

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Pomoc a kontrola z pohledu pracovníků a klientů**

**Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč**

Bakalářská práce

Autor: Dana Balková  
Studijní program: B0923P240001  
Studijní obor: Sociální práce  
Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.



## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Dana Balková

**Studium:** F20BP0118

**Studijní program:** B0923P240001 Sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce v preventivních službách

**Název bakalářské práce:** **Pomoc a kontrola z pohledu pracovníků a klientů Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč**

**Název bakalářské práce AJ:** Help and Control from the Perspective of Workers and Clients of the Low-Threshold Facility for Children and Youth Modry pomeranc

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

Bakalářská práce se bude zabývat principy pomoci a kontroly z pohledu pracovníků a klientů v rámci Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč. Bakalářská práce podrobí rozboru princip nízkoprahovosti ve vztahu k principům pomoci a kontroly. Zvolené metody a techniky: kvalitativní výzkumná strategie, rozhovor, studium dokumentů.

ÚLEHLA, I. 2005. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Praha: Sociologické nakladatelství. MATOUŠEK, O. 2003. Slovník sociální práce. Praha: Portál. HENDL, J. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, Praha: Portál.

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

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

**Oponent:** Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 15.6.2022

### **Prohlášení**

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

Hradec Králové dne

---

Dana Balková

## **Poděkování**

V první řadě bych chtěla poděkovat vedoucímu mé bakalářské práce, panu Mgr. Miroslavu Kapplovi, Ph.D., za odborné vedení, cenné rady, vstřícný přístup a investovaný čas. Dále moje poděkování patří pracovníkům z Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeřanč za ochotné podílení se na praktické části bakalářské práce. V neposlední řadě chci poděkovat za neutuchající podporu své rodině a příteli.

## **Anotace**

BALKOVÁ, Dana. *Pomoc a kontrola z pohledu pracovníků a klientů Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč*. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 2023, 61 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá tématem pomoci a kontroly z pohledu pracovníků a klientů Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč. Teoretická část bakalářské práce je rozdělena do tří kapitol. První kapitola pojednává o nabízení pomoci a užívání kontroly v kontextu sociální práce. Druhá kapitola se zabývá nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež. Třetí kapitola spojuje obě problematiky v jednu a nese název pomoc a kontrola v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, přičemž se především zabývá typy intervencí, které lze v daném typu zařízení užít. V metodické části bakalářské práce je využita kvalitativní výzkumná strategie. Hlavní výzkumný cíl, jenž se shoduje s cílem celé bakalářské práce, si klade za své zjistit, jakým způsobem pracovníci/pracovnice Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč pracují s pomocí a kontrolou. K naplnění tohoto cíle byla využita metoda polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky a klienty Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč. Jejich zpracování a vyhodnocení nalezneme v závěru bakalářské práce.

**Klíčová slova:** sociální práce, pomoc a kontrola, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, nízkoprahovost

## **Annotation**

BALKOVÁ, Dana. *Help and Control from the Perspective of Workers and Clients of the Low-Threshold Facility for Children and Youth Modry pomeranc*. Hradec Králové: Faculty of Philosophy, University of Hradec Králové, 2023, 61 pp. Bachelor thesis.

The bachelor thesis deals with the topic of help and control from the perspective of workers and clients of the Low-Threshold facility for children and youth Modry pomeranc. The theoretical part is divided into three chapters. First chapter is focused on offering help and using control in the social work context. Second chapter is about low-threshold facilities for children and youth. Third chapter unites both topics into one that is called help and control in the low-threshold facilities for children and youth, whereas is mainly focused on types of interventions that are possible to be used in given type of facility. In methodical part of the thesis is used the qualitative research strategy. The main research goal, which is identical with the goal of the thesis, is focused on finding out the way workers of the Low-Threshold facility for children and youth Modry pomeranc work with help and control. Semi-structured interviews with the workers and clients of the low-threshold facility for children and youth Modry pomeranc were used to accomplish this goal. Its analysis and evaluation is in the conclusion of the thesis.

**Keywords:** social work, help and control, low-threshold facilities for children and youth, principles of low-threshold facilities

## Obsah

|  |    |
|--|----|
| ÚVOD.....  | 9  |
| 1 CÍL PRÁCE A NÁSTIN METODIKY ZPRACOVÁNÍ .....             | 10 |
| 2 POMOC A KONTROLA V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....                   | 12 |
| 2.1 Pomoc a kontrola .....                                 | 12 |
| 2.2 Legitimace užití pomoci a kontroly .....               | 15 |
| 2.3 Profesionální způsoby práce dle Úlehly .....           | 16 |
| 3 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ .....            | 19 |
| 3.1 Historie NZDM.....                                     | 19 |
| 3.2 Legislativní ukotvení NZDM.....                        | 20 |
| 3.3 Cílová skupina klientů NZDM .....                      | 22 |
| 3.4 Formy a typy činností v NZDM .....                     | 23 |
| 3.5 Pracovníci v NZDM.....                                 | 24 |
| 3.6 Princip nízkoprahovosti .....                          | 26 |
| 4 POMOC A KONTROLA V NZDM .....                            | 27 |
| 4.1 Typy intervencí dle Babické .....                      | 27 |
| 4.2 Typy intervencí dle Kopřivy.....                       | 29 |
| 4.3 Od kontroly k pomoci v prostředí NZDM .....            | 30 |
| 5 METODICKÁ ČÁST .....                                     | 32 |
| 5.1 Hlavní výzkumný cíl.....                               | 32 |
| 5.2 Dílčí výzkumné cíle .....                              | 32 |
| 5.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek ..... | 33 |
| 5.4 Výzkumná strategie .....                               | 34 |
| 5.5 Volba a popis výzkumného souboru.....                  | 34 |
| 5.6 Popis organizace .....                                 | 36 |
| 5.7 Popis průběhu šetření.....                             | 37 |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 5.8 | Způsob zpracování získaných dat .....  | 37 |
| 5.9 | Rizika .....   | 38 |
| 6   | VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ .....  | 39 |
| 6.1 | DVC 1: Zjistit, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč rozumí rozdílům mezi pomocí a kontrolou.....       | 39 |
| 6.2 | DVC 2: Zjistit, jaké mají pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč možnosti při užívání pomoci a kontroly ..... | 42 |
| 6.3 | DVC 3: Zjistit, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč v praxi zdůvodňují užití pomoci a kontroly.....    | 46 |
| 6.4 | DVC 4: Zjistit, jak klienti NZDM Modrý pomeranč rozumí užití pomoci a kontroly ze strany pracovníků .....        | 47 |
| 6.5 | Shrnutí dílčích výzkumných cílů .....  | 49 |
| 6.6 | Shrnutí hlavního výzkumného cíle .....   | 53 |
|     | ZÁVĚR A DISKUSE .....  | 54 |
|     | POUŽITÉ ZDROJE.....  | 58 |
|     | SEZNAM TABULEK .....   | 61 |
|     | SEZNAM PŘÍLOH .....  | 61 |



## ÚVOD

Při úvahách a rozhodování o tématu bakalářské práce jsem se nechala inspirovat svou současnou pracovní pozicí. Od roku 2021 pracuji jako terénní pracovník v sociálních službách v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč. Zde se setkávám s dětmi a mladistvými, kteří čelí náročným životním situacím. Ty mohou představovat rodinné spory, problémy ve škole, překážky v navázání či udržení zdravých mezilidských vztahů i otázky smysluplného trávení volného času. S těmito těžkostmi si často nevědí rady a volí nevhodné způsoby řešení, jež mohou mít dopad nejen na ně a jejich blízké okolí, ale i na celou společnost. Péče a podpora ze strany pracovníků může těmto negativním dopadům předejít.

Pro výzkum jsem si mohla zvolit různorodé oblasti z tématu nízkoprahových služeb pro děti a mládež. Ovšem mé konečné rozhodnutí bylo nejvíce ovlivněno rozvojovým auditem České asociace streetwork, který ve středisku proběhl během roku 2022. Jeho součástí bylo i společné zamyšlení se nad otázkami užití kontroly v prostředí nízkoprahových služeb. Diskuse, která proběhla, mi přišla velice zajímavá a motivovala mě k volbě tématu bakalářské práce, jež v konečné znění nese název *Pomoc a kontrola z pohledu pracovníků a klientů Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč*.

Výsledky bakalářské práce budou v první řadě užitečné pro pracovníce pracovníky Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč. Zjištěné poznatky budou sloužit k zefektivnění vybraných interních postupů a metodik. Dále mohou být výsledky prospěšné pro pracovníce a pracovníky z jiných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a pro odbornou veřejnost, která se zabývá otázkami nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a pomocí a kontrolou v kontextu sociální práce. Teoretická i výzkumná část bakalářské práce mohou sloužit jako informační zdroj pro všechny zmiňované subjekty, ale i pro laickou veřejnost, která se zabývá danou problematikou a v neposlední řadě pro studenty oboru sociální práce a příbuzných oborů. Díky čemuž může napomoci k rozšíření všeobecného povědomí o nízkoprahových službách pro děti a mládež, potažmo o pomoci a kontrole v kontextu sociální práce v České republice, které je nedostačující.

## 1 CÍL PRÁCE A NÁSTIN METODIKY ZPRACOVÁNÍ

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. Teoretická část bakalářské práce obsahuje tři stěžejní kapitoly. První z nich pojednává o nabízení pomoci a užívání kontroly v sociální práci. Jsou zde definovány klíčové pojmy – pomoc a kontrola, nastíněna problematika legitimace užití pomoci a kontroly. V neposlední řadě jsou zde představeny profesionální způsoby práce dle Úlehly. Druhá kapitola teoretické části se věnuje nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež (dále NZDM). Nejprve představuje ve stručnosti historii NZDM. Poté uvádí jejich legislativní ukotvení a odpovídá na otázku, kdo spadá do cílové skupiny NZDM. Mimo to definuje formy a typy činností, které jsou v tomto typu zařízení využívány. Následně formuluje, kdo se může stát pracovníkem v NZDM a představuje princip nízkoprahovosti. Třetí kapitola teoretické části bakalářské práce propojuje předchozí kapitoly a pojednává o pomoci a kontrole v NZDM. Kapitola obsahuje nástin různých typů intervencí, které lze využít v NZDM. Dále obsahuje popis práce s klientem v prostředí NZDM s ohledem na užívání kontroly a nabízení pomoci.

Empirická část bakalářské práce je vypracována v návaznosti na teoretickou část. Obsahuje metodickou část, která definuje hlavní výzkumný cíl (dále HVC) a dílčí výzkumné cíle (dále DVC), představuje transformaci dílčích cílů do tazatelských otázek a výzkumnou strategii. Mimo to pojednává o volbě a popisu výzkumného souboru, o NZDM Modrý pomeranč a o průběhu výzkumného šetření. V závěru metodologické části je uveden způsob zpracování získaných dat a zohlednění možných metodologických a etických rizik. Empirická část dále obsahuje kapitolu věnovanou vyhodnocení získaných dat.

Struktura bakalářské práce je logicky členěna. Formulaci hlavního výzkumného cíle a dílčích výzkumných cílů předcházelo studium literatury, na jejím základě byla vytvořena teoretická část bakalářské práce. Díky tomu se propojují poznatky z teoretické části s empirickou částí bakalářské práce. Hlavním výzkumným cílem bakalářské práce je zjistit, jakým způsobem pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč pracují s pomocí a kontrolou. K jeho naplnění je zapotřebí si stanovit dílčí výzkumné cíle. Cílem celé bakalářské práce je zjistit, jakým způsobem pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč pracují s pomocí a kontrolou.

Dílčí cíl č. 1 (dále DVC 1) se zaměřuje na to zjistit, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč rozumí rozdílům mezi pomocí a kontrolou. Druhý dílčí cíl (dále DVC 2) mapuje, jaké mají pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč možnosti při užívání pomoci a kontroly. Dílčí cíl č. 3 (dále DVC 3) zjišťuje, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč v praxi zdůvodňují užití pomoci a kontroly. Čtvrtý dílčí cíl (dále DVC 4) zkoumá na vybraných situacích, jak klienti NZDM Modrý pomeranč rozumí užití pomoci a kontroly ze strany pracovníků. Důležitou součástí výzkumného šetření jsou nejenom pracovníci, ale i klienti NZDM Modrý pomeranč. Právě výpovědi těchto informantů mohou poskytnout komplexní pohled na danou problematiku.

Pro splnění těchto cílů jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Jako výzkumnou metodu jsem určila polostrukturovaný rozhovor se sociálními pracovníky NZDM Modrý pomeranč a s klienty NZDM Modrý pomeranč. Výběr informantů do bakalářské práce byl založen na metodě záměrného (účelového) výběru. Danou výzkumnou strategii a metodu jsem zvolila především s ohledem na pozitiva z nich jdoucí. Pro následné zpracování získaných kvalitativních dat jsem využila transkripci zvukového záznamu do elektronické podoby. Dále jsem nabytá data zpracovávala technikou kódování.

Výsledky výzkumné části bakalářské práce budou sloužit jako podklad pro metodický rozvoj střediska. V praxi to znamená, že téma pomoc a kontrola bude zapracováno do metodik zabývajících se poskytováním služeb v NZDM Modrý pomeranč (např. poskytování služeb na klubech, v terénu a online terénu, smlouva o poskytování sociálních služeb, individuální plánování). Dále budou výsledky bakalářské práce využity pro aktualizaci metodik zabývajících se profesním rozvojem zaměstnanců (př. systém zaškolování a rozvoje zaměstnanců, jako jsou intervize, supervize, další vzdělávání) a systémem hodnocení kvality poskytovaných služeb (př. rozhovory spokojenosti s klienty, hodnocení týmu pracovníků, systém stížností). Mimo to může bakalářská práce napomoci k rozšíření povědomí o tématu pomoc a kontrola, potažmo o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v České republice.

## 2 POMOC A KONTROLA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Druhá kapitola bakalářské práce na začátku vymezuje stěžejní pojmy, kterými jsou pomoc a kontrola, a to z perspektivy různých autorů. Další část kapitoly se věnuje charakteristice dilematu užití pomoci a kontroly a problematice držitele problému. Podkapitola, jež se zabývá legitimační užití pomoci a kontroly, čtenáře seznámí s pojmem dvojí vazba. Na konci druhé kapitoly je dán prostor pro přiblížení tzv. profesionálních způsobů práce, které stanovil český psycholog a psychoterapeut Úlehla.

### 2.1 Pomoc a kontrola

V této podkapitole budou nejprve vymezeny samotné pojmy pomoc a kontrola. Podle Úlehly se rozlišování mezi těmito dvěma pojmy může na první pohled zdát jako triviální, evidentní a pro běžný život nedůležité. Ovšem pro sociálního pracovníka, který pracuje ve zcela unikátním profesionálním prostředí, a ne v prostředí všedním, je hledání jemných rozdílů a psychologických nuancí samozřejmostí. (Úlehla, 2007)

#### Pomoc

Využiji Slovník sociální práce, kde Matoušek o pomoci hovoří jako o jednání, při kterém jednotlivec nebo skupina něco nabízejí, přičemž příjemce pomoci to, co je mu poskytnuto, využívá k řešení vlastního problému. Z termínu jsou odvozena další slova, s jimiž se běžně setkáváme, př. pomoc v hmotné nouzi, pomocný personál. Do jisté míry se může pojem překrývat s termínem pomáhání. (Matoušek, 2008)

Úlehla pohlíží na pomoc jako na dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient si ji zvolil. Způsobem realizace pomoci je tedy její nabízení. K pomoci nemůže dojít bez jejího předchozího dojednání. Samotný proces dojednávání může být velmi dlouhý, v některých případech může trvat po celou dobu setkání. Navzdory jeho důležitosti dochází k jeho zanedbání v rámci spolupráce mezi pracovníkem a klientem. Dojednávání je základem profesionální odbornosti pracovníka, kterou vytěží tím, že klienta přizve k řešení v dialogu a spolupráci jako plnohodnotného a rovnocenného partnera. Díky tomu se projeví, zda klient a pracovník spolu chtějí a mohou pracovat, které z profesionálních způsobů práce budou v rozhovoru převažovat a zda budou společně pracovat v kontextu pomoci či kontroly. Pomoc je užitečná,

respektující a příjemná, neboť má základy ve spolupráci rovnocenných osob, kdy neustále vyzýváme druhého k dialogu. (Úlehla, 2007)

### Kontrola

Podíváme-li se znovu do Slovníku sociální práce (Matoušek, 2008), zjistíme, že vymezení kontroly je pro naše účely nedostačující. Zavítáme tedy zpět k definici, kterou nám poskytuje Úlehla. Kontrola (starost) je nevyhnutelná, účelná a potřebná. Od pomoci se odlišuje tak, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o něhož je postaráno. A to i navzdory tomu, že se nám může zdát, že činíme v jeho maximálním zájmu, že je to nevyhnutelné, účelné a potřebné. Upřednostnění jiných zájmů před vyslovenou a rozhovorem ověřenou klientovou objednávkou, je prvním a rozhodujícím krokem v průběhu přebírání kontroly. Ve srovnání s procesem dojednávání je kontrolní proces rychlejší, což je v mnohých případech rozhodujícím důvodem pro její volbu. Nedostatek času může být jak adekvátním důvodem k užití kontroly, tak nejčastější výmluvou pro její zneužití. Po rychlém provedení kontroly následuje dlouhý proces vyjasňování. Pro přebírání kontroly je typické, že ten, kdo se stará, se řídí svými normami. Povětšinou se nejedná o normy, jež si daná osoba sama stanovila, ale využívá norem společenských, které skrze své jednání zastupuje. Kontrola je běžný všeobecně vážený prostředek lidské interakce, jehož absence by zamezila kontinuálnímu chodu civilizace. (Úlehla, 2007)

K vymezení pojmu kontroly bych dále využila textu Levické. O konceptu pomoci můžeme v rámci systemické terapie hovořit pouze v tom případě, kdy o ni klient sám žádá a přináší s sebou i představu o svém problému, se kterým může aktivně naložit. Vychází se z premisy, že dotyčný je informovaný o tom, kde a koho je možné o pomoc požádat. Všechno ostatní je v rámci systemické terapie považováno za kontrolu. Z toho vyplývá podstatný nedostatek pro sociální práci spočívající v tom, že klientem může být i osoba, která si z různých důvodů neuvědomuje, že by mohla požádat někoho o pomoc. Sociální pracovníci proto musí být schopni pracovat s oběma typy klientů, a tedy být schopni pracovat jak v kontextu pomoci, tak i kontroly. V systemickém přístupu splývá kontrola se starostlivostí, která představuje nevyžádaný zásah do života klienta, z čehož usuzujeme, že kontrola je ve srovnání s pomocí méně užitečná. (Levická, 2008)

### Dilemata užití pomoci a kontroly

Nyní bych se ráda více věnovala otázkám, odkud se bere rozlišení pomoci a kontroly, kde k němu vlastně dochází, kdo je rozlišuje a kdo rozhoduje o tom, kterou cestou se ubírat. Odpověďmi na tyto otázky se zabývá Úlehla, jenž říká, že rozhodnutí vždy vychází ze strany pracovníka. Ten stanovuje, jakým směrem se budou ubírat další kroky profesionální spolupráce s klientem. Chování klienta není zcela určující, i když na něj pracovník při rozhodování bere ohled. (Úlehla, 2007)

Matoušek stanovuje, že sociální práce je úzce spjata s dilematem, jak uchopit samotný obor ve vztahu k pomoci a kontrole. Jedno vymezení stanovuje, že v první řadě jsou sami sociální pracovníci přesvědčeni o prvořadém cíli jejich profesního úsilí – pomáhat klientům. Druhé pojetí říká, že především ze strany politiků je cíl sociální práce vnímán jako čistě kontrolní. (Matoušek, 2007)

### Princip držitele problému

Tématu se věnuje Musil, který uvádí, že princip držitele problému, jehož autorem je Thomas Gordon, ve vztahu k pomoci a kontrole umožňuje determinovat problém klienta a cíle intervence. Vyváženým se stává vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem, jakmile pracovník pomáhá řešit potíže, jejímž držitelem je právě klient. V kontextu kontroly pracujeme, pokud řešíme situaci, kterou považujeme sami za problematickou, čímž působí na klienta jednostranně. (Musil, 2004)

**Tabulka 1:** Princip držitele problému

| <b>Veškeré klientovy způsoby</b>         |                                     |  |  |
|--|-------------------------------------|--|--|
| <b>Způsoby přijatelné pro pracovníka</b> |                                     | <b>Způsoby nepřijatelné pro pracovníka</b> |  |
| Způsoby pro klienta bezproblémové        | Způsoby pro klienta problémové      | Způsoby pro klienta bezproblémové          | Způsoby pro klienta problémové                   |
| Pracovník ani klient nemají problém      | Držitelem problému je klient        | Držitelem problému je pracovník            | Držitelem problému jsou pracovník i klient       |
| Nedochází k intervenci                   | Pracovník poskytuje klientovi pomoc | Pracovník přebírá kontrolu na klientem     | Pracovník poskytuje pomoc nebo vykonává kontrolu |

|   |
|---|
| <b>Držitel problému je klient → Poskytování pomoci</b>    |
| <b>Držitel problému je pracovník → Přebírání kontroly</b> |

Zdroj: Úlehla 2007:31, Musil 2004:91

Výše uvedená tabulka odkazuje na sousloví jako veškeré klientovy problémy, způsoby přijatelné či nepřijatelné pro pracovníka a způsoby bezproblémové či problémové pro klienta. Úlehla říká, že pojem veškeré klientovy problémy je jakousi představou čehokoli, co se pracovník dozvídá o klientovi. Ten zjištěné informace třídí ve své mysli do dvou velkých skupiny – způsoby přijatelné či nepřijatelné pro pracovníka. Podstatné je vědomí toho, že sociální pracovník sám rozhoduje, čemu z klientových způsobů se bude věnovat a jak klientovy způsoby rozřadí. (Úlehla, 2007)

Autor dále vytyčuje, že princip držitele problému napomáhá upřesnit, jaké dovednosti a postupy může sociální pracovník v daném případě užít. Výše zmíněná tabulka říká, že držitelem problému se může stát sociální pracovník, klient anebo oba, přičemž dvě z těchto variant v sobě nesou jisté nebezpečí. Je-li držitelem problému klient, sociální pracovník se může ocitnout v pasti, kdy situaci převezme do vlastních rukou namísto klienta. V případě, že je držitelem problému sociální pracovník, je přítomna hrozba v podobě opomenutí, které může vyústit v práci na základě své, nikoliv klientovy objednávky. Ve vygradované situaci je pak profesionál sám sobě zákazníkem, který dostává úkoly a cíle bez ohledu na klientovu tužbu. (Úlehla, 2007)

## **2.2 Legitimace užití pomoci a kontroly**

Jak už bylo na začátku kapitoly řečeno, sociální práce je oproti ostatním oborům specifická v mnoha ohledech. Jedním z nejvýznamnějších odlišení je profesionální užití kontrolní moci v jejích různých podobách. Dle Kappla v rámci liberálně-demokratické společnosti, tedy i v rámci České republiky přirozeně vyvstává otázka, zda sociální pracovníci užívají svěřenou moc moudře a spravedlivě. Tento dotaz může být vznášen od více osob – od obyčejného občana, od zákonodárce i od samotného sociálního pracovníka. To je podle autora důvod k tomu, abychom se zamýšleli nad způsoby obhájení si profesionálního užívání moci. (Kappl, 2008)

K tématu legitimace užití pomoci a kontroly se vyjadřuje i Guggenbühl-Craig. Autor stanovuje, že v sociální práci je v určitých momentech vyžadováno, aby sociální

pracovník jednal kontrolně proti vůli klienta, což mu umožňuje legislativa. Zpravidla takto činní v případech, kdy klient není kompetentní k tomu, aby sám rozeznal, co je pro něj a jeho okolí dobré a přijatelné (př. vážné zneužívání či zanedbávání dítěte rodiči). (Guggenbühl-Craig, 2007)

### Dvojitá vazba

Dle Laana se sociální práce poddává tzv. dvojitá vazbě. Ta z jednoho úhlu pohledu slouží společenským zařízením, které daly podnět k výkonu sociální práce. Zároveň však vycházejí ze vzájemného spojení svědomitosti a zasahování do života klientů. Na druhé straně je dvojitá vazba spjata s lidmi, kteří se se potýkají s nestandardní životní situací. Osoby jsou tedy zasaženy nouzí, jejíž příčinou mohou být okolnosti dané společností i vlastním selháním. Toto má za následek vysílání dvojnásobné zprávy od pracovníka klientovi. Sdělení ve zkratce říká, že sociální pracovník se snaží zohlednit klientovy předpoklady ve vztahu k emancipaci. Sociální pracovník si však musí být vědom, že zmiňovaný rozvoj emancipace je limitovaný danou společností. (Laan, 1998)

Kappl konstatuje, že úděl sociálního pracovníka ve vztahu ke dvojitá vazbě, potažmo dvojnásobným požadavkům, je nelehký. Úkol sociálního pracovníka přizpůsobit své klienty nárokům společnosti se zřetelem na šetrnost v maximální možné míře vyvolává otázky, na něž je třeba hledat odpovědi. V první řadě je důležité si říci, že vyhovět požadavkům společnosti a klienta je obtížné. Pro sociálního pracovníka je užitečná kompetence pracovat s klienty v rámci různých přístupů sociální práce. Mezi ně řadíme ty, jež jsou založeny na komunikaci s klientem, která je oproštěna od nátlaku. Samotný úzus o užívání komunikačních prostředků v praxi se radikálně liší. Setkáváme se s dvěma hlavními přístupy – systemický přístup neboli přístup zaměřený na řešení a strategický přístup. Každý z přístupů má své klady i zápory. (Kappl, 2008)

### **2.3 Profesionální způsoby práce dle Úlehly**

Jedním z nástrojů sociálního pracovníka, skrze nějž může naplnit či uskutečnit pomoc a kontrolu je osm profesionálních způsobů práce, které definoval Úlehla. Ovšem k naplňování profesionality je třeba splnění tří podmínek:

- 1) Daný způsob práce musí být výsledkem volby minimálně mezi dvěma možnostmi. Nejjednodušší eventualitou ke kontrole je nabízení pomoci a naopak.



- 2) Klient má za úkol posuzovat užitečnosti pomoci a kontroly. Sociální pracovník zajišťuje, aby klient tento předpoklad mohl naplnit. V praxi to znamená, že sociální pracovník vždy legalizuje užitečnost svého způsobu práce skrze ověření a uvážení postupu od klienta.
- 3) Poslední podmínka je určena pouze pomoci a jejímu nabízení. Jedná se o estetickou výhradu, která vyžaduje, aby pomoc pro oba zúčastněné byla líbivá a příjemná. (Úlehla, 2007)

### Profesionální způsoby kontroly dle Úlehly

**Opatrování** je jedním ze čtyř profesionálních způsobů kontroly dle Úlehly. Je typické tím, že pracovník s klientem pracuje jako s osobou, která není schopná se sama o sebe postarat. Zastupuje klienta ve všech potřebných úkonech (právních i běžných pro život) a naplňuje jeho potřeby (včetně nejzákladnější péče, je-li třeba). Pracovník na sebe bere celkovou odpovědnost a kontrolu nad klientem a přitom věří, že si zaslouží více. (Úlehla, 2007)

**Dozor** je charakterizován tím, že pracovník volí normy či pravidla, kterými se klient řídí, neboť klienta vnímá jako osobu, jež toho není sama schopná. Pracovník přebírá kontrolu skrze dozorování nad plněním vybraných norem či pravidel. Pracovník si je vědom možnosti pozitivní změny u klienta. Kdyby ne, předal by dozor justici nebo policii. (Úlehla, 2007)

**Přesvědčování** představuje kontrolu pracovníka nad motivací klienta, nad jeho postoji, životními názory, styly či hodnotami, které má a měl by mít. Pracovník působí tvořivě. Bere na sebe odpovědnost za nalezení vhodného způsobu, jak klienta přesvědčit, aby chtěl to, co mu doporučuje, přičemž si je vědom klientových nedostatků. Pracovník zpřístupňuje příležitosti, které spějí k tomu, aby si klient mohl stanovit svá přání, tedy svou objednávku. Profesionál vnímá klientovy rozvinuté možnosti, které podporuje a rozvíjí. Pracovník vyjasňuje svou pozici, možnosti i poslání, čímž vytváří srozumitelné hranice spolupráce. (Úlehla, 2007)

**Vyjasňování** je poslední ze čtyř profesionálních způsobů kontroly dle Úlehly. Je příznačné tím, že pracovník zpřístupňuje v maximálně možné míře příležitosti vedoucí k definování klientova přání a objednávky. Pracovník vyhledává schůdná témata, otázky a významy. Je si vědom klientových košatých možností, které podporuje. Klientova

objednávka je prozatím skryta. Pracovník se jí snaží nalézt skrze doptávání se, objasňování své pozice, vytváření srozumitelných hranic a možností spolupráce. (Úlehla, 2007)

### Profesionální způsoby pomoci dle Úlehly

**Doprovázení** představuje první ze čtyř profesionálních způsobů pomoci dle Úlehly. Je charakteristické spoluprací mezi pracovníkem a klientem, která začíná, jakmile klient přichází pro pomoc k pracovníkovi. Ta má podobu přijetí a poskytnutí stability. Klient neočekává změnu, pouze využívá pracovníkových naučených schopností zvládat těžké životní situace, odvahu neleknout se ani nejtěžších témat a profesionální schopnost mluvit s citem i o nejvíce ohrožujících otázkách. Pracovník si stále ověřuje, že pomáhá tak, jak si klient přeje. (Úlehla, 2007)

**Vzdělávání** je typické spoluprací mezi pracovníkem a klientem, která začíná v moment, kdy si klient uvědomí, že má mezery ve svých znalostech, zkušenostech a vědomostech. Přeje si v nich jednoznačně dovzdělat. Pracovník mu musí být schopen předat vědomosti moudře s ohledem na jejich prospěšnost a srozumitelnost. Nejpodstatnější není množství vědomostí, kterými pracovník disponuje, ale jeho schopnost dovzdělat se, tedy znát ověřené zdroje, z nichž může čerpat. (Úlehla, 2007)

**Poradenství** je příznačné spoluprací mezi pracovníkem a klientem, která se rozvíjí na základě klientova přání. To míří k rozvinutí jeho schopností a nalezení nejužitečnější cesty k dosažení cíle. Klient si je vědom vlastních překážek, přeje si je odstranit. Pracovník reaguje nabízením individuálních rad, návodů, námětů či nápadů. (Úlehla, 2007)

**Terapie** je poslední ze čtyř profesionálních způsobů pomoci dle Úlehly. Spolupráce mezi pracovníkem a klientem je započata, jakmile si klient přeje zbavit se svého trápení či utišit svou bolest. Zároveň má představu o možnostech vedoucích k pozitivní změně. Pracovník pomáhá skrze spolupráci s klientem. Společně vytvářejí, vymýšlejí a sestavují nejvýhodnější způsoby, postupy a cesty, jak najít řešení, jak utišit problém, jak objasnit potíže. Pracovník aktivně využívá oceňování či zplnomocňování klienta, posiluje ho v dovednosti nacházet vlastní řešení. (Úlehla, 2007)

### 3 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Tato kapitola se zabývá nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež. Kapitola popisuje historii nízkoprahových zařízení pro děti a mládež včetně vytyčení čtyř důležitých mezníků a jejich legislativní ukotvení. Uvádí, kdo spadá do cílové skupiny klientů, přičemž je v podkapitole zmíněna i tzv. riziková mládež. Najdeme zde definici forem a typů činností v NZDM. Kapitola se dále zaobírá otázkou, kdo se může stát pracovníkem v NZDM a jaké role může zastávat. Na závěr se kapitola věnuje principu nízkoprahovosti, jehož vymezení je důležité pro získání komplexního pohledu na danou problematiku.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež můžeme podle Zemanové a Dolejšové také slangově označit jako „nízkoprahové kluby“, „nízkopraháče“, či „nízkoprahy“. V současnosti NZDM spadají pod služby sociální prevence, které si kladou za cíl zabránit sociálnímu vyloučení a vzniku či rozšiřování nežádoucích společenských jevů. Jedná se o jedinou sociální službu, která je určena přímo dospívajícím. (Zemanová, Dolejš, 2015) K roku 2022 je v Registru poskytovatelů sociálních služeb portálu Ministerstva práce a sociálních věcí zaregistrováno 248 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. (MPSV Registr poskytovatelů sociálních služeb, 2023)

#### 3.1 Historie NZDM

Kořeny vzniku NZDM se podle Čechlovského datují od druhé poloviny devadesátých let dvacátého století. K největšímu rozmachu došlo mezi lety 1999-2002. Autor vytyčuje 4 důležité historické mezníky. (Čechlovský, 2009)

##### Mezník první – streetwork

Se zavedením funkce sociálního asistenta v roce 1994 došlo dle Čechlovského k rozvoji streetworku nejen ve státním sektoru, ale také na úrovni nestátních organizací. Nejprve jej zavedla zařízení pracující s drogově závislými. Až později došlo k rozšíření na další cílové skupiny klientů. Z důvodu absence systematického vzdělávání v České republice probíhaly snahy o navázání zahraniční spolupráce, což se nakonec podařilo. Od roku 1995 začínají sociální asistenti budovat první zázemí, kam s klienty přicházejí z ulice. Nízkoprahová centra pro děti a mládež (jak byla tehdy označována) se rozvíjela podobně jako streetwork na státní i nestátní úrovni. (Čechlovský, 2009)

### Mezník druhý – grantová politika nadací

Autor uvádí, že přímé grantové nadace byly stěžejní pro vývoj v oblasti nízkoprahových klubů díky jejich značné finanční podpoře. Ta hrála významnou roli v rozpočtech mnoha nízkoprahových klubů, neboť peněžní zdroje od samospráv i orgánů státní správy byly druhořadé. Bez cílené finanční podpory by nedošlo k tak rychlému a velkému rozmachu nízkoprahových zařízení. (Čechlovský, 2009)

### Mezník třetí – pracovní skupina ČAS

V dubnu 1997 došlo podle Čechlovského k založení České asociace streetwork (dále ČAS). V lednu 2001 došlo v rámci ČAS ke vzniku pracovní skupiny, která řeší problematiku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Skupina stojí za současným legislativním postavením NZDM. (Čechlovský, 2009)

### Mezník čtvrtý – vzdělávání a kvalita

Autor uvádí, že od roku 2005 realizuje ČAS společně s Národním vzdělávacím fondem – CEKAS dva projekty podpořené z Evropského sociálního fondu. Projekty cílí na rozvoj vzdělávání pracovníků v nízkoprahových službách, na přípravu poskytovatelů daných služeb na inspekci a na započítání procesu zavádění standardů kvality do praxe sociální práce. (Čechlovský, 2009)

## **3.2 Legislativní ukotvení NZDM**

NZDM jsou legislativně ukotvena v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách skrze § 53 stanovuje, že NZDM jsou součástí služeb sociální prevence, jež *„napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“* (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Druhým významným paragrafem tohoto zákona je § 62, který definuje pojem NZDM a říká, že „poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

§ 62 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách stanovuje čtyři základní činnosti NZDM, jež jsou více rozvedeny v § 27 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Pro lepší představu a vtažení do problematiky jsem se rozhodla uvést služby, jež jsou poskytovány v NZDM Modrý pomeranč.

**Tabulka 2:** Služby poskytované v NZDM Modrý pomeranč

| Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 27                         |  | Služby NZDM Modrý pomeranč                  |
|--|--|---|
| a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti         | 1) zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity                          | Prostor pro volný čas                       |
|  | 2) pracovní výchovná činnost s dětmi   | Pracovní výchovné činnosti s dětmi          |
|  | 3) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností           | Podpora vlastních aktivit                   |
|  |  | Preventivní aktivity                        |
|  |  | Nácvik a rozvoj dovedností                  |
| 4) zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání         | Příprava do školy a na povolání  |   |
| b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím | 1) aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí | Rozvoj uživatele v orientaci ve společnosti |

|   |  |   |
|---|--|---|
| c) sociálně terapeutické činnosti   | 1) socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob | Kontaktní práce                           |
|   |  | Pomoc v krizi                             |
|   |  | Práce se skupinou                         |
|   |  | Poradenství                               |
| d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí | 1) pomoc při vyřizování běžných záležitostí  | Doprovod uživatele                        |
|   |  | Poskytnutí informace                      |
|   | 2) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob                              | Jednání s institucí ve prospěch uživatele |
|   |  | Práce s osobami blízkými                  |
|   | Zprostředkování kontaktu na návaznou sociální síť  |   |

Zdroj: Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 27, Veřejný závazek Salinger, z.s. - středisko  
NZDM Modrý pomeranč

### 3.3 Cílová skupina klientů NZDM

Vymezení cílové skupiny klientů NZDM můžeme v literatuře nalézt vícero. Jednomu z nich jsem se již věnovala ve výše uvedené podkapitole Legislativní ukotvení NZDM, která přibližuje obsah stěžejního § 62 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Jednu z definic cílové skupiny NZDM můžeme najít v literatuře s názvem Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (2008), jež vydal ČAS. V literatuře se seznamujeme se čtyřmi okruhy dělení:

A. děti a mládež v nepříznivé sociální situaci, která je následně specifikovaná na:

- konfliktní společenské situace,
- náročné životní události,
- restriktivní životní podmínky

B. děti a mládež, které jsou ve věkových kategoriích:

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

- C. děti a mládež, které pobývají nebo se pohybují v určité lokalitě jejíž hranice lze určit:
- sociálně,
  - geograficky
- D. děti a mládež s nimiž se pojí další (doplňkové) charakteristiky:
- nemohou nebo nechtějí se zapojit do obvyklých volnočasových aktivit,
  - vyhýbají se ustáleným typům institucionalizované pomoci a péče,
  - dávají přednost neproduktivního trávení volného času,
  - preferují trávení volného času mimo rodinu či jiné sociální uskupení,
  - zastávají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, které jsou rizikové jak pro ně samotné, tak pro jejich okolí,
  - nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedokáží či nechtějí formulovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb (Česká asociace streetwork, 2008)

#### Riziková mládež

V souvislosti s cílovou skupinou NZDM se můžeme v literatuře setkat s pojmem riziková mládež. Tu Matoušek spojuje s rozličnými společenskými změnami probíhajícími v západní společnosti během posledních dvou století. Autor dále říká, že mladý člověk může být ohrožen rizikovými vlivy především, je-li zvýšeně zranitelný, ubližuje-li svým chováním sám sobě a prohřešuje-li se proti jiným lidem či proti společenským zájmům (př. kriminální chování), jež jsou veskrze řečeny v zákonech. (Matoušek, 2005)

#### **3.4 Formy a typy činností v NZDM**

Dle Matouška lze činnosti sociálního pracovníka rozdělit do tří forem práce – přímá práce, nepřímá práce a práce přesahující. Na tomto ustanovení se shodují i další autoři. (Matoušek, 2003)

**Přímá práce** podle Bednářové a Pelecha představuje konkrétní činnost vykonávanou s jednotlivci či skupinami klientů jak v terénu, tak v zařízení. (Bednářová, Pelech, 2003). Matoušek dodává, že její součástí je monitoring, depistáž, kontaktování, individuální či skupinová práce. (Matoušek, 2003)

**Nepřímou práci** vymezuje dvojice autorů Bednářová a Pelech jako činnost, která je spojena s nepodmínečným zaručením a naplánováním všech činností sociálního pracovníka. Součástí je i prezentace jeho práce, tvorba potřebné administrativy a jednání s relevantními institucemi v zájmu cílových skupin. Důležité je zachování vyváženého poměru z hlediska času mezi přímou a nepřímou prací. (Bednářová, Pelech, 2003)

**Práce přesahující** neboli **smíšená** je podle Matouška kombinací prvků obou výše zmíněných forem. Skrze nepřímou práci řeší konkrétní problémy sociálního pracovníka, jež jsou v úzkém vztahu s přímou prací s cílovými skupinami klientů. (Matoušek, 2003)

Dále můžeme do forem práce a typů činností v NZDM zařadit **monitoring** neboli **mapování** v terénu, které je dle Matouška zacíleno na poznání charakteru lokality z hlediska architektonického. Cílem monitoringu je dále zmapování institucionální sítě pomáhajících služeb, možností trávení volného času i míst pro nezákonnou či společností neakceptovatelnou výdělečnou činnost. Mimo to je součástí terénní práce i **vyhledávání**. (Matoušek, 2003)

### 3.5 Pracovníci v NZDM

Naprostou samozřejmostí je, že pracovníci NZDM musí splňovat legislativní podmínky, které určuje Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Konkrétně se tímto zabírá devátá část Zákona – předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Pro přehled o tom, kdo může vykonávat odbornou činnost v sociálních službách ocitují § 115 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

*„Okruh pracovníků*

*(1) V sociálních službách vykonávají odbornou činnost*

- a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110,*
- b) pracovníci v sociálních službách,*
- c) zdravotničtí pracovníci,*
- d) pedagogičtí pracovníci,*
- e) manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.*



(2) *Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)*

### Role sociálních pracovníků

Řezníček říká, že sociální pracovníci zastávají během profesionální práce s klientem celou řadu rolí, jež jsou ve vzájemném vztahu. Autor vymezuje devět typů rolí, které sociální pracovník představuje v souvislosti s jeho pracovní náplní, charakterem zařízení, stylem vedení organizace, cíli i prostředky daného programu. (Řezníček, 1994)

Typy rolí dle Řezníčka:

- role pečovatele či poskytovatele služby,
- role zprostředkovatele služby,
- role cvičitele (učitele) sociální adaptace,
- role poradce nebo terapeuta,
- role případového manažera,
- role manažera pracovní náplně,
- role personálního manažera,
- role administrátora,
- role činitele sociálních změn (Řezníček, 1994)

Vymezením rolí sociálního pracovníka se zabývá i Úlehla, který říká, že sociální pracovník může zastávat tři typy rolí. Určující je vztah sociálního pracovníka k normám společnosti a způsobům klienta. Sociální pracovník může vystupovat buď mezi normami společnosti a způsoby klienta, anebo se může k jednomu či druhému přiklánět. (Úlehla, 2007)

Typy rolí dle Úlehly:

- role prostředníka (mezi),
- role obhájce klienta (přiklání se ke způsobům klienta),
- role agenta (přiklání se k normám společnosti) (Úlehla, 2007)

### 3.6 Princip nízkoprahovosti

Klíma uvádí, že pojem nízkoprahovost může být pro mnoho lidí špatně pochopitelný, dokonce i matoucí. Pojem v praxi sociální práce znamená, že poskytovatel uzpůsobuje službu tak, aby poskytovala maximální možnou míru přístupnosti a fyzické dostupnosti. Součástí tohoto je sledování či vyhodnocování snahy ze strany poskytovatele služby a následné odstraňování technické, psychologické a sociální bariéry, jež by znemožňovala vstupu cílové skupiny do prostor zařízení. (Klíma, 2004)

Příklady bariér, které klientovi brání vyhledat pro něj prospěšnou službu uvádí Herzog:

- neznalost a neinformovanost,
- rezignace, lenost a pasivita,
- neschopnost či neochota dodržovat podmínky využívání obvyklých služeb,
- neschopnost či neochota službu najít,
- obava ze stigmatizace či postihu (Herzog, 2009)

## 4 POMOC A KONTROLA V NZDM

Tato kapitola se příznačně věnuje principům pomoci a kontroly v prostředí nízkoprahových klubů pro děti a mládež. První podkapitola se zabývá čtyřmi typy intervencí, jež definovala Babická. Druhá podkapitola navazuje na předchozí problematiku a více rozebírá možnosti intervencí, které lze užít v prostředí NZDM. Tentokrát jsem využila formulace dle Kopřivy. Třetí podkapitola přibližuje proces přebírání kontroly a nabízení pomoci. Odborná literatura nevěnuje této problematice dostatečnou pozornost, proto jsem využila především textu od Babické.

Babická uvádí, že během profesionální práce s klientem se obvykle střídá pomáhající a kontrolující přístup, přičemž oba jsou funkční a prospěšní v případě, že směřují k žádoucí změně v chování či jednání klienta. Prostředí NZDM je specifické v tom, že klienti sem dochází s různorodou motivací, která se u nich proměňuje, jako na houpačce. Pracovník rozhoduje, jakým směrem se bude intervence ubírat, což v sobě skrývá riziko v podobě klientova odmítnutí či nenaplnění dohody. Platí, že pokud můžeme, tak nabídneme pomoc, díky níž se stane rozhovor pomáhající a oba subjekty se v něm cítí příjemněji, což je ve výsledku užitečnější. (Babická, 2008)

### 4.1 Typy intervencí dle Babické

Autorka rozděluje 4 typy intervencí v NZDM následovně:

- výchovné intervence,
- motivující intervence,
- podpůrné interakce,
- pomáhající interakce (Babická, 2008)

#### Výchovné intervence

Babická stanovuje, že výchovné intervence jsou účelné a v některých případech nezbytné. V počátku práce, kdy klient začíná využívat služeb NZDM pracovník, převážně využívá výchovné intervence, neboť klienta seznamuje s pravidly zařízení, čímž vymezuje mantinely bezpečného interakčního prostoru. Tímto pracovník přebírá kontrolu, zastupuje normy i pravidla zařízení a dohlíží na jejich dodržování. Výchovné interakce ovšem nezastupují pouze práci s pravidly, ale představují i cílenou situační intervenci či nevyžádané poskytování informací. Profesionální vztah není rovnocenný

a klient je v podřízené pozici. Nezanedbatelná je pracovníkova schopnost vnímat klientův potenciál ke změně, s jehož využitím se snaží klienta podnítit k obměně v jeho uvažování o normách a způsobech chování. (Babická, 2008)

#### Motivující intervence

Podle autorky mají zejména tyto intervence své oprávněné místo v NZDM. Při práci se setkáváme se specifickým klientem, který je obvykle ve stádiu, kdy prozatím nevnímá potřebu změny, i když si může být vědom rizikovosti svého chování. Adekvátní je intervence, jež si dává za cíl navést klienta k uvědomění si důsledků svého rizikového chování. Pracovník využívá kontrolního přístupu, neboť přebírá zodpovědnost za to, jak je klient motivován, jaké jsou jeho postoje, názory i hodnoty a jaké by měly být. (Babická, 2008)

#### Podpůrné intervence

Autorkou jsou podpůrné intervence považovány za nepostradatelnou součást repertoáru každého sociálního pracovníka. Signálem pro užití těchto intervencí je pro pracovníka moment, kdy klient přichází pro pomoc v souvislosti s těžkostí, kterou sice nechce změnit, ale žádá o možnost sdílení a podpory. Sociální pracovník se realizuje skrze přijetí, poskytnutí opory, nabídnutí doprovázení klienta jeho životem, což je v souladu s principem pomoci. Vztah mezi oběma subjekty je rovnocenný. (Babická, 2008)

#### Pomáhající interakce

Babická uvádí, že se jedná o odpovědi na klientovo přání i jeho objednávku. Aby se stále jednalo o pomoc, musí být služby poskytovány v zájmu klienta a s jeho souhlasem. Toto není možné činit bez předchozího dojednání, které bývá časově náročné. V případě, že klient využívá dlouhodobé spolupráce, a ne pouze jednorázových výkonů, je třeba myslet na průběžnou revizi ze strany pracovníka. (Babická, 2008)

## 4.2 Typy intervencí dle Kopřivy

Autor dělí intervence na čtyři typy, které jsou spíše obecnějšího ražení, ale lze je aplikovat i v prostředí NZDM, takto:

- instrukce,
- komentář,
- kladení otázek,
- rezonance (Kopřiva, 1997)

### Instrukce

Dle Kopřivy se jedná o direktivní typ intervence, který může mít dvě formy – důraznější neboli příkaz i zákaz a méně důraznou pod, čímž si můžeme představit doporučení či radu. V principu se vždy jedná o návod k jednání, jenž těžší z hodnocení problémové situace. Sociální pracovník se může setkat s neúspěchem, který je přirozeně daný tím, že ne každá rada se setká s úspěchem a pochopením. (Kopřiva, 1997)

### Komentář

Autor o komentáři mluví jako o intervenci s menším potenciálem k direktivě. Sociální pracovník v rámci komentování reaguje na klientův problém skrze vlastní stanovisko. Díky tomu mu umožní pohlížet na daný problém z jiného úhlu pohledu. V jiném případě může sociální pracovník promluvit o vnitřních pochodech klienta, může sdílet, jak na něj klient působí i se svěřit s vlastními zkušenostmi. Pracovníkův komentář by neměl převyšovat klientovo sdělení. (Kopřiva, 1997)

### Kladení otázek

Otázka, jak říká Kopřiva, je základní formou intervence v systemické terapii. Pracujeme s otázkami, které pomáhají klientovi poodhalit jeho problém v jiném světle, podobně jako při práci s komentáři. Hovoříme tudíž o nedirektivní formě intervence. (Kopřiva, 1997)

### Rezonance

Autor uvádí, že v rámci této intervence sociální pracovník klienta neřídí, pouze zrcadlí, co říká. Jedná se tedy o nedirektivní typ, na jehož základech je vybudována na klienta

orientovaná terapie Carla Rogerse a další příbuzné směry humanistického proudu psychologie. (Kopřiva, 1997)

### **4.3 Od kontroly k pomoci v prostředí NZDM**

Mezi pomocí a kontrolou existuje jasná hranice, která je nepropustná. Dle Babické ovšem dochází k tomu, že oba přístupy se při práci v NZDM prolínají, a to bez ohledu na délku spolupráce. V počátcích práce s klientem v NZDM převažuje užívání kontroly. Sociální pracovník při prvním kontaktu seznamuje klienta s prostředím skrze poskytování nevyžádaných informací, jejichž vyslechnutí může být podmínkou pro vstup do zařízení. (Babická, 2008)

Nadchází období, které je slovy autorky typické testováním hranic a vymezováním pravidel. Porušování je obvyklé v prvopočátcích spolupráce. Klient zkouší, kam až může zajít, co mu bude povoleno a co ne. Pokud klient chce využívat služeb NZDM, nezbyvá mu než se přizpůsobit platným normám chování, jež jsou důležitá pro zachování bezpečného prostoru pro všechny zúčastněné včetně jeho. Důležitou roli při práci s pravidly hraje nejenom udělování sankcí, ale zejména poskytování výchovných intervencí. Sociální pracovník situace reflektuje, vysvětluje konkrétní pravidlo a upozorňuje na význam systému pravidel a sankcí. U tzv. kardinálních pravidel, které představují střízlivost, neagresivitu a ochranu majetku, se sociální pracovník omezuje na kontrolování jejich dodržování. Činí tak z toho důvodu, že se jedná o neměnná pravidla, o nichž nemůže klient spolurozhodovat. O takové intervenci můžeme hovořit jako o čistě kontrolní, neboť není od klienta vyžadovaná, je nevyhnutelná a užitečná. Klient se oproti pracovníkovi nachází v podřízené pozici. V odlišných případech může sociální pracovník vyzvat klienta k žádoucímu dialogu, který si klade za cíl reflektovat měnící se potřeby cílové skupiny. Možnost klienta spolurozhodovat o systému pravidel projevuje rovnocennost vztahu mezi ním a sociálním pracovníkem. Závěrem lze říci, že kontrola je nevyhnutelná především v počáteční fázi spolupráce, která je specifická upevnováním hranic vztahu mezi klientem a pracovníky, přesněji řečeno zařízením. Je-li prováděna správně, tzn. transparentně, stává se užitečnou. (Babická, 2008)

Na otázku, co se skrývá pod pojmem užitečnost, odpovídá Babická, která říká, že měřítkem užitečnosti se stává kvalita navázaného vztahu s klientem a jeho schopnost přijmout pomoc. Po překonání počátečního období dojde k ukotvení vztahu mezi

klientem a sociálním pracovníkem. Klient se ztotožňuje se zařízením, přijímá svou roli v opravdovém slova smyslu a začíná sdílet své každodenní radosti i starosti. Předmět rozhovoru se prohlubuje. Konverzace se dotýká citlivých témat, která se během spolupráce rozvíjejí a propojují. Způsob společné interakce je dán základní, rámcovou dohodou uzavřenou mezi klientem a zařízením. Rámcová dohoda určuje nejenom nabídku služeb zařízení, ale i oblasti, ve kterých se klient cítí reálně či potencionálně ohrožen. Podmínkou k uzavření dohody je vytvoření alespoň základního vztahu klienta k pracovníkům, což znamená pochopení smyslu a účelu zařízení. V této fázi získává pomoc reálnější rozměr. Pracovník vykresluje nabídku služby a klient je schopný o ní uvažovat, popřípadě ji přijmout. (Babická, 2008)

Překážkou ve spolupráci je dle autorky fakt, že klient nemusí být na nabídku pomoci připraven. To se děje v případě, kdy si nepřipouští své potíže nebo je pro něj představa změny ohrožující. Vlastní chování mu vyhovuje, nereflktuje rizika s ním spojená a pokud ano, tak jsou pro něj příliš vzdálená. V této fázi se od sociálního pracovníka očekává, že bude ovlivňovat žádoucí změnu v klientově vnímání vlastních obtíží a možností věci změnit. Pracovník klienta motivuje, čímž přebírá kontrolu. Činí tak, neboť vnímá klientovy způsoby chování za nepřijatelné, protože jsou v rozporu se společenskými normami. Zároveň si je vědom klientových možností a potenciálu věci změnit. Pracovníkova kontrolní intervence cílí na podnícení klientova uvažování a získání potřebného náhledu. Charakteristická je ambivalence s touto fází spojená. Ta se projevuje tím, že klient uvažuje o změně, kterou zároveň odmítá. Vhodně zvolené výchovné, resp. motivující intervence posouvají klienta do další fáze, která je příznačná jeho uvědoměním si, že skutečná změna může být i prospěšná. Zpozoruje-li pracovník tuto změnu v chování, je ideální čas k tomu začít nabízet pomoc. Klient totiž vyjádřil přání učinit změnu, i když její podoba je nejasná, čímž splnil zásadní podmínku pro nabízení pomoci. Proces dojednávání pomoci je zahájen pracovníkovou reakcí na klientovu zakázku. (Babická, 2008)

## **5 METODICKÁ ČÁST**

Předchozí teoretická část se věnovala nastínění problematiky užití pomoci a kontroly v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Výše zmíněné teoretické podklady se budou odrážet v následující kapitole, jež je zaměřena na metodickou část bakalářské práce. Pozornost je věnována vymezení hlavního cíle, dílčích cílů a formulaci výzkumných otázek. Kapitola dále uvádí zvolenou výzkumnou strategii či volbu a popis výzkumného souboru. Nastíněna je i organizace, ve které bylo výzkumné šetření realizováno, tedy NZDM Modrý pomeranč. V neposlední řadě je v kapitole konkretizován výzkumný problém a popsán proces získání a zpracování dat s ohledem na možná rizika.

### **5.1 Hlavní výzkumný cíl**

Hlavním výzkumným cílem (HVC) bakalářské práce je zjistit, jakým způsobem pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč pracují s pomocí a kontrolou. Hlavní výzkumný cíl je totožný s cílem celé práce a k jeho naplnění je zapotřebí si stanovit dílčí výzkumné cíle.

### **5.2 Dílčí výzkumné cíle**

Dílčí cíl č. 1 (DVC 1) se zaměřuje na to zjistit, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč rozumí rozdílům mezi pomocí a kontrolou.

Dílčí cíl č. 2 (DVC 2) mapuje, jaké mají pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč možnosti při užívání pomoci a kontroly.

Dílčí cíl č. 3 (DVC 3) zjišťuje, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč v praxi zdůvodňují užití pomoci a kontroly.

Dílčí cíl č. 4 (DVC 4) zkoumá na vybraných situacích, jak klienti NZDM Modrý pomeranč rozumí užití pomoci a kontroly ze strany pracovníků.



### 5.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

**Tabulka 3:** Transformační tabulka

| Hlavní výzkumný cíl (HVC)   | Dílčí výzkumné cíle (DVC)   | Tazatelské otázky (TO)   |
|---|---|--|
| <b>HVC:</b><br>Zjistit, jakým způsobem pracovníci/ pracovníce NZDM Modrý pomeranč pracují s pomocí a kontrolou. | <b>DVC 1:</b> Zjistit, jak pracovníci/ pracovníce NZDM Modrý pomeranč rozumí rozdílům mezi pomocí a kontrolou.      | <b>TO 1:</b> Jak rozumíte pojmu pomoc v kontextu sociální práce?   |
|   |   | <b>TO 2:</b> Jak rozumíte profesionálním způsobům pomoci dle Úlehly v kontextu sociální práce?   |
|   |   | <b>TO 3:</b> Jak rozumíte pojmu kontrola v kontextu sociální práce?  |
|   |   | <b>TO 4:</b> Jak rozumíte profesionálním způsobům kontroly dle Úlehly v kontextu sociální práce?   |
|   | <b>DVC 2:</b> Zjistit, jaké mají pracovníci/ pracovníce NZDM Modrý pomeranč možnosti při užívání pomoci a kontroly. | <b>TO 5:</b> Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč možnosti užití profesionálních způsobů pomoci dle Úlehly?   |
|   |   | <b>TO 6:</b> Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč legitimní postupy užití pomoci na podkladě metodik, etického kodexu a metodických porad s kolegy a vedoucí?   |
|   |   | <b>TO 7:</b> Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč možnosti užití profesionálních způsobů kontroly dle Úlehly?   |
|   |   | <b>TO 8:</b> Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč legitimní postupy užití kontroly na podkladě metodik, etického kodexu a metodických porad s kolegy a vedoucí? |
|   | <b>DVC 3:</b> Zjistit, jak pracovníci/ pracovníce NZDM Modrý pomeranč v praxi zdůvodňují užití pomoci a kontroly.   | <b>TO 9:</b> Kdy v rámci přímé práce v NZDM Modrý pomeranč užíváte pomoc? A proč?  |
|   |   | <b>TO 10:</b> Kdy v rámci přímé práce v NZDM Modrý pomeranč užíváte kontrolu? A proč?  |
|   | <b>DVC 4:</b> Zjistit na vybraných situacích, jak klienti NZDM Modrý pomeranč rozumí užití                          | <b>TO 11:</b> Jak probíhá přechod ze zájemce o službu k uživateli?   |
|   |   | <b>TO 12:</b> Jakým způsobem probíhá dojednávání toho, co chcete na klubu dělat, čemu se chcete věnovat?   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | pomoci a kontroly ze strany pracovníků. | <b>TO 13:</b> Jak na Vás působí klubová pravidla?  |
|  |   | <b>TO 14:</b> Jak můžete ovlivnit dění na klubu?   |
|  |   | <b>TO 15:</b> Jak vypadá rozhovor s pracovníkem?<br>Jakým způsobem s Vámi sociální pracovník hovoří? |

#### 5.4 Výzkumná strategie

Pro účely bakalářské práce jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, protože podle Reichela umožňuje nehlédnout na určitý fenomén v jeho přirozeném prostředí a utvářet jeho obraz v souhrnné podobě počínaje podob jeho spojitostí s dalšími hledisky (Reichel, 2009). Kvalitativní výzkum ve společenských vědách má dle Hendla rovnocenné postavení vůči ostatním formám výzkumu. Mezi výhody kvalitativní výzkumné strategie autor řadí například možnost studovat procesy, navrhovat teorie či příležitost získat detailní popis při zkoumání jedince, skupiny, události i fenoménu. Jako nevýhody dané výzkumné strategie Hendl uvádí náročnost provedení kvantitativní predikace, obtížnost testování hypotéz a teorie či vysoké časové nároky na potřebnou analýzu i sběr dat. (Hendl, 2016)

Jako výzkumnou metodu jsem určila polostrukturovaný rozhovor, někdy též označovaný jako rozhovor pomocí návodu či částečně řízený rozhovor. Důvody, proč jsem zvolila právě tuto výzkumnou metodu nejlépe stanovuje Reichel. Ten říká, že polostrukturovaný rozhovor nelpí na přesně stanoveném pořadí tazatelských otázek, umožňuje tazateli s citem obměňovat jejich formulaci, popřípadě pokládat doplňující dotazy. Polostrukturovaný rozhovor, který umožňuje vytvořit přirozenější kontakt mezi tazatelem a informantem s ohledem na zachování jisté míry formality, je jedním z nejvíce využívaných výzkumných metod. (Reichel, 2009)

#### 5.5 Volba a popis výzkumného souboru

Výběr informantů do bakalářské práce byl založen na metodě záměrného (účelového) výběru. Na tu Miovský pohlíží jako na jednu z nejvíce rozšířených metod výběru při aplikaci kvalitativního přístupu. Zmiňovaná metoda v sobě skrývá postup, kdy cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností. Stanovíme-li si dané kritérium, cíleně vyhledáváme pouze ty jedince, kteří jej splňují a zároveň se chtějí do výzkumu zapojit. (Miovský, 2006)

Nejprve jsem oslovila vedoucí NZDM Modrý pomeranč Mgr. Lucii Slámovou. S jejím souhlasem k realizaci výzkumného šetření bakalářské práce v daném středisku jsem dále oslovila jednotlivé informanty. Konkrétně jsem se dotazovala sociálních pracovníků a klientů NZDM Modrý pomeranč. Činila jsem tak za účelem naplnění hlavního výzkumného cíle. Kritérium výběru jsem zvolila na základě toho, že ve středisku NZDM Modrý pomeranč sama pracuji jako pracovník v sociálních službách na pozici terénního pracovníka. Zním organizační kulturu a jsem si vědoma toho, že se jedná o sociální službu, která je nakloněna k dalšímu rozvoji. Ten může spočívat právě v realizaci výzkumného šetření bakalářské práce.

Z oslovených informantů jich projevilo zájem o rozhovor celkem deset. Všichni informanti z řad pracovníků jsou sociální pracovníci, kteří působí v ambulantní formě služby, přičemž někteří z nich se v době výzkumu zaobírali i online formou. Do okruhu informantů jsem nezařadila pracovníky v terénní formě služby. Všichni informanti zastupující klienty NZDM Modrý pomeranč měli v době výzkumu uzavřenou smlouvu o poskytování služeb. Do výzkumného souboru nebyli zařazeni zájemci o službu. Přehled informantů, jež se zúčastnili výzkumného šetření, nabízí Tabulka č. 4: Výzkumný soubor I a Tabulka č. 5: Výzkumný soubor II.

**Tabulka 4:** Výzkumný soubor I

| <b>Informant</b> | <b>Pohlaví</b> | <b>Věk</b> | <b>Dosažené vzdělání</b> | <b>Pracovní pozice</b> | <b>Doba praxe v NZDM</b> |
|------------------|----------------|------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| I1               | Žena           | 25         | VŠ                       | Sociální pracovník     | 1,5 roku                 |
| I2               | Žena           | 24         | VŠ                       | Sociální pracovník     | 4 roky                   |
| I3               | Žena           | 26         | VŠ                       | Sociální pracovník     | 6 let                    |
| I4               | Muž            | 28         | VŠ                       | Sociální pracovník     | 4 roky                   |
| I5               | Žena           | 27         | VŠ                       | Sociální pracovník     | 6 let                    |

**Tabulka 5:** Výzkumný soubor II

| <b>Informant</b> | <b>Pohlaví</b> | <b>Věk</b> | <b>Doba docházení do NZDM</b> |
|------------------|----------------|------------|-------------------------------|
| I6               | Žena           | 11         | 2 měsíce                      |
| I7               | Muž            | 16         | 7 let                         |
| I8               | Žena           | 10         | 2 roky                        |
| I9               | Muž            | 13         | 3 roky                        |
| I10              | Žena           | 14         | 3 roky                        |

### **5.6 Popis organizace**

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč je jedním ze čtyř středisek, které zajišťuje organizace Salinger, z.s. Všechny garantované služby jsou poskytovány skrze ambulantní i terénní formu. V případě ambulantní formy se jedná o tři nízkoprahové kluby, které sídlí na Moravském Předměstí v Hradci Králové. Konkrétně se jedná o klub eSko pro klienty od 7 do 13 let, klub eSko pro klienty od 14 do 21 let, přičemž oba kluby jsou umístěny v ulici Selicharova, a klub eFko určený pro klienty od 9 do 17 let, jenž se nachází v ulici Formánkova. Na poslední uvedené adrese sídlí i vedení střediska NZDM Modrý pomeranč. (Zpráva o činnosti, 2021)

Terénní forma služby je realizována nejenom na Moravském Předměstí, ale i v centru města Hradec Králové. Pracovníci NZDM Modrý pomeranč se ve spolupráci s dalšími terénními službami zapojili do Mezioborové monitorovací skupiny, jejímž cílem je včasný záchyt osob nalézajících se v obtížné životní situaci. (Zpráva o činnosti, 2021)

Novinkou od roku 2021 je preventivní program Chyt' svou šanci, který NZDM Modrý pomeranč realizuje ve spolupráci s Orgánem sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD) Hradce Králové. Je určen pro děti a mladé lidi ve věku od 7 do 18 let. Preventivní program si zakládá na individuální práci v prostředí NZDM Modrý pomeranč. (Zpráva o činnosti, 2021)

Středisko NZDM Modrý pomeranč je součástí několika pracovních skupin, kterými například jsou ČAS, Pracovní skupina pro tvorbu Komunitního plánu, Tým pro děti

a mládež Hradec Králové, Pracovní skupina NZDM Královéhradeckého kraje aj. Dále středisko spolupracuje s praktikanty, stážisty a dobrovolníky. (Zpráva o činnosti, 2021)

### **5.7 Popis průběhu šetření**

Průběh výzkumného šetření se skládal z vícero částí. Nejprve jsem se věnovala studiu literatury, na jejímž základě jsem vytvořila teoretickou část bakalářské práce, stanovila hlavní výzkumný cíl a dílčí cíle, který jsem transformovala do tazatelských otázek. Po dokončení této fáze jsem mohla přistoupit k samotné realizaci výzkumného šetření bakalářské práce.

V průběhu měsíce února 2023 jsem pracovníky NZDM Modrý pomeranč poprosila o jejich spoluúčast na výzkumné části bakalářské práce. Na začátku měsíce března 2023 jsem realizovala pět rozhovorů s pracovníky. Mimo to jsem s pracovníky konzultovala otázky pro informanty z řad klientů NZDM Modrý pomeranč. Využila jsem jejich cenných rad z praxe a uzpůsobila jsem tazatelské otázky určené klientům do přívětivější podoby. Pracovníci nízkoprahových klubů následně sdělili klientům možnost zúčastnit se výzkumného šetření. Nabídku jich nakonec využilo pět.

Rozhovory byly realizovány v prostorách NZDM Modrý pomeranč. Před jejich zahájením jsem informantům předložila písemný informovaný souhlas. Poté, co jsem informanty seznámila s jeho obsahem a došlo k jeho podpisu, jsem postoupila k realizaci samotného polostrukturovaného rozhovoru. Nejprve jsem pokládala tzv. identifikační otázky a následně jsem kladla jednotlivé tazatelské otázky. V případě potřeby jsem otázky zopakovala či jejich znění uzpůsobila s ohledem na zachování jejich významu. Bylo-li to nutné, pokládala jsem i doplňující otázky. Celý rozhovor byl zvukově nahráván na mobilní telefon. Tento způsob jsem zvolila především s ohledem na vlastní preference. Nemám osobní zkušenost s prací s diktafonem. Nehledě na to, že mi přijde tato technologie překonaná a nevidím žádné překážky v tom, ji nahradit chytrým mobilním telefonem. Následně jsem nahraný zvukový záznam přepisovala do elektronické podoby. Vytvořené přepisy jsem využila k vyhodnocení získaných dat.

### **5.8 Způsob zpracování získaných dat**

Nedílnou součástí zpracovávání získaných kvalitativních dat je podle Reichela jejich transkripce. Nejčastěji se jedná o přepis z protokolů, audiozáznamů či videozáznamů do písemné formy, se kterou bude možné dále nakládat. Využila transkripci zvukového

záznamu do elektronické podoby, jež jsem si následně vytiskla. Poté jsem získaná data zpracovávala technikou kódování, kterou autor definuje jako rozdělování množin a souborů údajů na dílčí celky či segmenty a jejich pozdější pojmenování, rozdělování, popřípadě klasifikování a kategorizování. (Reichel, 2009)

## 5.9 Rizika

Vybraná metodologická rizika byla již zmíněna v kapitole věnované výzkumné strategii. Mimo ně bych ráda uvedla ještě vysokou časovou náročnost, jako jedno z možných rizik kvalitativní výzkumné strategie. Tyto vysoké nároky mohou nežádoucím způsobem ovlivnit realizaci výzkumného šetření. Informanti nemusí mít potřebné časové možnosti. Zároveň mohou být časovou náročností výzkumného šetření dopředu negativně ovlivněni, což se může promítnout v kvalitě získaných dat.

Při zpracovávání kvalitativních dat je třeba reflektovat možná etická rizika. Dle Miovského etická pravidla tvoří soubor různých aspektů. Jedním z nich je důvěryhodnost výzkumníka. Myslím si, že vzhledem k tomu, že v NZDM Modrý pomeranč pracuji jako pracovník v sociálních službách na pozici terénního pracovníka, jsem na informanty působila dostatečně důvěryhodně. Avšak dochází k potencionálnímu střetu zájmů. Tento aspekt jsem reflektovala. Výzkumná část bakalářské práce primárně cílí na ambulantní formu služby, a ne na terénní. S kolegy jsem hovořila o tom, že během výzkumného šetření zastávám pozici studenta. Sdělila jsem jim, že mají možnost, se po celou dobu rozhovoru na cokoliv doptat, nebo cokoliv sdělit tak, aby rovina student-pracovník zůstala zachována. (Miovský, 2006)

Při realizaci výzkumného šetření jsem využila i etických pravidel, které chrání účastníky výzkumu, a proto jsem vytvořila písemný informovaný souhlas. Ten Miovský definuje jako dokument, po jehož předčtení musí být informant srozuměn s povahou či důsledky výzkumného modelu, a zároveň si uvědomuje jaká rizika, klady i zápory z jeho účasti ve výzkumu vyplývají. Také jsem se při zpracovávání získaných výzkumných dat řídila zásadami ochrany osobních údajů. Došlo k anonymizaci informantů, čímž jsem eliminovala možnost zneužití výzkumných údajů. (Miovský, 2006)

## 6 VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ

Kapitola se věnuje popisu a interpretaci dosažených výsledků výzkumného šetření. Polostrukturované rozhovory jsem rozdělila dle dělení informantů z řad pracovníků NZDM Modrý pomeranč (DVC č. 1-3) a informantů ze zástupců klientů NZDM Modrý pomeranč (DVC č. 4). Toto dělení přirozeně vyplynulo z konceptu bakalářské práce. Při zpracovávání dat jsem postupovala systematicky. Vyhodnocovala jsem jednotlivé tazatelské otázky, jejichž shrnutí v rámci dílčích cílů čtenář nalezne v následujících podkapitolách.

### 6.1 DVC 1: Zjistit, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč rozumí rozdílům mezi pomocí a kontrolou

Dílčí cíl č. 1 (DVC 1) se zaměřuje na to zjistit, jaké mají pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč teoretické znalosti v oblasti pomoc a kontrola v sociální práci. Pro jeho zpracování jsem využila tazatelské otázky (TO) 1-4. Tazatelské otázky se zabírají tím, jak sociální pracovníci rozumí rozdílům mezi těmito principy. Tazatelské otázky si kladou za cíl odhalit, jak sociální pracovníci chápou pojmy pomoc a kontrola v kontextu sociální práce a jak rozumí profesionálním způsobům pomoci dle Úlehly v kontextu sociální práce. Důvod, proč jsem se rozhodla zkoumat právě tuto definovanou terminologii je ten, že se jedná o uznávané paradigma na akademickém poli Univerzity Hradec Králové. Daný dílčí cíl může být užitečnou zpětnou vazbou pro NZDM Modrý pomeranč. Získané výsledky výzkumného šetření mohou sloužit jako podklady pro metodický rozvoj střediska.

#### TO 1: Jak rozumíte pojmu pomoc v kontextu sociální práce?

Informanti ve většině (I1, I3, I4, I5) pojmu pomoc v kontextu sociální práce rozumí jako pomoci klientovi v jeho „nepříznivé sociální situaci“ (I1) (dále NSS). Dále vyplývá, že mají tento pojem spojen se spoluprací s klientem a jeho podporou. I2 uvádí, že sociální pracovník by měl při práci s klientem vystupovat „transparentně“. V neposlední řadě je zmíněn i klientův souhlas s nastavenou spoluprací. I4 vystihuje pomoc, jako „smysl sociální práce“. Informanti neměli problém s odpovídáním na danou otázku. To vypovídá o tom, že všichni mají potuchu o pojmu pomoc v kontextu sociální práce. Usuzuji, že daný názor získali díky vzdělání a organizační kultuře NZDM Modrý pomeranč. Ta pro představu zahrnuje metodické vedení, standardy kvality, ale i vhodné

nastavený systém individuálních i týmových supervizí a metodických či klientských intervizí. Více se tomuto tématu věnuje TO 6.

TO 2: Jak rozumíte profesionálním způsobům pomoci dle Úlehly v kontextu sociální práce?

Následující TO je rozdělena do čtyř bodů, které představují jednotlivé profesionální způsoby pomoci dle Úlehly, kterými jmenovitě jsou doprovázení, vzdělávání, poradenství a terapie. Někteří z informantů již po položení dané otázky uvádějí, že se s autorem v rámci studia na vysoké škole ani v přímé práci nesešli.

Doprovázení – Většina informantů (I2, I3, I5) vnímá pojem doprovázení jako dlouhodobou spolupráci s klientem. Sociální pracovník v rámci ní doprovází klienta na jeho „*cestě ke změně, k řešení*“ (I5) nebo „*k nasměrování na následnou pomoc*“ (I3). Jedná se tedy o doprovázení klienta jeho případem. Zbylí informanti (I1, I4) z řad pracovníků NZDM Modrý pomeřanč pojmu doprovázení rozumí jako reálnému poskytování doprovodu klientovi na místa, kam „*potřebuje a nechce tam jít sám či kam nemůže jít sám*“ (I4). Mezi místa určená k doprovodu informanti řadí úřad práce, lékaře i policii. Dle literatury došlo k záměně pojmů. Konkrétně se jedná o výměnu teoretického pojetí doprovázení dle Úlehly se službou, která je garantována v NZDM Modrý pomeřanč a nese název „*doprovod uživatele*“. Zpracované výsledky poukazují na již zmíněný fakt, že někteří z informantů doposud neznají literaturu od Úlehly. Přesto je rozkol ve výpovědích zajímavý, neboť se jedná o pracovníky z jednoho typu zařízení.

Vzdělávání – Nadpoloviční většina informantů (I1, I3, I5) se shoduje, že vzdělávání klienta může probíhat v různých oblastech. Konkrétně uvádějí pomoc v „*pohybu ve vzdělávacím systému*“ (I5) a poskytování informací z oblastí péče o domácnost, sexuality, zdravého fungování vztahů či pohybu ve společnosti. I4 a I5 se shodují v názoru, že vzdělávání by mělo být celoživotním procesem, jehož výsledkem bude, že se klient „*naučí učit se/vzdělávat se*“ (I4). Ze zpracovaných dat vyplývá, že informanti mají v této oblasti dostatečné znalosti. Rozumí danému pojmu, neboť se s ním pravidelně setkávají v rámci přímé práce v NZDM Modrý pomeřanč.

Poradenství – Téměř všichni informanti (I2, I3, I5) se shodují na tom, že poradenství je proces, kdy sociální pracovník poskytuje klientovi „*radu v tíživé situaci*“ (I3), se kterou sám nedokáže naložit. Výsledkem poradenského procesu je dle výpovědí I1 a I4 buď



„hledání a definování“ (I1) cesty vedoucí k cíli, anebo jasné „řešení či východisko“ (I4). Od I4 zaznívá i odpověď, že poradenství je „nástroj zaměřený na řešení“. Soulad ve výpovědích, který nastal dokládá, že informanti mají společné názory na dané téma. To dokazuje, že o tomto pojmu kolektivně hovoří, v první řadě v rámci intervizí a porad.

Terapie – Při definování pojmu terapie se výpovědi informantů do jisté míry rozcházejí. To může být způsobeno tím, že každý z informantů tíhne k různým odpovědím vzhledem k jeho dosavadní praxi či vzdělání. I1, I4, I5 se shoduje v tom, že terapie je zaměřena na „podporu a vyslechnutí klienta“ (I4) či na „stabilizaci jeho emocí i citů“ (I1).

### TO 3: Jak rozumíte pojmu kontrola v kontextu sociální práce?

Jednotlivé výpovědi informantů jsou různorodé. Spojovacím znakem, který uvedla většina z nich (I1, I3, I5) je, že kontrola představuje „dohled nad klientem“, jenž má svůj účel. Kontrola dle I3 vede klienta k plnění jeho povinností či dodržování domluvené zakázky, jedná se o „hnací motor“. I2 a I4 uvádějí, že kontrola nemusí být prováděna se souhlasem klienta, je „autoritativní až represivní“ a může mít „více podob“. Z výpovědí informantů vyplývá, že s definováním pojmu kontrola, měli větší obtíže než s vymezením termínu pomoc. Domnívám se, a některé výpovědi tuto domněnku podporují, že vzhledem k typu a principům služby, ve které informanti pracují, se s užíváním kontroly nesetkávají tak často, jako s nabízením pomoci. Z tohoto důvodu bylo odpovídání na danou TO náročnější, neboť vyžadovalo zamýšlení se nad problematikou, se kterou obvykle informanti v rámci NZDM Modrý pomeranč nepracují.

### TO 4: Jak rozumíte profesionálním způsobům kontroly dle Úlehly v kontextu sociální práce?

Tato tazatelská otázka je rovněž rozdělena do čtyř bodů, které reprezentují profesionální způsoby kontroly dle Úlehly. Konkrétně se jedná o opatrování, dozor, přesvědčování a vyjasňování. Jak už bylo řečeno výše, někteří informanti nemají doposud teoretickou ani praktickou zkušenost s literaturou od Úlehly. Z tohoto důvodu došlo k tomu, že někteří z nich odmítli odpovědět na danou TO, na což měli právo.

Opatrování – I1, I2 a I3 se v převaze shodují na tom, že opatrování mají asociováno s OSPOD, potažmo s funkcí veřejného opatrovníka. Říkají, že opatrování spočívá v tom, že sociální pracovník vstupuje do rodin a kontroluje jejich chod. I5 dodává, že opatrování představuje „měkčí nástroj oproti dozoru“. Odpovědi informantů jsou zajímavé,

především spojitost s OSPOD. K této asociaci pravděpodobně došlo na základě toho, že opatrování jako nejvíce kontrolní způsob dle Úlehly lze snadno propojit s institucionálním užitím moci, který je v tomto případě reprezentovaný OSPOD.

Dozor – Odpovědi informantů jsou nesourodé. Část z dotazovaných (I3, I4, I5) je v souladu s tím, že se jedná o průběžný „*dohlížetelský proces*“ (I3), který může být vykonáván skrze doptávání, plánování schůzek, domlouvání se na dalších krocích či telefonování. I4 dodává, že jej klienti mohou vnímat jako „*otravný*“, neboť narušuje jejich „*líný způsob uvažování*“. Někteří informanti (I1, I2) říkají, že neví odpověď na otázku. To může být zapříčiněno tím, že v pozici sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč nepracují s pojmem dozor v přímé práci. I1 pociťuje, že na jiné pozici v sociální práci by se s tímto pojmem setkával více.

Přesvědčování – V nadpoloviční většině se I2, I3 a I5 se shodují na tom, že přesvědčování „*vychází od pracovníka*“ (I2). Ten předává klientovi informace o tom, co by měl či neměl udělat pro zlepšení jeho NSS. Jedná se tedy o proces, který napomáhá ke změně v „*zacykleném*“ (I3) způsobu života či uvažování klienta. I4 uvádí, že přesvědčování je míněno v „*dobřem*“ a nejedná se o manipulaci, kterou informant vnímá v negativní konotaci. Z výpovědí informantů vyplývá, že si jsou vědomi toho, že transparentní užití kontroly ji činí užitečnou a prospěšnou pro klienta. Je patrné, že termín kontrola v nich nevyvolává negativní konotace.

Vyjasňování – Informanti odpovídali odlišně. Jistá shoda u I3, I4, I5 panuje v názoru, že vyjasňování vede k „*určitému cíli*“ (I4), kterým může být objasnění domluvených cílů, promluva o dodržování či nedodržování zakázky, dojednávání či nastavení nové spolupráce. I4 a I5 uvedli, že vyjasňování by mělo být činěno „*transparentně*“ a „*opakovaně*“. Od I1 a I2 zazněla odpověď „*nevím*“. Důvodem k tomu může být, že se v rámci studia na vysoké škole nesetkali s touto terminologií anebo ji již pozapomněli.

## **6.2 DVC 2: Zjistit, jaké mají pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč možnosti při užívání pomoci a kontroly**

Dílčí cíl č. 2 (DVC 2) mapuje, jaké mají pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč možnosti při užívání pomoci a kontroly. Při jeho zpracovávání jsou použita tazatelské otázky (TO) 5-8. Konkrétně TO č. 5 a 7 se ptají na možnosti užití profesionálních způsobů pomoci či kontroly dle Úlehly v praxi NZDM Modrý pomeranč. TO č. 6 a 8 se zabývají

tím, jaké jsou legitimní postupy užití pomoci či kontroly v prostředí NZDM Modrý pomeranč. Získaná zjištění mohou být přínosná nejen pro NZDM Modrý pomeranč, ale i pro ostatní nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, odbornou i laickou veřejnost, která se zabývá danou problematikou a v neposlední řadě pro studenty oboru sociální práce a příbuzných oborů.

TO 5: Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč možnosti užití profesionálních způsobů pomoci dle Úlehly?

Daná tazatelská otázka je rozdělena do čtyř bodů, které představují jednotlivé možnosti užití profesionálních způsobů pomoci dle Úlehly. Doslovně jimi jsou doprovázení, vzdělávání, poradenství a terapie. TO tentokrát nesměřuje k porovnání této terminologie se sociální prací, ale je zacílena na komparaci s možnostmi sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč.

Doprovázení – Všichni informanti udávají, že doprovázení má své zastoupení v NZDM Modrý pomeranč. Doprovázení má podle nich dvě roviny. První je poskytování „*reálného doprovodu*“ (I1) klientovi k lékaři, domů nebo do jiných služeb. Za tím si stojí I1, I2 a I4. Druhou rovinu reprezentuje doprovázení klienta jeho případem, kdy pracovník zastupuje roli „*průvodce či partáka*“ (I5). Toto uvádí I2, I3 a I5. Důvod, proč se výpovědi informantů rozcházejí, je obdobný jako u tazatelské otázky č. 2. Shledávám, že došlo k záměně teoretického pojetí doprovázení, jež stanovil Úlehla, se službou NZDM Modrý pomeranč, která nese název „*doprovod uživatele*“. To je zapříčiněno nejednotnou teoretickou znalostí tohoto pojmů u informantů, což je zajímavé vzhledem k tomu, že všichni pracují v jednom zařízení.

Vzdělávání – Všichni informanti se shodují na tom, že vzdělávání má své „*nezastupitelné místo*“ (I2) v NZDM Modrý pomeranč. Uvádějí, že vzdělávání klientů probíhá v různých oblastech. Třeba příprava do školy a na zaměstnání, mezilidské vztahy, sexualita, návykové látky, zdravý životní styl či fungování ve společnosti. Dle výpovědí informantů je patrné, že neměli problém s vymezením daného pojmu. To je odůvodněno tím, že vzdělávání je zpravidla každodenní součástí přímé práce v NZDM Modrý pomeranč. Pro informanty je tedy tento termín známý a snadno jej definují.

Poradenství – Všichni informanti uvádí, že poradenství je poskytováno na „*denní bázi*“ (I4). Většina (I1, I2, I3, I4) říká, že se jedná o poskytování rad klientovi v oblasti, na

kteřou sám nestačí. „*Vztahové trable*“ (I3), tedy oblast zdravého fungování mezilidských vztahů, zejména těch rodinných a kamarádských, jsou nejčastěji uváděnou oblastí, ve které informanti poskytují potřebné rady klientům. Důvod, proč je klienty preferována právě tato oblast, podle mého pramení z jejich touhy po jejím porozumění a naučení se v ní správně orientovat. Z výpovědí informantů je zřejmé, že obdobně jako u pojmu vzdělávání, neměli problém s uvedením odpovědi. To je opět zapříčiněno tím, že termín poradenství je pro ně zřetelný, neboť jej užívají na „*denní bázi*“.

Terapie – Všichni informanti se shodují v tom, že v NZDM Modrý pomeranč využívají pouze terapeutických prvků a činností. Konkrétně se může jednat o terapeutické malování nebo terapeutické karty (I1, I2). Také uvádějí (I1, I2, I3, I4, I5), že terapie jako taková nemůže být v NZDM Modrý pomeranč poskytována, a to z důvodu „*nedostatečného vzdělání*“ (I3) pracovníků. V případě, že by některý z klientů o ni jevil zájem, pracovníci jej přesměřují na jiného „*odborníka*“ (I5). Shoda, která panuje ve výpovědích informantů budí zájem. Ukazuje se, že o terapii kolektivně hovoří, například v rámci porad či intervizí. Možnosti, které může pracovník NZDM Modrý pomeranč v této oblasti využít, jsou také vymezeny v metodikách střediska. Zohledněn v nich je typ služby a odbornost sociálních pracovníků.

TO 6: Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč legitimní postupy užití pomoci na podkladě metodik, etického kodexu a metodických porad s kolegy a vedoucí?

Z výpovědí většiny informantů (I1, I3, I4, I5) vychází, že v NZDM Modrý pomeranč nepracují s terminologií pomoc a kontrola, přesto mají dobře nastavený systém který, ač ne doslovně, určuje, jak se má sociální pracovník v různých situacích zachovat (kdy pomáhat a kdy užít kontrolu). I2, I3, I4 i I5 uvádějí „*metodiky*“ (I5) zabývající se poskytovanými službami, jednáním se zájemcem o službu, uzavíráním smlouvy a individuálními plány, nouzovými nebo havarijními situacemi i systémem zaškolování. Dále I1, I2, I4 a I5 zmiňují možnost využít týmové či individuální „*supervize*“ (I5) či metodické i klientské „*intervize*“ (I5). Z výpovědí informantů je patrné, že mají mnoho možností a strategií, jak zacházet s prvkem pomoci v prostředí NZDM Modrý pomeranč. To jim napomáhá ve výkonu sociální práce. Mají jistoty, na které se v případě potřeby mohou obrátit. Jsou si vědomi toho, že hranice mezi pomocí a kontrolou je obecně

v nízkoprahových službách tenká. Přesto ji vnímají a dokáží s ní adekvátním způsobem nakládat.

TO 7: Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč možnosti užití profesionálních způsobů kontroly dle Úlehly?

Při zpracování tazatelské otázky č. 7 se naposledy setkáváme s přehledným rozdělením do čtyř bodů, které představují možnosti užití profesionálních způsobů kontroly dle Úlehly. Jsou jimi opatrování, dozor, přesvědčování a vyjasňování.

Opatrování – Nedošlo k tomu, že by se většina informantů shodla na tom, zda je či není opatrování zastoupeno v NZDM Modrý pomeranč. Odpovědi se liší především z toho důvodu, že mezi pracovníky nepanuje shoda v teoretické znalosti vybraných pojmů.

Dozor – Většina informantů (I2, I3, I4, O5) uvedla, že dozor je využíván v NZDM Modrý pomeranč. Ovšem I2 a I3 dodali, že je tomu tak pouze v rámci programu Chyt' svou šanci. I4 a I3 uvedli, že i v rámci nízkoprahových klubů je využíváno dozoru ze strany pracovníků především nad dodržováním „klubových pravidel“ (I4) či „plněním zakázky“ (I4). Informanti reflektují možnosti, které jim NZDM Modrý pomeranč nabízí. Jsou si vědomi toho, že dozor, až na specifický program Chyt' svou šanci, nemohou uplatňovat mimo zdi zařízení. To dokládá fakt, že informanti mají i dispozici vhodné metodické vedení, které je podporuje při výkonu sociální práce.

Přesvědčování – Většina informantů (I2, I3, I4, I5) se shoduje v názoru, že přesvědčování je zastoupeno v NZDM Modrý pomeranč. Rozkol je přítomen ve frekvenci jeho užívání. I3 a I5 uvádějí, že přesvědčování je využíváno „velmi často“ (I5) a I2, I4 říkají, že jej používají „málokdy“ (I2). Fakt, že se informanti rozcházejí v četnosti užívání přesvědčování, je přirozený. Odvíjí se to nejenom od osobnostního nastavení pracovníka, ale i od specifík cílové skupiny, která dochází do NZDM Modrý pomeranč. Informanti jsou totiž pracovníci, kteří primárně působí v jedné ze tří provozoven ambulanti formy služby. Každá z nich má své zvláštnosti, které jsou nastíněny v podkapitole věnované popisu organizace.

Vyjasňování – Všichni informanti se shodují na tom, že vyjasňování má své oprávněné místo v NZDM Modrý pomeranč. Většina (I1, I2, I3, I4) uvádí, že je skrze něj kontrolováno „dodržování pravidel“ (I1) na klubu a „plnění zakázky“ (I4). Shoda, která

panuje ve výpovědích informantů, je zapříčiněna nejenom dobrým metodickým vedením NZDM Modrý pomeranč.

TO 8: Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč legitimní postupy užití kontroly na podkladě metodik, etického kodexu a metodických porad s kolegy a vedoucí?

Všichni informanti se shodují na tom, že pro kontrolu platí využívání stejných legitimních nástrojů, jako pro pomoc. Většina informantů (I3, I4, I5) se shoduje v názoru, že všechny zmíněné nástroje v sobě skrývají jak pomoc, tak kontrolu. Podle nich záleží na tom, jak k nástroji „*pracovník přistupuje*“ (I5) a jak jej chce využít. I2 a I4 dodávají, že v NZDM Modrý pomeranč mají zpracovanou metodiku, která se věnuje „*pravidlům a sankcím*“ (I4). Dále I2 uvedl i „*povinnosti pracovníka a klienta*“. Možnosti, kterých si jsou informanti vědomi, nabízejí možnost pracovat s principy pomoci a kontroly efektivním způsobem. Informanti mají k dispozici nástroje, které jim pomáhají při výkonu sociální práce.

Na doplňující otázku, která se ptala na to, jak pracovníci NZDM Modrý pomeranč nakládají s oznamovací povinností, I3, I4 a I5 odpověděli tak, že je pro ně „*závazná*“ (I4), neboť ji určuje „*zákon*“ (I5) a nejsou z ní vyjmuti, i když pracují v rámci „*anonymní služby*“ (I4). I1, I2, I3 a I5 dodávají, že s oznamovací povinností pracují „*transparentně*“ (I5). Klienta s ní „*seznamují*“ (I1) a vysvětlují mu ji skrze „*konkrétní příklady*“ (I2). Z výpovědí informantů je patrné, že umí vhodným způsobem užívat kontrolu, neboť se pro klienty stává užitečnou. To dokládá, že informanti jsou schopni v praxi sociální práce využít všech legitimních postupů, které uvedli výše.

### **6.3 DVC 3: Zjistit, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč v praxi zdůvodňují užití pomoci a kontroly**

Dílčí cíl č. 3 (DVC 3) zjišťuje, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč v praxi zdůvodňují užití pomoci a kontroly. K jeho zpracování jsem využila tazatelských otázek (TO) č. 9, 10. Výsledky budou zajímavé nejen tím, že poukáží na to, jaké zastoupení mají principy pomoci a kontroly v NZDM Modrý pomeranč. Přínos daného dílčího cíle nacházíme v zajímavosti získaných dat, které mohou sloužit jako cenný informační zdroj nikoliv jen pro odbornou veřejnost.

TO 9: Kdy v rámci přímé práce v NZDM Modrý pomeranč užíváte pomoc?

A proč?

Všichni informanti se shodují na tom, že pomoc má v NZDM Modrý pomeranč větší zastoupení než kontrola. Dodávají, že pomoc užívají „*neustále*“ (I4), v rámci „*každého kontaktu*“ (I2). I2, I3 a I5 uvádějí, že při příchodu klienta do služby se ho ptají na to, s čím dnes přichází, čímž poodhalí jeho zakázku a s čím mu mohou pomoci. I4 říká, že za pomocné prvky označuje i „*práci s emocemi*“ klienta a jeho „*oceňování*“. Myslím si, že důvodem, proč má pomoc větší zastoupení v NZDM Modrý pomeranč je fakt, že jako jiné nízkoprahové služby je založeno na principu dobrovolnosti. Ta značně určuje hranice sociálních pracovníků. I5 k tomuto dodává, že postavení NZDM v systému sociálních služeb je „*nejasně definované*“.

TO 10: Kdy v rámci přímé práce v NZDM Modrý pomeranč užíváte kontrolu?

A proč?

Informanti se shodují na tom, že kontrola má své oprávněné místo v NZDM Modrý pomeranč. I1, I3 a I5 řekli, že pomoc a kontrola „*jde ruku v ruce*“ (I3), přičemž o tom, který z principů bude využíván rozhoduje pracovník. Podle I2 je kontrola potřebná pro zachování funkčních hranic bezplatné služby tak, aby nedošlo k jejímu „*zneužití*“. Většina informantů (I1, I2, I3, I4) se shodují na tom, že kontrolu uplatňují především v situacích, které se týkají „*porušování pravidel*“ (I4) nízkoprahových klubů a případného udělování „*sankcí*“ (I4). Dále je hojně využíváno „*vyjasňování*“, a to především v momentech, kdy se sociální pracovník potřebuje vyhranit proti chování klienta. Z výpovědí je patrné, že termín kontrola je pro informanty nezvyklý. V NZDM Modrý pomeranč s ním doslovně nepracují, mají odlišnou terminologii, která vychází z organizační kultury. Přesto informanti byli schopni reflektovat, kdy v rámci přímé práce v NZDM Modrý pomeranč užívají kontrolu.

#### **6.4 DVC 4: Zjistit, jak klienti NZDM Modrý pomeranč rozumí užití pomoci a kontroly ze strany pracovníků**

Dílčí cíl č. 4 (DVC 4) zkoumá na vybraných situacích, jak klienti NZDM Modrý pomeranč rozumí užití pomoci a kontroly ze strany pracovníků. Při zpracovávání tohoto dílčího výzkumného cíle jsem využila TO č. 11-15. Pro výzkum byly s ohledem na teoretickou část bakalářské práce zvoleny typické situace, které jsou pro informanty z řad

klientů NZDM Modrý pomeranč dobře srozumitelné. Formulace tazatelských otázek v rámci tohoto dílčího cíle je také uzpůsobena potřebám dotazovaných. Zapojení klientů NZDM Modrý pomeranč do výzkumného šetření je klíčové pro získání komplexního pohledu na danou problematiku. Především poukáže na odlišné mínění. Získané výsledky budou užitečnou zpětnou vazbou pro pracovníky NZDM Modrý pomeranč. Dále poskytnou zajímavý pohled na celou problematiku všem, kteří o ni mají zájem.

#### TO 11: Jak probíhá přechod ze zájemce o službu k uživateli?

Výpovědi informantů jsou různorodé. Někteří z nich (I6, I9) se shodují na tom, že podmínka, pro přechod ze zájemce o službu na uživatele, tkví v absolvování „pokecu“ (I6). Jedná se o soukromý rozhovor klienta s pracovníkem v „pokecovně“ (I9) (místnosti, k tomu určené), kde společně hovoří o klientově zakázce. Všichni informanti dodávají, že před samotným „pokecem“ (I6) probíhalo ještě seznamování se s pracovníky, prostorem klubu a jeho nabídkou. Různorodost ve výpovědích může být zapříčiněna tím, že někteří informanti dochází do NZDM Modrý pomeranč již několik let, a proto si dané období nemusí absolutně pamatovat.

#### TO 12: Jakým způsobem probíhá dojednávání toho, co chcete na klubu dělat, čemu se chcete věnovat?

Z výpovědí většiny informantů (I6, I7, I9, I10) vyplývá, že dojednávání toho, co chtějí na klubu dělat, je závislé na komunikaci s pracovníkem. Jednoduše uvádějí „zeptám se“ (I10). Příkladem může být, když si chce klient zahrát deskovou hru. Zeptá se tedy pracovníků a ostatních klientů, jestli s ním budou hrát. Tak jednoduché to je. Z výpovědí informantů je patrné, že mají dobrý vztah se sociálními pracovníky a nebojí se s nimi sdílet jejich přání či potřeby.

#### TO 13: Jak na Vás působí klubová pravidla?

Všichni informanti se shodují na tom, že klubová pravidla na ně působí „fajn“ (I6) či „dobře“ (I7). Nemají problém s tím je dodržovat, protože podle některých z nich se jedná o běžná pravidla, která by měl dodržovat každý. I7 dodává, že jich není přešršel a že jsou podobná jako ve škole. K tomu, jak by to v nízkoprahovém klubu vypadalo, kdyby tam nebyla pravidla, se I6, I7, I8 a I10 vyjádřili tak, že by nastal „chaos“ (I7), mluvilo by se „sprostě“ (I8) a nikdo by k sobě nebyl ohleduplný. Výpovědi informantů ukazují, že i kontrolní prvek v podobě klubových pravidel je jimi vnímán v pozitivní konotaci. To je



důkazem o tom, že pracovníci NZDM Modrý pomeranč dokáží transparentním způsobem užívat kontrolu, čímž jí činí užitečnou.

#### TO 14: Jak můžete ovlivnit dění na klubu?

Všichni informanti se shodují na tom, že mohou svůj názor prosadit skrze „zeptání se“ (I9) pracovníka. Shoda v uvažování informantů svědčí o tom, že mají pevný a rovnocenný vztah se sociálním pracovníkem. To dokládá i odpověď I6, ve které zaznívá, že může sdílet s pracovníkem i to, že se mu nelíbí jeho počínání. Mezi další možnosti, jak lze ovlivnit dění na klubu I6 a I7 uvádí i „knihu přání a stížností“ (I7), do které mohou libovolně zapisovat své myšlenky či zapojení se do klubové „challenge“ (I7) (anglicky výzva). Jedná se o soubor aktivit na určité téma v rámci jistého časového rozmezí (až půl roku). Klienti se mohou zapojit nejen do výběru tématu, ale i do tvorby samotných aktivit. Vytvořený bezpečný prostor, který slouží nejenom k realizaci klientských aktivit, potvrzuje, že pracovníci NZDM Modrý pomeranč v přímé práci nakládají vhodným způsobem s principem pomoci, ale i kontroly.

#### TO 15: Jak vypadá každodenní rozhovor s pracovníkem? Jakým způsobem s Vámi sociální pracovník hovoří?

Informanti (I6, I8, I10) ve většině uvádějí, že s pracovníkem hovoří o hlubších tématech, když chtějí sami, pracovníci je do pokecu „nenutí“ (I6). Pracovník klienta nejprve „vyslechne“ (I10) a poté mu poskytuje „rady“ (I10), jak se situací naložit či jak ji napravit. Popřípadě klienty „motivuje“ (I8) k další činnosti. I6 a I10 dodávají, že radami se „nemusí řídit“ (I6), je na nich, jak s nimi naloží. Výpovědi informantů dokládají, že pracovníci během každodenních rozhovorů s klienty pracují skrze nabízení pomoci. To se shoduje s výpověďmi pracovníků v rámci tazatelských otázek č. 5 a č. 9.

### **6.5 Shrnutí dílčích výzkumných cílů**

#### Shrnutí DVC 1: Zjistit, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč rozumí rozdílům mezi pomocí a kontrolou

Celkové shrnutí tazatelských otázek vážících se k prvnímu dílčímu cíli je následovné. Pojmeme pomoc pracovníci NZDM Modrý pomeranč mají v nadpoloviční většině spjatý s pomocí vystoupit klientovi z jeho nepříznivé sociální situace. Pomoc pro ně představuje podporu a spolupráci s klientem s využitím transparentního přístupu. Protikladem je

pojem kontrola, jenž si informanti nejčastěji asociují s dohledem, a to například ve spojitosti s OSPOD. Podle jejich názoru s kontrolou nemusí klient vždy souhlasit a může narušovat jeho stereotypní způsob života, představuje tedy jakýsi hnací motor.

Přistoupíme-li ke shrnutí tazatelských otázek, které se zaobíraly profesionálními způsoby užití pomoci či kontroly dle Úlehly, zjistíme, že někteří informanti doposud nemají zkušenost s touto terminologií. Nesetkali se s ní ani v rámci studia na vysoké škole, ani v praxi sociální práce. Došlo tedy k tomu, že v některých případech odmítli odpovídat, neboť neznali teoretickou definici vybraných pojmů. Konkrétně u termínu dozor a vyjasňování dvakrát zazněla odpověď od informantů, že neznají jejich teoretickou definici. V případě termínu přesvědčování byla tato výpověď řečena jednou.

Podíváme-li se na výpovědi informantů, které se váží na profesionální způsoby pomoci dle Úlehly, zjistíme, že doprovázení mají informanti ve většině spojeno s dlouhodobou spoluprací s klientem. Sociální pracovník jej doprovází na jeho cestě vedoucí ke zlepšení NSS. U termínu vzdělávání se informanti nejčastěji shodovali na tom, že může probíhat v rámci různých oblastí. Podle některých by se mělo jednat o celoživotní proces, ve kterém hraje důležitou roli motivace klienta. Poradenství je podle většiny informantů založeno na poskytování rad klientovi, který si sám v tíživé situaci nedokáže poradit. Výsledkem poradenského procesu může být dle odpovědí buď východisko, anebo definování si kroků vedoucích k cíli. Pojem terapie podle nadpoloviční většiny informantů představuje nabídku podpory a vyslechnutí.

V rámci DVC 1 se informanti vyjádřili i k profesionálním způsobům kontroly dle Úlehly. Pojem opatrování si většina odpovídajících asociuje s OSPOD či přímo s funkcí veřejného opatrovníka. U dozoru dochází ke shodě v názoru, že sociální pracovník dozoruje nad klientem průběžným dohlížitelským způsobem. Někteří informanti dodávají, že sociální pracovník může zastávat roli jakéhosi hlídače. Většina dotázaných říká, že přesvědčování je proces, jenž má napomoci zacyklenému klientovi ke změně. Motivace přitom vychází od pracovníka. K vyjasňování se informanti vyjádřili nejednoznačně. Jistá shoda panuje v tom, že jej lze užít při vyjasňování cílů spolupráce.

## Shrnutí DVC 2: Zjistit, jaké mají pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč možnosti při užívání pomoci a kontroly

V rámci druhého dílčího cíle docházíme k závěrům, že informanti v rámci své práce v NZDM Modrý pomeranč využívají celou škálu legitimní nástrojů či postupů, které jim napomáhají pracovat v kontextu pomoci či kontroly. Dle jejich většinových výpovědí se dozvídáme, že v zařízení nepracují s přímou terminologií „*pomoc a kontrola*“. Řídí se vlastní organizační kulturou. Informanti nejčastěji zmiňují využívání metodik, jež se specializují na definování různých oblastí, do kterých se promítá i nabízení pomoci či přebírání kontroly. Konkrétně byly uvedeny metodiky zabývající se definováním poskytovaných služeb, jednáním se zájemcem o službu, uzavřením smlouvy a individuálním plánováním, nouzovými nebo havarijními situacemi, systémem zaškolování a v neposlední řadě vytyčením pravidel a sankcí. Dále informanti uvedli možnost využít týmové či individuální supervize či metodické i klientské intervize. Zmíněn byl i Etický kodex sociálního pracovníka a Etický kodex organizace Salinger, z.s., možnost hospitace vedoucí či konzultace v rámci dvojice pracovníků v daném programu. U všech těchto legitimních nástrojů či postupů, kterými se mohou pracovníci v NZDM Modrý pomeranč řídit, se informanti ve většině shodují na tom, že záleží na nich, jak s nimi naloží, zda budou pracovat v kontextu pomoci či kontroly. Zmiňované nástroje či postupy obsahují oba principy. Mimo to se informanti vyjádřili i k oznamovací povinnosti, kterou považují za užitečný a potřebný nástroj kontroly.

Podíváme-li se na výpovědi informantů, které se zaobírají profesionálními způsoby pomoci a kontroly dle Úlehly, zjistíme, že v NZDM Modrý pomeranč má své oprávněné zastoupení doprovázení, vzdělávání a poradenství. U terapie se dotazovaní shodují na tom, že v rámci přímé práce využívají pouze vybraných terapeutických prvků a metod. Činí tak s ohledem na jejich vzdělání a typ služby, ve které pracují. V případě potřeby klienty přesměrovávají na odborníky. U opatrování a dozoru nedošlo ve výpovědích informantů ke shodě v názoru, zda patří do NZDM Modrý pomeranč či nikoliv. Odpovědi jsou nesourodé, někteří informanti říkají, že neví. Ovšem u přesvědčování a vyjasňování se dotazovaní shodují na tom, že jej využívají v rámci přímé práce s klienty. Informanti svá stanoviska dokládají konkrétními příklady z praxe v NZDM Modrý pomeranč.

### Shrnutí DVC 3: Zjistit, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč v praxi zdůvodňují užití pomoci a kontroly

Tazatelské otázky vážící se ke třetímu výzkumnému dílčímu cíli po vyhodnocení ukazují, že informanti v rámci přímé práce využívají pomoc pravidelně během každého kontaktu. Pracovníci zjišťují zakázku klienta, ptají se, jaká má očekávání, co si chce z kontaktu odnést. Mezi nejčastěji poskytované formy pomoci informanti řadí poradenství, vzdělávání a nabídku trávit volný čas smysluplným způsobem. Klienti často přicházejí do NZDM Modrý pomeranč, neboť hledají pomoc s tíživou situací, se kterou si sami nedokáží poradit. Pracovníci na tuto zakázku odpovídají skrze poskytování rad. Někdy působí i v roli mediátora. Užívání pomoci si informanti zdůvodňují na základě dobrovolnosti a nízkoprahovosti služby. Klienti mohou do služby docházet libovolně na základě vlastní motivace, sociální pracovník jim poskytuje podporu, náhled, motivaci a možnost sdílení. Nízkoprahové služby jsou v principu založeny jako pomáhající organizace.

Kompetence sociálního pracovníka k užití kontroly jsou omezené principy služby, přesto dle výpovědí informantů má i ta své oprávněné místo v NZDM Modrý pomeranč. Dotazovaní se shodují na tom, že kontrola je důležitá pro zachování funkčnosti služby. Bez hranic a mantinelů by mohlo docházet k jejímu zneužívání. Někteří informanti dodávají, že kontrola je nástrojem, jak klienty dovést ke změně v jejich NSS. V NZDM Modrý pomeranč pracovníci nejčastěji využívají kontrolu ve formě ustanovených pravidel a sankcí. Dodávají, že i vyjasňování zde má své opodstatněné místo. Panuje shoda v názoru, že sociální práce představuje soulad pomoci a kontroly. Samozřejmě s ohledem na typ sociální služby či instituce převažuje jeden princip nad druhým. Přesto neleze ani jeden opomenout.

### Shrnutí DVC 4: Zjistit na vybraných situacích, jak klienti NZDM Modrý pomeranč rozumí užití pomoci a kontroly ze strany pracovníků

Na tazatelské otázky v rámci čtvrtého dílčího cíle odpovídali informanti z řad klientů NZDM Modrý pomeranč. Z jejich výpovědí vyplývá, že pomoc i kontrola je jim předkládána transparentním způsobem. Informanti mají dobrý partnerský vztah se sociálním pracovníkem, důvěřují mu a nebojí se s ním sdílet svá očekávání, potřeby či tužby. Toto tvrzení dokládají odpovědi informantů, kde se zmiňují o tom, že se mohou

podílet na tvorbě programu v nízkoprahovém klubu, rozumí přechodu ze zájemce o službu k uživateli a procesu dojednávání zakázky. Mimo to znají nástroje, jak mimo promluvu s pracovníkem mohou ovlivnit dění v nízkoprahovém klubu (kniha přání). Informanti dále říkají, že pracovníci s nimi hovoří pohodovým a klidným způsobem. Mají volnost rozhodnutí v tom, zda pracovníkovy rady využijí či nikoliv. Ke klubovým pravidlům se dotazovaní vyjadřují tak, že je shledávají jako účelná. Nevadí jim je dodržovat, protože se jedná o základy společenského chování a není jich nadbytečné množství. Bez pravidel by podle nich nastal v nízkoprahovém klubu chaos, bylo by přítomno vulgární a neohleduplné chování, což by nechtěli. Celkově lze říci, že informanti využívají nabídku pomoci ze strany sociálních pracovníků. Kontrola je pro ně potřebná a účelná.

### **6.6 Shrnutí hlavního výzkumného cíle**

Hlavním výzkumným cílem (HVC) bakalářské práce je zjistit, jakým způsobem pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč pracují s pomocí a kontrolou. HVC je totožný s cílem celé práce a k jeho naplnění je zapotřebí vyhodnotit dílčí výzkumné cíle, respektive jednotlivé tazatelské otázky. To se podařilo skrze transkripci zvukového záznamu polostrukturovaných rozhovorů do elektronické podoby. Získaná data byla následně zpracována technikou kódování. Z vyhodnocených dat je patrné, že se podařilo naplnit HVC. Podařilo se zjistit, jakou mají pracovníci NZDM Modrý pomeranč teoretickou znalost pomoci a kontroly a jak rozumí rozdílům mezi těmito pojmy. Ukázalo se, jaké mají pracovníci NZDM Modrý pomeranč možnosti při užívání pomoci a kontroly. Dále vyšlo najevo, jaké jsou podle informantů důvody k tomu použít pomoc či kontrolu v praxi sociální práce v NZDM Modrý pomeranč. V neposlední řadě se zjistilo, jak klienti NZDM Modrý pomeranč rozumí užití pomoci a kontroly ze strany pracovníků. Toto jsou nejdůležitější poznatky, které poskytují komplexní pohled na celou problematiku a vedou k naplnění HVC.

## ZÁVĚR A DISKUSE

Bakalářská práce se zabývá problematikou pomoci a kontroly z pohledu pracovníků a klientů Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč. Cíl bakalářské práce zjišťuje, jakým způsobem pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč pracují s pomocí a kontrolou. K jeho naplnění bylo třeba vyhodnotit hlavní výzkumný cíl a dílčí výzkumné cíle, respektive jednotlivé tazatelské otázky. Byla využita kvalitativní výzkumná strategie, která se osvědčila, neboť mi umožnila zkoumat mnoho aspektů dané problematiky u poměrně malého počtu informantů. Výsledky dat sebraných na základě této výzkumné strategie napomohly k porozumění tématu nabízení pomoci a užití kontroly v prostředí NZDM. Jako výzkumnou metodu jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor, protože je specifický v užití tazatelských otázek. Ty jsou dopředu vypracovány, jejich struktura je jasná, ovšem jejich pořadí není striktně stanoveno. Během polostrukturovaného rozhovoru lze znění tazatelských otázek upravit tak, aby byly pro informanty co nejvíce pochopitelné, samozřejmě je tak činěno s ohledem na zachování jejich významu. Je možné pokládat i doplňující otázky, což jsem využila. Vzhledem k těmto vlastnostem dané výzkumné metody ji považuji za vhodně zvolenou. Možná rizika mohla nastat ve střetu zájmů mezi informanty a výzkumníkem. Tohoto jsem si byla vědoma a učinila jsem kroky, které napomohly k tomu, aby ke zmiňovanému střetu nedošlo.

Při vyhodnocování získaných výzkumných dat došlo k následujícím zjištěním. Nejprve byl reflexi podroben první dílčí výzkumný cíl (DVC 1), který obsahoval čtyři tazatelské otázky. Ty se nejprve ptaly na to, jak informanti z řad pracovníků v NZDM Modrý pomeranč rozumí pojmům pomoc a kontrola v kontextu sociální práce. Vyšlo najevo, že informanti dokáží oba pojmy dobře teoreticky vymezit, a to s ohledem na jejich vzájemné rozdíly. Další dvě tazatelské otázky se zabíraly tím, jak informanti rozumí profesionálním způsobům pomoci a kontroly, které definoval Úlehla (2007). Někteří informanti uvedli, že s danou terminologií nemají doposud žádnou zkušenost, přesto se u některých pojmů pokusili o jejich formulování. Při porovnání dosažených zjištění s teoretickými východisky reprezentovanými v teoretické části bakalářské práce docházíme k názoru, že některé pojmy, především profesionální způsoby kontroly, informanti nedokázali detailněji formulovat. Jejich odpovědi obsahují věcný teoretický základ, na kterém lze stavět. Rozumím tomu, že se informanti z řad pracovníků v NZDM

Modrý pomeranč buď s terminologií vůbec nesetkali, anebo ji již pozapomněli. To je pochopitelné vzhledem k tomu, že se s tímto v praxi sociální práce nepracuje, což také vyplývá ze zpracovaných výzkumných dat. Informantům doporučuji zůstat v kontaktu s danou literaturou, neboť ji shledávám za užitečnou při výkonu sociální práce.

Druhý dílčí výzkumný cíl (DVC 2) obsahoval čtyři tazatelské otázky, které se zabíraly profesionálními způsoby pomoci a kontroly dle Úlehly (2007). Tentokrát směřovaly k tomu zjistit, jaké jsou možnosti jejich užití v NZDM Modrý pomeranč. Z výsledků zpracovaných výzkumných dat vyplynulo, že doprovázení, vzdělávání a poradenství má v zařízení své oprávněné místo. Terapie jako taková zde využívaná není, používají se pouze vybrané prvky a metody. Informanti se dále shodují na tom, že vyjasňování, přesvědčování a dozor jsou aplikovány v NZDM Modrý pomeranč. Zbylé tazatelské otázky se zaměřovaly na to, zjistit jaké jsou v zařízení legitimní postupy užití pomoci a na podkladě metodik, etického kodexu a metodických porad s kolegy a vedoucí. Zjišťujeme, že pracovníci NZDM Modrý pomeranč mají mnoho nástrojů či postupů, které jim slouží k tomu zjistit, zda v přímé práci přebírají kontrolu či nabízejí pomoc. Přičemž se shodují na tom, že záleží na pracovníkovi, jak nástroj či postup využije. Toto je v souladu s uvedenou literaturou. Zjištěné výsledky jsou obšírné a doporučila bych je jako vhodnou oblast k dalšímu zkoumání. Věřím, že výzkumná zjištění napomohou k dalšímu rozvoji NZDM Modrý pomeranč.

Třetí dílčí výzkumný cíl (DVC 3) obsahoval dvě tazatelské otázky, které se ptaly na to, kdy informanti v rámci přímé práce užívají pomoc anebo kontrolu. Potažmo, co je k tomu vede. Z výpovědí informantů vyplynulo, že oba principy jsou v rámci přímé práce informanty využívány. Nabízení pomoci má ovšem převahu nad užíváním kontroly. Myslím si, že je tento poměr oprávněný, a to vzhledem k typu služby, o které hovoříme. Významnou roli hrají anonymita, nízkoprahovost a dobrovolnost služby. To jsou hlavní důvody k tomu, proč má kontrola v nízkoprahových službách omezené pole působnosti. Přesto se na ni nesmí napomínat, neb je důležitá pro zachování funkčnosti služeb, vytyčení jejich hranic či mantinelů. Zjištěné výsledky odpovídají teoretickým východiskům uvedených v teoretické části bakalářské práce. Způsob užívání kontroly a nabízení pomoci odpovídá popisu od Babické (2008). Pracovníci NZDM Modrý pomeranč využívají v přímé práci výchovné, motivující, podpůrné i pomáhající interakce. Myslím si, že je důležité se čas od času věnovat zamyšlení se nad užitím kontroly

a pomoci. Hranice mezi těmito principy může být pro některé sociální pracovníky stíratelná až nejasná. Vhled do dané problematiky jim poskytne ukotvení se v roli, kterou jako sociální pracovníci zastávají, čímž si lépe uvědomí možnosti při práci s klientem. Doufám, že toto bude jeden z hlavních přínosů bakalářské práce nejenom pro pracovníky NZDM Modrý pomeranč.

Čtvrtý dílčí výzkumný cíl (DVC 4) obsahuje pět tazatelských otázek. Z výsledků zpracovaných výzkumných dat vyplývá, že informanti jsou seznamováni s prostředím nízkoprahového klubu, především tedy s jeho pravidly, skrze poskytování nevyžádaných informací od pracovníků. Informanti dobře rozumí užití kontroly, je jim předkládána transparentním způsobem, čímž se pro ně stává užitečnou. Dotazovaní v odpovídající míře rozumí tomu, jaký je rozdíl mezi zájemcem o službu a uživatelem služby, vědí o dohodě o poskytování služeb. Mají přehled o tom, jak mohou různými způsoby ovlivnit dění v nízkoprahovém klubu. Informanti se ztotožňují se zařízením, přijímají svou roli v opravdovém slova smyslu, čímž jsou připraveni na nabídku pomoci ze strany pracovníků. Podle výpovědí jim pracovníci poskytují především „*rady*“, které lze dle literatury od Babické (2008) zařadit mezi motivující, podpůrné a pomáhající interakce. Závěrem řečeno z výsledků zpracovaných dat vyplývá, že pracovníci NZDM Modrý pomeranč dokáží srozumitelným způsobem předávat klientům nabídku pomoci a užití kontroly.

V návaznosti na předchozí řádky si dovoluji říci, že se podařilo dosáhnout splnění hlavního výzkumného cíle skrze naplnění dílčích výzkumných cílů. Z výsledků zpracovaných dat vyplynulo, že pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč jsou schopni reflektovat rozdíly mezi pomocí a kontrolou. Vědí, jaké mají možnosti při užívání pomoci a kontroly, a to nejenom ve vztahu k profesionálním způsobům užití pomoci a kontroly, jež definoval Úlehla (2007). Z výsledků zpracovaných dat zjišťujeme, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč v praxi zdůvodňují užití pomoci a kontroly. V neposlední řadě došlo k zmapování toho, jak klienti NZDM Modrý pomeranč rozumí užití pomoci a kontroly ze strany pracovníků. Hlavní výzkumný cíl, jenž si kladl za své zjistit, jakým způsobem pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč pracují s pomocí a kontrolou a je totožný s cílem celé bakalářské práce byl naplněn skrze zpracování dílčích výzkumných cílů. Dovoluji si říci, že daná problematika by si zasloužila více pozornosti. Usuzuji, že je vhodná k dalšímu výzkumnému šetření,



například v podobě diplomové práce. Myslím si, že bude zajímavé zkoumat pomoc a kontrolu, a to nejen v NZDM, ale i jiných sociálních službách vzhledem k plánované úpravě Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Se změnou tohoto stěžejního zákona by mohla dojít k zajímavému vývoji této problematiky.

Značný praktický přínos bakalářské práce shledávám v tom, že se jedná o podklad pro metodický rozvoj střediska NZDM Modrý pomeranč. Konkrétně to znamená, že téma pomoc a kontrola bude zapracováno do metodik zabývajících se poskytováním služeb v NZDM Modrý pomeranč (např. poskytování služeb na klubech, v terénu a online terénu, smlouva o poskytování služeb, individuální plánování). Mimo to budou výsledky bakalářské práce využity pro aktualizaci metodik zabývajících se profesním rozvojem zaměstnanců (př. systém zaškolování, intervize, supervize) a systémem hodnocení kvality poskytovaných služeb (př. rozhovory spokojenosti s klienty, hodnocení týmu pracovníků, systém stížností).

Teoretický přínos bakalářské práce nacházím v její prospěšnosti pro pracovnice a pracovníky z jiných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a pro odbornou veřejnost, která se zabývá otázkami nízkoprahových zařízení pro děti a mládež či pomocí a kontrolou v kontextu sociální práce. Teoretická i výzkumná část bakalářské práce může sloužit jako informační zdroj pro všechny zmiňované subjekty, ale i pro laickou veřejnost, jež se zabývá danou problematikou a v neposlední řadě pro studenty oboru sociální práce a příbuzných oborů. Díky čemuž může napomoci k rozšíření všeobecného povědomí o nízkoprahových službách pro děti a mládež, potažmo o pomoci a kontrole v kontextu sociální práce v České republice, které je nedostačující.

## POUŽITÉ ZDROJE

BABICKÁ, R. 2008. Pomoc a kontrola v nízkoprahových službách pro děti a mládež. In: JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (Eds.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 145-151.

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. 2003. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk.

ČECHLOVSKÝ, J. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In: KLÍMA, P., ALEŠ, H., KUNC, S. (Eds.). 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 303-306.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2008. *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: ČAS. [2. 4. 2023]. Dostupné z: [https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)

GUGGENBÜHL-CRAIG, A. 2007. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.

HENDL, J. 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání*. Praha: Portál.

KAPPL, M. 2008. Ericksoniánské přístupy a dilemata moci. In: JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (Eds.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 56-76.

KLÍMA, P. 2004. Co si představit pod pojmem nízkoprahovost? In: KOŤA, J., JEDLIČKA, R. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 375-377.

KOPŘIVA, K. 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál.

LAAN, G. 1998. *Otázky legitimace sociální práce: (pomoc není zboží)*. Boskovice: Albert.

- LEVICKÁ, J. 2008. Kontrola a jej miesto v sociálnej práci. In: JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (Eds.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 359-363.
- MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O. 2008. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O. 2007. *Základy sociální práce*. Praha: Portál.
- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
- MPSV. 2023. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [2. 4. 2023]. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?SUBSESSION\\_ID=1678360554458\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1678360554458_1)
- MUSIL, L. 2004. *Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- REICHEL, J. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada.
- ŘEZNÍČEK, I. 1994. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- SALINGER, Z.S. 2023. *Veřejný závazek Salinger, z.s. – středisko NZDM Modrý pomeranč* [online]. [2. 4. 2023]. Dostupné z: <https://www.salinger.cz/images/Dokumenty/NZDM/Ve%C5%99ejn%C3%BD%20z%C3%A1vazek%20NZDM%20Modr%C3%BD%20pomeran%C4%8D.pdf>
- SALINGER, Z.S. 2021. *Zpráva o činnosti – NZDM Modrý pomeranč* [online]. [2. 4. 2023]. Dostupné z: [https://www.salinger.cz/images/Dokumenty/NZDM/zpravy/ZOC%202021\\_NZDM%20Modry%20pomeranc\\_nahled%20jednostranne.pdf](https://www.salinger.cz/images/Dokumenty/NZDM/zpravy/ZOC%202021_NZDM%20Modry%20pomeranc_nahled%20jednostranne.pdf)
- ÚLEHLA, I. 2007. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách

ZEMANOVÁ, V., DOLEJŠ, M. 2015. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

## SEZNAM TABULEK

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabulka 1:</b> Princip držitele problému .....               | 14 |
| <b>Tabulka 2:</b> Služby poskytované v NZDM Modrý pomeranč..... | 21 |
| <b>Tabulka 3:</b> Transformační tabulka .....                   | 33 |
| <b>Tabulka 4:</b> Výzkumný soubor I .....                       | 35 |
| <b>Tabulka 5:</b> Výzkumný soubor II .....                      | 36 |

## SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha A:** Scénář rozhovoru (výzkumný soubor I)
- Příloha B:** Scénář rozhovoru (výzkumný soubor II)
- Příloha C:** Přepis rozhovoru (I5)
- Příloha D:** Přepis rozhovoru (I7)

## **Příloha A: Scénář rozhovoru (výzkumný soubor I)**

Vážení,

mé jméno je Dana Balková, jsem studentkou třetího ročníku bakalářského studia oboru Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové. Zároveň pracuji jako pracovník v sociálních službách na pozici terénního pracovníka v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč v Hradci Králové. Rozhodla jsem se skloubit studium a práci skrze tvorbu bakalářské práce na téma Pomoc a kontrola z pohledu pracovníků a klientů Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč. V rámci výzkumného šetření zkoumám formou polostrukturovaného rozhovoru, jakým způsobem pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč pracují s pomocí a kontrolou. Tímto bych Vás chtěla poprosit o spolupráci.

### **Identifikační otázky:**

- Jaké je Vaše pohlaví?
- Kolik je Vám let?
- Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
- Jak dlouho v NZDM Modrý pomeranč působíte?
- Jaká je Vaše současná pracovní pozice?

### **DVC 1: Zjistit, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč rozumí rozdílům mezi pomocí a kontrolou**

1. Jak rozumíte pojmu pomoc v kontextu sociální práce?
2. Jak rozumíte profesionálním způsobům pomoci dle Úlehly v kontextu sociální práce?
3. Jak rozumíte pojmu kontrola v kontextu sociální práce?
4. Jak rozumíte profesionálním způsobům kontroly dle Úlehly v kontextu sociální práce?

### **DVC 2: Zjistit, jaké mají pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč možnosti při užívání pomoci a kontroly**

5. Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč možnosti užití profesionálních způsobů pomoci dle Úlehly?

6. Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč legitimní postupy na podkladě metodik, etického kodexu a metodických porad s kolegy a vedoucí?
7. Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč možnosti užití profesionálních způsobů kontroly dle Úlehly?
8. Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč legitimní postupy na podkladě metodik, etického kodexu a metodických porad s kolegy a vedoucí?

**DVC 3: Zjistit, jak pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč v praxi zdůvodňují užití pomoci a kontroly**

9. Kdy v rámci přímé práce v NZDM Modrý pomeranč užíváte pomoc? A proč?
10. Kdy v rámci přímé práce v NZDM Modrý pomeranč užíváte kontrolu? A proč?

## **Příloha B: Scénář rozhovoru (výzkumný soubor II)**

Vážení,

mé jméno je Dana Balková, jsem studentkou třetího ročníku bakalářského studia oboru Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové. Zároveň pracuji jako pracovník v sociálních službách na pozici terénního pracovníka v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč v Hradci Králové. Rozhodla jsem se skloubit studium a práci skrze tvorbu bakalářské práce na téma Pomoc a kontrola z pohledu pracovníků a klientů Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč. V rámci výzkumného šetření zkoumám formou polostrukturovaného rozhovoru, jakým způsobem pracovníci/pracovnice NZDM Modrý pomeranč pracují s pomocí a kontrolou. Tímto bych Vás chtěla poprosit o spolupráci.

### **Identifikační otázky:**

- Jaké je Vaše pohlaví?
- Kolik je Vám let?
- Jak dlouho docházíte do NZDM Modrý pomeranč?

### **DVC 4: Zjistit na vybraných situacích, jak klienti NZDM Modrý pomeranč rozumí užítí pomoci a kontroly ze strany pracovníků.**

11. Jak probíhá přechod ze zájemce o službu k uživateli?
12. Jakým způsobem probíhá dojednávání toho, co chcete na klubu dělat, čemu se chcete věnovat?
13. Jak na Vás působí klubová pravidla?
14. Jak můžete ovlivnit dění na klubu?
15. Jak vypadá rozhovor s pracovníkem? Jakým způsobem s Vámi sociální pracovník hovoří?



## **Příloha C: Přepis rozhovoru (I5)**

### **Identifikační otázky:**

**T:** „*Jaké je Vaše pohlaví?*“

**I:** „*Žena.*“

**T:** „*Kolik je Vám let?*“

**I:** „*27 let.*“

**T:** „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

**I:** „*Vysokoškolské.*“

**T:** „*Jak dlouho v NZDM Modrý pomeranč působíte?*“

**I:** „*6 let.*“

**T:** „*Jaká je Vaše současná pracovní pozice?*“

**I:** „*Sociální pracovník.*“

### **Výzkumné otázky:**

**T:** „*Jak rozumíte pojmu pomoc v kontextu sociální práce?*“

**I:** „*Pomoc pro mě znamená nasměrování klienta ke změně, případně k řešení problému. Tzn. podpora klientovy cesty, kterou si sám načrtne sám a já ho na ni doprovázím. To pro mě znamená pomoc v sociální práci.*“

**T:** „*Jak rozumíte profesionálním způsobům pomoci dle Úlehly v kontextu sociální práce?*“

**I:** Doprovázení – „*Tak, jak jsem přesně řekla, jedná se o doprovázení klienta na cestě ke změně, k řešení nebo k nasměrování na následnou pomoc.*“

**I:** Vzdělávání – „*Pro mě je to pomoc v rámci pohybu ve vzdělávacím systému. U klientely děti a dospívající se jedná a celkovou pomoc ve vzdělání tzn. příprava do školy, příprava do zaměstnání. I se starší klientelou NZDM Modrý pomeranč si lze představit koncept celoživotního vzdělávání. Tedy rozvoj nových znalostí dovedností. Výsledkem je, že klient představuje vzdělanou gramotnou jednotku.*“

**I:** Poradenství – „*Vnímám ho jako profesionální radu člověku za určité životní situace. Je to pro mě poradenství zaměřené na určitou oblast, ve které se klient zrovna nachází.*“

*Profesionalitu vnímám ve smyslu, že sociální pracovník je vybaven informacemi, které od něj klient očekává a vychází ze strany sociálního pracovníka.*“

**I:** *Terapie – „Terapii v rámci pomoci vnímám jako podpůrný nástroj, který slouží k seberozvoji a k sebepojetí klienta.“*

**T:** *„Jak rozumíte pojmu kontrola v kontextu sociální práce?“*

**I:** *„V kontextu sociální práce to je pro mě kontrola něco ve smyslu dohledu nad klientem. To znamená, že klient má nastavené povinnosti v rámci služby a sociální pracovník je faktorem, který dohlíží nad jejich dodržováním či nedodržováním. Víme, že kontrola má více druhů. Jedná se nejenom o kontrolu nad určitými povinnostmi, které klient má, avšak dokážu si představit i kontrolu ve smyslu dohledu nad tím, zda dítě vyrůstá ve vhodném prostředí. Vnímám to tak, že pomoc a kontrola se vzájemně nevylučuje.“*

**T:** *„Jak rozumíte profesionálním způsobům kontroly dle Úlehly v kontextu sociální práce?“*

**I:** *Opatrování – „Vnímám ho ve smyslu opatrování určitých oblastí, které se klienta dotýkají. To znamená opatrování různých oblastí života klienta (jeho zdraví, životní styl, ekonomickou a finanční gramotnost, jeho fungování v celospolečenském kontextu). Opatrování pro mě má větší podpůrný kontext než dále zmiňované profesionální způsoby kontroly dle Úlehly. Opatrování je podle mého zaměřeno více na měkčí dovednosti klienta.“*

**I:** *Dozor – „Znamená to pro mě hlídání něčeho, co klient má či nemá dělat, má splnit či nemá splnit, má dodržet či nemá dodržet. Dozor vnímám ve smyslu, že já jako sociální pracovník do dané činnosti úplně nezasahuji, nevedu ji, ale jsem v roli hlídače procesu.“*

**I:** *Přesvědčování – „Za mě je přesvědčování určitá forma nátlaku v rámci kontroly. Je to pro mě způsob, jak klienta dovést k tomu, co chci já jako pracovník. To znamená, že dávám přednost vlastní zakázce před zakázkou klienta. Což si myslím, že je jeden z tvrdších způsobů kontroly v rámci sociální práce. Rozumím tomu, že v některých kontextech je toto žádoucí, ale pro mě osobně je přesvědčování formou nátlaku na klienta.“*

**I:** *Vyjasňování – „Pro mě osobně nemá vyjasňování tvrdý charakter kontroly v rámci kontextu práce s klientem. Pro mě je vyjasňování spíše způsob dojednávání procesu, dojednávání hlavní spolupráce s klientem s jasným konkrétním výsledkem. Dokážu si*

*představit, že během vyjasňování manipulativně vedu klienta k tomu, co chci já jako sociální pracovník. Já osobně bych k vyjasňování přistupovala spíše transparentně – vzájemné pochopení, komunikace a společné zakázky. “*

**T:** *„Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč možnosti užití profesionálních způsobů pomoci dle Úlehly?“*

**I:** *Doprovázení – „Doprovázení má v NZDM Modrý pomeranč své nepostradatelné místo. Doprovázení je zakořeněno v mottu našeho střediska, ale i obecně v sociálních službách ve smyslu doprovázení klienta na určité cestě k něčemu. Prvek doprovázení v NZDM Modrý pomeranč je jedním z nejdůležitějších, protože sociální pracovník v nízkoprahu je partnerem pro klienta – nevystupuje v nadřazené pozici, je průvodcem či parťákem na cestě k dospělosti. To představuje podporu klienta v každém jeho kroku. “*

**I:** *Vzdělávání – „Taktéž platí, že vzdělávání má v NZDM MP své nepostradatelné místo. Vzdělávání ve smyslu pomoc a příprava do školy a na zaměstnání, což je jedna ze služeb, které v NZDM Modrý pomeranč najdeme. Taktéž nám ji udává zákon v rámci vzdělávacích aktivit. Pro mě osobně má vzdělání i jiný význam, který přímo nesouvisí s oblastí škola a příprava na zaměstnání, ale je to pro mě vzdělávání v různých životních oblastech. Nabízím pomoc v oblasti zdravého životního stylu a celkově v rámci prevence, což je pro mě důležitý faktor. Prevence ve středisku nejčastěji představuje v rámci ambulantní formy služby klasický poradenský rozhovor, kdy klient přichází s určitým tématem a sociální pracovník na něj reaguje tak, aby mu předal relevantní preventivní informace. Nejčastěji se jedná o oblasti lidská sexualita, návykové látky společenské způsoby a vztahy. Terénní forma služby funguje úplně stejně. To znamená, že terénní pracovník vede poradenský rozhovor na téma, které klienta zajímá a vnáší mu do toho reálné ověřené informace tak, aby jimi byl klient po opuštění kontaktu vybaven a ideálně se jimi řídil. “*

**I:** *Poradenství – „Jedná se také o jednu z garantovaných služeb a má své oprávněné místo v NZDM Modrý pomeranč. Může se jednat o sociální poradenství, které je určeno všem, kteří nejenom spadají cílové skupiny NZDM. Pro děti a pro dospívající nabízíme klasický poradenský rozhovor opět na téma, ve kterém klient potřebuje radu sociálního pracovníka. Poradenství v rámci pomoci klientovi pro mě znamená službu či pomoc, kterou více vnáší sociální pracovník. Tím míním, že klient může být v procesu poradenství*

*více pasivní a sociální pracovník aktivně předává informace z oblastí, které klient potřebuje.“*

**I:** *Terapie – „Terapie je pro mě v rámci NZDM Modrý pomeranč sporná. Dle zákona poskytujeme sociálně terapeutické činnosti, pod které řadíme například poradenství a další garantované služby. Obecně lze říci, že ve všech NZDM tedy i u nás, jsou terapeutické prvky, do kterých sociální pracovník vědomě vstupuje, byť musí respektovat hranici terapie a sociální práce. Při práci s dětmi a s dospívajícími vstupujeme do hlubokých rozhovorů na určitá témata, kterými nejčastěji jsou rodina, vrstevnické vztahy, sebehodnocení a sebevnímání. To mě vede k závěru, že při přímé klientské práci využíváme prvky terapie, což je za mě v pořádku i navzdory tomu, že nejsme psychoterapeuti a terapeutická služba. Myslím si, že pokud by nebyla terapie a její prvky obsahem sociální práce, tak by její praxe spočívala v předávání kontaktů na další odborníky, což by se neshodovalo s principem NZDM Modrý pomeranč. V závěru bych chtěla říct, že terapie jako pomoc zde má své místo, ale není svým způsobem transparentní. Sociální pracovníci využívají pouze vybrané prvky či metody terapie.“*

**T:** *„Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč legitimní postupy na podkladě metodik, etického kodexu a metodických porad s kolegy a vedoucí?“*

**I:** *„Celá organizace a jednotlivá střediska čili i NZDM Modrý pomeranč mají zpracované kompletní postupy ve všech situacích, ve kterých se sociální pracovníci mohou nacházet. Pomoc ve vztahu ke kolegům reprezentují standardy číslo 1 až 15 ve všech situacích. To znamená třeba jednání se zájemcem o službu, uzavření smlouvy a individuálního plánu, nouzové či havarijní situace. To je pro mě jeden z legitimních postupů toho, jak je kolegům v těchto situacích pomáháno nebo kde mají pomoci hledat. Stejně tak směrem k vedoucím služby. Organizace kromě těchto vypracovaných standardů, metodik či manuálů má zpracovaný i etický kodex. Jednak máme etický kodex sociálních pracovníků a jednak svůj vlastní organizační etický kodex. Myslím si, že téma pomoci se prolíná do každé oblasti v rámci sociální práce, kterou může být přímá práce s klientem, týmová složka, organizační složka či nepřijímá práce. Nemáme ovšem zpracovaný konkrétní dokument, který by pracoval s terminologií pomoc a kontrola. Co se týče kolegů i vedoucích máme nastavený systém supervizí a metodických či klientských intervizí. Oba uvedené příklady vnímám jako prvky pomoci. Dále zařazuji vzdělávání pracovníků, které je nastavené dle organizačních postupů, ale i zákonem. Mluvíme o něm jako o prvku*

*pomoci sociálním pracovníkům při přímé i nepřímé práci s klienty. Dále sem řadím systém zaškolování, který máme velice dobře nastavený nejen ve službě, ale i v celé organizaci. Obsahuje jasné kroky, jež usnadní nově příchozímu pracovníkovi zaškolení a jeho potenciální cestu v dané službě. Ráda bych zmínila i systém hodnocení (čtvrtletní, pololetní hodnocení), který slouží k rozvoji sociálních pracovníků. V neposlední řadě bych sem zařadila i hospitace, jež může sice vyznívat kontrolně, ale já je vnímám jako pomoc, neboť jsou zaměřeny na pomoc a podporu sociálních pracovníků. V případě potřeby nabízíme i možnost individuální supervize.“*

**T:** „Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč možnosti užití profesionálních způsobů kontroly dle Úlehly?“

**I:** „Souhlasila bych se vším uvedeným. Všechny profesionální způsoby kontroly dle Úlehly jsou obsaženy v NZDM Modrý pomeranč.“

**I:** Opatrování – „Opatrování hodně vnímám v kontextu mladší klientely – od 7 let. Sociální pracovník nejenom opatruje jejich hmotné věci, ale i jejich osobu. Sociální pracovník tedy více kontroluje rodinné zázemí klienta, jak se klientovi daří ve škole, jakým způsobem tráví svůj volný čas. Je kladen důraz na to, aby se dítě nedostávalo do rizikových situací, neboť sociální pracovníci berou na vědomí, že si klient s takovými situacemi nedokáže poradit.“

**I:** Dozor – „Myslím si, že s dozorem se učíme postupem času více pracovat. Já osobně tento kontrolní prvek vnímám v tuto chvíli v NZDM Modrý pomeranč v programu Chyť svou šanci. Sociální pracovník v rámci tohoto programu hlídá domluvené instrukce. Dále probíhá kontrola příchodů a odchodů, kontrola plnění domluvených kroků. Zároveň probíhá kontrolní spolupráce mezi více subjekty, které jsou do klientského případu zapojeny (rodiče, OSPOD). Když bych mluvila o NZDM Modrý pomeranč jako o čisté sociální službě, tak si myslím, že dozor zde má své místo ovšem v mírnější formě – neseťkáme se zde s tvrdým dozorem nad výkonem dané činnosti, nad dodržením něčeho, co si klient zadal mimo zdi NZDM Modrý pomeranč. Já osobně bych dozor aplikovala ve chvíli, když bych se klienta zeptala například na to, zda se učil na písemku, zda si došel na úřad práce. Takto vnímám dozor, bez faktického postihu, až na sankcionování klienta přímo v NZDM Modrý pomeranč. To nastává v případě porušení domluvených pravidel. Sankce mohou mít podobu zákazu činnosti nebo zákazu vstupu do zařízení. Vzhledem

*k tomu, že garantujeme bezpečný prostor jsou pro mě tyto kontrolní mechanismy na místě. V případě terénní formy služby, která funguje na odlišné bázi než např. v pečovatelských službách, dochází k doзору ze strany sociálních pracovníků nad určitou lokalitou.“*

**I:** Přesvědčování – *„Přesvědčování je v prostorách zařízení velmi časté. Myslím si, že sociální pracovník vzhledem k cílové skupině klientů s touto metodou pracuje a to cíleně – samozřejmě v nejlepší slova smyslu. Jako sociální pracovníci chceme, aby se klienti měli, co možná nejlépe. Předcházíme rizikovým prvkům. Myslím si, že sociální pracovník při přesvědčování nezastupuje sám sebe, ale celou společnost. Typickou situací je např. když, přesvědčujeme klienty, aby neužívali návykové látky nebo přesvědčujeme dospívající klientky o vhodnosti oblékání. V rámci terénní služby přesvědčujeme klienty o rizikovitosti jejich chování, sdělujeme jim možné následky. Vnímám, že velký rozdíl oproti jiným službám je v tom, že skutečně nejdeme potom, co chceme my jako sociální pracovníci, ale reprezentujeme zájmy klientova prostředí, tedy společnosti. Myslím si, že klademe větší důraz při přesvědčování u klientů, o kterých víme, že jim takzvaně teče do bot. Příkladem může být, že víme o klientových dluzích, které je třeba splatit nebo budou následovat značné postihy. V tomto případě sociální pracovník vyvíjí větší tlak, větší míru intenzity.“*

**I:** Vyjasňování – *„Já osobně bojuji s vyjasňováním ve smyslu kontroly. Osobně ho vůbec kontrolně nevnímám, neseď mi to do dané terminologie, neumím si představit vyjasňování, ve kterém se nachází kontrolní prvek ze strany pracovníka. V zařízení si vyjasňujeme s klienty situace situačního charakteru, což pro mě osobně více představuje dozor. Ale pokud mám odpovědět, zda se vyjasňování v NZDM Modrý pomeranč vyskytuje či nikoli, tak bych uvedla třeba zakázky. Pro mě jako pro pracovníka může kontrola spočívat v tom, že si ověřím, zda mám zakázku nastavenou dobře a jdu s klientem po správné cestě k cíli – vím co chce, co potřebuje. Dále si dokážu představit již zmiňované situační intervence – ať už mezi klienty, kdy vystupuji v roli mediátora, ale i mezi mnou a klientem, kdy je zapotřebí se lépe pochopit, vyjasnit si hranice. Dále do vyjasňování řadím i shrnutí každého kontaktu s klientem. Já jako sociální pracovník si ověřuju/vyjasňuju, jak kontakt působil na klienta, co si z něj odnáší, s čím za mnou přijde příště (zjistím svou návaznou intervenci či službu). Toto je do jisté míry kontrola toho, jak jsem odvedla svou práci.“*

**T:** „Jaké jsou z pohledu sociálního pracovníka v NZDM Modrý pomeranč legitimní postupy na podkladě metodik, etického kodexu a metodických porad s kolegy a vedoucí?“

**I:** „Myslím si, že ve všech nástrojích, které jsem zmínila v rámci pomoci, je určitá míra kontroly. Jistý nástroj kontroly může být obsažen v supervizi, kdy supervizoři zjišťují či ověřují legitimnost postupů sociálního pracovníka a nejenom jeho, ale i manažera hovoříme-li o manažerském týmu. To stejné platí pro klientské intervize, které jsou postavené na pomoci sociálnímu pracovníkovi, jak individuálně plánovat či jak pracovat s klientem. Zároveň obsahují i prvek kontroly, který ověřuje např. vhodnou formulaci individuálního plánu. Totožné platí pro metodické intervize a pro vzdělávání. Díky němu si sociální pracovník ověřuje, jaký má přehled a jaké má nabyté zkušenosti z přímé i nepřímé práce. Do jisté míry je i etický kodex kontrola, neboť říká, jak by měli sociální pracovníci fungovat, jaké by měly mít hodnoty. Pro mě osobně je hranice mezi pomocí a kontrolou naprosto minimální a stíratelná. Vždy je to o tom, co já osobně preferuji a čemu dávám přednost. Zmíněné nástroje obsahují obojí. To samé platí i pro poskytované služby. Záleží na citu sociálního pracovníka na jeho rozhodnutí o tom, v jakém kontextu chce pracovat. Rozhodující je, v jaké situaci se sociální pracovník nachází. Nápomocná mu bude metodika definovaných poskytovaných služeb, která popisuje, jaké služby poskytujeme a v jakých situacích je užíváme. Myslím si, že z této metodiky vyplývá, které služby jsou pomocného charakteru a které kontrolního. Ale přiznávám, že nemáme napsanou metodiku, která by přímo pracovala s termíny pomoc a kontrola. Svou roli zde dozajista hraje i nejasně definovaná pozice nízkoprahových služeb. V závěru bych se vyjádřila k systému pololetního a čtvrtletního hodnocení. Zde vnímám kontrolu spíše z hlediska statistiky – hlídám tvrdá statistická data.“

**T:** „Kdy v rámci přímé práce v NZDM Modrý pomeranč užíváte pomoc? A proč?“

**I:** „Myslím si, že je zapotřebí pracovat, jak v kontextu pomoci, tak kontroly. Hranice mezi nimi je tenká, téměř stíratelná. V tuto chvíli si nedovedu představit službu či instituci, která by pracovala pouze v kontextu pomoci. Myslím si že, v rámci každé služby, instituce, kontaktu s klientem je nutné mít nastavené hranice a mantinely, které tvoří řád. Bez řádu nemůžeme fungovat, existovat. Byť nízkoprahové služby našeho typu (př. káčko) jsou v principu založeny jako pomáhající organizace – s touto vizí v 90. letech vznikaly. I přesto je potřeba mít zapracované kontrolní prvky. Bez nich není možné klienta někam dovést. I v terapii jsou kontrolní prvky – ověřování, vyjasňování. Pro mě je sociální práce

*soulad těchto dvou prvků, přičemž se můžeme více přiklánět k jednomu či ke druhému. To je v pořádku v kontextu celé služby.“*

**I:** *„Pomoc užíváme v každém kontaktu s klientem, kdy zjišťujeme, co klient potřebuje. Sociální pracovník reaguje pomocí ve smyslu, co pro tebe můžu udělat, na co se zaměříme, kam náš kontakt povede. Pomoc pro mě spočívá v kontaktní práci, poradenském rozhovoru a dalších garantovaných službách, kterými jsou poradenství, nácvik a rozvoj dovedností, volnočasové služby. Dle mého názoru platí, že podíváme-li se do zákonem garantovaných služeb lze pomoc propsat do každé z nich. Konkrétně si dokážu představit pomoc v krizi, kterou velmi dobře znají pracovníci terénu. Jedná se o situaci, na kterou sociální pracovník ihned reaguje, nějakým způsobem ji řeší, čímž nabízí pomoc v dané oblasti. Pomoc nacházím ve všech garantovaných službách včetně situační intervence. U té mi přijde důležité zmínit, že navzdory tomu, že působí spíše kontrolně lze ji užít i jako pomoc klientovi v tom, něco ho naučit, pomoci mu vyřešit danou situaci.“*

**T:** *„Kdy v rámci přímé práce v NZDM Modrý pomeranč užíváte kontrolu? A proč?“*

**I:** *„Kontrola má své zastoupení v NZDM Modrý pomeranč. Je zastoupená ve všech službách. Nepatrný rozdíl mezi pomocí a kontrolou spočívá v tom, jak sociální pracovník komunikuje, jak vykonává svou práci, v jaké situaci se nachází. Podle mého názoru se toto velmi těžko popisuje a definuje. Stojím si za tím, že všechny garantované služby v sobě mají prvek pomoci i kontroly. V situaci, kdy za mnou klient přichází mohou působit i kontrolně – zjišťuji, zda klient spadá do mé cílové skupiny, zajímám se o jeho zakázku a kontroluji, zda není určena jiným službám (dle potřeby bych mu jiný typ služby doporučila). Poradenský rozhovor v sobě opět obsahuje oba principy. Kontrola se může projevit v ověřování si ze strany sociálního pracovníka, že pro klienta nehrozí žádné riziko. Dále můžu kontrolovat, zda klientovo řešení problémů není v rozporu se společenskými normami i zákony. Nácvik a rozvoj dovedností v sobě skrývá kontrolu v podobě dohlížení nad vykonávanou činností. To stejné platí u služeb, kterými jsou volnočasové služby a situační intervence. Znovu zopakuji, že pomoc i kontrola má své zastoupení ve všech garantovaných službách NZDM Modrý pomeranč.“*



**T: Doplnující otázka:** „*Jak pracujete s oznamovací povinností?*“

**I:** „*Z mého pohledu se jedná, jak o pomoc, tak o kontrolu. A to ve stejné zastupitelné míře. Já jako sociální pracovník potřebuji pomoci klientovi, u kterého je ohroženo zdraví, život či je ohrožen nějakým protiprávním jednáním. Z toho důvodu jedním s cílem pomoci klientovi, ale zároveň jedním i v kontrolním smyslu. Potřebuji, aby do situace vstoupil kontrolní orgán, který obstará, že se klient nedostane do rizikové situace. Pro mě jsou zastoupeny obě formy ve stejné míře. Myslím si, že pokud mluvíme o oznamovací povinnosti v NZDM Modrý pomeranč, tak ji vnímám více nakloněnou k pomoci, protože kontrolní činnost předáváme jinému orgánu. Pro nás jako pro pracovníky je v daný moment primární, prioritní zdraví a život klienta. Z naší strany se jedná pouze o pomoc klientovi. Jako kontrola nastupuje zpravidla OSPOD či policie ČR. V přímé práci se s oznamovací povinností pracuje tak, že každý klient je s ní seznámen. Je ideální a myslím si, že týmu se to daří, vysvětlovat jednotlivým klientům tento typ povinnosti tak, aby jí rozuměli. To znamená přizpůsobit popis situace jednotlivým klientům, se kterými o tom mluvím. Ideálně na základě transparentního přístupu – nástěnky na klubech, letáčky. Vhodné je uvést konkrétní situace, na kterých se vysvětlí, jak pracovník postupuje. Náročné je to v tom, že my nemáme dostatek informací k tomu, abychom měli oznamovací povinnost dobře ukotvenou. A to vzhledem k typu naší služby. Postupujeme tak, že nejprve klienta seznámíme s tím, co chceme učinit, což v mých očích představuje pomoc. Kontrola je zastoupena v tom, že klient může i nemusí souhlasit, a přesto dojde k oznamovací povinnosti, neboť nám tuto povinnost ukládá zákon. V praxi to znamená, že ji sepíšeme a podáme ji na příslušný orgán v našem případě nejčastěji OSPOD Hradec Králové. Následně se situace předává do rukou odborníků a NZDM Modrý pomeranč do situace příliš nezasahuje, protože řešení clientského případu je v jiných rukách. Můžeme představovat podpůrnou roli pro klienta.“*

## **Příloha D: Přepis rozhovoru (I7)**

### **Identifikační otázky:**

**T:** „*Jaké je Vaše pohlaví?*“

**I:** „*Muž.*“

**T:** „*Kolik je Vám let?*“

**I:** „*16 let.*“

**T:** „*Jak dlouho docházíte do NZDM Modrý pomeranč?*“

**I:** „*7 let.*“

### **Výzkumné otázky:**

**T:** „*Jak probíhá přechod ze zájemce o službu k uživateli?*“

**I:** „*Žadatel o službu je někdo, kdo přijde do klubu a je tady poprvé. Poté si ho pracovníci vezmou stranou a sepišou s ním seznámení/obeznámení. Já myslím, že už mám dvě. Když jsem sem přišel poprvé, tak tady byla pracovnice, která tady už nepracuje. Ukázala mi to tu, vysvětlila mi, jak to tady funguje. Zrovna bylo léto, takže byl klub venku. Dále se mě ptala, jak se jmenuju, odkud jsem a na další věci. Ukázala mi různé hry a taky mi řekla, co mi můžou nabídnout – doučování, pomoc v krizi, co všechno tady můžu dělat. Po několikáté návštěvě si mě pracovnice vzala stranou a společně jsme si sepsali papír (dohodu), co tady chci dělat. Nejdřív jsem sem chodil z nudy a poté jsem začal využívat doučování a pomoc se školou.*“

**T:** „*Jakým způsobem probíhá dojednávání toho, co chcete na klubu dělat, čemu se chcete věnovat?*“

**I:** „*Třeba povím, že se chci věnovat škole. A na toto téma se vytvoří individuální plán, se kterým souvisí všechno – můžu si tisknout věci do školy, pracovníci mi pomáhají s projekty či úkoly a tak.*“

**T:** „*Jak na Vás působí klubová pravidla?*“

**I:** „*Klubová pravidla na mě působí dobře. Podle mě jich není moc, zahrnují základy, které by se měli všeobecně dodržovat. Ani si neumím představit, že by tady pravidla nebyla. Asi by tu byl celkem chaos. Mě pravidla neomezují, jsou obyčejná – takto se k sobě chovají i normální lidi. Pravidla jsem porušoval spíše na začátku spolupráce (třeba 5 let zpátky), protože jsem je tolik neznal. Když porušíš pravidlo tak dostaneš napomenutí a potom*

*sankci. Dřív byly sankce jiné, teď se to změnilo. Při porušení dostaneme až 3 napomenutí. Potom nás vyhodí z klubu na 5 minut až na půl roku. Ale myslím si, že teď se to trochu změnilo. Úplně si nepamatuju, jaký jsem měl pocit, když jsem dostal napomenutí, je to už dávno. Asi jsem byl naštvaný, ale pak jsem si uvědomil, za co to bylo.*

**T:** „*Jak můžete ovlivnit dění na klubu?*“

**I:** „*Můžu něco napsat do Knihy přání a stížností, můžu si promluvit s pracovníkem anebo můžu něco navrhnout. V nedávné době jsem se účastnil challenge – připravil jsem si aktivitu o první pomoci pro ostatní klienty, protože studuju na zdravotnické škole. Byl to nejdřív můj nápad a pracovnice mi jej pomohla zrealizovat. Challenge je vždycky na nějaké období (až na půl roku). V tuhle chvíli hlasujeme o tom, jakou ji chceme mít, což dříve nebývalo. Zrovna máme Rozvoj svých dovedností.*“

**T:** „*Jak vypadá rozhovor s pracovníkem? Jakým způsobem s Vámi sociální pracovník hovoří?*“

**I:** „*Přijdu do klubu, pozdravíme se. Dále se mě pracovníci zeptají, na to, jaký jsem měl den a já odpovím – dobrý, špatný. Taký se mě zeptají na to, jak bylo ve škole, co jsme tam popřípadě dělali. Pak jim třeba řeknu, že potřebuju s něčím pomoc a oni mi s tím pomohou – třeba mi něco vytisknou. A když mám nějaké problémy, tak řeknu pracovníkovi, že bych rád zašel do pokecovny, kde si o tom společně povídáme. Nejdřív si řekneme, jak to zhruba bylo. Pak si řekneme, jak by se to dalo třeba napravit, jak se problému zbavit. Pracovníci mi poskytují více rad, více možností. A po delší době máme sezení k tomu, jestli to vyšlo nebo ne.*“