co ty děcka, jako někomu se za něco posmívat nebo někoho znevýhodňovat. Měl by se určitě zastávat těch slabších. Určitě by tam neměl chodit pod vlivem.

Jak se v tvé práci projevuje špatné nastavení hranic?

Ono je to asi spíš o domluvě mezi pracovníkama, aby jeden něco nedovolil a druhý to nezakazoval. Tam vidím to nejdůležitější nastavení hranic, aby ti pracovníci byli stejní v tomhle. I když ti klienti to stejně zkouší. Říkají „Ale on mi to dovolil“, i když jim nikdo nic nedovolil. Tak spíš si stát za tím. My si tady ty hranice nastavujeme dobře. Snažíme se. Já si myslím, že za mě s tím problém nemám. Nevím, jak to mají kolegové, já tam s nima nechodím, ale myslím, že by někteří mohli mít jasněji daný ty hranice. Já jsem na začátku taky měl problém s některýma děckama, že mě vyloženě nerespektovaly, ale to byly jejich nálady, že měly blbej den, tak ti to dají sežrat.

Jak předcházíš syndromu vyhoření?

Já už jsem měl takovou menší krizi. To bylo, když jsem byl furt na klubu jednu dobu, a už mě to tam někdy moc nebavilo. Pak ze mě udělali vedoucího, ta tam nastala změna, takže tam pořád nejsem, ale když můžu, tak tam jsem. V terénu taky moc nejsem, to je mi líto, to mě bavilo, tam bych chtěl být víc. Ale jinak si myslím, že je to o nějakým mentálním nastavení. Furt si říkám, že kdybych dělal jinou práci, tak bych asi nebyl tak spokojenej, jak tady. Tahle práce má spoustu výhod a ty nevýhody nepřevažují. Takže to beru tak, že mě baví tady ta práce a vlastně kdybych dělal jinou, tak ani nevím jakou. Určitě pokud budu cítit, že tady nechci být, tak prostě odejdu. Nedělal bych tady, kdybych byl vyhořelej. Bylo by to asi kontraproduktivní pro všechny.

Co děláš, abys oddělil práci od osobního života?

Teď jak jsem vedoucí, tak si beru domů nořas i pracovní telefon, ale když jsem chodil do terénu, tak jsem to měl oddělený krásně. Odpoledne jsem šel prostě do terénu a pak jsem šel domů. V té terénní práci to není tak těžký. Spíš jenom třeba, když procházíš nějakou tu lokalitu, tak víš, že bys tam mohl někoho potkat a třeba se zrovna nechceš moc bavit. Takže spíš musíš chodit jinama. Ale už jsem to nějak přešel a říkám si tak co, tak je potkám no.

Co vnímáš jako největší výzvy své práce?

Myslím si, že mezi to patří to oslovení těch skupinek starších děcek, jako mladistvých vlastně už. To vnímám jako výzvu terénní práce, a ne každé to zvládne. Aji pro mě je to náročný. Někdy si i říkám, že tam ani nepujdu. Natolik je to výzva, že fakt zvažuju, kdy jo a kdy ne. Musím na to být sám nastavený dobře a mít náladu na to, že mi tam budou vykládat bůhví co nebo mě třeba pošlou do prdele, že jo. Většinou mě teda přijmou, ale já se spíš bojím toho, že mě někdy berou až moc jako, že si tam s něma třeba zahulím nebo tak něco. Je pro mě pak těžký udržet s nima tu hranici, aby si uvědomovali, že jsem někdo jinej, než si možná myslí, ale nechci se nad ně zároveň nějak povyšovat. Zároveň je taky moc dobře chápu, proč dělají, co dělají, a prošel jsem si tím, taky. Takže si dovedu představit, že by za mnou takhle někdo přišel, když jsem někde seděl zhuřenej na lavičce, tak bych mu asi řekl „Co jako chceš?“. Tak je to těžký, ale zadaří se někdy. Když třeba aspoň jednoho člověka znáš, tak je to většinou lepší. Takže tohle je asi na terénní práci ta největší výzva. Jako nebudu ti říkat, že největší výzva je pro mě, že vymýtím drogy z ulic a že žádný děcko nebude kouřit. To jsou jako velký výzvy ale to je nereálný. Takže možná je výzva prostě co nejmícní snížit tady ty rizika těch sociálně patologických jevů.

Jaké nebezpečné situace jsi v průběhu své práce zažil?

Jako jo, ale to ve skateparku třeba, když tam někdo spadl a rozbil si nos. Ale jestli myslíš vůči mně, tak to se mi nestalo. Stalo se nám, že jsme měli fotbalovej turnaj a byly tam dvě skupinky klientů, který se pak pobily mezi sebou, tak jsme je odtrhávali a vyhrožovaly aji nám. To možná bylo tak na hraně, To bylo asi nejvíc. Pak se volali i policajti. Jinak pokud se někdo chová agresivně, tak já prostě řeknu, že jdu. Nebál jsem se někdy vyloženě.

Jak se ti daří navazovat s klienty vztah?

Daří se mi to tak, že jsem prostě přirozenej, nepovyšuju se nad ně a snažím se jim naslouchat. Myslím taky, že jsem nadanej na nějaký sporty a tak podobně, takže si s něma můžu zahrát nebo projet se na něčem nebo tak něco a většinou tak si je jako získám. I to, že mám dredy, to je taky určitě vliv. Takhle si je jako získáš, a pak jak buduješ ten vztah, to je o tom, že tam fakt musíš chodit pravidelně a oni si na tebe musí zvyknout. Když tam chodíš jednou za měsíc, tak nějak vztah úplně nevybuduješ. Je to hlavně v té pravidlenosti těch kontaktů a v nějaké tvé stálosti, že tam nepřijdeš jednou úplně rozjetej a pak příště si třeba vůbec nechceš povídat.

Respondentka: Natálie

Proč jsi se pro tuto práci rozhodl/a?

Tak já už od střední vyhledávám skupinu dětí a mládeže, takže se na ni chci zaměřit a chci s touto skupinou pracovat. A právě ještě jak studuju to učitelství prvního stupně, tak jsem chtěla vyzkoušet ještě něco jiného než to školství, a vyzkoušet, jak to funguje v sociálních službách. A taky se dostat mezi ty děti, tu aktuální mládež. Je fajn, že v NZDM máš různý věkové kategorie, takže je to různorodější práce než na tom prvním stupni.

Jaká očekávání jsi od této práce měl/a? Naplnila se?

To se budu možná trochu opakovat. Chtěla jsem se dozvědět, jak to funguje v sociálních službách a co je náplň práce toho sociálního pracovníka. A to jsem se dozvěděla. **Obohacuje tě tato práce i po osobnostní stránce? Jestli ano, jak?** Myslím si, že ano. Hlavně mě obohacuje v komunikaci s těma dětma. Hlavně v tom, že vím, jak s nimi navázat kontakt a čím je jakoby zaujmout, tou mluvou. Taky díky tomu vím, jak to chodí i v ostatních rodinách, že třeba ne všichni mají všechno a jak ty děcka žijou. Pak si toho člověk víc váží, toho, co má nebo kde vyrůstá. Takže asi v tom mě to obohacuje.

Jak vnímáš uznání své práce?

Pro ostatní to možná vypadá jako lehká práce, že si s těma děckama hrajeme v tom volným čase, možná je to trošku nedocenený z okolí. Že si nedovedou představit, co je tvoje práce. Asi tak jako to mají učitelky ve školce. A z hlediska těch klientů mi přijde, že to nevidí z té druhé stránky a neocení nějakou tu práci, když si třeba pro ně něco nachystám, tak to odmítnou nebo, že nechťejí. Ale jinak asi v pohodě. Ale naopak některý děcka si hrozně váží té tvójí pozornosti, takže jak který. A doufám, že jsou rádi, že tam jsme. Že si uvědomují, že díky nám to tam funguje, ale kdo ví. Jediný, co mě mrzí, jsou ty aktivity... Ale zase chápu, že si chtějí spíš hrát, než tam s náma něco dělat.

Co tě motivuje k výkonu této práce, přestože u spousty klientů nemůžeš vidět ani po delší době žádný pokrok?

Tak to je určitě, že ty pokroky jsou hodně malý, ale jak u koho. Přemýšlím, co mě motivuje... Asi ten kontakt s těma dětma. Když jim ty věnuješ pozornost a oni ti dají najevo, že mají o tebe zájem, že si s tebou třeba chtějí zahrát. Tak ti to tak zpětně vrací. To úplně stačí. To je pokaždý motivace. I když u nich sice není vidět pokrok, že se třeba nezlepšily ve škole nebo pořád sprostě nadávají. Tak s nima navážeš asi ten vztah a nějak si navzájem dáváte tu pozornost.

Jak bys popsal/a náplň práce terénního pracovníka?

Terénní pracovník má za úkol chodit mezi děti ven, navazovat s nimi nenuceně nějaký vztah, důvěru, hlavně to je asi o té komunikaci a trávení volného času. Nejdřív si spíš hrajeme, snažíme se navázat ten vztah, něco co je baví. Pak je teda hlavní náplní zjistit jejich situaci, zjistit, jestli chtějí s něčím poradit nebo pomoci. Náplní je nějaký poradenství, informační servis, doporučit jim klub, že tam můžou chodit. To je asi tak ta hlavní náplň.

ukázat jim vhodné trávení volného času a snažit se předcházet nějakému tomu rizikovému chování. Ale hlavně to úplně nevnucovat, ale být na té přátelské rovině. Kromě této práce musíme taky samozřejmě zaznamenávat všechny naše výkony. S kým jsme se potkali, co jsme komu poradili, s čím kdo potřeboval pomoc... A taky na začátku, když se s někým setkáme poprvé, tak ho musíme informovat o tom, co děláme, uzavřít s ním ústní smlouvu a to je všechno v evidenci v tom Pepovi, v tom systému, kde jsou vedeni pod kódem a je to anonymní.

A jak probíhá to uzavírání smlouvy?

My máme takové letáčky, kde je zhruba v bodech, jaká mají práva, že si na nás třeba mohou i stěžovat, je tam kontakt atd. To s nima projdeme, dáme jim to. Je to takový malý skládací papírek. Můžou si to v klidu pročíst a říct, jestli souhlasí nebo ne. Ještě by měl říct, co od toho očekává, v čem by chtěl pomoci, jestli je to to trávení volného času nebo nějaké konkrétní téma. Pak se sestavuje i takový individuální plán.

S jakou cílovou skupinou se nejčastěji setkáváš?

To je nejčastěji ta základní škola, první a druhý stupeň. Nejčastěji tak od třetí třídy do deváté. Pak máme i starší, hlavně na klubu. Ale v tom terénu se setkáváme s dětmi tak do 15ti, ale pak ti starší moc ne. Nejmladší tak kolem druhé, třetí třídy. Oni vlastně můžou chodit až od 7 let. Od 7 do 21.

Dá se to specifikovat i jinak než podle věku?

Do terénu chodí různý děcka. Nic mě nenapadá. Možná jen, že na klub chodí víc děti z romských rodin, ale v tom terénu je to různý.

Na jaká místa chodíš a podle čeho jsi je zvolil/a?

Úplně nevím, podle čeho byla ta místa původně zvolená. Možná podle výskytu tč-h děcek. My chodíme hlavně na ten "Mačkys" (hřiště malého prince), tam chodí hodně děcek, nejen z okolí, ale taky z jiných lokalit. a pak teda ten "hotelák", to je kousek od nemocnice. Taky jsme chodili na Černou cestu, ale tam moc děcek už není, tak to tam jen občas obhlédneme. Vím, že kolega se tam snažil někoho nakontaktovat, ale moc se to nepodařilo. Obecně chodím na ta místa, kam chodili předchozí pracovníci. Ono to je jednodušší, protože už nás tam ty děcka znají.

Pracuješ v přirozeném prostředí klientů. Jsou nějaká pravidla, která musíš dodržovat?

Nevím, jestli to máme nějak daný jako terénní pracovníci, asi jo. Já bych řekla, že dodržovat nějaký odstup, podle toho, jak to cítí ten klient, nenarušovat jeho osobní prostor. I vůči sobě si udržovat odstup, i když to já moc neumím. Spíš se snažím řídit podle nich.

Setkáváš se s nějakými formami rizikového chování? Pokud ano, s jakými?

Jo, určitě. Nejčastěji asi kouření, možná i něco jako marihuana. Pak taky nějaké rizikové formy sexuálního chování, ale to teda spíš z vyprávění, že mi holky říkaly, co dělaly, tak jsem jim říkala, že to není úplně bezpečný. Pak taky záškoláctví, nějaká agrese, v mírný formě, vulgární výrazy apod.

V čem si myslíš, že je největší přínos terénní práce?

Já si myslím, že je to to, že jsme trošku v jiné roli, že se mezi těmi mladšími snažíme být jakoby starší partáci, rozumnější, s nějakýma informacema, když potřebují poradit nebo si jen popovídat s někým starším. Tak tam pro ně jsme jako takový starší kamarádi, v uvozovkách. Taky alespoň trošku předcházíme rizikovému chování mezi tou mládeží.

Jaké vidíš zlepšení u svých klientů?

Doufám, že k nějakému zlepšení dochází. Když jim radíme, že není vhodné nadávat, nebo jak se vyjadřovat, nebo to kouření třeba. Objektivně asi nedokážu říct. Ještě jak se s nima neseťkávám často. V tom terénu je to takové horší. Dost se to tam střídá, že se s těma děckama nevidíš třeba každý týden.

Jak si myslíš, že chápou klienti význam tvoji práce? Jak tě vnímají? Myslím, že jak kdo. Většina si myslím, že nás vnímá jako ty starší kamarády, i když myslím, že mezi sebou vědí, že jsme nějakí sociální pracovníci, že to máme jako práci a nechodíme tam jenom tak. I když asi netuší, co tam přesně děláme, přestože jim to na

začátku říkáme. Ale nevím, jestli to tak vnímají, že naše práce je vlastně ta prevence a tak. Spíš nás asi vnímají na ten volný čas, že tam někoho mají.

Jak můžeš v této práci využít své vlastní životní zkušenosti?

To nevím, asi ano, ale ty zkušenosti asi ještě musím sbírat (smích).

Jaký by podle tebe měl být terénní pracovník?

Určitě si myslím, že to nemůže dělat každý. Musí mít rád děti, brát je takový, jaký jsou a nesnažit se jim něco vnutit, chovat se s nima přirozeně. Měl by být i kreativní. Určitě hodně otevřený vůči dětem a mládeži. A asi by se měl trochu i zajímat o ty jejich zájmy, aby se jim snažil trochu přiblížit. Neměl by se k nim chovat nuceně, protože ty děti to vycítí. A taky by ho to mělo bavit.

Napadá tě, jaké negativní vlivy s sebou terénní práce přináší?

Nevím, jestli je to úplně negativní, ale si to, že tam člověk nevidí hned ten výsledek. Tak možná v té oblasti vyhoření je to riskantní.

Jakému chování by se měl terénní pracovník vyhnout?

Měl by se určitě vyhnout tomu rizikovému chování a agresivitě, vulgaritě, aby šel těm dětem příkladem. Když jim třeba říkáme, jak je kouření škodlivé pro náš organismus, tak by nás asi neměli vidět nikde kouřit.

Jak se v tvé práci projevuje špatné nastavení hranic?

Já si ty osobní hranice moc nenastavuju. Nebo to dělám spíše intuitivně. Špatné nastavení hranic by se mohlo projevovat tak, že bychom k sobě měli možná až moc blízko, že bychom nerozdělili ten vztah pracovník-klient. Mojí kolegyni se stalo, že jí někdo navrhoval, ať s ní jde na rande nebo do kina. Takže asi je důležité nepřekročit ten vztah pracovník-klient. Pak by se klienti mohli chovat nepřiměřeně. Pak můžou dostat třeba zákaz, i když to spíš na klubu, to v terénu nejde. Občas je mi trochu nepříjemný, když se klienti chtějí objímat, ale úplně jsem se vůči tomu nijak nevymezila.

Jak předcházíš syndromu vyhoření?

Snažím se ty činnosti mít různorodý, že se nesoustředím jenom na tu práci, i když na druhou stranu mě to mrzí, že nemám čas se tomu věnovat víc a navázat s těma děčkama více vztah. Protože jsem někdy na klubu, někdy v terénu, tak mi přijde, že tu práci nemůžu dělat ani tak pořádně. Syndrom vyhoření mě asi neohrožuje.

Co děláš, abys oddělila práci od osobního života?

Já si tady tu práci domů ani tak neberu. Když jsem v práci, tak myslím na práci a věnuju se klientům a pak jdu domů a dělám jiný věci. I když je pravda, když mi někdo řekl nějaký ten svůj příběh, tak mě to trochu zasáhlo a přemýšlela jsem nad tím možná i mimo tu práci, ale to jsou takový nárazovky, to se nestává často. Moc si práci domů neberu.

Co vnímáš jako největší výzvy své práce?

Největší výzva je vyjít a navázat vztah se všema různýma klientama. To je fakt těžké. S někým se ti to podaří lépe, s někým zase hůře. To je asi nejtěžší, aby tě brali.

Jaké nebezpečné situace jsi v průběhu své práce zažil/a?

Mně se stalo asi jen jednou, že jsem se cítila ne úplně ohroženě, ale nebylo mi to moc příjemný. Byla jsem sama na "hoteláku" a přišli tam nějací starší kluci, který vůbec neznám a ani to nebyli naši klienti. I ti naši mladší klienti z nich měli respekt, že se s nima nechtěli bavit. Víím, že si půjčili náš míč a někam mi ho zakopli. Jeden klient říkal, že ho ukradli. Z těch jsem měla trochu respekt, že jsem si s nima radši nechtěla nic začínat.

Jak se ti daří navazovat s klienty vztah?

To je různý. S někým to jde bez problému, hlavně s těma mladšíma. Těm se víc zavděčíš, když s nima něco hraješ, oni si taky ještě chtějí hrát. Jsou o něco vděčnější a jde s nima líp navázat vztah než s těma pubertákama. Ale s těma když se ti to fakt podaří navázat ten vztah, tak si myslím, že to pak zase stojí za to. Někdy nevím, jak s nimi navázat tu komunikaci, na co se jich zeptat.

Respondentka: Nora

Proč jsi se pro tuto práci rozhodl/a?

Rozhodla jsem se pro tuto práci, protože mám ráda děti. Ve škole jsme museli mít praxe, takže jsem vystřídala hodně těch skupin a zjistila jsem, že ty děti jsou pro mě. Nízkoprah byla pro mě první zkušenost se sociální službou. Nejdříve jsem pracovala rok v jiném nízkoprahu a teď jsem tady.

Jaká očekávání jsi od této práce měl/a? Naplnila se?

Vyšla jsem ze školy a neměla jsem vůbec zkušenosti se sociální prací v sociálních službách. Takže jsem neočekávala asi velice nic. Bylo to pro mě nové, takové překvapení potom. Byla jsem z té práce nadšená.

Obohacuje tě tato práce i po osobnostní stránce? Jestli ano, jak? Asi ano, v tom smyslu, že se cítím, že jsem užitečná. Když ty děti mě mají třeba rády. Prostě si myslím, že ta práce má smysl.

Jak vnímáš uznání své práce?

Okolí většinou neví, co je to nízkoprah a sociálního pracovníka si spojují spíš s OSPODem nebo s prací na úřadě práce apod. Takže to vnímají spíš takhle. Když jim to vysvětlím, tak většinou řeknou, že to je smysluplná práce, že nic takového neznali a že je hezké, co dělám. **Co tě motivuje k výkonu této práce, přestože u spousty klientů**

nemůžeš vidět ani po delší době žádný pokrok?

Asi to, že jim dávám možnost smysluplně trávit ten čas a že snižujeme nějaké riziko kriminality, bych řekla, že je tam nějaká prevence. Tím, že s nimi trávíme ten čas, hrajeme různé hry, skrz ty hry potom rozvíjíme konverzaci o různých tématech, třeba potom intimnějších, osobnějších, že se nám potom svěřují s různými problémy. To, že nevidím velké změny, si nějak neberu.

Jak bys popsal/a náplň práce terénního pracovníka?

Terénní pracovník chodí do přirozeného prostředí klientů, takže jsou to třeba různá hřiště, kde s nimi smysluplně tráví čas, třeba prostřednictvím těch her, výletů. A skrze ty hry s nima dál rozvíjí konverzaci o různých tématech.

S jakou cílovou skupinou se nejčastěji setkáváš?

Já bych řekla asi ti mladiství do 18 let, a pak i ti menší asi. Ale jsou to různé děti. Někteří jsou problémovější, někteří víc v pohodě.

Na jaká místa chodíš a podle čeho jsi je zvolil/a?

Nevolila jsem je já, ale asi jsou ty místa volena podle toho, že se tam pohybuje velký počet dětí, takže se tam dá dělat hodně aktivit. A tady je to "Mačkys" (hřiště Malého prince) a hotelový dům.

Pracuješ v přirozeném prostředí klientů. Jsou nějaká pravidla, která musíš dodržovat?

Tím, že jsme v jejich přirozeném prostředí, tak se musíme podle mě i víc chovat. Je tam větší rovnost než na klubu, tam jsme větší autorita. Když je v terénu třeba nějaký problém, tak se to nedá nijak řešit nějakým zákazem nebo tak, ale asi spíš by ten pracovník měl odejít. V nějakém krajním případě možná zavolat policii. Ale tím, že je to v tom terénu, tak se nedá udělit nějaký zákaz.

Setkáváš se s nějakými formami rizikového chování? Pokud ano, s jakými?

Asi nějaké vulgarismy, nadávky, pošťuchování, kouření, záškoláctví...

V čem si myslíš, že je největší přínos terénní práce?

V tom, že tam ti klienti mají někoho, kdo s nima tráví ten čas. I když je to dospělý člověk, tak vidí, že se jim věnuje, že se mu můžou svěřit.

Jaké vidíš zlepšení u svých klientů?

Tak když se někdo chová neslušně, tak když mu pracovníci domluví, tak se potom chová líp. Třeba mu můžou dát zákaz, že s nima nemůže jet na výlet a on si to vezme k srdci. Nebo jak se tam potom buduje vztah pracovník s klientem, tak v tom se může projevit taky ta změna toho chování, když klient získá důvěru.

Jak si myslíš, že chápou klienti význam tvé práce? Jak tě vnímají? Já si myslím, že nechápou význam naší práce, že si myslí, že jsme někdo, kdo s nima hraje hry, že to neberou ani jako práci si myslím. Že za tím nevidí

nějaké sociální poradenství, protože jim to asi ani nepříjde jako sociální poradenství, když s nima něco probíráme. Takže nás asi berou jako někoho na hlídání, že s nima hrajeme hry.

Jak můžeš v této práci využít své vlastní životní zkušenosti?

Člověk musí být trochu ostřílenější si myslím, nemůže se ze všeho posrat, protože tady máme hodně charakteristickou skupinu klientů. Já jsem třeba předtím dělala servírku, takže jsem se otrkala, dřív jsem byla stydlivá. Takže to jsem tady hodně využila. Takže se nebojím ozvat nebo zařvat na někoho, prostě srovnat si pořádek. A taky svoje zkušenosti předávám těm klientům, že když třeba mají s něčím problém, tak jsem přece starší, něčím jsem si prošla, tak jim to předám, když vím.

Jaký by podle tebe měl být terénní pracovník?

Kamarádský, měl by být asi i trochu opatrný, protože každé dítě je jiné a s každým to navázání vztahu může trvat jinou dobu. Neměl by se bát zkoušet nové věci, různé hry. Třeba když něco neumí, tak by se neměl bát si to zahrát.

Napadá tě, jaké negativní vlivy s sebou terénní práce přináší?

Myslím, že asi bezpečí. Tím, že je tam ten nekonečný prostor a je to v přirozeném prostředí, tak se tam pracovník nemá jak chránit.

Jakému chování by se měl terénní pracovník vyhnout?

Třeba by před nima neměl kouřit, aby nedával špatný příklad. Takže by se měl vyhnout rizikovému chování hlavně.

Jak se v tvé práci projevuje špatné nastavení hranic?

Klienti tebou pohrdají, nemají tu autoritu, jsou drzí.

Máš s tím zkušenost?

Ano, toho klienta je třeba usměrnit, že takhle to nejde, že já jsem pracovník a on je klient. Člověk se musí ozvat.

Jak předcházíš syndromu vyhoření?

Já myslím, že v téhle práci to úplně nehrozí. Já vidím třeba riziko na OSPODu. Ale obecně si myslím, že by člověk měl mít nějaké zájmy, koníčky, kterým se věnuje, aby se tomu syndromu vyhnul.

Co děláš, abys oddělil práci od osobního života?

Já mám právě ty koníčky. Nemám problém s tím, že bych si práci brala domů. Mám přítele tak tomu třeba řeknu, že máme klučinu v práci a že je mi ho líto. Neříkám jako jméno, jako anonymita že. Někdy takhle mluvím o práci, ale není to tak, že bych nad tím přemýšlela a brala si to domů.

Co vnímáš jako největší výzvy své práce?

Asi učit se nové věci.

Jaké třeba myslíš?

Třeba naučit se dělat něco, co jsem v životě nedělala, abych motivovala ty klienty k tomu, aby to taky zkusili. V tom terénu to může být třeba chození po laně. Na klubu třeba hraní kulečnicku, který jsem nikdy nehrála.

Jaké nebezpečné situace jsi v průběhu své práce zažila?

Mně nebylo úplně příjemné, kdy mi klient lichotil, že třeba dobře vypadám. Myslím, že bylo léto, měla jsem na sobě dlouhé uplé šaty a šlo vidět, že byl vzrušený. Tak to jsem pak říkala vedoucímu, že s ním nechci být o samotě, že mi to není příjemné. Pak když vím o klientovi, že je třeba schizofrenik, tak mi úplně není příjemné s ním pracovat. Měli jsme takový případ, když jsem pracovala v tom prvním nízkoprahu, že tam byl klient, který měl schizofrenii a nikdo s ním nechtěl pracovat, protože byl prostě divný. A teď několik měsíců zpět jsme se dozvěděli, že pobodal nějakého kluka zezadu a skončil ve vězení. Takže jsme měli pádný důvod se bát.

Jak se ti daří navazovat s klienty vztah?

Asi jak s kým. S některými to chce delší čas, s někým to jde rychleji.

A jak se ti daří oslovovat nové klienty?

Když jsem chodila sama, tak jsem to moc dělat nechtěla, protože to bylo divné, ale když jsi ve dvojici, tak je to lepší. Třeba "Ahoj, můžeme tě vyrušit? Jak se jmenuješ? Kolik je ti let? My bychom tě chtěli informovat o naší službě...". Jako v pohodě asi. Ale myslím, že příjemnější je to na klubu.

Respondentka: Markéta

Proč jsi se pro tuto práci rozhodl/a?

Rozhodla jsem se pro práci s dětma, protože jsme si v oboru speciální pedagogiky – dramaterapie měli vybrat, s jakou klientelou chceme pracovat a mě vždycky přitahovala práce s dětma, takže to bylo moje první rozhodnutí. Konkrétně terénní práci jsem si vybrala hlavně z toho důvodu, že mám ráda práci s lidma, který jsou ze sociálně slabšího prostředí, což vlastně terénní práce s dětma tohohle typu vlastně splňovala, a potom, protože jsem ráda venku, mám ráda pohyb a všechno tohle ta práce obsahuje.

Jaká očekávání jsi od této práce měl/a? Naplnila se?

Měla jsem taková očekávání, že byt' vím, že ta práce je náročná a pro hodně lidí demotivující, že ti pracovníci často nevidí posun. Mně přijde, že obecně etopedie nebo práce jako s chováním dětí je hodně demotivující často, že často nevidíš ten vývoj, že se zlepšuje. Takže moje očekávání bylo, že se mi podaří aspoň u někoho trochu někde zapůsobit pozitivně na to dítě, a to se mi splnilo.

Obohacuje tě tato práce i po osobnostní stránce? Jestli ano, jak?

Na sto padesát procent jo. Pro mě tahle práce byla asi jenom obohacení. Obohatilo mě to v tom, že posouvám svoje hranice ve vztazích obecně, protože pro mě tato práce nejvíc byla o hranicích. Naučila jsem se stát si za svými názorami, za tím, kde je třeba moje hranice přátelství, kde je moje hranice obecně vlastně v jakýmkoliv chování v životě, protože se mě ptali, jak to já mám s cigaretama, jak to já mám s drogama, tak jsem se vlastně i učila, jak to mám já a co je správně, co je špatně. To mě posouvalo dost jako osobnost.

Jak vnímáš uznání své práce?

Setkala jsem se i s pozitivní i s negativní reakcí. Pozitivní reakce byla, že to je super, že jsem hodně na čerstvém vzduchu, že dělám hodně pro ty děcka, že nemají prachy na kroužky jsem slýchávala, že jsou vděčný, což je pravda. Stalo se mi, když jsem brala ty děti na akce, tak jsem zažila největší pocity vděku u lidí obecně, protože byly tak šťastný, že je někdo vezme na motokáry, tak to mě naplňovalo, ale to jsem odbočila. Každopádně to byly pozitivní reakce, že to je dobrá věc pro děcka obecně. S negativníma reakcema jsem se setkala kvůli romský menšině, že dělám špinavou práci, romům nikdo nepomůže, takže spíše na tu rasu no. Potom takový ty lítostný reakce, jestli to není moc náročný, což někdy je samozřejmě.

Co tě motivuje k výkonu této práce, přestože u spousty klientů nemůžeš vidět ani po delší době žádný pokrok?

Asi je tam pořád nějaká ta naděje, že to smysl má. I když nevidím výsledek v chování, že by klient odhodil ze dne na den cigaretu, což se prostě neděje, tak někde v hloubi prostě vím, že to má smysl. Taky mě motivuje to, když pak vidím nějaký jejich pozitivní reakce nebo stačí, že jsou rádi, že se smějou. Víam, jak to mají doma těžký, tak prostě aspoň na tu část dne mají možnost se cítit trochu líp. Tak to mě motivuje.

Jak bys popsal/a náplň práce terénního pracovníka?

Náplň práce je jednak ta administrativní část a jednak ta terénní, co se děje venku. Ta administrativní obsahuje zapisování jednotlivých klientů, které v terénu potkám, vedení těch klientů anonymně, ne podle jména, ale podle kódu, a popis jednotlivých interakcí s tím klientem, které jsem měla a k čemu vedly většinou. Jsou rozdělené do různých kategorií. Když je to jenom rozhovor a nějaké poučení o prevenci, tak to zapíšu. Nebo když je to nějaká vyloženě intervence, že třeba zasáhnu, když se děti perou, tak to je další zápis. Takže jedna složka mojí práce je vlastně zapisování pro MPSV a druhá složka je ta praktická, že jdu ven na určené lokality, které si to zařízení zmapuje. Každý zařízení to má jinak, ale u nás jsem chodila 3x týdně každý den na jinou lokalitu. V těch terénních programech je ta

náplň taková, že buď se domluví s klientama dopředu, že se potkáme, nebo jdu takzvaně na blind mapovat ten terén, koho zrovna v tu chvíli tam potkám. Náplň toho momentu s nima je taková, že vyhledávám tu interakci, abych na ně působila preventivně, takže vyhledávám nejčastěji rozhovory, poučení o různých bezpečnostech, drogách, o vztazích a sexualitě, o tabáku u těch menších, škole, záškoláctví a tady těch různých tématech. Buď je to na úrovni rozhovoru nebo na úrovni hry, že si třeba hraje a pak se to dítě otevře. Taky to může být na úrovni fakt akce, jakože jsem šla třeba s nějakým klientem k lékaři. Reálně ho můžu doprovodit. To je taky

součástí té práce. Třeba jsem šla s klientkou na vyšetření kvůli těhotenství, takže vlastně můžu i doprovodit toho klienta do nějakých zařízení, takže ta podpora tam není jenom v tu chvíli na hřišti, ale i v zařizování různých životních potřeb.

S jakou cílovou skupinou se nejčastěji setkáváš?

Nejčastěji se setkávám s dětma a mládeží ve věku 7 až 18 bych řekla. Starší v tom terénu moc ne. Jsou to děti buďto ze sociálně slabšího prostředí, děti, co bydlí na sídlištích a nudí se, romská menšina a v současnosti i ukrajinci.

Na jaká místa chodíš a podle čeho jsi je zvolil/a?

Máme zmapované asi 3 nebo 4 lokality tady v Olomouci a jsou to zpravidla hřiště, sídliště anebo takové ty odloučenější lokality, kde se ty děti shlukují.

Pracuješ v přirozeném prostředí klientů. Jsou nějaká pravidla, která musíš dodržovat? No jasně, že musím dodržovat pravidla. Jsem furt v práci v tu chvíli, takže když ty děti páchaj nějaký deviantní chování, tak se k nim nemůžu přidat, ale mým úkolem je v tu chvíli je poučit, aby to nedělaly, popřípadě nějak zasáhnout, ale není to povinnost. To je důležitá věc u terénní práce, že nemusím vždycky tu intervenci dělat, pokud se na to necítím nebo vyhodnotím, že je to třeba nebezpečný. Chovám se jinak než na klubu v tom, že mám tu volbu zásahu, kdežto na klubu musím vždycky zasáhnout, protože ty děcka jsou tam se mnou v jedné místnosti a popřípadě je můžu poslat ven. V tomhle je to v terénu volnější tím, že mám právo odejít z té situace. Samozřejmě to není jako úniková hra, mojí náplní práce je těm dětem pomoci, když to jde.

Setkáváš se s nějakými formami rizikového chování? Pokud ano, s jakými?

Takže určitě kouření, tabák, marihuana, nejvíc asi záškoláctví. S holkama ve věku 14-16 jsem třeba řešila první sex a takový první vztahy, bezpečnost v tomhle. V jedné lokalitě jsem hodně řešila kyberšikanu, kdy tam fakt probíhaly různé takové nenávistné zprávy skrz instagram. Takže nějaká kyberšikana a i sexuální obtěžování na internetu, kdy holkám byly zasílány nějaký nevhodný fotky, tak to jsem taky řešila. U romských dětí jsem hodně řešila šikanu a násilí, jinak je to asi všechno u těch dětí. Žádný tvrdý drogy nebo tak jsem nikdy neřešila.

V čem si myslíš, že je největší přínos terénní práce?

Myslím si, že největší přínos je v tom, že dítě, které má sklony k nějakému ne úplně sociálně přijatelnému chování v jeho věku, tak v tu chvíli, kdy tráví čas s terénním pracovníkem, tak ten čas tráví smysluplněji než tím rizikovým chováním. Samozřejmě ho to toho rizikového chování nezabaví. Je to otázka prevence, takže další přínos je to, že je to prevence toho, aby se děcka učily, že to není úplně nejlepší způsob, jak žít, nebo to třeba předají dál, řeknou to kámošovi. Taky je to určitě přínos i pro společnost. V tu chvíli, kdy terénní pracovník je na hřišti a seběhne se tam banda klientů a on tam s nima hraje fotbal, tak to ochrání společnost tím, že v tu stejnou chvíli nebudou třeba sprejovat Billu tamhle zboku.

Jaké vidíš zlepšení u svých klientů?

Měla jsem spíš individuálnější případy. S jednou klientkou se mi třeba podařilo upevnit ty hranice, kde je přátelství a kde já jsem pro ni pracovník. Tam jsem třeba viděla hodně pokrok v tom, říct si, co se mi líbí a co ne v životě. Tím, že jsem jí k sobě pustila nebo ne, tak byla sama schopna si vytyčit, co se jí líbí a co ne. Tak to je jeden příklad. Nebo u jednoho kluka jsem pracovala na tom, aby fakt omezil

kouření, protože kouřil jednu za druhou. U něj jsme se domlouvali, že třeba nebude kouřit 20 týdně, ale třeba jenom 5. Vždycky jsem ho motivovala tím, že když to do příště vydrží, tak si zahrajeme karty, což ho nejvíc motivovalo. Na každého funguje něco jiného, ale jeho motivovaly karty, což je prostě super. Teď ho samozřejmě potkávám a čadí, ale v tu chvíli, kdy jsem za ním chodila, tak alespoň 2 měsíce vydržel to takhle zmírnit, tak to je pozitivní. Jeden klient se taky dostal na střední, tím, že jsme mu pomohli s doučováním. Pak jsme jednu klientku podporovali během těhotenství, protože měla nejdřív těžký výsledek. Myslím, že jí hodně pomohlo, když o tom mohla jenom mluvit, že to s náma mohla sdílet. Teď má krásného chlapečka a je spokojená, tak to bylo fajn. Taky se mi celkem dařilo mírnit násilí u jedné skupinky romů, kdy oni si plánovali pravidelné schůzky, že se poperou. Tím, že jsem přišla, tak se mi párkrát podařilo to odklonit, když to tak řeknu blbě, a oni se prostě nešli poprat. Buď šli za mnou si něco zahrát nebo mi jeden z nich slíbil, že se na to vykašle, takže se tak podařilo zamezit násilí.

Jak si myslíš, že chápou klienti význam tvojí práce? Jak tě vnímají?

Myslím, že to nikdy nikdo nepochopil. Většina mě vnímala zprvu jako kámošku. Když jsem jim vysvětlovala, že to je práce, tak mi zase říkali, že taky chtějí takhle pracovat, a co pro to musí udělat, aby taky mohli v práci hrát fotbal. Takže nedokážu říct, jestli to někdo opravdu pochopil. Oni nevidí do toho kancelu. My jim jako říkáme, že si vedeme ty jejich kódy. To jim vlastně musíme říct v rámci toho vztahu, ale přijde mi, že to nechápou, ale podle mě to není špatně. U týchle práce je důležitý hlavně to přátelství, že nebudu jako inženýrka tady někde z úřadu pro sociální věci, která je tam jede zpskovat, ale jsem prostě kámoš.

Jak můžeš v této práci využít své vlastní životní zkušenosti?

Myslím, že je super, když ten pracovník má nějaký záliby a koníčky, který těm děckám může předávat dál. Já jsem třeba tancovala nebo jsme se bavili obecně hodně o těle, protože jsem měla zkušenosti s poruchama příjmu potravy, takže to jsem předávala nejvíc holkám. Pak taky i ty vztahové věci, zkušenosti se vztahama, hodně taky zkušenosti s rozvodem. Hodně jsem potkávala děti, který měly rozvedený rodiče a řešily, že jsou tejdén u táty a tejdén u mámy. To jsem jim taky hodně předávala, protože mám taky rozvedený rodiče a vím, co to je. Taky jsem si prošla sebepoškozováním, a to jsem řešila s jednou holčinou v jedný lokalitě. Jinak celkově zkušenosti s dopíváním vlastně i na drogy se mě ptaly, takový ty základní věci, kdy jsem měla první sex a tak. Osvědčilo se mi, že jsem jim to většinou všechno řekla po pravdě, aby si udělaly obrázek, že jsou různý typy lidí a nic není špatně, že nejsou divný.

Jaký by podle tebe měl být terénní pracovník?

Když shrnu všechno, co jsem už řekla, tak by měl být otevřený a říkat těm děckám pravdu, protože ony samy jsou hodně ulhaný. U nějakýho svého kolegy jsem slyšela, že je jakoby připravuješ na život. Myslí se tím hlavně ty praktický věci, že jim pomůžeš zajít na úřad nebo najít brigádu a tak. Myslím, že ten pracovník by měl být otevřenej a nápomocnej v těch praktických věcech v životě, upřímněj a přátelskej. To přátelství je úplně hlavní. K těm děckám v terénu je mnohem těžší najít si cestu než k těm na klubu, aby se ti vůbec se všema těma tématama svěřily a měly k tobě důvěru. I pro toho pracovníka není úplně jednoduchý oslovovat cizí lidi a poučovat je tam, takže ten pracovník by měl být v něčem trochu extrovert a neměl by se bát odmítnutí a zkoušet je dál oslovovat, nebát se verbální komunikace.

Napadá tě, jaké negativní vlivy s sebou terénní práce přináší?

Mimo počasí. To je někdy fakt nepřijemný. Párkrát jsem byla fakt dost promočená. Negativním vlivem je asi strach z toho oslovování. I když jsem extrovertní, tak ne každěj den mám chuť nabourávat lidem komfortní zónu a ty děcka to někdy dávaly dost najevo, hlavně ti v pubertě. Takže jeden z negativních vlivů je podle mě to, když pracovník zrovna nemá svůj den a nechce se úplně otvírat, ale nevím, jestli to úplně patří mezi negativní vlivy. Třeba mě se stalo konkrétně to, že když jsem byla na sídlišti, tak to rušilo ostatní lidi. To, že jsem tam byla, tak poutalo v tu chvíli pozornost, což může být pozitivní pro ty preventivní účely, každopádně to bylo negativní v tom, že bylo hned u dětskýho hřiště. Konkrétně to bylo tak, že jsme si s klientama pustili hudbu, protože jsme často tancovali a dostali jsme vynadáno, že tam vůbec jsme s děláme tam bordel. Přitáhlo to víc pozornosti a některý lidi to rušilo. Děje se to prostě na veřejným prostoru, nemůžeš ty děcka nikam zavřít. Stejně tak se mi párkrát stalo, že to pobouřilo rodiče. Přišla za mnou třeba maminka, proč se to dítě baví s cizím člověkem. Tam jsme to pak řešili přes ty letáčky nebo skrz vysvětlování tím pracovníkem. Ne vždycky ty děti hned pochopí tu moji práci a můžou se bát, že jsem nějakěj úchyl, protože není úplně běžný bavit se s cizím člověkem o osobních věcech. Negativní vliv může být i to bezpečí. Mně se to teda nestalo, ale některý situace můžou být nebezpečný.

Jakému chování by se měl terénní pracovník vyhnout?

To je z nějakýho důvodu pro mě strašně těžká otázka. Určitě by neměl dělat to, co dělají ty děcka, to je jasný, takže by se měl vyhnout rizikovýmu chování. Každopádně cílem není být dokonalej příklad, kterej se chová sto procentně podle norem, ale každopádně to minimálně nedělat v pracovní dobu. Taky by se měl vyhnout přehnanýmu překračování hranic ve vztahu. To se mi právě dělo, takže nebýt s nima až takovej kamarád. Mně se teda nedělo nic extra, ale vím, že byly i případy, kdy někdo začal i chodit s tím klientem, tak to už je úplný překročení hranice. To tě pak vyhodí z práce.

Jak se v tvojí práci projevuje špatné nastavení hranic?

Tak to je právě to překročení toho vztahu nebo to, že jednomu dítěti dávám nějaký výhody nad druhým, tam už je to cítit potom, že mě třeba chtěly doprovázet domů. Já jsem bojovala s tím, že jedna klientka mě chtěla doprovodit skoro až ke dveřím. Musela jsem jí vysvětlit, že ani ona není VIP oproti těm ostatním a není se mnou víc kamarád než ti ostatní. Takže to špatný nastavení hranic se projevovalo tím doprovázením domů nebo mi hodně psaly na sociálních sítích.

Jak předcházíš syndromu vyhoření?

Prostě tak, že namám jenom tu práci, ale mám ráda tanec a hudbu a tak. Relaxuju skrze svoje koníčky. Hraju v kapele. Dělán prostě i jiný věci než jenom práci. Zároveň když přijdu domů z práce, tak už neřeším, co se dělo tam. Nenesu si to domů z práce, takže když usínám večer, tak nemyslím na to, proč mi klient řekl tohle a tohle, ale řeším svůj osobní život.

Co děláš, abys oddělil/a práci od osobního života?

To se prolíná, ale konkrétně mi hodně pomáhal tým nebo i ty supervize. Tím, že jsme to řešili v tom týmu, tak už jsem pak neměla vůbec potřebu to řešit třeba doma s partnerem. Hodně se mi dělo i to což je super, že do terénu chodíte většinou dva, takže na cestě zpátky si to všechno můžete shrnout a upevnit si to a podpořit se. To se mi fakt dělo u téhle práce a chodila jsem domů úplně čistá. Když jsem ale byla sama v terénu, tak jsem cítila, že musím přijít domů a musím to říct třeba partnerovi, a to už šlo hůře oddělit.

Co vnímáš jako největší výzvy své práce?

Tak určitě zase to oslovování, odvaha prolomit ten stud těm děckám vůbec říct co děláš, protože oni to fakt nechápou. Pro mě osobně byla výzva mluvit se staršíma klukama nad 15, protože tam bylo hodně sexuálních narážek. Pro mě byla výzva si tam udržet tu svoji hranici, dávat jim najevo, že pro ně nejsem sexuální objekt, ale pracovník a občas i rázně říct, že takhle prostě ne. V tomhle případě jsem klidně i odešla, když jsem byla v terénu. Jako další výzva mi přijde, že občas jsem musela vysvětlovat a obhajovat tu práci před lidma zvenku. Třeba se mi to stalo na pracovním pohovoru do jiné práce, kde se jeden pracovník obul do romský menšiny a řekl mi, že práce s romama jako neexistuje, že to nemá smysl, tak jsem musela obhájit v tu chvíli, co ta práce je a proč ji dělám, a to se mi stalo u člověka z oboru. Takže lobuju za tuhle práci.

Jaké nebezpečné situace jsi v průběhu své práce zažil/a?

Dostala jsem strach, když se přede mnou začala prát banda klientů, ale většinou jsem tam byla s kolegou, takže ten strach byl menší. Taky jsem měla strach z těch sexuálních narážek od kluků ve věku 15-20. Občas jsem měla strach i z toho vypisování na sociálních sítích, že mi budou vypisovat i na soukromý účty, což se naštěstí úplně nedělo, ale mělo jsem z toho strach. Pak co se týká akcí, tak jsem měla strach, že by tam mohlo dojít ke zranění, když by děti byly hodně hyperaktivní. To se mi stalo na motokárách jednou.

Jak se ti daří navazovat s klienty vztah?

Mně se to dařilo dobře, proto mě to i bavilo. Mělo to určitý fáze, každé je jiné, to je jasný, ale většinou jsem šla prostě přes přátelství nebo skrze i to, že jsem do toho vkládala i svoje zkušenosti. Volila jsem vlastně takovou tu taktiku, dneska se tomu říká „peer“. Tak to mi pomohlo k tomu prolomování ledů. To oslovování taky nebylo jenom růžový, stávalo se mi, že mě odmítli anebo pravidelně jsem je potkávala a furt se mnou nechtěli mluvit. To se taky dělo.

Anotace

Titul, jméno a příjmení:	Bc. Kristýna Kolářová
Katedra, fakulta:	Ústav pedagogiky a sociálních studií, pedagogická fakulta
Vedoucí práce:	doc. PhDr. Tomáš Čech, Ph.D.
Rok obhajoby:	2024

Název práce:	Zkušenosti z realizace terénních programů a jejich efektivita z pohledu pracovníků NZDM
Název práce v angličtině:	Experience with field services for children and young people and their effectiveness from the perspective of field workers
Anotace práce:	Tato diplomová práce se zabývá problematikou efektivity terénních programů pro děti a mládež, které jsou poskytovány v rámci služby NZDM, a zkoumá zkušenosti jednotlivých terénních pracovníků. Výzkum byl prováděn kvalitativně formou rozhovorů, které byly dále analyzovány metodou zakotvené teorie. Práce se z velké části zaměřuje na rizika a výzvy terénní práce, jakožto specifické formy sociální práce.
Anotace práce v angličtině:	This thesis deals with the issue of the effectiveness of field programs for children and youth, which are provided as a part of social services for youth people, and examines the experiences of individual field workers. The research was carried out qualitatively in the form of interviews, which were further analyzed using the grounded theory method. The work largely focuses on the risks and challenges of fieldwork as a specific form of social work.
Klíčová slova:	terénní programy, streetwork, sociální vyloučení, rizikové chování, děti a mládež, sociální služby, NZDM
Klíčová slova v angličtině:	field services, streetwork, social exclusion, risky behaviour, children and youth, social services
Přílohy vázané k práci:	2
Rozsah práce:	65 stran
Jazyk práce:	Český jazyk