

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Bakalářská práce

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Komparace NZDM Centrum 5KA a Volnočasového
klubu Vješák**

Bakalářská práce

Autor: Daniel Horák

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: prezenční

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

Hradec Králové

2021



Zadání bakalářské práce

Autor:	Daniel Horák
Studium:	U1811
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název bakalářské práce:	Komparace NZDM Centrum 5KA a volnočasového klubu Vješák
Název bakalářské práce AJ:	Comparison of NZDM 5KA with free time club Vješák

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Stručný obsah, popis tématu, zvolených metod: Práce se bude zabývat komparací NZDM 5KA v Rychnově nad Kněžnou a Volnočasového klubu Vješák v Dobrušce. Zmapování dané problematiky a východiska z ní mohou posloužit nejen sociální práci, ale i samotným městům. Cílová skupina jsou mladí lidé, a proto se práce bude zabývat přístupem pracovníků ke klientům v obou zařízeních. V oblasti sociální práce může být přínos také v odhalení a specifikaci výskytu rizikového chování u dětí a mládeže navštěvující NZDM nebo volnočasový klub. Sociální práce může se získanými daty z praxe následně lépe pracovat s mládeží ve svých městech, ať už s návazností na další sociální služby např. OSPOD, ale také v kontextu školského systému. Zvolená metoda a technika: kvalitativní výzkumná strategie, technika: polostandardizovaný rozhovor.

MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9. JEDLIČKA, Richard. Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0. HOFBAUER, Břetislav. Děti, mládež a volný čas. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-927-5. Česká asociace streetwork, o.s., Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, Praha 2008

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

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

Oponent: doc. PhDr. Ing. Emília Janigová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2020

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval pod vedením vedoucího bakalářské práce samostatně a uvedl jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 5.4. 2021

Daniel Horák

Poděkování

Tímto bych chtěl poděkovat Mgr. Miroslavu Kapplovi, Ph.D., za odborné vedení mé bakalářské práce, za ochotu, cenné rady a připomínky. Poděkování patří i panu Jiřímu Machovi za odbornou korekturu práce a všem informantům, kteří byli ochotni účastnit se rozhovorů.

Anotace

HORÁK, Daniel. *Komparace NZDM Centrum 5KA a volnočasového klubu Vješák*. Hradec Králové, 2021. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta (Ústav sociální práce) Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Bakalářská práce se věnuje komparaci NZDM Centrum 5KA a Volnočasového klubu Vješák z hlediska přístupu pracovníků ke klientům. Teoretická část se věnuje vymezení pojmů: volný čas, riziková mládež a sociálně patologické jevy. Dále jsou v teoretické části kapitoly obecného popisu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a volnočasových zařízení pro děti a mládež, vymezení teoretických podkladů pro výzkumné šetření, popis NZDM 5KA a Volnočasového klubu Vješák. Praktická část obsahuje výsledky kvalitativního šetření formou rozhovorů, které byly realizovány s pracovníky a klienty NZDM 5KA a Volnočasového klubu Vješák. Závěr práce se věnuje shrnutí výsledků celého výzkumného šetření.

Klíčová slova: sociální práce, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, volnočasový klub

Annotation

HORÁK, Daniel. Comparison of NZDM Centrum 5KA and Free time Club Vješák. Hradec Králové, 2021. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové, Faculty of Philosophy. Institute of Social Work. Thesis supervisor: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

The bachelor's thesis deals with the comparison of NZDM Centrum 5KA and the Free time Club Vješák in terms of the worker's approach to clients. The theoretical part consists of definition of terms: leisure time, at-risk youth and socially pathological phenomena.; and chapters of general description of low-threshold facilities for children and youth and leisure facilities for children and youth, furthermore the definition of theoretical data as a base for research, and the description of NZDM 5KA and Free time Club Vješák. The practical part contains the results of a qualitative survey in the form of interviews, which were conducted with employees and clients of NZDM 5KA and Free time Club Vješák. The conclusion of the thesis summarizes the results of the whole research survey.

Key words: social work, youth club, free time club

Obsah

Úvod	10
1. Volný čas, vymezení pojmu	12
2. Sociálně patologické jevy a riziková mládež	12
2.1 Sociálně patologické jevy.....	13
2.2 Riziková mládež.....	13
3. Nízkoprahová zařízení pro děti mládež	14
3.1 Historie	15
3.2 Vznik Nízkoprahových klubů pro děti a mládež v České republice	15
3.3 Cílová skupina.....	16
3.4 Princip nízkoprahovosti	17
3.5 Obsah poskytovaných služeb nízkoprahových zařízení pro děti a mládež	18
4. Volnočasová zařízení pro děti a mládež	20
4.1 Funkce a činnost	20
4.2 Volný čas dětí a mládeže	21
5. Teorie jako podklad pro výzkumné šetření	22
5.1 Eklekticismus	22
5.2 Akceptace, empatie a autenticita.....	22
5.3 Hranice ve vztahu	23
5.4 Náboženské přesvědčení	24
5.5 Sebeurčení klienta	25
5.6 Mlčenlivost.....	25
5.7 Pomoc a kontrola.....	26
5.7.1. Aspekt nebezpečí moci.....	26
5.7.2. Direktivita a nedirektivita	26
5.7.3. Pravidla a sankce	27
6. NZDM SKA	28
6.1 Historie	28
6.2 Činnost NZDM.....	28
6.3 Poskytování sociálních služeb.....	29
6.4 Semináře primární prevence	29
7. Volnočasový klub Vješák	30
7.1 Víze a směřování.....	30
7.2 Pravidelné aktivity	31
7.3 Klub Vješáček.....	32
8. Empirická část	33

8.1	<i>Vymezení hlavního cíle a výzkumných otázek</i>	33
8.2	<i>Výzkumná strategie</i>	34
8.3	<i>Technika a metodika sběru dat</i>	34
8.4	<i>Rizika a nevýhody výzkumné strategie</i>	35
8.5	<i>Transformace dílčích cílů</i>	36
8.6	<i>Volba a charakteristika výzkumného souboru</i>	38
8.7	<i>Organizace výzkumu</i>	39
8.8	<i>Reflexe etických rizik výzkumu</i>	40
8.9	<i>Výsledky empirického šetření</i>	41
9.	Závěr	68
10.	Zdroje	72
11.	Internetové zdroje	75

Úvod

Bakalářská práce se zabývá komparací dvou zařízení z hlediska přístupu pracovníků ke klientům. Konkrétně se jedná o Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež 5KA a Volnočasový klub pro děti a mládež Vješák. Výzkum je zaměřen na možné aspekty pro přístup pracovníků ke klientům. Tuto problematiku jsem zvolil z toho důvodu, že obě zařízení znám poměrně dobře. V Nízkoprahovém zařízení 5KA jsem působil v rámci vysokoškolských praxí a ve Volnočasovém klubu Vješák jsem měl možnost působit jako dobrovolník. Kladl jsem si otázky, jaké mohou být rozdíly mezi těmito dvěma typy zařízení, přičemž na první pohled fungují podobně. Hlavní stavební jednotkou v práci s mladými lidmi je vztah, a proto pro hlubší zjištění vnitřního fungování se má pozornost zaměřila na přístup pracovníků ke klientům.

Hlavní cíl práce je komparace přístupu pracovníků ke klientům v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež 5KA a Volnočasovém klubu Vješák. Cíl je zkoumaný z hlediska aspektů ovlivňujících přístup pracovníků. Podle nich se odvíjí rozdělení hlavního cíle na jednotlivé dílčí výzkumné otázky zabývající se danými aspekty. Těmi jsou konkrétně: akceptace, empatie, autenticita, náboženské přesvědčení, sebeurčení klienta, mlčenlivost, časové hranice, hranice ve vztahu a aspekty pomoci a kontroly. Pro zkoumání těchto všech oblastí jsem zhodnotil jako nejvhodnější kvalitativní přístup za pomoci metody polostrukturovaných rozhovorů. Kvalitativní výzkumné šetření umožňuje zkoumat jevy hloubkově, holisticky a v kombinaci s rozhovory je věnován prostor pro doplňující data a zjištění.

Z hlediska logické struktury práce se úvodní kapitoly věnují vysvětlení pojmů volný čas, riziková mládež a sociálně patologické jevy. Třetí kapitola teoretické části popisuje obecné náležitosti vztahující se k nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež, jimiž jsou samotná historie, vznik zařízení v České republice, cílová skupina tohoto typu sociální služby, popis principu nízkoprahovosti a nakonec i obsah poskytovaných služeb. Dále je pro volnočasová zařízení vymezena jejich činnost a funkce, stejně tak i kontext volného času dětí a mládeže, který přímo ovlivňuje zaměření na potřeby cílové skupiny. Pátá kapitola se věnuje teoretickému popisu zkoumaných aspektů empirické části práce. Tvoří jakýsi základ pro následné vedení výzkumu. V posledních kapitolách teorie je představeno Nízkoprahové centrum 5KA, jeho vznik, historie a současná činnost, poskytování sociálních služeb a oblast se zaměřením na primární prevenci. Pro Volnočasový klub Vješák je přiblíženo jeho směřování a vize, pravidelné aktivity a Klub Vješáček, který je pod jeho záštitou.

Výzkum je veden za účelem zjistit rozdíly či podobnosti těchto dvou typů zařízení. Z důvodu zaměření na přístup pracovníků ke klientům, a tedy zkoumání vztahů, může být pro obě zařízení určitou formou zpětné vazby. Výzkum bude v případě zájmu poskytnut oběma organizacím. Je vedený nejen z pohledu pracovníků, ale svoje vyjádření poskytnou i klienti. Na základě získaných dat a jejich analýzy následně bude prostor pro možnost potenciálních změn ve fungování pracovníků. Z hlediska komparace obou zařízení může být přínosem i vzájemné obohacení o fungující modely či metody. Moje osobní očekávání nejsou položena nijak vysoko. Cílem zcela jistě není změnit činnost roky fungujících zařízení, nýbrž snaha o poskytnutí uceleného pohledu s obohacujícími prvky komparace.

1. Volný čas, vymezení pojmu

Janiš (2009) uvádí existenci velkého množství interpretací, které jsou formovány rozličnými pohledy. Je tedy komplikované určit jednu konkrétní. Každý by si podle Janiše měl sám zvolit jemu nejbližší výklad.

„Za volný čas je považován čas, v němž jedinec svobodně na základě svých zájmů, nálad a pocitů volí svou činnost.“ (Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2002, s. 6).

Průcha, Walterová a Mareš (2013) popisují volný čas jako komoditu s níž může každý naložit, jak uzná za vhodné a většinou podle svých zájmů. Konkrétně je to čas, jenž zbude z celého dne po odečtení všech povinností, ale i fyzických potřeb.

Filipcová (1966) také uvádí, že volný čas má mít funkci odpočinkovou stejně jako osobnostně rozvojovou. Ve výkladu se zaměřuje na důležitost oddělení práce a volného času a vyvážení typu práce vůči stylu trávení volného času. Např. při sedavé práci je následně vhodné vykonávat činnost fyzického charakteru.

Klapilová (1996) popisuje volný čas jako osvobození od všech povinností a závazků po určitou dobu. V této době je možnost věnovat se volně činnostem, které člověka potěšují. U dětí a mládeže dává přednost činnostem, které jsou zaměřeny na rozvoj fantazie, navozují vnitřní vyrovnanost a nahrazují nežádoucí podněty.

2. Sociálně patologické jevy a riziková mládež

Jedná se o pojmy, které mohou pro laickou veřejnost znamenat jakýsi fenomén moderní doby především skutečnosti hanlivé podstaty. Velmi frekventovaně se proto v této oblasti vyskytují zažitá stereotypy a často až předsudky vůči skupině dospívajících jedinců. Je zásadní správně vymežit a používat tyto pojmy, aby mohla být podchycena podstata, jež se váže na úspěšný proces sociální práce.

2.1 Sociálně patologické jevy

Sociálně patologickými jevy rozumíme takové jevy, které se projevují především v podobě nezdravého životního stylu a porušování společenských a sociálních norem, etických hodnot, ale i zákonů. Důsledky tohoto chování jsou poškozování zdraví a prostředí v němž se jedinec pohybuje. Nakonec vede k poruchám a deformacím (Pokorný, Vratislav a Telcová, 2002).

Sociálně patologické jevy se nedějí náhodně. Vztahují se k značnému množství vlivů prostředí, ve kterém vznikají a mají tedy zpravidla svoji genezi a zároveň dynamiku. Z toho je zřejmé, že je nelze oddělovat jako samostatné problémy a řešit je v takové podobě. To ve výsledku může znamenat vyřešení pouze důsledků, nikoliv jevu jako celku. Aby byl naplněn celistvý proces řešení daného jevu je nutné zabývat se i příčinami jeho vzniku a vývoje. Problematické je, že jedinci získávají aktivní postoj k řešení své situace, až po jasném projevu (poškození) jich samotných a jejich okolí. Velmi často jsou však příznaky daného jevu zjevné již před vzniklými škodami (Pokorný, Vratislav a Telcová, 2002).

2.2 Riziková mládež

Labáth (2001) pod pojmem riziková mládež hovoří o mládeži, která vykazuje problematické chování a má obtíže se začleněním se do společnosti. Jako ekvivalent pojmu můžeme také použít slovní spojení „ohrožená mládež“, z čehož můžeme vnímat zase další složku vysvětlující chování dospívajících. Z těchto pojmů číší v první řadě určité rizikové chování jedinců, které v dlouhodobější měřítku může vést k formování sociálně patologických jevů. Z druhého vyjádření pro danou cílovou skupinu můžeme zase chápat rovinu ohrožení pro samotné mladistvé. Kdy nejsou pouze tvůrci rizik, spojených s disociálním jednáním, ale často i jejich oběťmi.

Disociální chování je vyznačováno různorodě a nejednotně. Pedagogika zdůrazňuje výchovné normy nebo vztah k autoritě. Zato speciální pedagogika hovoří nejen o sociálním narušení, ale také o emocionálních deficitech. V oboru práva je preferován pojem delikventní chování, případně kriminalita. Klade důraz především na vnější projevy a zahrnuje trestnou činnost mladistvých. Psychologický pohled se zaměřuje na zdravý či nezdravý vývoj jedince. Zásadní pozice zde patří adaptaci organismu a osobnosti na různé měnící se podmínky prostředí. Jednání, které se vyhraňuje vůči společenským normám a jde si vlastní cestou je v sociologické a psychiatrické literatuře popisováno jako deviantní (Labáth, 2001).

3. Nízkoprahová zařízení pro děti mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jako NZDM) jsou ukotvena v legislativě podle zákona č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, který vstoupil v platnost 1. 7. 2007. Definice zákona zní: „*Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, § 62).

Matoušek (2008) uvádí, že se tedy jedná o zařízení nabízející výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Jsou zaměřena na zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím, poskytují sociálně terapeutické činnosti, pomáhají při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služby nevyžadují registraci nebo objednání se. Tato skutečnost vytváří snadnou dostupnost. Je také umožněno zůstat v anonymitě, jak ukládá zákon.

Zaměření je směřováno především na rizikovou a neorganizovanou mládež. Mezi nejčastější metody patří sociální práce s jednotlivcem. Další metody jsou práce se skupinou a práce s komunitou. K práci patří poskytování poradenství, řešení krizových situací nebo poskytování materiálu. NZDM dále vedou preventivní programy nebo zprostředkovávají doučování. V rámci činnosti zařízení musí být jasně stanovený veřejný závazek a musí být naplněny požadavky standardů kvality sociálních služeb (Matoušek, 2008).

Zásadním principem je vytvářet bezpečné prostředí, kam mohou děti a mladiství docházet v rámci svého volného času. Sociální pracovník je zde od toho, aby příchozím nabízel pomoc a podporu v jejich nepříznivých a těžkých životních situacích. Podle názvosloví sociální práce rozumíme, že pracovník zjišťuje zakázku u jedinců, kdy se ze zájemce stává klient a následně spolu s pracovníkem řeší svoji situaci zmíněnými cestami, nejčastěji v podobě individuálního plánu (Matoušek, 2008).

3.1 Historie

Počáteční kořeny sociální práce na ulici, ze které v procesu vývoje vznikla nízkoprahová zařízení, můžeme nacházet již ve 14. století. Tuto úlohu brala za vlastní především církev, tedy křesťanští duchovní. V rámci služby lidem nazývané pastorační činností, se kromě svých kázání zaměřovali i na pomoc, a to jak hmotnou, tak i duchovní. Cílenými destinacemi pro pomoc byly především věznice, sirotčince, chudinské čtvrti, starobince apod. Pro skupinu lidí bez majetku byla tato pomoc ve své době často jedinou sociální, duchovní, ale i zdravotní péčí. Zásadní změnou v rámci historického vývoje služeb byla průmyslová revoluce. V důsledku přinesla přesun do měst, kde se rapidně zvýšila koncentrace nejvíce potřebných. S nárůstem sociálně patologických jevů se následně začaly i vyhraňovat konkrétní formy sociální práce (Zimmermannová in Klíma, 2009).

Pro samotný vznik metody sociální práce na ulici je používán datování na počátek 20. století. Za zemi zrodu jsou považovány USA. Důvodem byl rychle se šířící sociální úpadek a vznik gangů dětí a mladistvých. Sociální práce na ulici tedy vzniká jako reakce na sociální dění ve společnosti a selhání tradičních přístupů sociální práce (Zimmermannová in Klíma, 2009).

3.2 Vznik Nízkoprahových klubů pro děti a mládež v České republice

V České republice jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež relativně novým pojmem. Zásadní rozvoj institucí probíhal až na konci 90. let. Jan Čechlovský (2009) uvádí jako klíčové čtyři momenty pro vznik a rozvoj NZDM:

Jako první mezník a zásadní pramen považuje práci na ulici, z angl. „streetwork“. Formování na státní úrovni zcela změnilo tradiční pojetí sociální práce. Usnesení vlády č. 341/94, k Programu sociální prevence a prevence kriminality, umožňovalo zkušební zavedení funkce sociálního asistenta. Tato pozice byla specifikována pro terénní formu poskytování sociálních služeb se zaměřením na cílovou skupinu tvořenou dětmi staršího školního věku a mládeží. Rozlišovacím jevem bylo ohrožení nebo zasažení dětí a mladistvých sociálně patologickými jevy.

Grantová politika nadací má jako další klíčový mezník, zásadní vliv na formování NZDM. Vznik programů na podporu jednotlivých institucí velmi podpořil jejich formování. Společným znakem pro nízkoprahová zařízení je poskytování sociálních služeb bez úplaty. Příjmy doposud

získávané od samospráv i orgánů státní správy, byly nízké, spíše až nedostačující. Proto můžeme konstatovat, že vznik grantové politiky v daném odvětví tzv. „vdechl život“ mnoha organizacím a umožnil zrod dalším.

Třetím bodem v historii formování byl vznik pracovní skupiny České asociace streetwork (dále ČAS). Založením organizace v dubnu roku 1997 se posunul o velký krok dopředu vývoj sítě poskytovaných služeb pro děti a mládež. Skupina si vzala za úkol sdružování, zastřešování a profesní vedení odborníků i pracovišť působících v daném odvětví sociální práce.

Jako poslední a nepostradatelné pro NZDM obecně vnímá Čechlovský vzdělávání a kvalitu poskytování služeb. Tato oblast je podchycena již zmíněnou skupinou ČAS. Kvalitní vzdělávání pro pracovníky je umožněno díky financování z grantových dotací. To v důsledku vede ke zlepšení úrovně služeb (Čechlovský in Klíma, 2009, s. 303-306).

3.3 Cílová skupina

Pojem riziková mládež, který je rozebraný již v první kapitole, vznikl postupně vlivem různých společenských změn. Nyní již vnímáme tento fenomén, jako vážný problém především sociálního charakteru. Rodina jako prvotní „instituce“ působící na jedince získala v průběhu posledních dvou staletí zcela jiný obraz, než jaký měla dříve. Není výjimkou, že jsou současné rodiny nestabilní, neúplné a rizikové. Velmi negativním vlivem pro vývoj dětí a mladistvých je rozvod nebo rozchod rodičů, který v dnešní době není bohužel ojedinělým jevem. Důsledky se objevují v sociálních i psychických změnách fungování jedinců, někdy až trvalého charakteru. Pokud rodiče zakládají rodinu pouze pro naplnění vlastních potřeb, bez přesahu výchovy, vzdělávání a opory pro vlastní děti, může vznikat nechtěný psychosociální kolaps. Děti se dostanou do tíživých životních situací a jako tzv. „sociální sirotci“ následně vyrůstají v ústavních zařízeních. Toto prostředí vede k další deprivaci a blokování sociálního rozvoje (Matoušek, Kodymová, Koláčová, 2010).

Musíme obecně hovořit o mládeži, protože se tento jev dotýká stejně chlapců i dívek. Chlapci mají v tomto hledu jakýsi syndrom tvrdosti. A to kvůli potlačování emocí v nízkém věku a nemožnosti se naučit s nimi pracovat a ovládat je. Následným chováním může být apatie, emoční otupělost a neschopnost projevovat city, nebo mohou být výsledkem nepřiměřené a přehnané reakce na podněty. Reakce jako afektivní hněv nebo agrese, stejně jako emoční staženost, se začínají nejzřetelněji projevovat v období dospívání. Jedinec přichází do kontaktu

s vrstevnickou skupinou. Tento vliv je v současné moderní době ještě více podpořen volností jedince, jež je způsobena dlouhou pracovní dobou rodičů v zaměstnání (Matoušek, Kodymová, Koláčová, 2010).

Neúplná nebo nefunkční rodina není však ani zdaleka jediným důvodem nepříznivého vývoje dítěte. Značnou část tvoří široká paleta možností trávení volného času, často nevhodným nebo dokonce rizikovým způsobem. Sem bychom mohli zařadit např. diskotéky, herny a hospody. Tato místa jsou riziková především kvůli snadné dostupnosti omamných a návykových látek. Mladí mají potom volné pole působnosti v experimentování s látkami různého druhu. Zároveň se také zvyšují požadavky většinové společnosti v oblasti pracovního trhu. Je tak stále prodlužováno období studia. Mladí dospělí po ukončení vzdělávání nejsou paradoxně připraveni na samostatný život a musí čelit realitě. Velkým vliv, působící na psychiku dětí již od útlého věku, mají masová media, internet a sociální sítě. Zde se nachází velké množství negativních podnětů jako je např. agresivita, násilí, opovrhování autoritami nebo sexuální motivy. Vlivy tohoto charakteru jsou často propagovány přes různé osobnosti. Ty se stávají vzory pro mladé a představují styl a způsob života, který je pro dospívající velmi lákavý (Matoušek, Kodymová, Koláčová, 2010, s. 267-270).

3.4 Princip nízkoprahovosti

NZDM fungují na základě principů poskytování sociálních služeb. Jedním z nich je právě tzv. „princip nízkoprahovosti“, který je zakotvený i v samotném názvu těchto institucí. Je to základní stavební jednotka klubů pro děti a mládež zprostředkávající sociální služby. Ve stejném významu, avšak jinými slovy, bychom mohli princip vysvětlovat jako snahu o realizaci poskytování služby v rámci maximální dostupnosti. Jedná se o odstraňování bariér prostorového, časového, finančního i psychologického charakteru. Cílem je tedy snadná dostupnost a využitelnost palety nabízených služeb, poskytovaných zařízením. Dále vysvětluje princip nízkoprahovosti Česká asociace streetwork:

- Zařízení by se mělo snažit přiblížit k přirozenému prostředí dětí a formovat ho ve svých prostorách.
- Nezapojení a neaktivita, stejně jako rozdílné názory, nemají být omezující pro přístup klientů ke službě.

- Klienti mají právo ponechat si anonymní status. Pracovník se zajímá jenom o informace, které jsou vyhodnoceny důležitostí k poskytování služeb. Dokumentace je zapisována s ohledem na vědomí klienta o této skutečnosti a možnosti nahlédnout do zápisu.
- Nutností ani podmínkou pro docházení do zařízení a využívání jeho služeb není registrace. Klienti nejsou povinni docházet pravidelně, ani zapojovat se do činností, které zařízení nabízí. Tato volba zůstává na jejich svobodném rozhodnutí.
- Poskytování služeb není za úplatu.
- Otevírací doba zařízení by se neměla měnit, aby mohli všichni uživatelé přijít podle své potřeby.
- Každý, kdo je ve věku určeném pro cílovou skupinu zařízení a žádným způsobem neomezuje a neohrožuje sebe nebo někoho dalšího, může využívat službu v plné míře (Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, 2008).

3.5 Obsah poskytovaných služeb nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Podle Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (2008) je NZDM sociální službou, která vychází z § 62 zákona o Sociálních službách 108/2006 sb. a takto definuje rámec intervencí využívaných v práci s klienty. Tyto intervence mají dále vést k tvorbě individuálního plánu pro naplnění cíle práce s uživatelem.

Doprovázení nebo také zprostředkování dalších dostupných služeb má za cíl prostřednictvím komunikace pracovníka klubu s návazným zařízením dojednat pokračující péči, nebo odbornou a specializovanou pomoc pro klienta. Pracovník také může fyzicky doprovázet do dané služby.

Informační servis uživateli zajišťuje zprostředkování některých specifických informací ze strany pracovníka. Jsou poskytovány převážně ústní formou. Na volbě tématu se pracovník domlouvá s klientem. Může jít o témata z oblastí jako jsou např. právní věci, práce a nezaměstnanost, mezilidské vztahy, rizika užívání návykových látek a další (Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, 2008).

Pedagogické výkony se zaměřují na tzv. doučování, které zahrnuje jak školní, tak mimoškolní obsah. Ze své podstaty se pedagogické výkony v rámci NZDM poskytují spíše individuálně. Pokud dochází ke skupinové formě doučování, musí se brát ohled na specifické potřeby dané

skupiny. Doučování může nabývat dlouhodobou i krátkodobou podobu (Racek a Herzog, 2009).

Jednání s institucí probíhá ze strany pracovníka vůči jiné organizaci. Klient dává souhlas k tomuto kontaktu. Jedná se především o domluvu navazující péče se specializovanými institucemi, nebo spolupráci s ostatními organizacemi zasahujícími do života klienta (Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, 2008).

Preventivní programy jsou takové programy, které jsou svojí podstatou uzpůsobeny pro dané cílové skupiny a jsou vztaženy k jejich potřebám. Racek a Herzog (2009) uvádí, že se může jednat o tzv. jednorázové či příležitostné programy, které jsou zaměřeny v konkrétní čas na specifický jev. Jde například o rozdávání informačních letáků na hromadné akci. Jako další uvádí dlouhodobé programy. Ty jsou již zaměřeny na delší časový úsek a na kontinuální práci na určitých znalostech a dovednostech. Předávání se uskutečňuje pomocí ostatních druhů intervencí, jako je například poradenství nebo kontaktní práce.

Kontaktní práce je ze své podstaty metoda umožňující prohlubování vztahu pracovníka a klienta, hledání klientovi zakázky a dále v návaznosti tvorba individuálních plánů. Má formu rozhovoru odehrávajícího se v klubu. Z principu nízkoprahovosti víme, že cílem zařízení je vytvářet přirozené prostředí. V něm potom rozhovor probíhá. Jde o druh kontaktu, který mimo důvěry také definuje hranice vztahu a zaměřuje se na jejich upevnování. Dalším cílem tohoto způsobu práce je posilovat schopnosti klienta využívat nabízené služby a umět vyjádřit své potřeby (Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, 2008).

Poradenství má podle Racka a Herzoga (2009) formu rozhovoru s uživatelem. Mělo by obsahovat důležitý prvek, a to nabídku rady nebo informací, které povedou k řešení. Je zaměřeno na posilování kompetencí klienta řešit aktuální problém.

Situační intervence se zaměřuje na situace vznikající v zařízení mezi jednotlivými klienty v daném momentu. Má sociálně pedagogickou podobu, protože pracovník se díky této technice věnuje reflektování situace, dává podněty pro danou situaci a vstupuje do ní s cílem výchovného efektu (Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, 2008).

Pomoc v krizi nebo také krizová intervence se zaměřuje přímo jenom na krizové situace a jejich řešení. Záleží na tom, ve které fázi krize je pomoc poskytována. Podle toho má následně danou podobu. Vždy se zaměřuje na zvládnutí potíží vzniklých krizí a na analýzu chování a aktuálního psychického stavu. Pracovník s nedostatečnou kvalifikací pro poskytování krizové intervence poskytne pouze základní pomoc a následně odkazuje na odbornou pomoc (Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, 2008).

Volnočasové aktivity jsou takové činnosti, které mohou vykonávat klienti také v rámci NZDM. Volnočasové aktivity se také řadí mezi prostředky pro sociální práci. Mohou sem spadat aktivity jako hraní stolních her, kreslení, ale také sportovní turnaj, nebo hudební vystoupení (Racek a Herzog, 2009).

4. Volnočasová zařízení pro děti a mládež

Ve druhé polovině 20. století narostl počet zařízení volného času pro děti a mládež. Postupně rostla i kvalita společně s empirickým poznáváním a fungováním mezi mladou generací. Tak byla svým způsobem zajišťována reakce na její aktuální potřeby. Jinak tomu není ani dnes. Zařízení fungují na jasně daných principech s výchovnými i vzdělávacími cíli. Pracovníci nebo dobrovolníci těchto organizací jsou většinou dobře připraveni. Mezi hlavní činnosti patří také rozvoj vlastní osobnosti každého návštěvníka. Měla by zde být i snaha o působení preventivní formou, jinými slovy intervence v rámci primární prevenci rizikových jevů (např. závislosti, šikana, rizika v partnerských vztazích atd.) (Hofbauer, 2004).

Hájek, Hofbauer a Pávková (2003) uvádějí, že organizace a sdružení dětí a mládeže se liší svým vznikem, cíli, náplní a také rozdílnou formou fungování v poskytování činností. Určující je také věk, zájmy nebo sociální a územní sounáležitost. Naopak mezi společné rysy zařazují vstup na základě dobrovolnosti a ochotě podílet se na obsahu, pravidlech a organizaci zařízení.

4.1 Funkce a činnost

Pro návštěvníky může být hlavní náplní odpočinek nebo povídání s přáteli. Tyto funkce jsou také velmi důležité pro socializaci a psychické zdraví dětí. Není proto dobré primárně vnímat odpočinek jako nicnedělání a „flákání se“. Jako další mohou zařízení naplňovat funkce poznávání, získávání nových dovedností, vytváření vlastních názorů, podpora v těžkých

životních situacích. Směřování může být i na preventivní působení a rozvíjení smysluplných volnočasových aktivit (Hofbauer, 2004).

Hájek, Hofbauer a Pávková (2003) uvádějí jako podmiňující potřebu socializace a motivaci využití volného času k rozvíjení osobních dovedností nebo znalostí. Sounáležitost s vrstevnickou skupinou a touha patřit do nějaké skupiny, ideálně podobně zájmově a ideově zaměřené, přivádí aktivní návštěvníky nebo členy takových zařízení. Pozitivním důsledkem fungování volnočasových zařízení je naplňování emociálních potřeb mladé generace.

4.2 Volný čas dětí a mládeže

Podle objektivního usouzení lze konstatovat, že méně volného času mají dospělí, než děti, uvádějí Hájek, Hofbauer a Pávková (2003). Také ale rozdělují děti podle možnosti trávení volného času. Poukazují na existenci skupin mladých, u nichž je zabráněno právu na trávení volného času. Mezi tyto skupiny se řadí děti a mladiství, kteří se věnují určitým činnostem na profesionální úrovni, a proto jsou na ně často uvaleny přehnaně vysoké nároky. Další jsou přetěžováni velkým množstvím všech možných zájmů. To většinou vyplývá z naplňování představ rodičů více než dětí. Podobnou skupinou jsou jedinci nepřiměřeně vytížení nároky na školní výsledky a povinnosti. I zde se může jednat především o tlak působený ze strany ambiciózních rodičů nebo rodiny. Jako poslední jsou děti a mladí zatíženi velkým množstvím pracovní náplně. Jedná se o rodiny, kde se například stará starší sourozenec o ty mladší nebo se musí neúměrně pracovně zapojovat do chodu domácnosti, a tím pádem nemá další prostor pro přípravu do školy, a už vůbec nezbyvá volný čas na zájmové činnosti nebo odpočinek.

Na druhou stranu existují jedinci v opačném extrému, a to ti, kteří mají velké množství volného času a nevědí, jak s ním naložit. Pracovní, školní nebo rodinné povinnosti je nijak nezatěžují, nebo v některých případech nejsou vůbec plněny. Vznikající nuda přináší chování rizikové podstaty, mladí mají potřebu poznávat, což ale není cestou ku prospěchu rozvoje jejich osobnosti. Průvodními jevy a činnostmi jsou např. rizikové chování v sexuální oblasti, experimentování s návykovými látkami různého druhu nebo vznik chování agresivního charakteru a ztráta sebekontroly společně s ignorováním autorit (Hájek, Hofbauer a Pávková, 2003).

5. Teorie jako podklad pro výzkumné šetření

Z hlediska podstaty zkoumaného tématu a hlavního cíle praktické části byl zvolen eklektický přístup pro výběr jednotlivých oblastí tvořící dílčí výzkumné otázky. Pro problematiku jevu přístupu pracovníků ke klientům nelze vymezit jasnou strukturu všech aspektů pro optimální posouzení a získání výsledných dat. Výběr oblastí byl důkladně zhodnocen a jednotlivé determinanty jsou dále podloženy odbornými pracemi autorů, kteří se zabývají konkrétními vybranými a určujícími aspekty.

5.1 Eklekticismus

Navrátil (2001) vymezuje eklekticismus jako teorie, která se stává běžným přístupem v praxi mnoha sociálních pracovníků. Jako argumenty pro využití této teorie uvádí:

„Klient by měl mít možnost těžit ze všech dostupných poznatků. Empirické zkušenosti získané v praxi jsou validní a měly by teorii modifikovat. Řada aspektů různých teorií je shodná nebo obdobná (např. navazování prvního kontaktu s klientem, zakončení práce s klientem). Lidské bytí je mnohostranné, a lze proto předpokládat, že je není možno vyložit jedinou teorií“ (Navrátil, 2001, s. 33).

Je však velmi důležité myslet i na rizika a úskalí eklekticismu. Navrátil (2001) dále uvádí, že výsledek použití eklekticismu v sociální práci klade nároky na zkušenosti sociálního pracovníka, organizační schopnosti a práci s teoriemi. Je proto nutné se vyvarovat nebezpečí neplánovaného a neorganizovaného kombinování způsobu práce.

5.2 Akceptace, empatie a autenticita

Pro vymezení těchto tří aspektů je určující Rogersovský přístup orientovaný na člověka. Akceptace nebo také bezpodmínečné přijetí je důležitým aspektem v přístupu terapeuta (pracovníka) ke klientovi. Obsahuje akceptování všech projevů, a to i těch negativní podstaty. Řadíme sem např. obranné, zlé, bolestné nebo abnormální pocity. Dále je reagováno na pozitivní projevy klienta. Z důvodu silné potřeby člověka po pozitivním přijetí je snaha ze strany pracovníka posilovat balancování a harmonii mezi vnitřním a vnějším vnímáním světa. Cílem je samostatné fungování a rozhodování klienta na základě uvolnění od podmínek hodnocení. Výsledkem je vytvoření osobního systému hodnot jedince. Pracovník zde nahrazuje přijetí od okolí, které nebylo naplněno. Bezpodmínečné přijetí tak znamená akceptující postoj

ke všemu, co klient prožívá a jak se projevuje. To ovšem neznamená, že pracovník nutně schvaluje veškeré chování. Především v případech ohrožení jedince sebe samého nebo jeho okolí. Profesionalita v přístupu je vřelost a nehodnotící postoj (Šifflerová, 2010).

Empatie jako další aspekt podporující vztah s klientem. Jedná se o porozumění a citlivé reakce na to, co klient vyjadřuje v obsahu svého sdělení. Empatie je však také zaměřena na hlubší vnímání interního fungování a světa klienta. Snaží se tedy reagovat a brát v potaz i nevědomé obsahy klientova skrytého sdělení, nejčastěji v podobě pocitů. Pracovník by měl být kongruentní a identifikovat se s klientem. Potom může oddělovat své vlastní pocity od klientových. Pokud je shledá jako kvalitní, může jimi dále přispívat do vztahu s klientem. Proces citlivého rozlišování obou světů a přecházení mezi nimi není jednoduchý. Dovednost empatie vyžaduje vložit celou osobnost pracovníka. Je úzce propojena s bezpodmínečnou akceptací (Nykl, 2004).

Autenticita, ryzost nebo opravdovost jsou všechno názvy pro kongruenci. Pravděpodobnost správného klientova vývoje zvyšuje pracovníkovo chování ve vztahu. Jedná se o jasné čitelné vyjadřování, bez tzv. držení si masky nebo přehnaně profesionálního mlčení. V praktickém chápání mluvíme o nezakrývání pocitů a vyjadřování postojů, které se aktuálně odehrávají ve vnitřním světě pracovníka. Tím dochází k otevření vztahu i ze strany profesionála a klient tak nezažívá rezervovanost nebo distanci (Rogers, 2014).

5.3 Hranice ve vztahu

Hranice ve vztahu pracovníka a klienta jsou velmi důležité, protože oddělují jednotlivé kompetence a určují role participantů interakce. Kopřiva (1997) připodobňuje diferenciaci k mezistátnímu vztahu. Každý stát má své zákony, výkonnou a právní moc, kterou jinak také nazýváme tzv. suverenitou státu. Ta určuje skutečnost, že do záležitostí jednoho státu nemůže zasahovat jiný. V kontextu pomoci, závisí čistě na rozhodnutí státu, jestli vůbec a v jakém rozsahu poskytne pomoc např. svému sousedovi ocitajícímu se v ekonomické krizi.

Vnímání hranic není dovednost vrozená. Postupem času se dítě v životě setkává s různým vymezením mantinelů, a tím dochází k tvorbě základní autonomie. Ve fázi dospívání je potřeba oddělení a vymezení se nejsilnější. V životě jedince dále vznikají a zanikají různé vztahy, na kterých se podvědomě učí rozvíjet svoji autonomii (Kopřiva, 1997).

Úlehla (2005) přináší na hranice pohled založený na vlivu agentury z jedné strany, potřeby klienta z druhé strany, a sociální pracovník nacházející se uprostřed. Pracovník v roli profesionála musí sám určit, kde vytyčí pomyslné hranice. Existují věci, v nichž nebude s klientem navazovat spolupráci. Pro určování a vyhranění v konkrétních záležitostech jsou dvě určující stanoviska. Agentura jako nadřazený subjekt pracovníka je jedním zdrojem. Stanovuje určitá pravidla pro jednotlivé situace, která by profesionál neměl překračovat. Úlehla uvádí případy, které mohou nastat. V prvním bodě se jedná o zásah pomoci ve společném zájmu s jinou agenturou. Jako další je dobrovolné rozhodnutí pracovníka pečovat o klienta i nad rámec cílů své organizace. Dále vzít poslání agentury za své, aby při samotné práci s klienty nenastávala dilemata, způsobená zřetelným nesouhlasem sociálního pracovníka s cíli organizace. Sebedefinice je pro pracovníka sekundárním aspektem určujícím hranice.

5.4 Náboženské přesvědčení

Kaňák (2017) uvádí rozdíl v pojetí přístupu z hlediska spirituality, a to mezi tzv. sekulární a zasvěcenou spiritualitou. Sekulární není podmíněna vírou v Boha a je zaměřena na celkové hledání životního smyslu. Zatímco zasvěcená spiritualita počítá s vírou v Boha. Kaňák dále uvádí jako problematické začlenění do sociální práce, pokud ji budeme vnímat jako profesionální vědní obor s oporou v odborné literatuře a vědeckých výstupů k reakci na různé jevy ve společnosti. Proto zužuje pohled na profesionální sociální práci do optiky cíle podpory a posilování kompetencí klientů ve zvládnání životních situací. Rozlišuje pět typů ve vztahu sociální práce a spirituality, a to tzv. „Spirituálně senzitivní sociální pracovník, duchovní pracovník inspirovaný sociální prací, spirituálně senzitivní sociální práce, spirituálně orientovaná sociální práce a teologie senzitivní k sociální práci.“

V pojmech spirituální senzitivita a spirituální orientace se nacházejí zásadní odlišnosti projevující se v praxi sociální práce. Spirituální senzitivita spadá do modelu bio-psycho-socio-spirituálního a jako jedna ze složek tvoří celek chování, prožívání a celkové existence jedince. Její úlohou je podpora fungování a reagování v životních situacích. Počítá s tím, že pro klienta nemusí být otázky náboženství zásadní pro jeho každodenní život. Spirituální orientace na rozdíl od senzitivity vnímá rozměr víry jako nepostradatelný a zásadní pro celkový rozvoj osobnosti klienta a jeho fungování. Tento styl práce je však podmíněn seznámením klienta s problematikou a jeho souhlasem. Dále může poskytovat spirituální intervenci pouze pracovník přímo vycvičený k postupu práce se spirituálním základem (Kaňák, 2017).

5.5 Sebeurčení klienta

Nečasová (2001) uvádí že, sebeurčení klienta je otázkou etiky v sociální práci. Jde o princip, kdy pracovník bere ohled na etnický nebo národnostní původ stejně jako ekonomické postavení, pohlaví, věk, náboženské vyznání atd. Jedná se o respektování klientovy jedinečnosti.

Pro případovou práci je jedinečnost neopomenutelným prvkem. Sociální pracovník se opírá o vědomí výjimečnosti každého klienta, kdy je někdy potřebné korigování dané přirozenosti, aby mohla být naplňována cesta za splněním cílů. Zde ovšem přechází originalita v sebeurčení klienta, kdy má právo zůstat ve své osobnosti, neboli sám sebou. Pracovník se nijak nesnaží přetransformovat nebo ovlivňovat jeho chování. Je to klient, kdo určuje a vybírá z možností. Profesionál je pouze průvodcem a poradním hlasem, což dále znamená, že nenes odpovědnost za rozhodnutí jedince. Sebeurčení je tedy princip stanovující dobrovolnost a aktivitu či neaktivitu na vlastním uvážení uživatele služby. Sociální pracovník si je vědom své neutrality, ale své pocity, myšlenky, zkušenosti může sdílet, čímž vytváří pocit bezpečí a sounáležitosti. Jedná však vždy s ohledem na hranice stanovené oběma stranami a nepřekračuje je. Sebeurčení má pozitivní dopad na posilování klientových kompetencí v řešení vlastní situace (Havránková in Matoušek, 2008).

5.6 Mlčenlivost

Sotoniaková (2005) uvádí jako hlavní význam mlčenlivosti ochranu práv klientů na jejich soukromí a důvěrnost ve sdělování pracovníkovi. Veškeré získané informace ze sdělení klienta se nesmí poskytovat třetí straně. Lze tak učinit v případě, že pracovník informuje klienta o této skutečnosti a klient musí souhlasit s poskytnutím. Tento postup se netýká jedinců, kteří mají omezenou způsobilost k právním úkonům.

Matoušek (2013) používá pojem diskretnost nebo také důvěrnost sdělení. Ve chvíli, kdy se jedinec stává klientem, je povinností pracovníka zachovávat osobní informace klienta. Jedná se o eticky vázanou skutečnost ze strany profesionála, stejně jako o právo klienta na zachování důvěrných informací. Sociální pracovník však musí znát hranice ochrany informací, protože je zavázán odpovědností vůči své osobě, nadřazené organizaci, společnosti a ostatním uživatelům služby. Jedná se o situace ohrožení některé ze zmíněných stran, kdy může nebo dokonce musí dojít k poskytnutí dat. Nelze však jednat bez vědomí klienta.

5.7 Pomoc a kontrola

Podle Úlehly (2005) jsou pomoc a kontrola dvě nepostradatelné složky v arsenálu pracovníka, který je využívá v přístupu ke klientovi. Uvádí, že je nutné správně určovat, kdy se jedná o kontext pomoci a kdy naopak o kontext kontroly. Pro rozeznání pomáhajícího procesu je identifikujícím znakem společná interakce s jasným výstupem. Musí splňovat sdělení tzv. objednávky ze strany klienta v první fázi. Dále je nutná reakce pracovníka, která zahrnuje nabídku pomoci, která odpovídá na předešlé přání jedince. Ve finále je konečným produktem dojednávání dohoda o pomoci nebo také smlouva či kontrakt.

Kontrola na druhou stranu zaujímá jasný postoj, aniž by předem byla vyřčena přání určující další vývoj interakce. Jde o přebírání iniciativy pracovníkem, který postupuje podle svých zažitých pravidel. Ty mohou mít původ ve společnosti nebo organizaci, kterou reprezentuje. Převzetí kontroly má za cíl ošetřit nevyhnutelné a aktuální negativní jevy, které profesionál vyhodnotí jako akutní (Úlehla, 2005).

5.7.1. Aspekt nebezpečí moci

Guggenbühl-Craig (2010) poukazuje na běžnou praxi v sociální práci, kdy je vůči klientům uplatněno mocenské postavení pracovníky. Jedná se o situace, ve kterých není klient sám schopen posoudit, co je správné nebo pro něj prospěšné. Jako nejtypičtější sféru, kde se projevuje tento proces, je sociálně právní ochrana dětí a obecně vztahy mezi rodinnými příslušníky. Problematika vzájemných vztahů, hodnotových systémů nebo sociálního chování jedinců bývá mnohvrstevná. Při uplatňování moci je tedy vždy nutné postupovat velmi opatrně s vědomím všech proměnných ovlivňujících danou situaci. Vždy je ovšem nutné, aby se pracovník ptal sám sebe, jaké jsou jeho motivy vedoucí k uplatnění moci. Rizikem v pomáhajících profesích jsou totiž často se objevující mocenské motivy v pozadí. Na povrch se mohou tvářit, že jde pouze o dobro klienta, který není schopen si sám uvědomit souvislosti a je odkázán na pracovníka. V tuto chvíli se však může profesionál dostat do nezdravé kontroly, která přesahuje formu nezištnosti. Autor uvádí, že každé rozhodnutí pramení jak z motivů světlých, tak i tmavých.

5.7.2. Direktivita a nedirektivita

Kopřiva (1997) poukazuje na skutečnost, kdy se nejedná o výběr mezi dvěma přístupy, nýbrž o rozdílné možnosti využitelné v kontextu podpory. Uvádí také, že záleží na okolnostech

určujících klientovu situaci. Podle Kopřivy je využití nedirektivního přístupu vhodné a efektivní ve chvíli, kdy je snaha o kvalitativní změnu v dlouhodobém horizontu. Naopak direktivní přístup vnímá jak vhodný k využití v situacích, kdy je rizikem tzv. nebezpečí z prodlení, dále klient se aktuálně nachází v těžké situaci, která vyžaduje krizovou intervenci pracovníka, jestliže klient potřebuje ujištění o správnosti svého úsudku nebo v případě velmi nízkých nebo žádných kompetencí klienta. Nedirektivní přístup vyžaduje dostatečnou časovou dotaci a energii ze strany pracovníka. Direktivní přístup může negativně poznamenat další průběh při přechodu na nedirektivní postup.

5.7.3. Pravidla a sankce

Práce s normami v zařízení je nepostradatelnou složkou pro vnitřní fungování. Normy a pravidla by neměla mít formu „diktátorského“ vymáhání, ale naopak by měla charakterizovat vzájemnou dohodu nebo smlouvu mezi pracovníky a návštěvníky zařízení. Tato pomyslná smlouva je vyjádřena jasným písemným formulováním pravidel. Vymezují hranice, co klienti mohou a co naopak už není přípustné. Klienti mají znát svá práva a stejně tak i sankce v případě porušení stanovených norem. Pravidla jsou podstatná v situacích, kdy dochází ke konfliktům mezi klienty, ohrožování ostatních nebo k rizikovým způsobům chování. Zde je prostor pro pracovníky. Mohou intervenovat do situací a působit na klienty pozitivním způsobem. V důsledku se jedinci mohou naučit předávané hodnotové systémy a někdy i nevědomě je uplatňovat ve svém fungování (Herzog in Klíma, 2009).

6. NZDM 5KA

Ve výroční zprávě o činnosti OD5K10 za rok 2019 se pracovníci představují jako tým aktivně se podílející na výchově dětí v Rychnově nad Kněžnou, a to především v kontextu pomoci a podpory pro druhé. Je na volbě jedince, jak bude žít a jak se bude rozhodovat, nicméně ne každý jedná tak, aby mohl žít vyrovnaný a šťastný život. Úsilí je zde cíleno na klienty, kteří se rozhodnou řešit svoji situaci a žít bez zadlužování, rozvodů, různých závislostí, sebepoškozování atd. Obecně můžeme uvést, že hlavním cílem je vyvarování se rizikového způsobu života. Příznačně vystihuje tento proces název spolku, tedy „od 5 k 10“ v obráceném významu vůči tradičnímu rčení „jde to s ním od 10 k 5!“. (Výroční zpráva o činnosti, NZDM Centrum 5KA, 2019).

6.1 Historie

V roce 2007 vznikla iniciativa ve Sboru Jednoty bratrské v Rychnově nad Kněžnou pomáhat mladé generaci. Proto vzniklo OD5K10, o. s. Tím, že zařízení vzniká ze základny Jednoty bratrské, nese i křesťanské hodnoty. Pracovníci jsou členy této církve, nicméně není to stanovenou podmínkou. V roce 2008 bylo otevřeno Centrum 5KA, tehdy ještě v podobě volnočasového zařízení. O rok později se na základě získání veřejné zakázky stává Centrum 5KA nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež. V letech 2010 až 2012 probíhá pod záštitou NZDM také poskytování služby nespécifického streetworku ve městě Vamberk. V rámci roku 2015 probíhá transformace občanského spolku na zapsaný spolek. Začíná také doučování pravidelnou formou pro děti prvního stupně. Asociace Comeniana, z. s., která sdružuje komunitní centra z celé republiky, přibírá v roce 2016 nového člena, a tím je samozřejmě NZDM Centrum 5KA. Od roku 2017 začíná díky úspěšnému grantovému řízení na 8,8 mil. korun rekonstrukce budovy bývalé hasičské zbrojnice v Rychnově nad Kněžnou. Rok 2019 přináší dokončení přestavby a následně stěhování NZDM do nových prostor. Probíhá také příprava na ustanovení nové služby nespécifického streetworku v Dobrušce od ledna 2020 (Výroční zpráva o činnosti, NZDM Centrum 5KA, 2019).

6.2 Činnost NZDM

Cílovou skupinou bylo doposud věkové rozmezí dětí a mládeže 11-26 let. Nově se však posouvá spodní hranice na 6 let. Se zaměřením na řešení problémů v rodině nebo ve škole. Dále také řešení témat partnerských vztahů, smysluplného trávení volného času, nakládání s penězi nebo hledání práce. Pozornost je také věnována primární prevenci užívání návykových látek.

Pracovníci zařízení byli k dispozici vždy v rámci otevírací doby, a děti tak mohly přijít kdykoliv v tomto čase bez jakékoliv registrace nebo poplatku. Příchozí jedinci si mohli sami zvolit, jestli se představí pod svým jménem, nebo nějakou přezdívkou. Za rok 2019 proběhly interakce s 71 klienty v rámci individuální a případové práce (Výroční zpráva o činnosti, NZDM Centrum 5KA, 2019).

6.3 Poskytování sociálních služeb

V roce 2019 bylo zařízení otevřené 182 dní. Za tu dobu se pracovalo se 71 klienty, jak již bylo zmíněno. Terénní práce z toho celku zaznamenala 22 klientů. K tomu bylo navíc 88 zájemců o službu. Celkový počet návštěv přesáhl počet 1300. Výkonů proběhlo celkem 2106.

Do balíku služeb spadají výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pod něž spadají aktivity volnočasového charakteru, pomoc se školou či doučování, poskytování materiálu, situační intervence, preventivní programy a podpora vlastních aktivit. Další oblastí poskytovanou ze strany NZDM je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, kde by příkladem mohla být účast na akci. Sociálně terapeutické činnosti patří také mezi nabízené služby. Pod sociálně terapeutické činnosti řadíme kontaktní práci, pomoc v krizových situacích, poradenství i práci se skupinou. Jako poslední jsou služby pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Je to doprovázení, informační servis a přeposílání do další organizace nebo jednání s institucí (Výroční zpráva o činnosti, NZDM Centrum 5KA, 2019).

6.4 Semináře primární prevence

Semináře primární prevence fungují pod NZDM 5KA už od roku 2008. Spolupráce probíhá s cca 12 základními a středními školami v celém okrese. V současné době zajišťují semináře dva lektori. Pro základní školy obsahuje nabídka 8 témat rozdělených do jednotlivých pololetí v rozmezí 6. až 9. třídy. Do 6. třídy přicházejí lektori s prevencí šikany a tématem zabývajícím se dospíváním. Alkohol, kouření a partnerské vztahy se týkají 7. ročníků. Osmá třída je zaměřena na problematiku drog, antikoncepce a pohlavně přenosných drog. Nakonec v 9. třídě se žáci mohou dozvědět a lépe pochopit informace o sektách, náboženstvích, extremismu, rasismu a antisemitismu. Celkem proběhlo 97 takových seminářů na daná témata a dotklo se 1871 studentů (Výroční zpráva o činnosti, NZDM Centrum 5KA, 2019).

7. Volnočasový klub Vješák

Volnočasový klub Vješák vznikl v roce 2010, a tím pomyslně převzal fungování volnočasového klubu Střecha, který ve stejném roce skončil svoji činnost. V současné době se jedná o jedinou volnočasovou službu nestátního charakteru v místě a okolí.

Vješák spadá pod zapsaný spolek Centrum pro všechny generace, který je zaměřen na primární prevenci sociálně patologických jevů. Cílová skupina je ve věkovém rozmezí 12-26 let. Prostřednictvím sportovních akcí, workshopů na různá témata nebo aktivit socializačního charakteru je snaha propojovat vrstevnické skupiny, rozvíjet sociální dovednosti mladé generace, působit na rodinné vazby a jejich utužování. V práci s jednotlivcem je činnost směřována na rozvoj a podporu samostatnosti a odpovědnosti jedinců. Klub se nachází ve městě Dobruška, z něhož je největší podíl návštěvníků. Stále více však přibývá přicházejících dětí z blízkého okolí (především ze sousedního města Opočna). Zapsaný spolek se stal v roce 2015 součástí sítě komunitních center Asociace Comeniana, vycházející z hodnot a principů J. A. Komenského. Volnočasový klub Vješák je založen na křesťanských hodnotách. Samotní pracovníci mají křesťanské vyznání a tyto hodnoty chápou a nesou ve své činnosti (Výroční zpráva o činnosti, Volnočasový klub Vješák, 2019).

7.1 Vize a směřování

Motto, které zní: „Neděláme rozdíly“, provází fungování klubu již 10 let. Pracovníci spatřují absenci záchytných bodů v životech dětí a mládeže. Za podporu je považována rodina nebo opravdové pevné přátelství. Mladí jsou však v dnešní době ovlivňováni velkým množstvím aspektů vnějšího světa. Svoboda a přesycenost je často uvádí do nejistoty a neschopnosti rozhodovat se. Hlavní snahou a přesvědčením je podpora a rozvoj právě zmíněných záchytných vazeb a vztahů. Vize zahrnuje vytváření nerizikového prostředí poskytujícího bezpečnou a přátelskou atmosféru. Důležitou hodnotou je tedy bezpodmínečná akceptace příchozích, kteří mají stejné možnosti a práva, ale i shodně nastavena pravidla. Další hodnotou předávanou mladé generaci je vrstevnická propojenost a tvorba vzájemných vztahů. Zde je dále práce se skupinou a zaměření na akceptaci, empatii a podporu mezi jedinci (Výroční zpráva o činnosti, Volnočasový klub Vješák, 2019).

7.2 Pravidelné aktivity

S každým rokem procházejí poskytované aktivity v rámci klubu vývojem nebo změnou. Nicméně v roce 2019 byly provozovány 4 doprovázející činnosti. Jsou realizovány vedle samotné otevírací doby volnočasového klubu. Tzv. Outdoorový klub fungující druhý rok měl v roce 2019 celkem 7 setkání. Náplň byla tvořena především poznáváním a učením se novým dovednostem v přírodním prostředí. Patří sem rozdělávání ohně a bezpečná práce s ohněm, orientace v přírodě pomocí mapy, vaření na ohni, spaní pod širým nebem nebo slaňování ze skal. Aktivity vedou zkušení vedoucí, kteří dbají na bezpečnost a správný postup při jednotlivých činnostech. Hodnoty, objevující se v pozadí, nicméně důležité a např. v krizových situacích vystupující do popředí, kladou důraz na spolupráci ve skupině a využití vize v praxi. Vzájemná tolerance a pomoc se mohly projevit např. v nácviku přepravy raněného (Výroční zpráva o činnosti, Volnočasový klub Vješák, 2019).

Další činností, nyní sportovního charakteru, je florbalový klub. Pravidelně chodili chlapci a děvčata každý pátek hrát tento sport. Týmovost a sportovní duch jako ústřední hodnoty doprovázely společné fungování. Účastníci, kteří neměli možnost vlastního vybavení pro tento sport, si zde mohli také zapůjčit vybavení zdarma. Pravidelnou oblíbenou aktivitou byl večer deskových her. Účastníci zde tedy mohli využít možnost půjčení si klubových deskových her, trávit spolu čas povídáním nebo hraním her a užít si tak příjemný večer. Většina jedinců byla ve věku okolo 15 let. Tato aktivita nabízela alternativu smysluplného trávení času se svými kamarády a vrstevníky. Poslední aktivitou byly diskusní skupiny, které se kontinuálně zaměřovaly na strasti každodenního nebo dlouhodobější charakteru. Diskusní témata byla např. vlastní identita, sociální svět, různé typy závislostí, finanční orientace a gramotnost, partnerské vztahy nebo přijímání odpovědnosti za důsledky svých rozhodnutí. Skupiny se skládaly především z mladých dospělých, aktivně se podílejících na fungování volnočasového klubu. V kontextu sociální práce bychom mohli tato setkávání svým způsobem přirovnat k superviznímu stylu skupinové intervence (Výroční zpráva o činnosti, Volnočasový klub Vješák, 2019).

7.3 Klub Vješáček

Jedná se o klub, který spadá pod Volnočasový klub Vješák a je zaměřen na děti ve věku od 6 do 11 let. Je určen především pro děti, které nemají možnost účasti na různých kroužcích nebo se nechtějí věnovat zájmovým činnostem. Zázemí a výchozí pozice dětí je rozličná. Příchozí jsou jak z rodin úplných, tak rozvedených, ale i ze sociálně slabších rodin. Klub se zaměřuje na primární prevenci sociálně patologických jevů, stejně jako na nabídku kvalitního a smysluplného trávení volného času (Výroční zpráva o činnosti, Volnočasový klub Vješák, 2019).

8. Empirická část

8.1 Vymezení hlavního cíle a výzkumných otázek

Hlavním cílem výzkumu je porovnat, jak pracovníci Volnočasového klubu Vješák a NZDM 5KA přistupují ke klientům. Výzkumné šetření slouží k nálezům podobností a rozdílů fungování pracovníků vůči návštěvníkům registrované sociální služby a na druhé straně volnočasového zařízení pro děti a mládež.

Pro samotný sběr dat výzkumného šetření bylo stanoveno šest dílčích výzkumných otázek. Dále proběhla transformace na devatenáct tazatelských otázek tak, aby byly zahrnuty všechny důležité aspekty pro přístup pracovníků ke klientům.

Dílčí výzkumné otázky kvalitativního výzkumného šetření:

- **Dílčí výzkumná otázka č. 1 (dále DVO1)**
Jak přistupují pracovníci ke klientům v aspektech akceptace, empatie, autenticity?
- **Dílčí výzkumná otázka č. 2 (dále DVO2)**
Jak přistupují pracovníci ke klientům z hlediska vlastního náboženského přesvědčení?
- **Dílčí výzkumná otázka č. 3 (dále DVO3)**
Jak přistupují pracovníci ke klientům v aspektu sebeurčení klienta?
- **Dílčí výzkumná otázka č. 4 (dále DVO4)**
Jak přistupují pracovníci ke klientům z hlediska mlčenlivosti?
- **Dílčí výzkumná otázka č. 5 (dále DVO5)**
Jak přistupují pracovníci ke klientům z hlediska časových hranic a hranic ve vztahu?
- **Dílčí výzkumná otázka č. 6 (dále DVO6)**
Jak nakládají pracovníci s aspekty pomoci a kontroly?

8.2 Výzkumná strategie

Z hlediska zkoumání předmětu, kde je snahou a hlavním cílem výzkumu porovnat „Jak pracovníci Volnočasového klubu Vješák a NZDM 5KA přistupují ke klientům.“, je jako nejvhodnější výzkumná strategie kvalitativní přístup. Disman (2011) uvádí, že se jedná o možnost zkoumání daných jevů holisticky, hloubkově a se zapojením vzájemných vazeb mezi jevy. Ve své publikaci uvádí definici:

„Kvalitativní výzkum je nemerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím“ (Disman, 2011, s. 285).

8.3 Technika a metodika sběru dat

Hendl (1999) popisuje kvalitativní výzkum jako kontakt dlouhodobého charakteru, který probíhá v interakci s terénem nebo životní situací. Jednotlivé situace se odlišují svojí závažností, ale často se jedná o běžné banality života. Hlavním cílem je vyhodnotit, jakým způsobem se jedinci orientují v běžných životních situacích, procesech, a jak na ně reagují. Vše probíhá v rámci daného tématu, který vymezuje výzkumník, ale informace z výpovědí respondentů mají zůstat v původní podobě bez jakýchkoliv zobecnění nebo zkreslení.

Disman (2011) dále uvádí, že největší síla kvalitativního výzkumu tkví v přirozené výpovědi respondenta. Výzkumník pouze provází a snaží se pokládat otázky takovým způsobem, aby mu bylo sděleno co možno největší množství informací. Výpověď obsahuje prostor, který je pro respondenta velmi dobře známý. Získané informace nejsou tedy nijak ovlivněny pevně danými schématy. Úkolem výzkumníka je nakonec zhodnotit a vyhledat hlavní struktury mezi množstvím proměnných.

Typickým modelem je nejprve výběr tématu a vymezení výzkumných otázek. Výhodou je, že lze provádět úpravy otázek po čas výzkumu. Prováděním induktivních a deduktivních závěrů, neustálým hledáním hypotéz a analyzováním informací lze přirovnat práci kvalitativního výzkumníka k detektivnímu vyšetřování. Důležitý je výběr jedinců, místa a času pozorování. Pro rozhovory je dále nejvhodnější použití otevřených otázek, které nebudou nevhodné nebo jakkoliv zabarvené, nebo nestrozumitelné (Hendl, 2016).

8.4 Rizika a nevýhody výzkumné strategie

Mezi rizika výzkumu můžeme zcela jistě zařadit omezený vzorek informantů. Pokud by mohli odpovídat všichni pracovníci a více klientů, mohlo by dojít k odlišnostem ve výsledkové části. Takto musíme brát vybraný vzorek informantů jako reprezentativní. Celkové výstupy z výzkumného šetření nemohou být z podstaty kvalitativního výzkumu zobecněny na jiná nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nebo na jiná volnočasová zařízení. Nelze také uskutečnit testování předem vytyčených kvantitativních hypotéz a ověřovat jejich pravdivost. Dalším rizikem je, že kvalitativní výsledky výzkumného šetření mohou být ovlivněny výzkumníkovými preferencemi a subjektivním příklonem k určitému závěru.

Je důležité připomenout i rizika při samotném realizování výzkumného šetření. Je zde řeč o ztížených podmínkách pro vedení jednotlivých rozhovorů v důsledku pandemie Koronaviru (COVID-19). Při samotných rozhovorech je nutné připomenout, že polostrukturovaný rozhovor je náročným nástrojem kvalitativního výzkumu. Má sice pevné jádro předem připravených otázek, ale dále spoléhá na schopnosti výzkumníka doptávat se a moderovat rozhovor v rámci daných témat.

8.5 Transformace dílčích cílů

Stanovený hlavní cíl výzkumu a transformace sedmi dílčích výzkumných otázek do jednotlivých tazatelských otázek.

Tabulka č. 1: Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek

Hlavní cíl výzkumu		Porovnat, jak pracovníci Volnočasového klubu Vješák a NZDM 5KA přistupují ke klientům.
Dílčí výzkumné otázky	Informanti	Tazatelské otázky
DVO1: Jak přistupují pracovníci ke klientům v aspektech akceptace, empatie, autenticity?	Pracovníci	TO1: Jak přistupujete ke klientům v aspektu akceptace?
	Klienti	TO2: Můžeš říct, jak tě pracovníci přijímají?
	Pracovníci	TO3: Jak přistupujete ke klientům v aspektu empatie?
	Klienti	TO4: Jak tě pracovníci chápou, když jim něco sděluješ?
	Pracovníci	TO5: Jak přistupujete ke klientům v aspektu autenticity?
	Klienti	TO6: Jak na tebe působí chování pracovníků? (přirozeně nebo nuceně)
DVO2: Jak přistupují pracovníci ke klientům z hlediska vlastního náboženského přesvědčení?	Pracovníci	TO7: Jak přistupujete ke klientům z hlediska vlastního náboženského přesvědčení?
	Klienti	TO8: Víš o tom, že jsou pracovníci věřící, a co si o tom myslíš?

<p>DVO3: Jak přistupují pracovníci ke klientům v aspektu seburčení klienta?</p>	Pracovníci	TO9: Jak přistupujete ke klientům v aspektu jejich seburčení?
	Klienti	TO10: Můžeš říct, jestli od vedoucích dostáváš dostatek svobody rozhodovat se, a jakým způsobem se to projevuje?
<p>DVO4: Jak přistupují pracovníci ke klientům z hlediska mlčenlivosti?</p>	Pracovníci	TO11: Jak přistupujete ke klientům z hlediska mlčenlivosti?
	Klienti	TO12: Věříš pracovníkům, když jim říkáš osobní (citlivé) informace, že si je nechají pro sebe, a jak se to projevuje?
<p>DVO5: Jak přistupují pracovníci ke klientům z hlediska časových hranic a hranic ve vztahu?</p>	Pracovníci	TO13: Jak přistupujete ke klientům z hlediska časových hranic a hranic ve vztahu?
	Klienti	TO14: Jak a kdy se ti pracovníci věnují?
<p>DVO6: Jak nakládají pracovníci s aspekty pomoci a kontroly?</p>	Pracovníci	TO15: Jak nakládáte s aspekty pomoci a kontroly?
	Pracovníci	TO16: Jak vnímáte aspekt nebezpečí moci v práci s klienty?
	Pracovníci	TO17: Jak nakládáte s direktivitou a nedirektivitou?
	Pracovníci	TO18: Jak přistupujete ke klientům z hlediska pravidel a sankcí?
	Klienti	TO19: Můžeš říct, jaká pravidla musíš v klubu dodržovat a jak se zachovají vedoucí, když je někdo porušuje?

8.6 Volba a charakteristika výzkumného souboru

Pro výzkumné šetření kvalitativního typu byla za pomoci polostrukturovaných rozhovorů provedena interakce s dvanácti informanty. Z důvodu komparace dvou zařízení pro děti a mládež byli vybráni tři informanti z řad pracovníků NZDM 5KA a tři vedoucí z Volnočasového klubu Vješák. Pro hlubší zkoumání tématu, tedy zjišťování postojů k přístupu pracovníků ze strany samotných klientů, byli vybráni tři návštěvníci Volnočasového klubu Vješák a tři klienti Z NZDM 5KA.

Z důvodu zachování anonymity a ochrany osobních údajů jsou informanti představeni pouze podle pohlaví. U klientů klubů je dále uveden věk, u něhož si informanti mohli dobrovolně vybrat, zda ho sdělí, či nikoliv. Nakonec je pro upřesnění a orientaci pro další analýzu uvedeno zařazení jednotlivých informantů do konkrétního zařízení a jejich role nebo postavení.

Tabulka č. 3: Přehled informantů

Označení informanta	Bližší charakteristika	Zařazení informanta
I01	muž	Vedoucí pracovník NZDM 5KA
I02	žena	Sociální pracovnice NZDM 5KA
I03	žena	Pracovnice NZDM 5KA
I04	chlapec (15 let)	Klient NZDM 5KA
I05	dívka (18 let)	Klientka NZDM 5KA
I06	dívka (20 let)	Klientka NZDM 5KA
I07	muž	Vedoucí pracovník Vk Vješák
I08	žena	Dobrovolná pracovnice Vk Vješák
I09	žena	Dobrovolná pracovnice Vk Vješák
I10	chlapec (15 let)	Klient Vk Vješák
I11	dívka (16 let)	Klientka Vk Vješák
I12	dívka (17 let)	Klientka Vk Vješák

8.7 Organizace výzkumu

Jednotlivé rozhovory byly prováděny v daných zařízeních. Tedy oslovení pracovníků a klientů NZDM 5KA proběhlo v prostorách klubu NZDM v Rychnově nad Kněžnou. Dále rozhovory s pracovníky a návštěvníky Volnočasového klubu Vješák probíhaly v prostorách klubu v Dobrušce. Interakce byla provedena vždy naživo, tzv. „jeden na jednoho“, z důvodu zachování důvěrnosti osobního sdělení. Byla dodržena všechna hygienická opatření a nařízení vlády ve spojení s pandemií Koronaviru (COVID-19). Byly dodrženy dostatečné odstupy a ochrana úst a nosu v podobě respirátorů FFP2.

Informanti byli dopředu seznámeni s otázkami. Rozhovory byly zaznamenávány pomocí zvukového nahrávacího zařízení v telefonu. Každý informant byl s touto skutečností dopředu seznámen a mohl svobodně odmítnout nahrávání zvukového záznamu. Drtivá většina se dobrovolně rozhodla pro tuto formu záznamu, kdy pouze v jednom případě bylo odmítnuto. V tom případě bylo přistoupeno k zapisování poznámek na papír, což bylo pro odpovídající stranu přijatelné. Všechny nahrávky i poznámky byly následně přepsány do elektronické formy.

Časový harmonogram výzkumného šetření:

- V prosinci roku 2020 proběhlo vytyčení dílčích výzkumných cílů a následná transformace do tazatelských otázek.
- V lednu roku 2021 probíhalo dojednávání jednotlivých rozhovorů.
- Tyto rozhovory byly následně prováděny v únoru a březnu roku 2021.
- V březnu 2021 bylo provedeno celkové zpracování sebraných dat (obsahující analýzu a kódování dat).

Získaná data z rozhovorů s informanty byla dále zpracována. Pomocí procesu kódování jednotlivých výpovědí ke konkrétním otázkám vzniklo rozdělení odpovědí. Z těchto výstupů bylo snahou vyvození závěrů s holistickým zpracováním všech aspektů. Komparace jako ústřední téma provází celý proces analýzy až k výstupům.

8.8 Reflexe etických rizik výzkumu

Z hlediska reflexivního přístupu je nutné uvést konkrétní rizika etického charakteru, která mohou nastat ve spojení s výzkumným šetřením na stanovené téma. Etické riziko, které je vnímáno většinou v rámci každého výzkumu, je zachování anonymity a důvěrnosti sdělení ze strany informantů. Tato záležitost byla dopředu ošetřena v podobě informování jedinců o jejich právech, týkajících se výpovědi v rozhovoru, tedy dobrovolnost v uvedení osobních údajů (viz. kapitola 8.5.). Předem byl informantům sdělen cíl rozhovoru a představeny dílčí otázky. Jedinci se mohli sami rozhodnout, zda jim nevádí forma zvukového záznamu. V rámci celého rozhovoru byl kladen důraz na vytvoření bezpečného prostředí, aby se informanti cítili uvolněně a přirozeně.

Dopředu bylo také upozorněno na podstatu rozhovoru a význam pokládaných otázek. Tedy, že se jedná pouze o téma přístupu pracovníků ke klientům, a informanti nemuseli uvádět žádné citlivé informace, pokud sami nechtěli, většinou v kontextu uváděného příkladu z praxe. Tato skutečnost byla ošetřena vyjádřením zachování důvěrnosti sdělení. Konkrétně u otázky, která se zabývá tématem náboženského přesvědčení, byla dopředu informantům sdělena dobrovolnost jejich odpovědi. Toto ošetření bylo z důvodu možnosti, že pro někoho může být víra citlivé téma.

8.9 Výsledky empirického šetření

V analýze výsledků vycházím z výpovědí informantů. Některé vybrané citace informantů budou použity pro samotnou analýzu jednotlivých výzkumných otázek. Pro analýzu bylo využito kódování dat z rozhovorů. Každá tazatelská otázka bude rozdělena podle přiřazených kódů.

DVO1: Jak přistupují pracovníci ke klientům v aspektech akceptace, empatie, autenticity?

- **TO1:** Jak přistupujete ke klientům v aspektu akceptace?

Jako první oblast analýzy je akceptace, která je nepostradatelnou součástí sociální práce obecně. Pro zkoumanou oblast s mládeží je jednou ze základních hodnot, která by pracovníků neměla chybět. Podobně tak i popisuje pohled na akceptaci informant I01 „... *přijímat klienty tak, jak jsou, je prostě podstata práce v nízkoprahu*“ (I01). V daném aspektu se odpovědi informantů v drtivé většině shodovaly. Všichni se cíleně snaží o bezpodmínečné přijímání klientů. „*Snažím se přijímat každého toho klienta bez rozdílu, bez toho, jestli je nějak nábožensky nebo jinak orientovanej, nebo jestli je jiné národnosti nebo kultury*“ (I09). Vyhýbání se tzv. labelingu neboli nálepkování je základní dovedností pracovníka, nicméně je důležité i vědomí nebezpečí stereotypů a předsudků. „*Řekla bych, že někdy přicházejí i různé předsudky, hlavně vůči například romským děckám nebo vůči neupraveným nebo odlišnějším dětem*“ (I08). Tyto předsudky jsou často i podvědomě přejímány ze společnosti nebo z blízkého okruhu lidí. Důvěrný a blízký vztah, který popisovali informanti z volnočasového klubu Vješák je také důležitým aspektem, ulehčujícím přijímání klientů. „*Určitě to nejde vždycky lehce, zvlášť u těch klientů, které potkávám jenom málo a moc je neznám*“ (I09). Nebo další výpověď uvádí: „*Asi to je hodně i podle sympatií, když vidím, že se někdo chová hodně výstředně, tak to úplně nemusím, ale není to o tom, že bych ho úplně vyřadil nebo odmítnul*“ (I07).

- **TO2:** Můžeš říci, jak tě pracovníci přijímají?

Všichni informanti z řad klientů uvedli, že je pracovníci „... *určitě přijímají, do klubu jsem začala chodit už před 5 nebo 6 lety, takže se tady cítím jako doma*“ (I06). Z odpovědí klientů je zřejmé, že se jak osobně, tak ani u nikoho jiného nesetkali s nerovným přístupem. „*No tak*

já si myslím, že tady jsou takový pracovníci, že neházejí nikoho do jednoho pytle, že nás prostě berou všechny na rovnu a že všechny přijíma tak, jak by měli. Není to tak, že by někomu, dá se říct nadržovali, nebo že by dělali někomu výhody“, (I11) je odpověď klientky, která dobře shrnuje i odpovědi ostatních informantů.

- **TO3:** Jak přistupujete ke klientům v aspektu empatie?

Empatie je obecně klasifikována jako těžší dovednost, která je ve značné míře determinována vrozenými schopnostmi a osobností pracovníka. Všichni informanti uvedli, že nějakým způsobem pracují s empatií nebo se o to minimálně snaží *„Řekla bych, že já osobně asi celkem empatická jsem a snažím se to využívat ...“* (I08). Empatie je opravdu důležitá, jednak proto, že *„... vnímá pocity klientů“* (I02), ale i proto, že tvoří vztah a důvěru. Obecně se také říká, že empatie je dovednost většinou bližší ženám, protože jsou více citově založené než muži. Toto tvrzení uvedlo i několik informantů z NZDM 5KA v podobném znění *„... pro nás ženy je přirozenější, a je to pro nás vlastně normální, nějak navazovat vztah a zajímat se“* (I03). Druhý pohled, tedy z mužské strany, uvádí *„... samozřejmě se snažím být empatický, ale tím, že jsem chlap, tak mi to není úplně blízké, na rozdíl od žen, které mají k empatii blíž“* (I01). To jsou poměrně pochopitelné argumenty a vycházejí i ze společenského nastavení a chápání. Je ovšem stále nutné brát v potaz, že se nejedná o generalizované prohlášení. Jak již bylo zmíněno, empatie je dovednost uchopitelná jedině ve vnitřním individuálním světě každého jedince.

- **TO4:** Jak tě pracovníci chápou, když jim něco sděluješ?

Odpovědi klientů se i v této otázce velmi podobaly. *„Mně přišlo, že tohle bylo vždycky v pohodě a že se snažili každému porozumět a každému vyhovět ve všech směrech“*, (I12) je výrok klientky z Volnočasového klubu Vješák. Podobně to vidí informanti z NZDM 5KA: *„Je tu fakt přátelský kolektiv a ty pracovníci nám umějí porozumět“*, (I06) nebo odpověď: *„No já myslím, že chápou úplně všechno, baví se se mnou o tom, co řeším ...“* (I05). Klienti podle odpovědí cítí, že jim pracovníci rozumí, protože s nimi dál řeší jejich situace a hledají možná řešení nebo možnosti. Pokud by pracovníci nebyli empatictí, nemohli by přirozeně poznat, co je pro klienty důležité a na co se konkrétně zaměřit. Jedná se také o důležitou složku z hlediska pochopení emocí a následnou práci s nimi. Tuto skutečnost dobře vystihuje výrok, který už zazněl *„... cítím se tu jako doma“* (I06).

- **TO5:** Jak přistupujete ke klientům v aspektu autenticity?

Dalším zkoumaným aspektem je autenticita, která je některým informantům bližší. Nehledě na osobní nastavení a preference však všichni vnímají upřímnost sdělení a chování jako nezbytné. Pro porovnání výrok informanta z NZDM 5KA říká, že „... *autenticita je hodně důležitá, protože to klienti stejně poznají*“ (I01) a sdělení z Volnočasového klubu Vješák „*u teenagerů si myslím, že je hodně důležitý, obzvláště v týhle volnočasový sféře, nehrát si před nima na něco ...*“ (I08). Jak pro NZDM, které je vázáno zákonem a určitými standardy kvality, tak i pro volnočasová zařízení, je autenticita opravdu nepostradatelnou složkou v přístupu pracovníků ke klientům. Zde se ovšem vnímání daného aspektu poněkud rozchází. Pracovníci NZDM jsou sice „povinni“ pracovat s autenticitou, ale zato s ní umí často lépe zacházet. „*Tak snažím se být autentická, někdy to úplně třeba nejde, abychom si i vybuodovali nějaký vztah nebo důvěru, tak musím být třeba taková víc extrovertní a otevřená než jsem třeba přirozeně. Proto bych asi řekla, že nejsem ve všech situacích úplně autentická, ale je to spíš pro dobro nějakého naladění těch rozhovorů*“ (I02). Tento výrok dokládá vědomí neautentického jednání v některých situacích, ne však ve smyslu neupřímného, ale s cíleným působením na klienta. Nejedná se ani o manipulaci, protože klient není v danou chvíli do ničeho nucen nebo jakkoliv jinak negativně ovlivňován. V komparaci je odpověď informanta z Volnočasového klubu Vješák: „*Řekl bych, že se většinou chovám přirozeně, i když vím, že jsou situace, kdy se musím hodně vnitřně ovládat, kdy mě třeba někdo z děcek vytočí, nebo kdy vím, že bych reagoval třeba odměřeně*“ (I07). Daný výrok indikuje, že vedoucí volnočasového zařízení jsou více odkázáni na vlastní intuitivní práci se svým chováním a emocemi. Tato skutečnost je přirozeně ovlivněna různými profesními školeními a kurzy, které mají pracovníci NZDM k dispozici na rozdíl od dobrovolných pracovníků ve volnočasové sféře. Nehledě na to i informanti z NZDM připouštějí „... *nejde mi to vždycky samo od sebe*“, (I01) nebo „... *v některých chvílích mi dělá problém reagovat autenticky*“ (I03).

- **TO6:** Jak na tebe působí chování pracovníků? (přirozeně nebo nuceně)

V otázce týkající se chování pracovníků, konkrétně míry přirozenosti, se odpovědi z obou zařízení poněkud lišily. Klienti volnočasového klubu odpovídali „*nemyslím si, že by to bylo nucené chování*“ (I10), dále pak „... *snaží se choval lidsky a je to přirozený. Snaží se i nějak přizpůsobit těm pubertákům ...*“ (I11) nebo „... *myslím, že tady nebyl nikdo, kdo by se choval nuceně, všichni to myslím dělali rádi*“ (I12). Tyto všechny výpovědi indikují, že pracovníci

Volnočasového klubu Vješák jsou podle klientů přirození a upřímní a tzv. si na nic nehrají. Na druhé straně u výpovědi z NZDM 5KA byli odpovědi jiného charakteru. Hodnotící odpověď: „Řekla bych, že vedoucí se chovají přirozeně, i když ne všechny znám až tak dobře, takže to někdy nedokážu poznat“, (I06) evidentně směřuje k aspektu hloubky vztahu vůči jednotlivým vedoucím. Je to pochopitelné klientské tvrzení a zcela jistě oprávněné. Další odpovědi klientů vyjadřují svým způsobem určitou nejistotu a pochybnosti: „Někdy jsem měla takový pochybnosti u někoho, že se trochu přetváří, ale u nějakých lidí vím, že říkají pravdu“ (I05). Můžeme zde vidět určitý konflikt, kdy se opět důvěra k opravdovému a upřímnému chování z klientského pohledu měří podle kvality vztahu v osobní rovině. Poslední výrok klienta z NZDM 5KA říká, že „... občas, když se nepohodneme nebo když řeknu něco blbě nebo tak, že to nepochopěj, tak se třeba uchechtnou, ale zní to trochu falešně“ (I04). Můžeme zde načítat na jedné straně důvěru a pocit, že chování pracovníků je upřímné. To je však doprovázeno v určitých situacích pochybnostmi a nejistotou o autenticitě některých pracovníků. Pro úplnost jsem k dané otázce záměrně zařadil všechny výpovědi klientů, protože obsahují odlišnosti a tím tak diferencují samotné výstupy.

Vyhodnocení DVO1:

Většina informantů se odpověďmi shodovala v přístupu z hlediska akceptace klientů. Vnímají potřebnost, aby v praxi nebylo žádné upřednostňování nebo nálepkování klientů. V rámci jedné výpovědi (I08) z Volnočasového klubu Vješák je uvedeno vědomí předsudků, které přicházejí u romských nebo zanedbaných klientů. Dále se ovšem prokázalo, že se tak odehrává pouze ve vnitřním světě vnímání informanta, nikoliv v samotném přístupu ke klientům. I podle odpovědi ostatních informantů z Volnočasového klubu Vješák nebyly žádné známky nerovného posuzování klientů. Z pohledu klientů obou zařízení je akceptace dobrá. Klienti si připadají přijímáni a v klubech se cítí dobře a bezpečně. Nikdo z informantů nebyl svědkem nerovného nebo upřednostňujícího přístupu.

Empatie je v obou zařízeních vnímána pracovníky jako důležitá dovednost. Všichni se ji snaží využívat a vnímat potřeby každého klienta individuálně. Pracovníci NZDM 5KA vnímají rozdíl v míře přirozené empatie u mužů a žen. Klienti vyjadřují pozitivní reakce na pochopení a vcítění se pracovníků do jejich situace. Jejich důvěra tak roste a jsou schopni pracovníkům naslouchat a nechat si poradit. Klienti obou zařízení hodnotí přístup pracovníků z aspektu empatie kladně.

V otázce autenticity osobnosti pracovníka zařízení se informace ze všech rozhovorů s pracovníky shodují. Minimálně alespoň v první části, kdy všichni vnímají upřímnost sdělení a chování jako nezbytné. Uvádějí, že neautentický přístup vůči klientům ničí vztah a důvěru, a zároveň takové chování sami klienti většinou vycítí a poznají. Dále ovšem nastává moment, kde se výsledky poněkud rozcházejí. A to tak, že u informantů NZDM 5KA je zřejmá určitá profesionalita a trénink ve využívání autenticity. Jsou si vědomi svých osobních limitů, ale zároveň se s nimi učí pracovat, jak za pomoci různých typů vzdělávání, které je pro pracovníky NZDM povinné, a dále i ve formě supervize. Pracovníci Volnočasového klubu Vješák, z velké části dobrovolní, naopak podobné možnosti v takové míře nemají. Jsou tedy odkázáni na osobní schopnosti a dovednosti, které jim pomáhají zachovat se správně v konkrétních situacích. I oni se však snaží o autentický přístup a z výpovědí informantů je zřejmé, že v drtivé většině se jim to daří. Z odpovědí klientů můžeme vyčíst určité nuance. Informanti Volnočasového klubu Vješák uvádí chování a vyjadřování se pracovníků jako opravdové a upřímné. Nikdo z dotázaných nevyjádřil pocit nucenosti v přístupu vedoucích klubu. V rámci informací, získaných z rozhovorů s informanty NZDM 5KA, se nacházely tzv. obě strany mince. To znamená, že klienti hodnotí přístup pracovníků ve větší části na základě osobního vztahu. U někoho vědí, že jeho chování je opravdové, ale zaznívaly i určité pochybnosti a nejistota. Klienti uváděli tzv. falešnost chování pracovníků v některých situacích. Zde můžeme vidět citlivost mladých lidí na jakýkoliv, byť náznak neupřímnosti. Dalo by se se zdrženlivostí ke generalizaci tvrdit, že si klienti do určité míry vybírají, komu budou věřit, právě podle autenticity.

DVO2: Jak přistupují pracovníci ke klientům z hlediska vlastního náboženského přesvědčení?

- **TO7:** Jak přistupujete ke klientům z hlediska vlastního náboženského přesvědčení?

K této otázce byli informanti dopředu upozorněni, že nemusí odpovídat, pokud by to pro ně mělo být osobní nebo jakýmkoliv způsobem citlivé téma. Nikdo však neměl s odpovědí problém. Všechna data jsem rozdělil podle kódů, jako: hodnoty, nabídka a reakce.

Hodnoty:

Všichni informanti v této otázce uvedli, že se hlásí ke křesťanskému vyznání. To je zajímavá skutečnost, už jenom pro samotnou komparaci. Přináší ale také mnoho otázek a potenciálních rizik. Odpovědi všech informantů obsahovaly zaměření na hodnoty přejímané ze své víry: „... *klienti vědí, že držíme nějaké křesťanské hodnoty*“ (I02). Hodnoty mohou být různé a pro práci s klienty mohou být výhodou: „... *empatie, akceptace i autenticita hodně souvisí s mojí vírou.*“ (I01) uvádí informant odkazující na DVO1. Další vyjádření uvádí: „... *vím, že v určitých situacích mi víra pomáhá většímu porozumění*“ (I07). Všechny hodnoty, které informanti uvedli jako pramenící z jejich víry, byly pozitivního charakteru.

Tento aspekt však může být velmi subjektivní a mohli bychom říci, že se jedná o jednostranné působení na klienty. Dokonce jako potenciální riziko můžeme vnímat určitou formu náboženského nátlaku ze strany pracovníků vůči klientům. Tyto úvahy však vyvrací další téma zabývající se nabídkou.

Nabídka:

V návaznosti na hodnoty uvádí informanti například, že „... *otázka víry není must, který by se týkal všech klientů*“ (I01). I z ostatních odpovědí je jisté, že se netýká řešení otázek víry všech klientů a jako další aspekt přidává odpověď „... *není to prvotní směr, kam bych se snažila rozhovor směřovat*“ (I08). Toto sdělení jasně říká, že přesvědčit o důležitosti náboženství není nějakým jasným cílem číslo jedna. Z obecného chápání by to měla být složka, která je nabízena, když se vyskytne poptávka. Mělo by se tedy jednat o individuální přístup v konkrétních situacích. O této skutečnosti mluví každý z informantů a nejlépe za všechny ji vystihují odpověď informanta z NZDM 5KA: „*Odvíjí se to spíš od nějaké situace, která přijde a my můžeme poukázat i na tu víru. Potom, když má klient zájem a chce vědět víc, tak potom určitě poskytneme nabídku, ale není to prvoplánová záležitost*“ (I01) a odpověď informanta z Volnočasového klubu Vješák: „*Je to formou nabídky a nejde o nucení, ale o vlastní volbu a jsou na to i pozitivní ohlasy*“ (I07).

Reakce:

Označení „reakce“ popisuje, jakým způsobem probíhá komunikace mezi pracovníky a klienty v otázce náboženství. Za Volnočasový klub Vješák uvádí informant (I07) „*Z mojí zkušenosti to nepřijímají klienti nějak negativně*“ (I07). Za NZDM, které má křesťanské hodnoty uvedeny

i ve svých stanovách, uvádí informant (I02) „... *i při nějakých auditech kvality s tím zatím nikdo neměl nějaký problém*“ (I02). Odpovědi ostatních informantů uvádí podobně, že se doposud neseťkali s reakcí vyloženě negativního charakteru. Je samozřejmě na místě zahrnout seburčení klienta, které je detailně rozebráno v následující DVO3. V tomto kontextu pracovník předpokládá, že má klient svůj vlastní názor, a dává mu prosto pro jeho vyjádření. Výrok z NZDM 5KA „... *není to nějaká tlačěnka přes sílu.*“ (I03) a výrok z Volnočasového klubu Vješák „*hodně klientů o tom ani mluvit nechce, takže v tom pak nechávám volnost.*“, (I09) jasně ilustrují, že pracovníci obou zařízení si jsou vědomi dobrovolnosti klientů při vyjadřování se k otázce náboženského přesvědčení. Setkávají se i s vyloženě pozitivními reakcemi a dalším zájmem o téma.

- **TO8:** Víš o tom, že jsou pracovníci věřící, a co si o tom myslíš?

Drtivá většina klientů uvedlo, že vědí o křesťanském vyznání pracovníků. Někteří to vědí o části pracovníků: „... *už mi to pár vedoucích říkalo*“ (I10). Pohled klientů se rozděluje do dvou skupin, které jsou zamíchané v rámci obou zařízení, takže nelze vztáhnout výsledky ke konkrétnímu zařízení. V první řadě se jedná o akceptování ze strany klientů „... *no tak jakože nikomu neberu jeho víru*“ (I04). Další odpověď, uvádějící „... *nijak mi to nevadí. Myslím, že by mi určitě vadilo, kdyby mi to nějakým způsobem vmucovali, což určitě nedělají*“, (I06) vytváří prostor pro další oblast aspektu náboženského vyznání v rámci zařízení pro děti a mládež. Zde se tedy samozřejmě bavíme o přítomnosti nebo nepřítomnosti nějakého druhu náboženského nátlaku na klienty. I06 uvádí, že nic takového nenutí, podobně jako další informant říká „... *nemyslím si, že by těm dětem někdo nutil ten věřící názor*“ (I11). Většina klientů dále uvádí, že jim bylo nějakým způsobem nabídnuto toto téma. Jejich reakce na to nebyla nijak negativní, jak již bylo zmíněno, dokonce dvě klientky shodou okolností každá z jiného zařízení uvedly, že díky nabídce vedoucí uvěřily. „*Vím, že jsou věřící, protože s nima chodím na ty setkání a myslím si, že je to dobrý. Myslí, že je to supr, že to můžou nabízet i druhým lidem. Pro mě to byla nabídka, nebylo to nucený, rozhodla jsem se sama*“, (I05) a druhá výpověď: „*Vlastně i díky tomu jsem já uvěřila, konkrétně díky jedné vedoucí, a určitě mně to přijde fajn, a hlavně to nikomu nevmucovali, to, aby uvěřil. Bylo to tak přirozeně a bylo to čistě moje rozhodnutí. Myslím si, že kdybych nechodila do Vješáku, tak bych teď určitě nebyla věřící, takže jsem za to ráda*“ (I12). V tomto případě uvádím celé výpovědi klientek, aby byla zachována autenticita a úplnost jejich sdělení.

Vyhodnocení DVO2:

Všichni informanti v této otázce uvedli, že se hlásí ke křesťanskému vyznání. Podle následné analýzy se potvrdilo, že přístup všech pracovníků z obou zařízení je podobného charakteru. Z hlediska hodnot se tedy konkrétně jedná o přejímání těch pozitivních, jako je například úcta k autoritám nebo vzájemná pomoc mezi klienty. Tyto hodnoty dále pracovníci sdílejí s klienty. Forma předávání je v kontextu nabídky. Myšlenka, jestli se nejedná o nátlak a manipulaci, byla vyvrácena. Ze sdělení jednotlivých informantů vyplývá, že je téma víry předáváno, pokud mají klienti zájem. V případě, že pracovník vyhodnotí, že v konkrétní situaci nabídne klientovi názor spojený s náboženským přesvědčením a klient vyjádří názor opačný nebo jiný, není už ze strany pracovníka další snaha o předávání nebo dokonce přesvědčování. Je zde tedy brán ohled na seburčení klienta.

Z hlediska reakcí na to, že jsou pracovníci věřící, i na to, že příležitostně nabízejí rozhovory na toto téma, se nikdo z informantů doposud neseťkal s odsouzením nebo negativní reakcí. Z hlediska analýzy jednotlivých informantů platí pro obě zařízení stejné výsledky: někteří z klientů mají svůj názor, který zároveň neprojevují žádným extremistickým chováním, největší část potom zaujímá neutrální postoj k otázkám víry, tito nejsou nijak vyhraněni, a potom je i malá část klientů, kteří se o dané téma opravdu zajímají a dále doptávají.

Klienti převážně vědí o křesťanském vyznání pracovníků. Podle jejich vyjádření jim to nijak nevadí. Nabídku od pracovníků na toto téma také větší část informantů dostala, ale nijak jim to nevadilo. Pracovníci vyjádřili svůj názor a dále neměli snahu měnit pohled klientů nebo je přesvědčovat o tom svém přesvědčení. Informanti frekventovaně uváděli, že je to každého osobní věc. Dvě klientky uvedly, že jim nabídka pracovníků pomohla a že samy uvěřily. Vyjádřily vděčnost a ztotožnění s názory křesťanského vyznání. Popisovaly také, že toto rozhodnutí udělaly dobrovolně.

DVO3: Jak přistupují pracovníci ke klientům v aspektu seburčení klienta?

- **TO9:** Jak přistupujete ke klientům v aspektu jejich seburčení?

Z výpovědí informantů vztahujících se ke třetí otázce jsem rozdělil obsah sdělení do dvou nejčastěji opakujících se kódů. Jedná se o toleranci a pravidla.

Tolerance:

Toleranci ve smyslu zachování sebeurčení klienta zmiňují všichni informanti, např.: „*Klient určitě má svobodu*“ (I01). Z obou zařízení vnímají pracovníci důležitost a charakter vlastního vyjádření a určení klienta. Výrok „*už jenom z podstaty nízkoprahu je ten klub nějakým bezpečným prostředím, kde se ten klient může realizovat a bezpečně ukazovat, kdo je*“, (I02) jasně popisuje nastavení fungování v rámci NZDM. Cílem je vyvářet bezpečné a přátelské prostředí, kde mají všichni klienti stejná práva a svobodu. To je i základním aspektem, obsaženým v principu nízkoprahovosti, který je detailně popsán v teoretické části (kapitola 3.4.). Podobně tak uvádí i výrok z Volnočasového klubu Vješák: „*... myslím si, že by tady měl být prostor pro to, aby si ten klient sám mohl rozhodnout, co a jak bude dělat i jak se u toho bude chovat nebo vyjadřovat*“ (I08). Ve volnočasové sféře přirozeně žádný princip nízkoprahovosti nenalezneme, nicméně volnočasová zařízení se často inspiřují právě sociálními službami a stejná výchozí pozice, bezpečné prostředí i právo na sebeurčení patří do základního balíčku, nabízeného nebo spíš zajištěného danou organizací. „*Seberealizaci a sebeurčení podporuju*“ (I09). Nejde pouze o vyjádření vlastního názoru, ale také o rozvoj osobnostních vlastností i dovedností a zájmů klientů, tedy o seberealizaci. Jako zásadní fázi klientova sebeurčení můžeme určitě pojmenovat vlastní rozhodnutí, které samozřejmě nese určité důsledky, avšak ten, kdo za tyto následky nese odpovědnost, by měl být klient, nikoliv pracovník. „*Naše práce je jenom ukazovat a podporovat, ale finální rozhodnutí je na klientovi*“ (I01), je výrok, který dobře ukazuje, že pracovník je odpovědný za samotný průběh intervence s klientem a za samotný obsah kontextu pomoci či kontroly. Finální rozhodnutí již náleží klientovi. „*Svobodu klienta rozhodnout se vnímá jako důležitou*“ (I03).

Pravidla:

Téma pravidla bylo u otázky, týkající se sebeurčení klienta, zařazeno, protože všichni informanti uváděli, že „*... je zároveň potřeba dodržovat určitý hranice, který máme v klubu nastavený...*“ (I07). Toto tvrzení je pochopitelné. Klient má právo vyjadřovat a chovat se svobodně, pokud se však nachází v prostoru zařízení, kde platí konkrétní pravidla, nesmí překračovat jejich hranici. „*Je to prostředí, kde máme nastavený pravidla a hranice, aby se všichni cítili bezpečně*“ (I08), je tvrzení, které bere ohled na zachování bezpečí jak daného klienta, tak i jeho okolí. Klient tedy dostává prostor na sebeurčení v maximální možné míře, která je ohraničena právě pravidly daného zařízení. Klienti musí dbát na jejich dodržování. Tuto

skutečnost potvrzuje další výrok informanta „*Klienti se můžou dobře seburčovat a je to samozřejmě v rámci nějakých hranic a pravidel klubu*“ (I02).

- **TO10:** Můžeš říct, jestli od vedoucích dostáváš dostatek svobody rozhodovat se a jakým způsobem se to projevuje?

Výpovědi klientů na otázku na jejich seburčení se opakovaly a byly podobného charakteru „*Já si myslím, že určitě mám svobodu se rozhodnout, a když mám svůj názor, tak myslím, že mě nebudou přesvědčovat*“ (I10). Další příklad „*... jako já jsem nikdy nezažila to, že by nutili nebo říkali, tohle nesmíš dělat, to je špatný. Jenom řekli, jak to je nebo jak si myslej oni, ale nikdy to nebylo, že by nám brali svobodu*“ (I11) zmiňuje, že pracovníci s klienty mluví o možnostech a ukazují jim jiné pohledy na jejich situaci. V očích informantů však nedochází k přesvědčování nebo manipulaci ze strany vedoucích. Klienti z NZDM 5KA navíc uvádějí svobodu rozhodování ve spojitosti s doučováním. Reprezentativní vyjádření v tomto tématu uvádí: „*Týkalo se například doučování, kdy jsem potřebovala pomoci s učením. Přemýšlela jsem i o tom že odejdu ze školy, protože mně to nešlo. V klubu jsem dostala podporu, abych to nevzdávala. Takže svobodu i tak odejít jsem měla*“ (I06).

Vyhodnocení DVO3:

Odpovědi na otázku přístupu v aspektu seburčení klienta byly v drtivé většině stejného nebo podobného charakteru. Pracovníci z NZDM 5KA vycházejí z principu nízkoprahovosti, kdy je z jejich strany seburčení klienta svým způsobem garantováno. Nicméně v praxi pracovníci opravdu dávají klientům volný prostor, ať už se týká chování, názorů, ale i rozhodování. U odpovědí informantů z Volnočasového klubu Vješák není jasná opora, která by byla nějakým způsobem definována písemně či veřejně. Jedná se o vnitřní fungování, které hodně závisí na osobním nastavení pracovníků. Klienti vyjádřili, že dostávají dostatečný prostor pro činění vlastních rozhodnutí stejně jako pro vyslovení svých názorů. Pracovníci je následně nikdy do ničeho nenutili, ale spíše jim nabízeli alternativní řešení a jiné pohledy. Klienti NZDM 5KA mají zkušenosti v řešení doučování, kdy jim pracovníci pomáhali se školní látkou. Informanti uvádějí, že to vždy bylo na jejich rozhodnutí, jestli na domluvené doučování budou docházet. Stejně tak je vedoucí nenutili do výkonů a zlepšení, to bylo také na jejich rozhodnutí a odpovědnosti.

DVO4: Jak přistupují pracovníci ke klientům z hlediska mlčenlivosti?

- **TO11:** Jak přistupujete ke klientům z hlediska mlčenlivosti?

Kódy témat vystihující a porovnávající odpovědi informantů na otázku zabývající se aspektem mlčenlivosti, jsou anonymita, vztah a tým.

Anonymita:

Na otázku mlčenlivosti a zachování důvěrnosti sdělení klienta se informanti z NZDM 5KA vyjadřovali nejprve k aspektu anonymity. „NZDM mají mít tzv. nízký práh, takže nějaká anonymita a fungování v klubu nejde vůbec ani oddělit“ (I01). Anonymita se věnuje nejčastěji nově přicházejícím klientům. Ti mají právo nesděliti ani svoje jméno a mohou zůstat pod nějakou přezdívkou. Podobně se to týká i ostatních informací o vlastní osobě. Nicméně pracovníci NZDM 5KA také uvádějí, že na tom klienti nijak nelpí, a většinou „... je jim to jedno.“ (I03). Dále také vnímají a uvědomují si vnější vlivy, které určují možnosti anonymního přístupu. „Já si myslím, že tady hodně narážíme na to, že jsme v malém městě. Jsou informace, které se o klientovi dozvídáme i od jiných klientů nebo nějakého jiného zdroje. V tom je to i složitější než třeba ve velkých městech“ (I02). Maloměstské fungování může logicky ovlivnit a ztížit uchování anonymity. Pokud se klienti mezi sebou dobře znají, může být anonymita porušena i bez přičinění např. nedbalého přístupu pracovníka k informacím a jejich sdělení. Ujistění o udržování mlčenlivosti pracovníků NZDM však záhy přicházelo „Samozřejmě potom když se s klienty bavíme o citlivých informacích, tak zůstává mezi náma“ (I01). Jedná se o jednu ze základních kvalit, které by NZDM mělo nabízet. Ta zajišťuje, aby klienti nebyli poškozeni na základě úniku citlivých informací, aby se tedy cítili bezpečně a cítili i důvěru ve sdělení vůči pracovníkům „... můžou načítat, že o nich nemluvíme s někým dalším, takže to není na překážku nám něco říct“ (I02).

Vztah:

Nejčastěji opakovaným aspektem v otázce mlčenlivosti, který zmiňovali informanti z Volnočasového klubu Vješák, byla důvěra. „Snažím se spíš hodně naslouchat a neříkat to dál. Jde o to, aby klient neztratil důvěru“ (I09) je výrok, který mluví o důvěře jako důsledku budování vztahu a akceptace klientů se zachováním důvěrnosti jejich sdělení. Další informant

z klubu Vješák uvádí „*Po dlouhodobějším vztahu a důvěře, která tam vzniká i skrz ten čas, kdy chodí návštěvníci do klubu a nějak se už známe, jsou situace, kdy důvěra je na takové úrovni, že se klienti svěřují*“ (I07). Zde je zřejmé, že návštěvníci Volnočasového klubu Vješák jsou zvyklí povídat si s pracovníky, a po delším čase se buduje důvěra podněcující sdělení problémů nebo zápasů z osobního života. Mohli bychom tedy říci, že proces obou zařízení je velmi podobný, nicméně ve volnočasovém zařízení je více přirozený a založený na sympatiích a lidském vztahu. Nicméně v jedné výpovědi z NZDM 5KA, konkrétně: „... *to fakt může být bázi toho vztahu s tím jedním pracovníkem a osobní důvěry*“ (I02) můžeme vidět, že i pracovníci NZDM počítají s tím, že si klienti mohou vytvořit k některým z nich pevnější vztahy a v důsledku tedy i zmíněnou osobní důvěru.

Tým:

Společným rysem pro odpovědi všech informantů bylo zachování mlčenlivosti na osobní rovině a dále na rovině týmu pracovníků. Zde bychom diskutovat, zda se nejedená o porušení mlčenlivosti již v momentě, kdy pracovník sdílí osobní nebo citlivé informace s ostatními pracovníky. Tvrzení „*Samozřejmě my jako pracovníci se bavíme na poradách, abychom měli přehled a vůbec věděli, jak postupovat a v případě, že tady zrovna jeden nebude, aby ostatní věděli a měli nějaký vhled do situace. Nikam dál to ale nejde*“ (I01) je svým způsobem zčásti objasňující sdílení pracovníků v rámci jejich týmu. Pracovníci se tedy radí o dalším postupu v některých situacích klientů. Je zřejmé, že složitější případy budou řešeny i v rámci supervizí. Tyto nástroje jsou však dostupné pro NZDM jako sociální službu. Volnočasové zařízení si musí tzv. vystačit samo. Výrok „*Jelikož ty klienti mluví často i svíce vedoucima i o jedné věci, problému, tak vlastně pak jediný, co tak maximálně kam pustím informace, je jenom ten tým vedoucích*“ (I08) říká, že je běžnou praxí sdílení klientů s více pracovníky o své situaci. Dále však tato odpověď pokračuje „... *pokud ale klient řekne, že o tom nemám vůbec nikomu říkat, aby se to nikdo jiný nedozvěděl, pak si myslím, je opravdu namístě informaci nešířit ani mezi vedoucí*“ (I08). V charakteru volnočasového zařízení můžeme pozorovat větší volnost v práci s informacemi. Z výpovědí je zřejmé, že v obou zařízeních se pracovníci sdílejí v rámci týmu.

- **TO12:** Věříš pracovníkům, když jim říkáš osobní (citlivé) informace, že si je nechají pro sebe, a jak se to projevuje?

Velká část informantů se shoduje v tom, že pracovníkům věří se svěřováním svých osobních nebo citlivých informací, např.: „... *určitě jim věřím, protože to nejsou, jak třeba kamarádi od vedle, kterým bych řekl něco citlivého nebo hrozného a ví to pak pomalu skoro celý město*“ (I10). Klienti obou zařízení tedy nemají strach nebo zábrany sdílet se o svých situacích nebo i niterných pocitech. Část klientů dále uvedla, že „... *určitě jsem si vybírala, komu co řeknu*“ (I12). Je pochopitelné, že se klient otevírá se svým osobním životem v první řadě tomu, komu se rozhodne důvěřovat, ke komu si vytvoří dobrý vztah. Právě tento aspekt, tedy vztah, se opakoval v dalších výpovědích. „*Tak já si myslím, že v tomhle jde spíš o ten vztah jednoho k druhému. Třeba k nějakému vedoucímu mám jakoby třeba lepší vztah než k jinému, kterýho třeba tolik neznám...*“ (I11). Výpovědi nejsou závislé na konkrétním zařízení, nelze tedy říct, že jenom v jednom klubu si klienti vyloženě vybírají, komu svěří svá tzv. tajemství. Další odpověď pro tento příklad může být „*Vedoucím důvěřuju podle toho, jaký s nima mám vztah*“ (I06). Informantka I06 dále říká, že „... *oni i ujišťují a dávají svoje slovo, že to nikde nebudou dál říkat*“ (I06). Kdy má ovšem opačný názor informant ze stejného zařízení „*Ani tam není ujišťování, ani nemusí být, prostě jim věřím*“ (I05). Zde se projevuje diverzita odpovědí, což nemusí být primárně špatně. Může to poukazovat pouze na to, že pracovníci využívají individuální přístup v práci s klienty. Samozřejmě také každý klient je jiný a jeho vnitřní svět a chápání je osobité a originální. Poněkud vtipným, ale výstižným výrokem shrnuje celou otázku informant, který říká: „*Ze začátku, když jsem nějak před třemi lety teprve začal chodit do 5KY, tak jsem moc nevěděl, jestli jim můžu věřit, ale nakonec jo, takže důvěra na plnej úvazek*“ (I04).

Vyhodnocení DVO4:

V závěru lze tedy říci, že pracovníci NZDM 5KA pracují s aspektem anonymity, která je klientům garantována již z podstaty nízkoprahového zařízení. Uvědomují si rizika způsobená mezilidskými vazbami na malém městě. Osobní nastavení pracovníků v otázce mlčenlivosti je však zřejmé. Informanti vnímají důležitost zachování důvěrnosti sdělení. Zároveň toto vědomí aplikují v praxi a informace dále nepředávají. Jinak tomu není ani ve Volnočasovém klubu Vješák, kdy je osobní sdělení založeno více na míře důvěry ve vztahu s konkrétními pracovníky. Interakce tedy probíhá i v této sféře a pracovníci uchovávají osobní nebo citlivé informace. Činí tak především proto, aby klienti nebyli poškozeni v důsledku vyřazení těchto dat a také, aby nebyla narušena důvěra ve vztahu. Ta je často budována delší dobu, jak uvádějí informanti.

Pro obě zařízení je shodná cesta sdílení informací v rámci týmu pracovníků. To je především z důvodu přehledu o různých situacích klientů a hledání různých řešení pro lepší a efektivnější práci. Zásadní rozdíl však musíme uvést v mlčenlivosti, která je u pracovníků NZDM povinná, protože se jedná o sociální pracovníky nebo pracovníky v sociálních službách, u nichž může být porušení této povinnosti následně sankcionováno. Pracovníci volnočasového zařízení naopak takovou povinnost vázanou k mlčenlivosti nemají. U nich tedy můžeme mluvit o nějaké osobní poctivosti a snahy o zachování zmíněné důvěry ve vztahu s klienty.

Klienti obou zařízení vyjádřili důvěru k pracovníkům ve sdělování informací osobního charakteru. Někteří dále vyhodnotili, že si vybírají, komu tato sdělení poskytnou. To můžeme připsat kvalitě vztahu mezi pracovníkem a klientem. Informanti toto uvádí jako pro ně podstatný aspekt, protože by se nechtěli svěřovat někomu, koho ani moc neznají. Pochopitelně je budování vztahu s klienty důležitým základem pro práci s dětmi a mládeží obecně. Mladí lidé jsou dobře tvární, ale zároveň sami poznají, komu se chtějí otevřít.

DVO5: Jak přistupují pracovníci ke klientům z hlediska časových hranic a hranic ve vztahu?

- **TO13:** Jak přistupujete ke klientům z hlediska časových hranic a hranic ve vztahu?

Podle výpovědí informantů pracovníků jsem rozdělil TO13 na tři oblasti. Jsou to: časové hranice, hranice ve vztahu a sdělování osobních informací. Tyto oblasti byly stěžejní a nejčastěji se opakovaly.

Časové hranice:

Nastavení časového vymezení, kdy se pracovníci klientům věnují, se poměrně shodovala. Pracovníci z NZDM 5KA uváděli odpovědi jako „... *My máme nastavenou pracovní dobu a v rámci ní se chceme pohybovat...*“ (I01), nebo „*Časové hranice jsou ohraničené otevírací dobou*“ (I03). Je tedy zřejmé, že se pracovníci zařízení věnují klientům naplno v čase pro to určeném. Stejně je nastavená otevírací doba i ve Volnočasovém klubu Vješák. „*S klienty se snažím jednat právě v tom čase, který je tomu vyhrazen, což je právě čas klubu a klubových akcí*“ (I07), uvádí informant z volnočasového zařízení. V této oblasti se tedy získané informace shodovaly. Potom ovšem také zazněly situace, kdy se pracovníci věnují klientům nad rámec

vymezené pracovní doby: „... *kromě situace, kdy řešíme něco fakt krizovýho nebo hodně důvěrnýho nebo tak. Potom je to nějaká výjimka, kterou vysvětlujeme i ostatním klientům, že oni už musí jít, ale my ještě něco dotahujeme*“ (I02). Pokud tedy dojde k vyhodnocení situace jako akutní a neodkladné, lze ji s klientem řešit ihned, pokud je to možné. Toto nastavení se týkalo především pracovníků nízkoprahového zařízení, kteří jsou zde v pracovním poměru. Dobrovolní vedoucí Volnočasového klubu Vješák uvádějí podobné situace: „... *Potom další čas mimo tu otevírací dobu jde o to, že pokud vidím, že je to dobře, když mě osloví nějaké holky, že by rády šly na procházku nebo si chtěly jenom popovídat, tak určitě ráda ten čas s nimi budu trávit*“ (I08). Ve volnočasové sféře však musíme mluvit o jiném nastavení pro věnování volného času pracovníků klientům. Pracovníci jsou ochotní, především, když vidí potřebnost v dané situaci, avšak hodnotí tak na základě svého času, jestli nejsou zrovna zaneprázdněni. Nicméně další informant z volnočasového zařízení uvádí: „*Samozřejmě vím, že je potřeba i v tomto nastavovat určité hranice. Není možné, aby se na mě klient tzv. pověsil a chodil za mnou každý den s nějakým problémem*“ (I07). Z výpovědí informantů lze tedy konstatovat, že pracovníci Volnočasového klubu Vješák si uvědomují rizika věnování se klientům ve svém volném čase, avšak nastavení v této oblasti je více benevolentní. V nízkoprahovém zařízení mají pracovníci striktněji vytyčené hranice. Především i proto, že mají ke klientům přistupovat jako profesionálové v sociální práci.

Neoddělitelnou součástí je i online forma poskytování služeb a věnování se klientům. Především v dnešní rizikové době, která si tento způsob komunikace vyžaduje. Zařízení, jak volnočasová, tak i nízkoprahová, se musí učit a transformovat. S technologiemi a internetovou komunikací pracují obě zařízení v podobném nastavení. Danou problematiku dobře shrnuje výrok informanta z NZDM 5KA: „... *a potom je také online komunikace. Kdy ti klienti jsou zvyklí psát kdykoliv, tak to je potřeba nějak ohraničovat. Taky máme právo na soukromí. Já, když budu mluvit za sebe, tak v rámci online prostoru, když mi někdo napíše třeba večer nebo o víkendu, tak samozřejmě je to individuální. Neodpálkuju každého. Když vyhodnotím, že je to něco důležitého, tak odepišu i třeba o tom víkendu, ale když pak někdo napíše klasicky jenom jak se máš, nebo čau co děláš a píše to často, tak třeba ani neodpovím a nechám si na pracovní dobu. Někdy odepišu něco jako čau mám se fajn, ale jestli chceš něco víc řešit, tak se v ten a ten čas. Je to opravdu individuální, nechci jakoby se zavírat do nějaký škatule pravidel, na druhou stranu, když vyhodnotím, že už to je někde za hranou, tak už prostě to dám vědět*“ (I01). Pracovníci se tedy snaží využívat online formu komunikace jako tzv. protaženou ruku zařízení. Dosahují tak na více klientů, kteří by do klubu nepřišli, ale mohou být pravidelnými

návštěvníky. Volnočasový klub Vješák musí být v této době rizika nákazy Covidem-19 zavřený. Pracovníci se tedy snaží také využívat internetový způsob kontaktu. „*Tím, že jsou teď ty omezení, tak se snažím děckám třeba psát, jak se mají, co škola a tak. Nebo pak taky vymyslet nějakou aktivitu, když mám čas*“ (I09).

Hranice ve vztahu:

Hranice v samotných vztazích s klienty popisují všichni informanti. Jejich odpovědi se obsahově velmi podobají. Můžeme však načítat rozdíl právě způsobený tím, že NZDM 5KA je sociální služba a Volnočasový klub Vješák je zařízení volného času pro děti a mládež. „*... mám to spíš jako vztah pracovník – klient, než aby se to prolínalo do nějaký osobní roviny*“ (I02), je výrok, který charakterizuje nastavení pracovníků NZDM. Jedná se o profesionální přístup, který je vyžadován v kontextu sociální práce. Hranice jsou polopropustné, protože pracovníci také uvádějí, že se nelze striktně vymezovat vůči klientům, protože jsou to stále děti nebo mladiství. Pro práci s touto cílovou skupinou je tedy potřebný vztah, který nemůže být postavený pouze na hranicích, pravidlech a omezeních „*... to je prostě práce s dětmi*“ (I03). V případě volnočasového zařízení bychom mohli hranice posoudit více jako propustné: „*Z hlediska hranicím ve vztahu tomu nechávám tzv. volný průběh*“ (I07). Ovšem i pracovníci volnočasového klubu si uvědomují důležitost hranic: „*V rámci nastavování hranic to nikdy asi nemůže být úplně přátelství, jako můžou mít klienti se svými vrstevníky, i když je tam nějaký důvěrný vztah velmi důležitý*“ (I08).

Tématem, které mají obě zařízení společné v přístupu pracovníků ke klientům, je věnování se stejnému pohlaví. Tedy nastavení, kdy se pracovníci věnují více chlapcům a pracovnice zase více dívkám. Samozřejmě závisí na situaci a potřebnosti, kterou vyhodnocují pracovníci individuálně. Většina pracovníků dále uvedla, že to vnímají jako dobré rozdělení a že se jedná i o nějaké hodnoty, které fungují v jejich křesťanské víře, a tyto modely přenáší do fungování klubů. Dané téma výstižně shrnuje výrok pracovníka: „*V rámci osobních hranic ve vztahu to tady máme v klubu nastavený tak, že pracovnice se věnují holčákům a pracovníci klukům. A určitě to u nás hodně vychází i z toho nastavení naší víry. Snažíme se, pokud to jde, aby tam byla tato komunikace takto rozdělena. Já sám se snažím komunikovat spíše s klukama, je to podle, když rozpoznám, aby to bylo vhodné*“ (I01).

Sdělování osobních informací:

Posledním zmiňovaným tématem k TO13 byl přístup ke klientům z hlediska sdělování osobní informací samotnými pracovníky. Tato problematika se vztahuje také hranicím. Mohli bychom říct, že to jsou vytyčené hranice na straně pracovníka, kterými je on nějakým způsobem na jednu stranu chráněn, a na druhou stranu chránící klienty. „*Hranice ve sdílení osobních informací určitě mám. Abych nesdílela úplně všechno. Je to spíš že můžu nabídnout nějakou svoji zkušenost, když ten klient třeba řeší podobnou situaci*“ (I09), uvádí pracovnice volnočasového zařízení. Je zřejmé, že pracovníci neříkají klientům všechny informace o své osobě nebo soukromí. Důraz je kladen na určité ztotožnění se s klientovou situací. Kdy je pochopitelné právě pro volnočasovou sféru, že starší členové, v našem případě tedy vedoucí klubu Vješák, sdílejí a předávají těm mladším své zkušenosti a znalosti, které se v životě naučili. V sociální práci je tato forma přístupu problematičtější a může být považována za neprofesionální. Také pracovníci NZDM 5KA, když mluví o sdělování osobních informací klientům, většinou zmiňují individuální přístup a vztah jako tzv. základní kámen. „*Tam jde o to, co je osobní informace. Přijde mi, že to patří i do autenticity pracovníka. Např. já, když jsem řešila potenciální stěhování, tak jsem to klientům řekla, ačkoliv je to vlastně taky osobní informace. Teď to s nima taky sdílím, aby se oni mohli na to nějak připravit, že tady za pár měsíců nebudu*“ (I02). Jde o příklad, kdy pracovnice uvádí na své situaci přístup autenticity a komunikaci s klienty o tom, že bude v této práci končit. Můžeme vidět určité vztahy s klienty a na základě nich tedy transparentní jednání. Další pracovník NZDM uvádí: „*Někteří lektori říkají, že vůbec se klientům nemají sdělovat osobní věci pracovníků. Já si to úplně nemyslím, protože je jedna ze základních věcí, která vytváří důvěru, ale samozřejmě člověk nevykládá všechno, někdy ví, že si to může dovolit vůbec sdělit něco ze svého soukromí. Jde o tu míru, aby to podpořilo důvěru. Není na to žádný mistr, ale ten člověk musí být zkušený natolik, aby to dokázal dobře odhadnout*“ (I01). Lze konstatovat, že opravdu závisí na individuálním přístupu a na zkušenosti pracovníka vyhodnotit, co může vztah s klientem a jeho směřování podpořit, a co naopak může porušit důvěru.

- **TO14:** Jak a kdy se ti pracovníci věnují?

Odpovědi klientů na danou otázku byly velmi podobné. Odpovědi „... *Vždycky, když řeším něco důležitýho, tak si na mě udělají čas*“ (I05). „*Já si myslím, že vždycky, když já jsem potřebovala s něčím nějakou radu, tak se mi vždycky věnovala, když jsem si řekla. Nikdy jsem*

nezažila, že by mi někdy vedoucí řekl, že nemá čas“ (I11), nebo „jako věnovali se určitě celou, co jsme byli v klubu a pak ještě i mimo byly různé aktivity“ (I12), jednoznačně poukazují na skutečnost, že se pracovníci věnují klientům a snaží se s nimi maximálně komunikovat. V obou zařízeních se klienti cítí v tomto směru komfortně. Další odpovědi uváděly, že dostávají pozornost v rámci otevírací doby daného zařízení. Dále můžeme vnímat druhou linii, která odpovídá na samotné fungování ve vztahu. „... myslím, že by se úplně nestalo, že by třeba řekl tohle s tebou probírat nebudu. Myslím, že tadyta řeč mezi nima nemá hranice, že jde mluvit o všem, když to dítě chce“ (I11). Klienti obou zařízení nevnímají nějaké viditelné omezení, které by jim pracovníci nastavili. Dále si jedna klientka z NZDM 5KA všimá nastavení, o kterém mluvili i sami pracovníci: „Myslím, že to tady mají tak nějak přirozeně nastavený, že se dívkám věnují pracovníci a klukům zase pracovníci. Já si stejně s těma pracovníkama nemám moc co říct“ (I06).

Vyhodnocení DVO5:

V otázce časového rozložení odpovídali pracovníci velmi podobně. V obou zařízeních je primárně cílená interakce s klienty v otevírací době. Klienti mohou přijít a odejít jak sami chtějí. Pracovníci jsou ochotni věnovat se jím i nad rámec své pracovní doby. Ta se vztahuje především k pracovníkům NZDM 5KA, které je sociální službou. Pracovníci z Volnočasového klubu Vješák fungují jako dobrovolníci a čas působení na klubu je již takto v jejich volném čase. To jsou také hlavní rozdíly pro věnování se návštěvníkům v obou zařízeních. Všichni také dále zmiňují online komunikaci, která již v dnešní době patří k práci s mladými lidmi, kdy zavádění této formy můžeme vidět například i u terénních služeb pro lidi závislé na návykových látkách. V nastavení nízkoprahového zařízení spadá využívání online komunikace pod vedení dokumentace stejně jako kontakty přímo v klubu. Pracovníci tento způsob využívají v první řadě vzhledem k potřebě klientů. Uvádějí však i určité hranice, které jsou hůře nastavitelné. Jako důležitý prvek zde musí fungovat individuální přístup a posouzení potřeb každého klienta, což pracovníci dělají. Na druhou stranu u pracovníků volnočasového zařízení můžeme načítat poněkud jiný přístup, kdy oni sami oslovují klienty a nabízejí jim pomoc, ale také se je snaží aktivizovat. V této formě mají vedoucí klubu Vješák více propustné hranice než pracovníci NZDM 5KA.

Z hlediska hranic v samotných vztazích se poněkud opakuje model, který je popsán v aspektu časového přístupu. Rozdíly mezi jednotlivými zařízení vytvářejí rozdílné hranice. Konkrétně pro zaměstnance NZDM je vztah nastaven jako pracovník a klient. Zmiňují však také důležitost

autenticity a transparentnosti pro kvalitní a důvěrný vztah. Vedoucí volnočasového klubu zaujímají více otevřený přístup. Uvědomují si nutnost nastavení nějakých hranic, ty jsou ovšem jasně dány pravidly v klubu. Na osobní rovině vycházejí pracovníci nejvíce ze svých zkušeností. V nastavení hranic přístupu ke klientům se ovšem v jedné oblasti pracovníci obou zařízení shodují. Je to rozdělení ženského a mužského přístupu k dívkám a chlapcům. Pracovnice ženy se tedy více věnují dívkám a pracovníci muži se více věnují chlapcům. Nejedná se o vytváření rozdílů mezi klienty nebo nějakou formu zaujatosti či diskriminace, ale spíše o snahu zachování hranic a předcházení situacím komplikujícím další práci. To by mohlo například znamenat zamilování se ze strany klienta. Obě zařízení sdělují skutečnost, že vycházejí z křesťanských východisek. V tomto ohledu se nejedná o striktní nastavení pro pracovníky, které nelze překročit. Pracovníci se věnují přirozeně všem. Jsou ovšem situace, kdy vyhodnocují vhodnost pro danou intervenci s dívkami, nebo naopak chlapci.

Dalším tématem odpovědí informantů z řad pracovníků bylo sdělování osobních informací klientům. Hranice a míra v této otázce vyšla z odpovědí poměrně podobně. Pracovníci klubu Vješák uvádějí, že s klienty určitě nesdílejí osobní život v plné míře. Jde více o předávání zkušeností a ztotožnění se pracovníka ve stejné nebo podobné situaci, v níž se nachází daný jedinec. Pracovníci NZDM více dbají na zachovávání hranic v této otázce, avšak také vnímají sdílení určitých informací jako součást autenticity, která má za cíl formovat a podporovat důvěru a upevňování vztahů s klienty. Opět uvádějí individuální přístup jako zásadní. V tomto tématu, podobně jako ve velkém množství ostatních témat, záleží na zkušenosti pracovníka a jeho osobním nastavení. Stav jeho vnitřního světa, který obsahuje způsoby chování a životní hodnoty, je poté chtěně či podvědomě přenášen do samotného přístupu ke klientům.

Z pohledu klientů je časová investice pracovníků do řešení jejich situací dostatečná. Nikdo z informantů se neseťkal s tím, že by ho pracovníci odmítli. V rámci otevírací doby se jim vždy někdo věnoval a pokud potřebovali něco mimo, tak s tím také nebyl problém. Klienti obou zařízení si nejsou vědomi konkrétních hranic, které by byly vytyčeny ze strany pracovníků. Mají pocit, že se lze bavit o všem, když se to přejí. To poukazuje na důvěru vůči pracovníkům. V obsahu jednoho z rozhovorů padl i výrok klientky, která si všímá a uvědomuje skutečnost, že se jí více věnují ženy. Ona sama je za to ráda a vyjádřila, že s muži nemá ani společná témata pro rozhovor.

DVO6: Jak nakládají pracovníci s aspekty pomoci a kontroly?

- **TO15:** Jak nakládáte s aspekty pomoci a kontroly?

Tato otázka je poněkud obecného charakteru, nicméně informanti se již nějakým způsobem vyhraňují. Další tazatelské otázky doplní celou DVO6. Výrok „*To hodně záleží na povahách pracovníků. Každý má blíž k něčemu jinému a ani jedno není dobře nebo špatně*“ (I01), poukazuje na určité osobní přirozené preference pracovníků v přístupu ke klientům. To je samozřejmě důležitý aspekt, tedy samotná práce s osobností daného pracovníka, uvědomění si vlastních limitů a vytyčení komfortní zóny. Tvrzení dobře vystihuje, že ani jeden kontext není špatně, naopak jsou potřebné oba a vzájemně se doplňují. Sociální pracovník profesionál by měl zvolit kontext pomoci, kontroly nebo jejich kombinaci na základě předchozího zhodnocení klientových potřeb. Poté vést plán intervence v daném kontextu. Velká část pracovníků obou zařízení vyjádřila vědomí o potřebnosti obou forem přístupu v práci s klienty. Nehledě na zařazení do organizace se odpovědi informantů shodovaly. Jako příklady jsou odpovědi „*Osobně se přikláním spíše k pomoci, je mi bližší osobně...*“ (I03), „*Ze svojí zkušenosti musím říct, že se klientům snažím více pomoci...*“ (I07), nebo „*... je mi přirozenější pomoci tomu člověku, jak nejlíp můžu*“ (I08). Většina pracovníků se přiklání ke kontextu pomoci, který nevyžaduje direktivní vedení.

Další pracovníci konkrétně z NZDM 5KA odpovídají více komplexně, protože si uvědomují i určitá úskalí a rizika. „*Nejsem úplně direktivní typ. Je mi spíš mnohem bližší ten doprovázející přístup, ale taky vím, že je to někdy slabina: myslím, že je někdy potřeba víc kontrola, ale do ní se musím spíš dostat, překračovat nějakou svoji přirozenost*“ (I01) je výrok, který poukazuje na určité osobní limity a preference pracovníka. S nimi je potřeba pracovat, což může být často nekomfortní zóna, nicméně je to součást sociální práce. Vyjádření dalšího informanta shrnuje TO15: „*To je těžká otázka. Já si myslím, že to zase záleží na tom, co to je za klienta. Na to, jaký má schopnosti a dovednosti a jak vyhodnotím, co zrovna potřebuje. Některý děcka např. při doučování potřebují víc pomoci a jiní zase víc kontrolovat. Vždycky se snažím, aby šlo víc o tu pomoc, ale někdy to prostě úplně nefunguje a oni se potřebují i učit respektovat nějaký hranice, to že na ně lidé mají i nějaký požadavky a se musí učit je naplňovat. Když vidím, že je pro ně prospěšné, tak někdy to jde i cestou té kontroly. Nemá to být o přebírání odpovědnosti toho klienta, ale spíš povzbuzování a motivování, což tam ta kontrola taky někdy patří*“ (I02). Informant uvádí příklad doučování a zmiňuje také důležitost vnímání silných a slabých stránek

klientů. Jedná se tedy o volbu kontextu pomoci nebo kontroly na základě zhodnocení klientových potřeb s ohledem na jeho kompetence v dané situaci.

- **TO16:** Jak vnímáte aspekt nebezpečí moci v práci s klienty?

V otázce zabývající se nebezpečím zneužití moci byly odpovědi informantů podobného charakteru. „*Tady bych se asi vrátila k tomu, že se s klienty snažím mít přátelský vztah, takže to si myslím, že i potom vyřazuje nějakou snahu o nadřazenost*“ (I08) je vyjádření pracovnice Volnočasového klubu Vješák. Poukazuje na budování vztahu s klienty, kdy tato snaha přirozeně neobsahuje využívání moci ve velkém. To by následně vedlo k nabourání důvěry a klient by mohl ztrácet motivaci. Podobně zní odpověď pracovníka NZDM 5KA: „*Určitě v sociální práci obecně je často možnost nějaký moci. Protože s těma klientama komunikujeme jako někdo, kdo má v uvozovkách moc určenou pravidlami, ale zároveň i tím, že přirozeně víme víc než oni, je daná nějaká přirozená autorita. Ale tady v NZDM se klient rozhoduje sám, takže zrovna tady ta moc nemá úplně šanci*“ (I01). Doplnění přináší výrok „*riziko je určitě v přebírání potřeb, který vidíme, že klienti mají. Je tam riziko je nenatlačit do nějakých svých představ o životě*“ (I03), který obsahuje uvědomění si rizika přebírání iniciativy místo klientů. Takové chování pracovníků by následně vedlo ke snižování kompetencí jedinců a velmi pravděpodobně k nenaplnění vytyčených cílů jednotlivých intervencí.

Další aspekt vkládá do diskuse výrok „*... tím, že jsou to děcka v tom nižším věku většinou, kdy se dají lehčeji zmanipulovat. Takže určitě to vnímám, že se to může stát*“ (I09). Pro klienty nižšího věku bude těžší rozpoznat případné manipulační chování, proto je v tomto případě zřejmě lehčí zneužití moci. Další poznatek vytváří výrok „*... tím, že se bavíme o klientech hodně v týmu, což si myslím, že je dobrá prevence, aby něco takového nastalo*“ (I02). Zde je pro kontext odkaz k TO11 zabývající se mlčenlivostí a zachováním důvěrnosti sdělení. V této otázce pracovníci uváděli určitou formu introvizí v týmu, kde se sdílejí o situacích klientů. Informant zde poukazuje na vykazování chování v přístupu jednoho pracovníka vůči ostatním. V týmu pak dále může probíhat případná korekce, a tím se také může předcházet zneužívání autority.

- **TO17:** Jak nakládáte s direktivitou a nedirektivitou?

Z výpovědí informantů lze sledovat dvě nejčastěji se opakující roviny pro aspekty direktivity a nedirektivity. První rovinou je posuzování individuální situace klientů a druhou jsou preference pracovníka.

Individuální situace klientů:

Pro tuto oblast věnují prostor ve svých odpovědích pracovníci NZDM 5KA: „*Je to o tom, co ten klient potřebuje, co ho nějak aktivizuje a někdo potřebuje víc direktivní přístup*“ (I02), nebo „*to fakt záleží, s kým a v jaké situaci se bavím, ale potřeba je někdy obojí*“ (I03). Oba výroky jsou zaměřeny na hodnocení aktuální situace klienta, jeho potřeb a kompetencí. Uvádějí tak podobně jako u aspektů pomoci a kontroly. Direktivní a nedirektivní přístup je pro ně otázkou volby, která závisí na zmíněných podnětech. Individuální přístup pracovníků se prolíná více aspekty, jak můžeme vidět.

Preference pracovníka:

Dále se všichni pracovníci nějakým způsobem vyjádřili, že volba přístupu se odvíjí od jejich preferencí a přirozeného nastavení. Výpovědi v této oblasti se neliší na základě zařízení, avšak diverzita je u každého jedince. Pracovníci, shodující se v preferenci pro nedirektivní přístup, uvádějí: „*... přímo u mě nejvíc převažuje ten nedirektivní přístup. Snažím se klientům více pomoci*“ (I07), „*Bližší mi je ten nedirektivní přístup. Ve většině situací se chovám přirozeně klidněji a není mi úplně blízké direktivní nebo nějaké přísné chování*“ (I09) nebo „*Snažím se být i direktivní, ale to mi není tak úplně přirozené*“ (I03). Všechny tyto odpovědi se shodují v preferenci pracovníků nedirektivního přístupu. Jedná se tzv. komfortní zónu, kdy při jejím překročení a vstupu do určité konfrontace se pracovník necítí přirozeně. Opačným příkladem by mohl být výrok „*Řekla bych, že já osobně jsem docela zásadový člověk, takže co se týče třeba právě oblasti dodržování pravidel, tady si myslím, že víc uplatňuju ten direktivní přístup. Tahle komunikace ale probíhá bez nějakýho odsuzování. Myslím si, že to je ale asi jediná oblast, kde bych byla nějak direktivní*“ (I08).

- **TO18:** Jak přistupujete ke klientům z hlediska pravidel a sankcí?

V otázce, zabývající se aspekty pravidel a sankcí, se přístup pracovníků nijak zásadně neliší. Drobné rozdíly můžeme načítat ve fungování jednotlivých zařízení. Pracovníci NZDM 5KA uvádějí základní pravidla, která jsou v klubu zavedena a vyžadují jejich dodržování v rámci otevírací doby. „*Máme nějakých 5 pravidel. Někdo by řekl, že asi takové nejkontroverznější je vstup pod vlivem návykových látek. Někdo to třeba vůbec neuznává, protože má pocit, že se tím ten práh zvyšuje. Já si to úplně nemyslím, protože je důležité pro ten pocit, aby se tady i ostatní cítili v bezpečí a komfortně*“ (I01), je výrok pracovníka, který zde uvádí příklad jednoho z pravidel zařízení. Další pracovnice mluví o minulosti, kdy bylo nutné udržovat důsledný přístup v nastavených pravidlech. Vycházelo to ze složení návštěvníků nízkoprahového zařízení, kteří byli staršího věku a nebyli zvyklí respektovat pravidla, natož autoritu pracovníků. Dále mluví o současné situaci: „*Aktuálně nám sem chodí klienti, kteří vyloženě neporušují pravidla. Spíš se to týká nejčastěji sprostých slov a nějaký mluvy. Spíš si to neuvědomují, než aby to byla provokace*“ (I02). K sankcím se pracovníci NZDM následně také vyjadřují „*Nejprve je napomenutí, když to nestačí, tak je zákaz vstupu do klubu po nějakou dobu*“ (I03). K sankcím je pohled dalšího pracovníka, který říká: „*... stává se nám, že někdy musíme zakročit a uplatnit nějak ty sankce. Většinou se to týká zákazu vstupu, buď na den nebo až na půl roku. A za těch sedm let, co tady jsem, tak se stalo myslím asi 2x, že někdo dostal zákaz na půl roku. Na ten konkrétní den by se to týkalo v řádu desítek klientů. Ale není to na denním pořádku. Vím, že v jiných městech je to třeba standard, což u nás tak není*“ (I01).

Pracovníci Volnočasového klubu Vješák se shodovali v tvrzení, že „*... v klubu máme nastaveny pravidla. Když je klienti nedodržují, tak pak z toho vyplývají nějaké sankce, ať už to je formou fyzického cvičení (kliky, dřepy), nebo potom, když už se jedná o opravdu nevhodné chování, tak přichází zákaz navštěvování klubu v nějakém časovém úseku, právě kvůli ochraně ostatních klientů*“ (I07). Zde vidíme rozdíl v sankciování při nedodržování pravidel. Mohly by přicházet otázky, zda to není omezení práv klientů a zda nejsou „fyzické“ tresty ve formě cvičení nedůstojnými sankcemi. Jiná pracovnice klubu Vješák uvádí: „*Kdyby měla pravidla být nějak omezující nebo nesmyslná, bych určitě nevyžadovala jejich dodržování. Myslím si, že v klubu máme dobré nastavení, které může ten kolektiv i posouvat pozitivním směrem*“ (I08). Na otázky ohledně míry důstojnosti v podstatě odpovídá další výrok: „*Někteří klienti jsou v tom v pohodě, takže prostě si zacvičí, ale zároveň to nezůstane jenom u toho cvičení. S klientem si řekneme, co porušil a buď to pochopí nebo to potřebuje vysvětlit. Může se stát, že klienti mají i problém*“

s cvičením, ale vždycky tam probíhá následná komunikace, protože i v samotném vývoji a výchově dítěte je důležité, aby dítě vědělo, za co je trestáno. Jinak ten trest nemá ani význam a smysl. Setkal jsem se už s několika případy, že stačila domluva a klient to pochopil. V moment, kdy klient odmítá jakýkoliv postih, tak opravdu musí odejít z klubu. Ty pravidla nejsou hlavně z toho důvodu, aby dostal trest, ten, kdo poruší pravidla, ale zároveň mají chránit ostatní klienty v tom prostoru. Ve chvíli, kdy klient nechce pravidla dodržovat, ani se nechce o tom bavit, tak není úplně důvod, aby se zdržoval v tomhleto místě“ (I07). Odpověď pracovníka je uvedena ve větším rozsahu z důvodu přesnosti dat a pro pochopení nastavení a fungování volnočasového klubu. Můžeme tedy vidět, že pravidla klubu mají jako primární účel zajistit bezpečí a komfort každého příchozího jedince. Další funkcí je vyžadování těchto pravidel pomocí kontrolní složky, tedy sankcí. Sankce v podobě cvičení jsou poněkud netradiční ve srovnání se zařízeními sociálních služeb, nicméně mohou být efektivní. Na otázku rizika narušení klientova sebeurčení nebo nějakého druhu ponížení skrze zmíněné sankce, můžeme z odpovědi informanta I07 vyvodit, že klienti mají na výběr. Fyzická cvičení nemusí vykonat, nicméně to znamená, že přichází sankce jiná. Tedy to, že se klienti dále nemohou zdržovat v prostorách zařízení. Tento model můžeme vidět velmi podobný i v NZDM 5KA. Vyjádření „Klienti jsou dopředu seznámeni s tím, že je budeme upozorňovat na dodržování pravidel. V tuhle chvíli upozorňujeme, ale když je to už poněkolidáté, tak máme formu takovýho spíš symbolickýho vyjádření, že už hranice byla překročena několikrát, to je v podobně nějakých dřepů. Zároveň bych řekla, že to ale není něco, co by je ponižovalo nebo bylo něco nepřiměřeného. Určitě je základ těch sankcí nějaké mluvení o tom daným porušení toho pravidla. Myslím si, že je dobrý mluvit o těch věcech, už jenom proto, že se jedná o mladé dospělé. Ty sankce nejsou bezdůvodně a jsou vždycky vysvětleny“ (I08), dobře dokresluje nastavení v aspektech pravidel a sankcí, s nímž přistupují pracovníci klubu Vješák ke klientům.

- **TO19:** Můžeš říct, jaká pravidla musíš v klubu dodržovat a jak se zachovají vedoucí, když je někdo porušuje?

Pravidla:

K pravidlům klienti z obou klubů uváděli různé příklady. Z Volnočasového klubu Vješák se informanti vyjadřovali: „Tak pravidla si pamatuju, že při společných hrách nemáme být na mobilu, nemluví se sprostě, nebrat si vzájemně věci, nepomlouvát se a takovýhle“ (I10), dále „žádný sprostý slova, ani klení, prostě spořádaný chování no“ (I12). Klienti si pravidla

uvědomují a navazují tím, co se děje, když dojde k porušení pravidel. „*Když to někdo poruší, nejprve upozorňuji, první napomenutí je ještě v pohodě, druhý už je horší a třetí už se jde cvičit*“ (I10). Když jsem se daného klienta doptal, jestli může návštěvník klubu odmítnout ten trest v podobě cvičení, následovala odpověď: „*No nemůže, to by tam jinak nechodil. Musí si nejdřív přečíst pravidla a musí je pochopit a pak se podle toho chovat. Když to nechce vyloženě udělat to cvičení, tak si myslím, že by musel odejít z klubu*“ (I10). Klienti tedy mohou odmítnout vykonat fyzické cvičení, nicméně to následně znamená opuštění prostor klubu. Další klientka volnočasového zařízení k sankcím uvádí: „*Já si myslím, že určitě nějaký dřepy i kdyby to byly kliky, tak to není nic náročného z čeho by to dítě mělo nějaký trauma. Že to není nepřiměřené. Klub je od 12 let, tak si myslím, že takový dítě to určitě zvládne. Kdyby náhodou to bylo na děti hodně, tak si myslím, že by si třeba řekli, a ten vedoucí by se nějak přizpůsobil, že by řekl dobře, tak si to nějak ulehčí, ale že by to nebylo tak, že by ho vyloženě nějak nutili. Nemyslím si, že by to byly nějaký nesplnitelný tresty nebo takhle. Když by to někdo vyloženě odmítal splnit, tak se tady i myslím párkrát stalo, že jim řekli, ať jdou teď pryč. Ať se vrátí někdy jindy a uvidí, jestli se budou chovat tak jak mají*“ (I11). Pro správné pochopení situace opět dokládám delší úsek odpovědi. Klientka zde zmiňuje, že tresty jsou přiměřené a nenáročné. V případě, kdy by klient měl jakýkoliv problém s touto sankcí, jsou vedoucí ochotni přistoupit k domluvě. To by se mohlo týkat například situace, kdy je dítě po úrazu nohy a nemůže tyto dřepy vykonat. Potom je to na individuálním posouzení situace pracovníkem.

V rámci NZDM 5KA informanti uvádějí: „*... co si teda vzpomínám, tak sem nikdo nesmí chodit pod vlivem drog a alkoholu. Nesmí ničit majetek klubu a musí tolerovat vedoucí, ale zatím jsem nezažil, že by někdo ta pravidla porušil*“ (I04), nebo „*Vím, že se tady nesmí porušovat sprostý slova a být nějaký drzí. Nesmí se pít alkohol a kouřit cigarety*“ (I05). Další výpověď uvádí: „*... nesmí se tu nějak fyzicky napadat ostatní ani kouřit a podobný věci*“ (I06). V otázce, jak přistupují pracovníci ke klientům, kteří porušují pravidla se informace z rozhovorů shodovaly. „*... upozorňuji a když už je to poněkoli káté, tak pak ten člověk musí úplně odejít v tu chvíli z klubu*“ (I06). Doplnující je dále výpověď: „*Já si myslím, že se vždycky zachovali dobře, když se něco stalo. Řekli v klidu těm, co porušili pravidla, ať odejdou, nebo jim taky zakázali úplně chodit do klubu na nějakou dobu, když to úplně přehnali*“ (I05). Z výpovědí klientů můžeme vidět, že pravidla jim jsou dobře známa, tedy v tomto aspektu je NZDM transparentní. Informanti sami nemají zkušenost z porušení pravidel, ale byli svědky takových situací. Přístup pracovníků hodnotí také jasně. První přichází upozornění a po opakovaném porušení pravidel dochází k vyloučení z prostor klubu v danou chvíli nebo na nějaké časové období.

Vyhodnocení DVO6:

Pro samotné aspekty pomoci a kontroly můžeme vnímat určité rozdíly mezi oběma zařízeními. Konkrétně pracovníci Volnočasového klubu Vješák jsou zvyklí více na kontext pomoci. Je to pochopitelné z toho důvodu, že se nejedná o profesionály sociální práce. I přesto jsou schopni klientům nabízet poměrně širokou základnu podpory. Pracovníci NZDM 5KA znají oba přístupy, jak teoretický, tak praktický. Na základě toho si také uvědomují jejich přednosti a zároveň rizika. Uvádějí, že volba mezi kontexty pomoci a kontroly závisí na individuálním posouzení klientovy situace a jeho potřeb. Tento model přechází i do direktivního a nedirektivního přístupu. Pracovníci obou zařízení uvádějí, že volba míry direktivnosti je nejvíce ovlivněna aktuální situací a vzniklých potřeb. Nicméně uvádějí i určité osobní preference, které někdy určují příklon k danému přístupu. Pracovníci si uvědomují své osobní limity a pracují se svým přirozeným nastavením jednat direktivně či nedirektivně.

V aspektu nebezpečí zneužití moci se pracovníci zařízení nízkoprahového i volnočasového vyjadřují obdobně. Uvědomují si možnost zneužití mocenského postavení a autority, a to především v práci s dětmi a mladistvými. Někteří uvádějí, že větší nebezpečí manipulace vnímají vůči mladším klientům. Dále však uvádějí, že se osobně ani v rámci pracovního týmu nesetkali s tímto problémem. Vedoucí klubu Vješák uvádějí jako zásadní aspekt pro práci s mladými vztah. Tedy důvěrný, rovný a otevřený pomyslný kontrakt vůči klientům, který dále nedává prostor pro jakékoliv nadřazené nebo manipulativní chování. To vnímají jako důvěru ohrožující, a tedy neslučitelné s jejich působením. Podobně tak uvádějí i pracovníci z NZDM 5KA. Navíc přidávají myšlenky spojené s mocí v sociální práci. Jednou oblastí je přebírání iniciativy místo klientů. To už je svým způsobem konkrétní zneužití moci, které má za následky snižování kompetencí klientů, a také ve většině případů neúspěšné plnění plánu intervence. Dalším jevem je určitá prevence samotného vzniku jakýkoliv forem zneužívání moci. Odkázání k TO11, zabývající se mlčenlivostí a zachováním důvěrnosti sdělení, se v tomto aspektu týká otevřenosti v týmech pracovníků. Zde může nastat korekce postupu jednotlivých pracovníků v konkrétních intervencích.

Z hlediska pravidel a sankcí jsou určité odlišnosti mezi zařízeními. Nejedná se o samotný přístup pracovníků, nýbrž o metodické nastavení a fungování v klubech. To můžeme připisat i základu, z něhož vychází jednotlivé organizace, konkrétně sféra volnočasových zařízení pro děti a mládež na jedné straně a na druhé straně sociální práce ve službách pro děti a mládež.

Jedinou nuancí v praktickém nastavení zařízení jsou zmíněná cvičení jako způsob sankcionování ve Volnočasovém klubu Vješák. Stejně je pro oba kluby objasnění pravidel v první fázi. V další fázi přichází upozornění na překračování hranic vymezených pravidly zařízení. Před samotnou poslední fází, tedy vyloučením z klubu je ve volnočasovém klubu ještě jedno zastavení, můžeme říci „šance“ pro klienty ukázat, že si uvědomují svůj přečin v překročení pravidel. Následuje transparentní vyjádření v podobě cvičení. Tím klienti dávají najevo, že dále vědomě nechtějí tyto hranice porušovat. Přístup všech pracovníků se však i v této oblasti zaměřuje na individuální přístup ke klientům. Samozřejmě musí platit stejná pravidla i sankce pro všechny v kontextu rovného přístupu. Je ovšem také nutné dbát na psychické i fyzické schopnosti a omezení jednotlivých klientů.

Odpovědi klientů se vztahují k oblasti pravidel a sankcí. Informanti uvádějí různé příklady jednotlivých pravidel, z čehož je zřejmé, že jsou uvedena dostatečně jasně a pochopitelně. Klienti obou zařízení vnímají rovný přístup a nejsou si vědomi nějakých neoprávněných zásahů vedoucích. K rozdílnému nastavení v oblasti sankcí, které se týká klubu Vješák, se jeho informanti vyjadřovali pozitivně. Sankce v podobě cvičení nevnímají jako nepřiměřené nebo omezující. Uvádějí, že pokud někdo jednoduše nechce pravidla dodržovat, nemá do klubu ani proč chodit. Dále klienti NZDM 5KA prokazují znalost hranic chování v prostorách zařízení. Informanti, s nimiž byly rozhovory zrealizovány, pravidla neporušují, ale byli svědky takových situací. Podle nich se pracovníci chovali dobře.

9. Závěr

Cílem práce byla komparace přístupu pracovníků NZDM 5KA a Volnočasového klubu Vješák ke klientům. Data byla získávána kvalitativním přístupem pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru. Balíček sebraných dat byl ve finální fázi poměrně obsáhlý. Tato skutečnost byla způsobena větším počtem informantů. První část reprezentativního vzorku tvořili pracovníci z NZDM 5KA, druhou část vedoucí Volnočasového klubu Vješák a zbylý vzorek byl rozšířen na klientskou rovinu. Klienti obou zařízení byli také důležitými informanty přinášejícími další rozměr a určitou formu reakce na vyjádření pracovníků. Jinými slovy byly zprostředkovány pohledy z pozice uživatelů. V důsledku rozšíření zkoumaného vzorku informantů vznikla určitá rizika týkající získaných dat. Je nutné brát na vědomí, že se jedná pouze o reprezentativní část z řad pracovníků i klientů. Je proto důležité zachovat určitou zdrženlivost ke generalizaci výsledků. I přesto však lze vyvodit závěr, že hlavní cíl práce byl naplněn. Komparace zařízení probíhala již jako součást analytického vyhodnocování pomocí techniky kódování dat na rovině otázek tazatelských a dále také na rovině dílčích výzkumných otázek. Výzkumná metoda splnila svůj účel. Na základě kvalitativního šetření bylo možné realizovat rozhovory, které dávaly prostor pro doplňující vyjádření k jednotlivým tématům. Lze tak vyvodit závěr, že zvolená metoda přispěla k holistické a hloubkové analýze získaných dat. Hlavní nevýhodou a rizikem je, jak již bylo zmíněno, omezení v rámci výzkumného vzorku. Tím rozumíme, že nelze pokládat výsledky výzkumu za absolutní. Nicméně tento rizikový bod kvalitativního přístupu byl ošetřen alespoň do určité míry, a to vyšším počtem informantů z každé dotazované skupiny.

Jako výstup pro empirické zkoumání nelze vyvodit jednoznačnou komparační rovnici. Pokud by se nám podařilo vytvořit takovou výslednou analýzu, zřejmě by postrádala aspekt holistického přístupu, a to především z podstaty variability aspektů ovlivňujících přístup pracovníků ke klientům. Na základě získaných dat však lze vyvodit závěr, že klienti z obou zařízení jsou s přístupem pracovníků spokojeni, a také z pohledu pracovníků můžeme sledovat určité naplnění zkoumaných aspektů v pozitivním slova smyslu. V rámci diskuse lze namítat, že se jedná o shodující se výroky postrádající aspekty komparace. Nicméně při bližším pohledu na dílčí výzkumné otázky můžeme načítat rozdílnosti. U některých aspektů se jedná o drobné nuance, jsou však i takové oblasti, které se odlišují více. Jako hlavní rozdíl můžeme vnímat formu jednotlivých zařízení. NZDM 5KA je organizace zaregistrovaná v síti sociálních služeb a její pracovníci jsou sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách. Volnočasový klub Vješák je zařízení volného času a jeho vedoucí fungují v drtivé většině na bázi

dobrovolnosti. V aspektu akceptace můžeme pozorovat rozdíl ve vnímání stereotypů a předsudků. Pracovníci volnočasového zařízení s nimi musí umět pracovat sami a jsou odkázáni na vlastní osobnostní vyspělost a dovednost je překonávat. Pracovníci NZDM mohou mít v této oblasti možná více profesionální přístup. Empatie byla informanty vnímána jako velmi důležitá. Nicméně v této souvislosti má NZDM 5KA ve své struktuře jasné rozdělení péče pracovníků o klienty a pracovníků o klientky. V tomto případě je tento systém praktikován proto, aby právě zmíněnou empatii podporoval a zjednodušoval její dosažení. Z pohledů informantů na autenticitu můžeme vyvodit takový závěr, že u pracovníků NZDM 5KA je zřejmá profesionalita a možnost rozvoje ve využívání a chápání autenticity. Volnočasový klub Vješák má ve svých řadách v drtivé většině dobrovolníky, kteří nemají k podobným možnostem přístup. Můžeme říci, že jednají na základě své přirozenosti. Z klientských výpovědí jsou zřejmé rozdíly. Klienti Volnočasového klubu Vješák vnímají chování pracovníků jako upřímné. Klienti NZDM 5KA se již tolik neshodovali ve svých odpovědích. Z jejich strany bylo hodnocení autenticity pracovníků postaveno na osobním vztahu. Paradoxně od klientů NZDM zaznívaly pochybnosti o upřímnosti pracovníků. Slovo paradoxně používám z toho důvodu, že již byla zmíněna profesionalita pracovníků nízkopražského zařízení v přístupu ke klientům. Další značnější diverzita je v aspektu sebeurčení klientů. Tento rozdíl je v opoře, z níž vycházejí jednotlivá zařízení. NZDM 5KA má ze své podstaty nízkopražského zařízení oporu především v principu nízkopražnosti. Tento princip se zaměřuje právě na sebeurčení klientů. Volnočasový klub Vješák je však bez takového základu a jeho pracovníci musí v této oblasti rozhodovat na základě vlastního úsudku. Zásadní rozdíl se dále objevuje v kontextu mlčenlivosti pracovníků. Sociální práce má legislativní vymezení povinné mlčenlivosti a zachování důvěrnosti sdělení. Tato skutečnost se vztahuje na nízkopražská zařízení jako sociální služby registrované v síti poskytovatelů sociálních služeb. Ve volnočasovém klubu je v této oblasti značně větší volnost. Hranice ve vztahu i časové hranice mají podobný komparační vzorec. Pracovníci NZDM 5KA využívají koncept individuálního přístupu a posouzení jednotlivých potřeb klientů. Pracovníci Volnočasového klubu Vješák se snaží klienty aktivizovat a iniciativa přichází více od nich samotných. Jejich hranice jsou také více propustné. Nízkopražské zařízení otevřené vztahy úplně nepodporuje, a více dbá na jasné určení a dodržování hranic. Zkoumané aspekty pomoci a kontroly přinášejí rozdílná stanoviska v přístupu pracovníků ke klientům. Opět lze uvést tvrzení, že se pracovníci NZDM 5KA umí v dané problematice pohybovat více profesionálně, protože jsou seznámeni s oběma kontexty. Vedoucí Volnočasového klubu Vješák využívají vlastní zdroje a sami musí posuzovat volbu potřebného způsobu přístupu ke klientům.

V rámci shrnutí výsledků na vyšší úrovni abstrakce lze v některých oblastech vnímat kolizi s teoretickými východisky. Hlavním zdrojem k této diskusi bude pátá kapitola teoretické části zabývající se všemi aspekty dále zkoumanými v části empirické. Pro akceptaci, empatii a autenticitu byl představen Rogersovský přístup orientovaný na člověka. Bezpodmínečné přijetí, tedy akceptace klienta je proces zaměřený na pozitivní i negativní projevy. Na základě výpovědí pracovníků obou zařízení je tento prvek možné hodnotit jako naplněný. Empatie je však poněkud složitější a vyžaduje určitou míru hlubšího vnímání vnitřního světa druhého. To je nelehký úkol. Z praxe a příkladů uváděných pracovníky je zřejmé, že se jedná o neustálé trénování a práci s vlastními osobnostními dovednostmi. Hledisko autenticity, která ztělesňuje transparentnost a odhaluje upřímnost sdělení či chování, je v důsledku zásadní pro správný rozvoj klienta. U výzkumu bylo odhaleno, že pracovníci nejsou vždy a ve všech situacích nutně autentičtí, a to často i podvědomě. Jako důvody uvádějí, že záleží na konkrétní situaci, vztahu s klientem. Také dochází k přiblížení dalšího rozměru, který se týkal především informantů z NZDM 5KA. V něm pracovník na základě svojí zkušenosti umí vyhodnotit situaci a potřeby klienta a na základě nich dále přizpůsobí své chování. Z pohledu pracovníků se nejedná o neupřímný přístup, ale naopak o určitý způsob konformity, která má následně pozitivně zapůsobit na klienta. Dále hranice ve vztahu jsou důležité pro správné rozdělení kompetencí. Z hlediska praktického využití u informantů je možné vyvodit, že hranice jsou posuzovány podle několika kritérií. Jedním z nich můžeme určit nastavení samotné organizace. V případě nízkoprahového zařízení jsou jasně vymezeny mantinely pro vztah pracovník – klient. To je především na základě podstaty sociální práce a jeho využití v těchto typech zařízení. U Volnočasového klubu Vješák jsem po čas analyzování výsledků mohl sledovat hranice polopropustného či propustného typu. Tito pracovníci jsou odkázáni na vlastní úsudek a zkušenosti. Tématem zařazeným mezi zkoumané aspekty pro přístup ke klientům bylo i náboženské přesvědčení. Tato skutečnost vychází z toho, že se základny obou organizací hlásí otevřeně ke křesťanskému vyznání v rámci protestantské církve Jednoty bratrské. Kaňák (2017) uvádí, že začlenění spirituality do sociální práce může být problematické. Nabízela by se rizika náboženské agitace a manipulace. V praxi se mohlo jasně prokázat, že tato teoretická východiska jsou dobře ošetřena. Na základě výpovědí pracovníků obou zařízení je zřejmé, že ke klientům přistupují s ohledem na jejich sebeurčení, a to i v dané oblasti. Nikomu víru nenutí a zároveň o tom mluví jenom s některými klienty po následné poptávce. Klienti měli možnost se k tématu vyjádřit. Někteří dostali nabídku od pracovníků, která však nebyla nijak nutivá nebo manipulační. Většina klientů vyjádřila, že jim víra pracovníků nijak nevádí a že to neovlivňuje

chování vůči nim samotným. Dvě z klientek dokonce uvedly, že na základě nabídky pracovníků se rozhodly vstoupit do stejného vyznání. Další prvek, který již byl zmíněný, tedy sebeurčení, dbá na zachování názoru klienta, jeho chování a svobody dělat vlastní rozhodnutí. Přístup pracovníků byl podle jejich odpovědí pozitivní ve smyslu vědomí a zachování práv klientů. Informanti klubu Vješák kladli paradoxně větší důraz na určité hranice, podle nichž se klient může chovat svobodně do té doby, dokud neohrožuje sám sebe nebo svoje okolí. Z hlediska aspektu mlčenlivosti lze vyhodnotit, že výpovědi informantů byly ve shodě s teoretickými východisky. Důvěrnost sdělení je zachovávána. To přispívá k odstraňování překážek na straně klientů, kteří se cítí komfortně a bezpečně i při osobním sdělení. Pomoc a kontrola jako poslední zkoumané aspekty byly v teorii uvedeny, podle Úlehly (2005), jako dvě nepostradatelné složky v arsenálu pracovníka. Podobným způsobem to vnímají i všichni pracovníci. Individuální posouzení klientovy situace uváděli jako základní prvek pro volbu kontextu následné intervence.

Přínosem práce může být tato určitá propojenost teorie a praxe zkoumaných aspektů v přístupu pracovníků ke klientům. Teoretická východiska vymezují základnu pro posuzování jednotlivých jevů. Zajímavý může být pohled komparace mezi zařízeními. Samotní pracovníci budou moci čerpat inspiraci či zpětnou vazbu z této práce. Obě zařízení vyjádřila souhlas k provedení výzkumného šetření a projevila zájem o jeho výsledky.

Omezení výzkumu byla již částečně popsána. Jedná se o omezený počet informantů, především na základě nepříznivé pandemické situace. Při větším zkoumaném vzorku by výsledky mohly být variabilnější a obsáhlejší. Další otázky by mohly směřovat na aspekty možnosti vzdělávání se a osobního rozvoje pracovníků. To jsou prvky, které také ovlivňují přístup ke klientům. Do výzkumného šetření však nebyly zahrnuty, protože otevírají další novou a obsáhlou oblast, pro kterou již nebyl v rámci této bakalářské práce prostor. To je tedy i možný námět pro další výzkum.

10. Zdroje

1. DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.
2. FILIPCOVÁ, Blanka. *Člověk, práce, volný čas*. Praha: Svoboda, 1966.
3. HÁJEK, Bedřich, HOFBAUER, Břetislav, PÁVKOVÁ, Jiřina a Pedagogická fakulta (Praha, Česko). *Pedagogika volného času*. Praha: Univerzita Karlova, 2003. ISBN 80-7290-128-1.
4. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
5. HENDL, Jan. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-246-0030-7.
6. HOFBAUER, Břetislav. *Děti, mládež a volný čas*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-927-5.
7. JANIŠ, Kamil. *Úvod do problematiky volného času*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik, Ústav pedagogických a psychologických věd, 2009. ISBN 978-80-7248-530-7.
8. KLAPILOVÁ, Světlá. *Kapitoly ze sociální pedagogiky*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1996. ISBN 80-7067-669-8.
9. KLÍMA, Petr a Česká asociace streetwork. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.
10. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
11. LABÁTH, Vladimír. *Riziková mládež: možnosti potenciálních změn*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. ISBN 80-85850-66-4.
12. MALACH, Josef. *Teorie a metodika výchovy*. Ostrava: Ostravská univerzita, Pedagogická fakulta, 2004. ISBN 80-7042-374-9.

13. MATOUŠEK, Oldřich, KODYMOVÁ, Pavla a KOLÁČKOVÁ, Jana. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
14. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
15. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
16. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
17. NEČASOVÁ, Mirka a Fakulta sociálních studií. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
18. NYKL, Ladislav. *Pozvání do rogersovské psychologie: přístup zaměřený na člověka*. Brno: Barrister & Principal, 2004. ISBN 80-86598-69-1.
19. Podpora člověka v jeho přirozeném prostředí (konference) (2016: Hradec Králové, Česko) et al. *Podpora člověka v jeho přirozeném prostředí: sborník vědeckých textů z mezinárodní vědecké konference XIII. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 23. až 24. září 2016 = Support of Person in Community : anthology of contributions of international scientific conference the XIII. Hradec Days of Social Work, Hradec Králové 23-24 September 2016*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017. ISBN 978-80-7421-121-8.
20. POKORNÝ, Vratislav a TELCOVÁ, Jana. *Nebezpečí sekt*. Brno: Ústav psychologického poradenství a diagnostiky, 2002. ISBN 80-86568-07-5.
21. PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška a MAREŠ, Jiří. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0403-9.
22. RACEK, J., A. HERZOG. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In: *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009, ISBN 978-80-254-4001-8.
23. ROGERS, Carl Ransom a Jiří KREJČÍ. *Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0597-5.

24. ŠIFFELOVÁ, Daniela. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2938-1.
25. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 978-80-86429-36-6.
26. Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, § 62

11. Internetové zdroje

1. Česká asociace streetwork: *Pojmoslovi Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. Praha, 2008: Streetwork.cz, oborový portál o nizkoprahových sociálních službách a zařízeních. [cit. 20. 2. 2021]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf
2. NZDM Centrum 5KA: *Výroční zpráva o činnosti 2019* [online]. Rychnov nad Kněžnou: OD5K10, z. s., 2019. [cit. 20. 2. 2021]. Dostupné z: http://www.od5k10.cz/vyrocni-zprava-stanovy/download?path=Vyrocni_zprava_2019_OD5K10.pdf
3. Volnočasový klub Vješák: *Výroční zpráva o činnosti 2019* [online]. Dobruška: Centrum pro všechny generace z.s., 2019. [cit. 20. 2. 2021]. Dostupné z: <http://www.vjesak.cz/www/wp-content/uploads/2020/12/1-rocni-zprava-za-rok-2019.pdf>
4. *Volný čas a prevence u dětí a mládeže* [online]. Praha: Odbor pro mládež MŠMT, 2002. [cit. 20. 2. 2021]. Dostupné z: www.msmt.cz/prevence.