

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Bakalářská práce

Lenka Chmelařová

Práce terénního sociálního pracovníka s dětmi a mládeží

Olomouc 2013

Vedoucí práce: PhDr. Vladimíra Kocourková, Ph. D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně
s využitím uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci 15. dubna. 2013

.....

Lenka Chmelařová

Poděkování

Děkuji vedoucí bakalářské práce, PhDr. Vladimíře Kocourkové, Ph.D., za rady, připomínky a metodické vedení práce. Děkuji terénní sociální pracovníci Bc. Heleně Vitáskové za milý přístup, ochotu a spolupráci při rozhovoru.

OBSAH

OBSAH.....	4
ÚVOD.....	6
TEORETICKÁ ČÁST.....	8
1. CÍLOVÁ SKUPINA – DĚTI A MLÁDEŽ.....	8
1.1 SPECIFIKA CÍLOVÉ SKUPINY.....	9
1.1.1 DEFINICE CÍLOVÉ SKUPINY POMOCÍ VÝVOJOVÝCH ÚKOLŮ V DOSPÍVÁNÍ.....	11
1.1.2 DEFINICE CÍLOVÉ SKUPINY POMOCÍ RIZIKOVÉHO CHOVÁNÍ DOSPÍVAJÍCÍCH.....	12
1.2 SPECIFICKÉ SKUPINY DĚTÍ A MLÁDEŽE.....	13
1.3 CÍLE V PRÁCI S DĚTMI A MLÁDEŽÍ.....	14
2. TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ.....	16
2.1 CÍLOVÉ SKUPINY V TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	18
2.2 PRINCIPY V TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI S DĚTMI A MLÁDEŽÍ.....	19
2.3 FORMY TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ.....	21
2.4 OBSAH TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ.....	23
3. TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	31
3.1 ODBORNÁ ZPŮSOBILOST TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S DĚTMI A MLÁDEŽÍ.....	31
3.2 KOMPETENCE TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S DĚTMI A MLÁDEŽÍ.....	34
EMPIRICKÁ ČÁST	36
4. METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	36
4.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	36
4.2 VÝZKUMNÁ STRATEGIE.....	36
4.3 TECHNIKA SBĚRU DAT.....	37
4.4 VÝZKUMNÝ VZOREK A VSTUP DO TERÉNU.....	38

4.5 POSTUP PŘI SBĚRU A ZPRACOVÁNÍ DAT.....	38
5. VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	40
5.1 PŘÍPRAVA TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA PŘED VSTUPEM DO TERÉNU.....	40
5.2 NÁPLŇ PRÁCE TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	42
5.3 PRŮBĚH TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ.....	45
5.4 OSOBNOST TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	48
SHRNUTÍ EMPIRICKÉ ČÁSTI.....	52
ZÁVĚR.....	57
SEZNAM ZKRATEK.....	62
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	63
PŘÍLOHY	66
ANOTACE.....	68

ÚVOD

Téma bakalářské práce zní „*Práce terénního sociálního pracovníka s dětmi a mládeží*“. Jedná se o velmi široké téma, které nelze celkově a dopodrobna popsat v jednom odborném textu, čehož jsem si plně vědoma, ale i přesto jsem si za cíl této práce stanovila zpracování a nastínění toho, jak terénní sociální práce s dětmi a mládeží probíhá v jednotlivých krocích a jaké jsou kladeny nároky na pracovníka, který tuto činnost vykonává. Zaměřila jsem se nejen na to, jak terénní sociální práce v praxi probíhá, anebo co je jejím obsahem, ale snažila jsem se do každého kroku či fáze této činnosti zapracovat určité požadavky, podmínky, vědomosti či dovednosti, které by měl znát, mít a umět použít každý terénní sociální pracovník.

Cílovou skupinu děti a mládež jsem zvolila zejména z toho důvodu, že děti a mladiství jsou velmi citliví a zranitelní vůči vlivům a nárokům, které jsou na ně kladeny okolím. Často se stává, že si děti nebo dospívající s požadavky, které na ně kladou rodiče, učitelé, vrstevníci a ostatní lidé v jejich okolí neví rady, a proto většinou volí z nevědomosti, nedostatků informací či z nevyzrálosti špatné řešení své situace. Právě terénní sociální pracovník může dětem a dospívajícím jedincům pomoci. Může je ovlivňovat a působit na ně, ať primární prevencí, která zaměřuje svou pozornost na předcházení negativních jevů, anebo sekundární prevencí, která se snaží zabránit rozvíjení těchto jevů, aby nedocházelo k ohrožení samotného jedince, ale i celé společnosti. Pro dítě nebo mladistvého může být často složité a nepříjemné docházet pro pomoc či radu do organizací, které poskytují sociální a jiné služby. Z tohoto důvodu si myslím, že terénní sociální práce je velmi efektivní formou sociální služby při práci s dětmi a mládeží, protože terénní sociální pracovník přichází za svými klienty do jejich přirozeného prostředí, a tudíž se děti a mladiství mohou cítit uvolněně a otevřeně, což pro ně může být snadnější v rozhovoru s pracovníkem o svých problémech či starostech.

Na terénního sociálního pracovníka jsou při výkonu jeho profese kladeny vysoké požadavky. Každý terénní sociální pracovník musí disponovat mnoha znalostmi, dovednostmi, kompetencemi a v neposlední řadě nesmíme také opomenout důraz, který je kladen na jeho osobnost a profesionalitu. Pro výkon této profese je také zapotřebí, aby terénní sociální pracovník dosáhl určitého stupně

vzdělání, a aby se i v průběhu své práce dále vzdělával, čímž rozvíjí své schopnosti a dovednosti. Terénní sociální pracovník, který pracuje s dětmi a mládeží musí dokonale znát charakteristiku cílové skupiny, její znaky i specifika a musí být připraven řešit nejrůznější situace a problémy.

Tato práce je rozdělena na část teoretickou a část empirickou. Teoretická část se skládá ze tří kapitol. První kapitola je zaměřena na charakteristiku a vymezení cílové skupiny dětí a mládeže. Věnuji se zde znakům cílové skupiny, definování cílové skupiny pomocí vývojových úkolů v dospívání, anebo rizikovému chování dospívajících. Dále také cílům, ke kterým terénní sociální práce s dětmi a mládeží směřuje. Zmiňuji se také o specifických skupinách dětí a mládeže, se kterými se může terénní sociální pracovník ve své práci setkat. Druhá kapitola je věnována terénní sociální práci s dětmi a mládeží. Nejdříve se v této kapitole zabývám terénní sociální prací obecně, jejím definováním, ukotvením v zákoně a cílovými skupinami, na které může být terénní sociální práce zaměřena. V následující části druhé kapitoly se již věnuji průběhu a obsahu terénní sociální práce s dětmi a mládeží. Zmiňuji zde také principy a formy, které se při výkonu této práce používají. Třetí kapitola je věnována terénnímu sociálnímu pracovníkovi s dětmi a mládeží. Zabývám se zde odbornou způsobilostí a kompetencemi, které jsou důležité a potřebné pro výkon této profese.

Empirická část se skládá ze dvou kapitol. Popisuji zde postup a výsledky výzkumného šetření. Cílem šetření je analyzovat práci terénního sociálního pracovníka s cílovou skupinou dětí a mládeže a zodpovědět hlavní výzkumnou otázku: **Jak probíhá terénní sociální práce s dětmi a mládeží v praxi z pohledu terénního sociálního pracovníka?** Pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky jsem si zvolila několik dílčích výzkumných otázek, které jsem ještě dále rozpracovala. Výzkumnou strategií je kvalitativní výzkum.

TEORETICKÁ ČÁST

1. CÍLOVÁ SKUPINA – DĚTI A MLÁDEŽ

V bakalářské práci se věnuji terénní sociální práci s dětmi a mládeží. V této kapitole se zabývám charakteristikou cílové skupiny dětí a mládeže. Píši zde o znacích pomocí, kterými můžeme tuto cílovou skupinu definovat a o specifických skupinách dětí a mládeže, se kterými se terénní sociální pracovník při své práci setkává.

Na začátku každé terénní sociální práce s konkrétní cílovou skupinou je nejdůležitější si danou cílovou skupinu vymezit na základě několika charakteristik, protože pro každého terénního sociálního pracovníka je správné vymezení cílové skupiny zcela zásadní. Jednotlivé charakteristiky pomáhají již při prvním kontaktu rozpoznávat, zdase jedná o děti a mládež, kteří patří mezi klienty terénní sociální práce či nikoli, anebo zda se klienty mohou stát v budoucnosti (Nedělníková, Janoušková, 2008).

Terénní programy pro cílovou skupinu dětí a mládeže můžeme charakterizovat podle následujících kritérií:

a) **nepříznivé sociální situace.** Nepříznivou sociální situací, která se týká dětí a mládeže se rozumí konfliktní společenská situace (zanedbaná školní docházka, záškoláctví, vandalismus, překračování zákona, předčasné či rizikové sexuální zkušenosti, šikana, škodlivé užívání návykových látek, zneužívání či týrání apod.), komplikovaná životní situace (rozpad původní rodiny, alkoholismus v rodině, nemoc apod.) a situace, které omezují životní podmínky dětí a mládeže (špatné sociální podmínky pro život, složitý přístup k získání základních hygienických, společenských a kulturních návyků, špatný přístup ke vzdělání apod.). Tyto nepříznivé sociální situace již mohly proběhnout v minulosti, mohou probíhat v současné době, anebo jsou to situace, které mohou nastat v nejbližší době.

b) **věkové skupiny.** Každý terénní program musí mít jasně definovaný věkový rozsah skupiny, na kterou se bude zaměřovat. Hlavním důvodem rozdělení skupin podle věku je volba metody pro práci s dětmi a mládeží. Jinou metodiku pro práci budeme volit, jestliže dítěti je 8 let a jinou metodiku zvolíme pro 16 letého jedince.

Podle věku si skupiny můžeme rozdělit na skupiny od 6 do 12 let, od 13 let do 18 let a od 19 do 26 let. Pro jednotlivé věkové skupiny by měl být vymezen oddělený prostor i čas a pracovníci by měli mít jasně stanovená pravidla pro práci s mladšími i staršími jedinci.

c) **život v konkrétní lokalitě.** Konkrétní lokalitu lze vymežit sociálně a geograficky. Geografické vymezení si můžeme představit jako práci s klienty, kteří se pohybují na daném území. Sociální vymezení znamená, že našimi klienty jsou děti, které žijí v domech určených pro neplatiče nájemného.

d) **doplňkové charakteristiky.** Do této charakteristiky cílové skupiny spadají důvody, proč se děti nemohou nebo nechtějí aktivně zapojit do standardních volnočasových aktivit. Najdeme zde důvody, jako je špatná finanční situace rodiny, neschopnost dětí a mládeže dodržovat pravidla, která platí u těchto aktivit nebo strach, že se jim kamarádi, kteří nenavštěvují tyto aktivity budou posmívat. Často také děti a mladiství nemají důvěru k institucím nebo nerozumějí „řeči“ sociálních pracovníků, a tak může docházet k situacím, kdy děti neví, co se od nich požaduje. Děti a mládež také často dávají přednost pasivnímu způsobu trávení volného času, anebo mají svůj vyhraněný životní styl, který jim brání přijmout institucionální pomoc a péči (Nedělníková, 2008).

1.1 SPECIFIKA CÍLOVÉ SKUPINY

Pro definování cílové skupiny dětí a mládeže, které se terénní program bude věnovat je důležitá přítomnost minimálně dvou základních znaků: věková hranice, která určuje mládí a nepříznivá životní situace (Janoušková, Nedělníková, 2008).

Dospívání je poměrně dlouhé období, ve kterém dochází u jedince k mnoha změnám, se kterými se musí postupně vyrovnat a naučit žít. Z jednoznačně závislého jedince (dítěte) se stává relativně nezávislý člověk (dospělý), který se musí naučit za sebe, své chování a činy nést plnou zodpovědnost (Labath, 2001). Dospívání je období, kdy u mladistvého dochází k biologickým, fyziologickým, psychickým a sociálním změnám.

Biologické a fyziologické změny se týkají především tělesného růstu a změny v oblasti sexuality. Tyto změny jsou velkým zásahem do celé osobnosti dospívajícího. Jedinec si najednou uvědomuje svou vlastní osobnost, svůj vzhled, začíná

se srovnávat s ostatními lidmi. Veškeré biologické a fyziologické změny souvisejí se změnami psychickými. Dospívající mění svůj pohled na realitu a více si uvědomuje své vlastní já. Začíná se zde projevovat potřeba sebeuplatnění a seberealizace dospívajícího jedince. Jedinec se snaží naučit být nezávislý a emancipovaný.

V tomto období prochází také obrovskými změnami v oblasti citového vývinu. Často je přecitlivělý, zažívá pocity úzkosti a nejistoty. Ke změnám dochází i v oblasti vztahů, které dospívající má s lidmi kolem sebe. Tyto změny se týkají rodičů, učitelů i svých vrstevníků. Právě vrstevnické vztahy jsou v tomto období pro dospívajícího nejdůležitější a jsou velmi intenzivní.

Podle Macka (2003) se období dospívání rozděluje na 3 fáze. První fáze se nazývá **časná adolescence**. Tato fáze je zhruba od 10 (11) – 13 let. Druhou fází nazýváme fází **střední adolescence** a trvá zhruba od 14 – 16 let. Poslední fáze se nazývá **pozdní adolescence** a probíhá u dospívajícího zhruba od 17 – 20 let.

V období časně adolescence probíhají pubertální změny a pohlavní dozrávání. Dospívající začíná mít zájem o vrstevníky opačného pohlaví. V období střední adolescence se dospívající snaží odlišit od ostatních lidí. Může to být stylem oblečení nebo specifickým druhem hudby. Pozdní adolescence je fáze, ve které dospívající nejvíce směřuje k dospělosti. Většina adolescentů ukončuje vzdělávání a začíná přemýšlet nad vlastní budoucností, svými plány a cíly, kterých chtějí v životě dosáhnout. V této fázi se objevuje silná potřeba někam patřit, něco s druhými sdílet.

Pro konkrétnější popis cílové skupiny můžeme použít definiční znaky dle pojetí práce zaměřené na člověka, tak jak je definoval Staníček (2003). Podle Staníčka je cílová skupina dětí a mládeže definována pomocí primárních znaků, které se vztahují k osobnosti klienta. Jsou to například znaky: věk, pohlaví, příslušnost k národnostní či etnické skupině, subkultuře apod. Dále můžeme použít sekundární definiční znaky, které se týkají obtížné životní situace a vysvětlují, proč je daný jedinec uživatelem sociální služby a co dané konkrétní zařízení může jedinci nabídnout.

Pro každého terénního pracovníka, který pracuje s dětmi a mládeží je velmi důležité, aby znal procesy, které probíhají v tomto vývojovém období, a aby rozuměl změnám, kterými dospívající prochází.

1.1.1 Definice cílové skupiny pomocí vývojových úkolů v dospívání

Macek (2003) nabízí jako jednu z možností pro vymezení cílové skupiny dětí a mládeže definování této skupiny pomocí vývojových úkolů, které mají v období dospívání u dospívajícího proběhnout. Někdy však může u dospívajících jedinců dojít k selhávání při plnění těchto vývojových úkolů a toto selhání se nazývá poruchou socializace.

Pokud definujeme cílovou skupinu dětí a mládeže za pomoci vývojových úkolů v dospívání, tak zde můžeme nalézt definiční znaky, které nám ukazují na potřebu terénní sociální práce. V tomto momentě zde terénní sociální pracovník funguje spíše jako vyhledávací instituce, která odkazuje a zprostředkovává odbornou pomoc, zejména proto, že se pohybuje v oblastech, které mohou vyžadovat speciální lékařskou (psychiatrickou, sexuologickou péči apod.), anebo odbornou psychologickou pomoc. Terénní sociální pracovník se zde zabývá zejména sociálními aspekty a jevy, u kterých se selhání při plnění vývojových úkolů projevuje (Nedělníková, 2008).

V Metodické příručce pro výkon terénního sociálního pracovníka (2008) se vývojové úkoly v dospívání a možné selhávání při jejich naplňování spatřují především v **přijetí vlastního těla**, tedy přijetí fyzických změn i pohlavní zralosti a pohlavní role. Selhání se zde může projevit například jako pocit zklamání z vlastního fyzického vzhledu, sebepoškozování, neschopnost navázat partnerský vztah, deprivace z nejistoty kvůli sexuální orientaci apod.

Dalším vývojovým úkolem, který je zde uveden je schopnost **zvládat běžné každodenní činnosti**. Zde se selhání může projevit jako neschopnost hospodařit s penězi, plnit úkoly do školy či zvládnout základní hygienickou sebeobsluhu.

Třetí vývojovým úkolem je dovednost **vytvářet vztahy s vrstevníky stejného i opačného pohlaví**. V tomto vývojovém úkolu může dojít k tomu, že dospívající nebude schopen navazovat vztahy s vrstevníky a v další sociální interakci. Může se zde objevovat až destruktivní chování vůči svým vrstevníkům.

Změna vztahů k dospělým je dalším vývojovým úkolem, který probíhá v období dospívání. Dospělým zde mohou být rodiče, učitelé a další authority. Selhání

se projevuje jako vzdor vůči aktivitám, které navrhuje dospělý.

Představa o **ekonomické nezávislosti** a o **volbě povolání** je dalším vývojovým úkolem, který je v Metodické příručce uveden. V tomto případě se neúspěch může projevit jako pasivní přístup k volbě povolání, rezignace na hledání vhodné profese, odmítání aktivní role při zajišťování vlastní obživy v období přechodu do časně dospělosti.

Potřebné **kompetence pro sociálně zodpovědné chování** v rámci komunity a společnosti je předposledním vývojovým úkolem, který nám pomůže definovat cílovou skupinu dětí a mládeže. Selhání se zde projevuje jako nezodpovědné chování dospívajícího vůči svému okolí, zejména škodlivým a ubližujícím jednáním vůči svým vrstevníkům, jiným lidem, majetku nebo přírodě.

Posledním vývojovým úkolem je získání představy dospívajícího o **budoucích prioritách v dospělosti**, stanovení si osobních cílů a stylu života. Selhání se může projevit jako rezignace na stanovení si vlastních osobních cílů nebo volbou extrémního životního stylu.

1.1.2 Definice cílové skupiny pomocí rizikového chování dospívajících

Dospívání je velmi citlivé období, ve kterém může docházet k rozvoji tzv. rizikového a problémového chování. Rizikové a problémové chování se může projevit jako poškození tělesného nebo duševního zdraví dospívajícího, anebo rovněž jako ohrožení společnosti.

Definování cílové skupiny dětí a mládeže podle rizikového chování dospívajících by se však nemělo užívat na úrovni primárních znaků, protože může vést ke stigmatizaci cílové skupiny. Třeba v případě, že je využito jako hlavní znak např. terénní program pro delikventní mládež (Macek, 2003).

Podle Macka (2003) je rizikové chování dospívajících možné charakterizovat jako: predelikventní chování a páčání trestné činnosti, agresivní chování, násilí, šikanování a týrání, užívání drog, pití alkoholu, kouření, rizikové sexuální chování, poruchy příjmu potravy (bulimie, anorexie), sebepoškozování, sebevražedné pokusy a dokonalé sebevraždy, rizikové chování při řízení motorových vozidel i při sportu.

Terénní sociální práce pracuje s problémy, se kterými se děti a mládež konkrétně sami potýkají. Nesnaží se řešit problémy, které tito jedinci způsobují společnosti. Terénní sociální pracovníci se nesnaží věnovat tomu, co děti a mládež způsobili v minulosti, ale zaměřují svou pozornost na důsledky, které z tohoto chování plynou a zároveň se věnují tomu, co tuto událost a chování mohlo způsobit (Nedělníková, Janoušková, 2008).

Každý terénní sociální pracovník si musí být při své práci vědom toho, že vstupuje do přirozeného prostředí klienta, kde jsou stanovena určitá pravidla, která by on jako host by měl plně respektovat. Jako příklad poslouží specifické vyjadřování typické pro danou cílovou skupinu. Terénní sociální pracovník nemusí rozumět všem výrazům a označením, které děti a mládež používají a v těchto případech se nemusí ostýchat zeptat se a požádat o vysvětlení, co který výraz znamená (Nedělníková, Janoušková, 2008).

Žádný z terénních sociálních pracovníků nemusí a ani by neměl začít žít stejným nebo podobným způsobem život, jenž žijí jeho klienti. To znamená, že se nemusí přizpůsobovat jejich stylu oblékání, zájmům, životnímu stylu, postojům či názorům apod. Pracovník vždy vystupuje jako dospělý a vyrovnaný člověk a ve své práci plní určitou roli, které by se měl držet.

1.2 SPECIFICKÉ SKUPINY DĚTÍ A MLÁDEŽE

Každý odborník, který pracuje s dětmi by měl být připraven na to, že se ve své práci setká se specifickou skupinou i jednotlivcem. Do specifických skupin dětí a mládeže můžeme zařadit:

- jednotlivce, kteří vyžadují určitý speciální režim, z důvodu právních, nebo jiných problémům. Spadají sem děti a mladiství, kteří jsou na útěku z ochranné výchovy. Nebo ústavní výchovy, děti a mládež, které se týká ustanovení § týrání svěřené osoby, děti týrané a prostituující,
- mladiství, kteří jsou příznivci extremistických hnutí,
- tvůrci graffiti,
- děti přistěhovalců a děti mluvící cizím jazykem,

- tzv. děti ulice,
- další specifické skupiny (Nedělníková, 2008).

V terénní sociální práci s dětmi a mládeží se do centra pozornosti dostává jak jedinec, tak skupina jedinců. Petr Klíma (2004) používá termín „solidární subkultury.“ Tento termín si můžeme vysvětlit jako neformální uskupení mladistvých, kteří se setkávají na určitém oblíbeném místě, společně tráví svůj volný čas a vymýšlejí společné plány. Terénní sociální pracovník je dostatečně kvalifikovaný k tomu, aby byl schopen v takových uskupeních vyhledávat jedince, kteří jsou nějakým způsobem znevýhodněni nebo ohroženi. Cílem jeho další intervence je minimalizovat rizika, která vyplývají ze způsobu života konkrétní skupiny dětí a mladistvých, nabídnout jim alternativní způsob trávení volného času a ukázat, jakými dalšími způsoby mohou řešit své problémy. V žádném případě není smyslem terénní sociální práce tyto uskupení narušovat nebo zcela rozvrátit.

1.3 CÍLE V PRÁCI S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

Stanovení si cílů, kterých pracovník chce ve své práci spolu s klientem dosáhnout jsou velmi důležité. Při sestavování cílů terénní sociální pracovník dbá na to, aby klient měl dostatečný prostor se vyjádřit, sdělit své přání a preference. Terénní sociální pracovník se v rámci sociální služby zaměří na realizaci osobních cílů klienta. Osobním cílem je to, čeho může klient dosáhnout ve spolupráci se sociální službou. (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002). Podle Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (2002, s. 7) je cílem sociálních služeb: *„umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě zůstat součástí přirozeného místního společenství, tedy žít běžným způsobem.“*

Mezi cíle terénní sociální práce řadíme: **prevenci vyloučení a jeho prohlubování** (např. kurzy pro jedince, kteří navštěvovali základní školy praktické nebo pomocné školy, komunitní centra, která poskytují služby rodičům s dětmi na mateřské a rodičovské dovolené atd.), **prevenci sociálně rizikových jevů** (např. volnočasové aktivity pro děti a mládež, nízkoprahová denní centra pro děti a mládež, přednášky ve školách o problematice šikany, rasismu, kriminality, násilném chování, záškoláctví atd.), **sociální začleňování** (snaha o dostupnost sociálních

služeb, podpora vzdělávání apod.), **mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů** (poskytování informací o rizicích spojených s užíváním návykových látek, distribuce kondomů apod.), **zmírnění nerovnosti i nerovného přístupu ke službám**, vzdělání, bydlení apod., pomoc klientům **získat a nabývat sociální kompetence, předávání informací** (poskytování poradenství v záležitostech partnerství při sociálních a zdravotních obtížích apod.) (Nedělníková, Janoušková, 2008).

Stanové cíle slouží v terénní sociální práci jako odrazový můstek, od kterého se odvíjí volba strategie a forma spolupráce pracovníka s klientem. Zároveň si pomocí cílů mohou pracovníci s klientem průběžně kontrolovat, zda jejich spolupráce a činnost směřuje k naplnění těchto cílů.

V terénní sociální práci s dětmi a mládeží se snažíme předcházet tomu, aby terénní programy byly zaměřeny pouze na jediný problém nebo na sociálně nežádoucí jevy a rizikové chování. Terénní programy by měly sloužit k rozšiřování socializačních příležitostí a k vytváření vhodných podmínek pro zdravý a nekonfliktní vývoj mladých lidí. Tyto terénní programy se orientují především na vyhledávání a prevenci určitého deviantního projevu (např. zneužívání drog, prostituce, sprejství apod.) (Klíma, 2004). Uvedeme si zde specifické úkoly neboli cíle, které se týkají terénní sociální práce s dětmi a mládeží. Ve vztahu k této cílové skupině se podle Klímy (2004) terénní sociální práce zaměřuje na tyto specifické úkoly:

- na pomoc při zorientování se a přijímání okolního světa jak jednotlivcům, tak i skupinám,
- na rozšiřování životních příležitostí,
- poskytování pomoci při řešení každodenních problémů,
- podporu při zmírňování nebezpečí,
- napomáhání změnit postoje sociálního okolí k atypickému chování – bránit tak marginalizaci a diskriminaci, s níž se běžně klienti setkávají a tyto zkušenosti pak vedou k prohloubení marginalizace – klienti se pak cítí odcizení, zneschopnění a znerovnoprávnění ve svých osobních prožitcích a názorech. Může docházet k selhání v podněcování ústíciho v nečinnost, nezájem a odmítání kontaktu,
- na odbornou prevenci a řešení ohrožujících a rizikových forem chování.

2. TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

V následující kapitola bakalářské práce je věnována terénní sociální práci s konkrétní cílovou skupinou - děti a mládež. Na začátku této kapitoly píšou o terénní sociální práci všeobecně, uvádím zde její definice od různých autorů i ukotvení této formy sociální služby v zákoně o sociálních službách. Poukazuji zde také na nejednotné názvosloví a označení, se kterým se v terénní sociální práci setkáváme.

Pro terénní sociální práci je velmi důležité si hned na začátku práce vymežit cílovou skupinu a vytyčit cíle, ke kterým bude terénní program směřovat, a proto jsem tyto podkapitoly zařadila právě do této části bakalářské práce. V obsahu této kapitoly také najdeme principy a formy terénní práce s dětmi a mládeží a v neposlední řadě se zde zabývám obsahem a průběhem terénní sociální práce s dětmi a mládeží a metodami, které mohou být využity.

Samotná terénní práce je jednou z forem způsobů poskytování sociálních služeb. V zákonem popisované triádě doplňuje formu ambulantní a pobytovou. Jedná se o sociální práci s jednotlivci, anebo také se skupinami, která je vykonávána v prostředí, které je pro dané klienty přirozené. Terénní sociální práce je upravena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Podle tohoto zákona sociální službou rozumíme činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění či prevenci sociálního vyloučení. Tyto služby jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí. Sociálním prostředím rozumíme podle ustanovení § 3 zákona č. 108/2006 Sb., rodinu a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, které sdílí společnou domácnost a také místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje terénní programy: *„Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat*

a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně. Služba obsahuje podle odstavce 1 tyto základní činnosti:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

Další definici terénní sociální práce můžeme nalézt ve Slovníku sociální práce. Zde Matoušek (2003, s. 229) charakterizuje terénní sociální práci takto: „...sociální práce s rizikovými jednotlivci nebo skupinami vykonávaná v přirozeném prostředí klientů. Součástí...jsou: depistáže, navazování kontaktů, poskytování sociální pomoci, mapování lokality, analýza a sumarizace poznaných informací o příčinách, charakteru a intenzitě nepříznivé sociální situace dané skupiny. V optimálním případě může terénní sociální práce ovlivnit rizikové chování, resp. životní styl klientů.“

Terénní služby se řídí druhovými standardy sociální služby, které jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dalšími právními normami České republiky a Evropské unie a Etickým kodexem sociálních pracovníků (Nedělníková, 2008).

Přesné a jednoznačné vymezení a definování terénní sociální práce je velmi obtížné. Označení a terminologie je nejednotná a v praxi se setkáváme s odlišným názvoslovím pro tuto činnost. Nejčastěji se používá výraz streetwork, který se často kombinuje právě s označením terénní sociální práce. Další označení této služby, se kterými se můžeme setkat jsou: sociální práce na ulici, mobilní sociální práce, sociální práce v terénu, kontaktní práce, sociální asistence, aj. (Janoušková, Nedělníková, 2008).

Streetwork je často chápán jako práce na veřejných prostranstvích nebo ulicích i přestože terénní sociální práce má daleko širší vymezení. K práci v přirozeném prostředí klienta musíme přidat také určitý vztah ke klientovi. Jedná se o vztah, kdy se klienta snažíme motivovat k tomu, aby využil naše nabízené služby (Janoušková, Nedělníková, 2008).

I v dalších oblastech terénní sociální práce se setkáváme s odlišným označením různých skutečností a lidí, kterých se terénní sociální práce dotýká. Mohu zde uvést příklad odlišného označení pracovníků, kteří tuto činnost vykonávají.

Někde se dočteme o sociálních asistentech, jiné terénní programy dávají přednost označení sociální pracovníci. Také při označení člověka, který využívá sociální službu se setkáváme s různými názvoslovími (např. uživatel nebo klient). Nejednotné pojmy a označení v terénní sociální práci nám naznačují, že celkové pojetí terénní sociální práce není ještě zcela v systému sociální služeb sdílné (Nedělníková, Janoušková, 2008).

2.1 CÍLOVÉ SKUPINY V TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI

Klientem terénní sociální práce se může stát jakýkoli člověk, u kterého se vyskytují nejrůznější sociální problémy. Tato forma sociální služby se zabývá jak jednotlivci, tak skupinami osob.

Matoušková (2008, s. 35) definice cílové skupiny sociální služby zní: *„Skupina definovaná nepříznivou sociální situací, které je určena sociální služba. Tato nepříznivá situace může být vyvolána věkem, nemocí, zdravotním postižením, životními návyky, nepříznivým prostředím, ohrožením ze strany jiných osob a jinými příčinami.“*

Do cílových skupin terénních programů patří zejména ti, u kterých se objevují znaky sociálně-patologického chování nebo žijí rizikovým způsobem života. Tyto jedince terénní pracovníci vyhledávají a napomáhají jim snížit sociální i zdravotní rizika, která souvisejí s jejich způsobem života. Terénní sociální pracovníci poskytují svým klientům informace a zprostředkovávají kontakty na návazné i následné služby, které klientům pomohou v řešení jejich situace či problému.

Klienty terénní sociální práce podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů se mohou stát osoby, které pochází ze sociálně vyloučených lokalit. Jedinci, kteří jsou ohroženi závislostmi, osoby poskytující placené sexuální služby, rodiny s dětmi, osoby bez přístřeší, děti a mládež, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy.

2.2 PRINCIPY V TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

Terénní sociální práce je jedním z důležitých a účinných nástrojů, kterým předcházíme sociálnímu vyloučení jednotlivců, rodin či celých sociálních skupin. Sociální vyloučení je hlavním důvodem proč se lidé nemohou zapojit do ekonomických, politických, spotřebních a dalších aktivit ve společnosti (Janoušková, Nedělníková, 2008). V knize Slovník sociální práce podle Matouška (2008, s. 205) je sociální vyloučení formulováno jako: *„komplexně podmíněná nedostatečná účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyť.“* V běžném životě sociální vyloučení může mít podobu života v chudobě, minimální nebo žádné šance uplatnit se na trhu práce, nedostatečné bydlení nebo nedostačující příjmy.

V sociální práci se nespolehá na to, že jedinci nebo sociální skupiny sami od sebe vyhledají pomoc nebo radu v institucích, které jsou pro ně určené, proto je jedním z nejdůležitějších principů této práce, aby kontakt s klienty probíhal v jejich přirozeném prostředí. Tím, že jsou klienti osloveni a kontaktováni v terénu, tedy v prostředí, které je pro klienty přirozené a známé, se zvyšuje pravděpodobnost snadnější spolupráce a získání důvěry mezi klientem a pracovníkem (Janoušková, Nedělníková, 2008).

Dalším principem, kterého by si měl být každý terénní sociální pracovník vědom je dodržování práv uživatele služby. Tento princip zaručuje každému dítěti či dospívajícímu ochranu jeho soukromí, důstojnosti a také to, že terénní sociální pracovník bude plně respektovat jeho vůli a bude akceptovat problémy a témata, o kterých se klient nechce v dané chvíli bavit.

U cílové skupiny dětí a mládeže se klade velký důraz na princip nízkoprahovosti. Nízkoprahovost znamená, že tato služba je snadno dostupná, jak časově, místně tak i finančně. Terénní sociální pracovník je tu pro své klienty v čase, kdy to oni sami potřebují, na místě, které je pro ně příjemné a služba je pro ně poskytována zdarma, anebo jen za symbolickou cenu (Kontaktní práce, 2009).

V rámci terénní sociální práce s dětmi a mládeží je snaha o vytvoření určitého

bezpečí pro klienty. Toto bezpečí se zajišťuje především utvrzováním klienta v tom, že služba je poskytována anonymně, a tudíž se nemusí bát, že by terénní sociální pracovník na něho žaloval, anebo by za jeho zády jeho problém někomu sděloval, popřípadě jeho jméno a problém někde veřejně uváděl (Kontaktní práce, 2009).

Pro terénní sociální práci s dětmi a mládeží je důležité soustředit se na daný okamžik, tedy na to, co pracovník může s klientem udělat právě teď a tady. V Metodické příručce pro terénní sociální pracovníky (2008, s. 126) se uvádí: *„Terénní sociální práce s dětmi a mládeží nemá většinou stabilní rámec setkání s klienty. To jak z hlediska délky pracovního setkání, tak z hlediska pravidelnosti ani z hlediska místa či dokonce kontextu setkání.“* V terénní sociální práci je to právě klient, který ve většině případů určuje rozsah a frekvenci, kdy bude probíhat kontakt s terénním sociálním pracovníkem. U této sociální služby si terénní sociální pracovník nikdy není zcela jistý, zda klient dorazí v daný čas na schůzku, zda se bude chtít s ním bavit, anebo jestli se setkání a rozhovor na určité téma ještě někdy zopakuje. Z tohoto důvodu je důležité, aby terénní sociální pracovník využil kontakt s klientem v co největším možném rozsahu, a aby neodkládal řešení dané situace či problému na další setkání. Petr Klíma (Klíma in Kontaktní práce, s. 179) v této souvislosti píše: *„Porozumění tomu, „čím a jak“ budoucí klienti „žijí – teď a tady“, je pro koncipování obsahu nízkoprahové práce a kontaktu mnohem podstatnější, než poznání a vylíčení toho, „jací jsou a co dělají špatně“.*

Dalším podstatným principem v terénní sociální práci s dětmi a mládeží je umění streetworka pracovat s reálnou situací, se kterou za ním klient aktuálně přichází. Terénní sociální pracovník nemůže očekávat, že dítě či mladiství bude na jejich setkání zcela připraven a měl by počítat např. s výkyvy nálad nebo citovým rozladěním dospívajících. Terénní sociální pracovník by si měl být vědom toho, že jeho práce by se měla odrážet od skutečných možností a příležitostí, které klienti mají v jejich okolí a lokalitě (Nedělníková, 2008).

2.3 FORMY TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

Terénní sociální práce se může rozdělit do tří forem: na práci přímou, nepřímou a práci přesahující (Bednaříková, 2003).

Při **přímé práci** je činnost vykonávána v terénu nebo v zařízení. Obsahem této formy je vlastní práce na ulici neboli streetwork, skupinová i individuální práce v terénu i v nízkoprahovém zařízení. Součástí přímé práce je monitoring, depistáž, kontaktování, individuální práce a skupinová práce. Spadá sem také sociální intervence, krizová intervence, speciální sociální poradenství, harm reduction (snižování rizik zdravotních i sociálních), sociální výcvik apod. (Matoušek, 2008).

Streetwork je zaměřen na konkrétní cílové skupiny a je vykonáván v jejich sociálním prostředí. Do streetworku patří mapování terénu, vyhledávání rizikových a nápadných skupin dětí a mládeže, navazování prvního kontaktu, doprovázení krizovým obdobím života, aktuální krizová intervence, snižování zdravotních i sociálních rizik zvláště u lidí, kteří nechtějí provést změny ve svém způsobu života. Cílem je dosáhnout minimalizování rizikového chování u jednotlivých členů nebo celých skupin (Bednářová, 2003).

Terénní sociální práce se může zaměřovat na jednotlivce nebo na skupiny osob. Individuální práce pracuje s konkrétním jedincem, od něhož se očekává určitá míra motivace ke spolupráci. Individuální práce je často prováděna v kontextu se skupinovou prací (Bednářová, 2003).

Skupinová práce je zaměřena na specificky definovanou skupinu dětí a mládeže. V této práci se vychází ze znalostí psychologie skupin a je při ní využívána skupinová dynamika. Důležitou roli zde hraje znalost cílové skupiny, jejího fungování, postavení členů, vztahů apod. Při práci se skupinou se užívají preventivní besedy, zážitková pedagogika, anebo některé psychoterapeutické postupy v případě, že streetworker prošel psychoterapeutickým výcvikem.

Individuální i skupinovou práci je možné vykonávat v otevřeném prostoru (v terénu), ale i v zařízení (nízkoprahové centrum, komunitní centrum apod.). Společné pro oba uvedené typy práce je sociální intervence, sociální poradenství a socioterapie (Bednářová, 2003).

Nepřímá práce představuje činnost, která je spojena se zajišťováním

a plánováním veškerých aktivit terénního sociálního pracovníka. Zahrnuje prezentování jeho práce, administrativní činnost i jednání s relevantními institucemi v zájmu cílových skupin apod. (Matoušek, 2008).

Třetí formou je **práce přesahující** neboli smíšená. V této práci jsou obsaženy obě předcházející formy. Pomocí přesahující formy se řeší konkrétní problémy, které vyplývají z průběhu přímé práce s cílovými skupinami. Jejím obsahem je metodické vedení, specifické profesní vzdělávání, supervize a intervize (Matoušek, 2008).

Přímá a nepřímá práce by měla být v určité časové vyváženosti. U začínajících pracovníků se často stává, že poměr přímé práce je větší. Tento nesoulad se s rostoucími profesionálními dovednostmi a délkou praxe vyrovná.

Další pohledem, kterým je možné se dívat na formy a způsoby využívané v terénní sociální práci je pohled Čechovského (2003). Ten v kontaktní práci vidí nadřazený pojem pro nabídku nízkoprahově zaměřených služeb a metoda streetwork je podle něj tvořena aktivním vyhledáváním a kontaktní činností, která obsahuje vyhledávání, doprovodnou nebo mobilní práci (Kontaktní práce, 2008).

Ve vyhledávací funkci je pracovník aktivně zapojen do vyhledávání svých klientů a cílem této snahy je navázání kontaktu. Podle Čechovského (2003) je tato funkce aktivním procesem, který směřuje k jasné a reálné definici zakázky. Součástí vyhledávání je i mapování lokality. Doprovodná práce znamená poskytnutí pomoci v těžkých životních situacích, při zvládnutí každodenních problémů i doprovázení klientů do různých institucí (např. policie nebo soud). Funkce mobilní vychází a reaguje na potřeby cílové skupiny. V praxi to znamená, že se lokalita práce s klienty pohybuje a mění podle jejich potřeb, anebo podle faktorů, mezi které patří roční období, počasí atd. Pro pracovníka je zde nejdůležitější pravidelný kontakt se svými klienty a pravidelná návštěva míst, kde se vyskytují. Cílová skupina se během roku může několikrát přemístit a v případě, že pracovník nebyl se skupinou v stálém kontaktu by se mohlo stát, že ji bude během roku několikrát hledat (Kontaktní práce, 2008).

2.4 OBSAH TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

Práce terénního sociálního pracovníka s dětmi a mládeží je založena především na důvěře, kterou si pracovník získá dlouhodobým kontaktem se svými klienty, vzájemným poznáváním, zkoušením a vymezováním hranic. Terénní sociální pracovník se snaží přijmout a akceptovat životní styl členů cílové skupiny, nekárat je, nemoralizovat a nenapomínat je.

Kontakt s cílovou skupinou probíhá ve třech fázích (Janoušková, Nedělníková, 2008). První fázi nazýváme **fází přípravnou**. V této fázi se terénní sociální pracovník soustředí na mapování lokalit, ve kterých se mohou vyskytovat potencionální klienti, vytipuje si lokality, ve kterých bude působit, stanoví si pevné trasy pro svou práci včetně časového plánu.

Druhá fáze se jmenuje **fáze kontaktování** neboli oslovení cílové skupiny. V této fázi terénní sociální pracovník kontaktuje potencionální uživatele či klienty a nabídne jim služby, které jim mohou pomoci vyřešit jejich problémy či usnadnit jejich nelehkou životní situaci. Streetworker zde navazuje a prohlubuje kontakt s klientem a snaží se o vybudování vzájemné důvěry.

Poslední fáze je v Sborníku studijních textů pro profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků (2008) nazvána jako **Nabídka nízkoprahových služeb**. Zde jsou klientům poskytovány informace, zprostředkován kontakt se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů a nabízeny výchovné, vzdělávací a aktivační služby. V rámci terénních programů mají klienti možnost využít podobné výkony jako v nízkoprahových klubech. Jedná se o výkony: **terénní práce, situační intervence** – jedná se o sociálně-pedagogickou práci, kdy pracovník vstupuje a řeší střety, které nastaly mezi dětmi v cílové skupině, **krizovou intervenci** – jde o diagnosticko-terapeutický přístup, kterým se pracovník snaží pomoci zvládnout psychickou krizi klienta v krizových situacích jeho života, **poradenství** – probíhá formou rozhovoru s klientem, pracovník nabízí rady, informace a různá řešení klientovi situace, **informační servis** – pracovník poskytuje klientovi specifické informace, kontakt s institucemi, **případová práce** – jedná se o dlouhodobou individuální práci ve které pracovník reaguje vždy na konkrétní problém klienta. Tato činnost je vždy dopředu naplánovaná. Vytváří se při ní individuální plán

a je časově ohraničena. **Práce se skupinou, práce s blízkými osobami či zprostředkování dalších služeb** (Janoušková, Nedělníková, 2008).

Terénní sociální pracovník uzavírá s klientem smlouvu o poskytování služby a individuálním plánování v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. V terénní práci jsou smlouvy ve většině případů uzavírány ústně, ale i v tomto případě musí být řádně evidovány. Na uzavření dohody s klientem navazuje individuální plánování (Janoušková, Nedělníková, 2008).

Nyní se již budu zabývat tím, jak probíhá terénní sociální práce s dětmi a mládeží v praxi. Představím zde fáze, ve kterých tato práce probíhá i metody, které se mohou v jednotlivých fázích využívat.

Jedním z prvních kroků terénního sociálního pracovníka při zahájení své práce je vybrat lokalitu, ve které bude pracovat se svou cílovou skupinou. Ve Slabikáři sociální práce Bednaříková (2003) uvádí, že výběr lokality do jisté míry závisí na vlastním uvážení terénního sociálního pracovníka, na jeho osobnosti, možnostech práce a problémech cílové skupiny. Volba lokality ale může být dána také společenskou potřebou řešit aktuální problém na určitém místě. V tomto případě bude pracovníkovi lokalita přidělena jeho zaměstnavatelem.

Po vytipování místa přichází na řadu **fáze mapování** neboli monitoring. Tato fáze není časově vymezena a může trvat různě dlouhou dobu. Svou roli zde hrají skutečnosti jako jsou charakter lokality, schopnosti a dovednosti terénního sociálního pracovníka, možnosti a místa setkávání dětí a mládeže a demografické podmínky (počet obyvatel, pohlaví, věková struktura).

Podle Matouška (2008) je monitoring zaměřen na poznání lokality z hlediska **architektonického** (typ zástavby, specifické prvky – podloubí, výklenky apod.), **institucionální sítě pomáhajících zařízení** (krizová centra, zdravotnická zařízení, policie apod.), **možnosti trávení volného času** (hřiště, kluby mládeže, parky apod.), **místa, kde probíhá nezákonná nebo společnosti neakceptovatelná výdělečná činnost** (masážní salóny, nádraží, benzínové pumpy, herny s automaty apod.).

Před vstupem do dané lokality si pracovník zjistí informace o zařízeních a institucích, se kterými může v budoucnu spolupracovat při řešení problémů dětí

a mládeže (Bednářová, 2003). Vyhledává si také informace, které mu pomohou dokreslit celkový obraz o dané lokalitě a o situaci v ní. Jedná se o informace veřejně dostupné např. od kurátora pro mládež, od kterého si může zjistit počet klientů, rozsah trestné činnosti apod. nebo data o potřebnosti služby, které získá z podkladů pro komunitní plánování v obci, rovněž také statistiky o věkovém složení lokality, zápisky z kronik, novinové články apod. (Kontaktní práce, 2009).

Mapování lokality v praxi vypadá tak, že terénní sociální pracovník pravidelně obchází a sleduje předem vymezenou lokalitu a místa možného výskytu cílové skupiny. Tyto obchůzky by měly probíhat v pravidelných časových intervalech, tedy v předem stanovených dnech i hodinách. Streetworker si při obchůzkách vytipovaných míst všímá např. většího množství odhozených nedopalků cigaret či jointů nebo obalů od potravin, láhví od alkoholu apod., protože tyto skutečnosti mu naznačují, že se cílová skupina schází právě zde (Janoušková, Nedělníková, 2008).

Na fázi monitoringu se může při práci s dětmi a mládeží nahlížet dvěma způsoby. Může se brát jako vstupní etapa, která se používá při spouštění terénní práce v dané lokalitě, anebo jako průběžný proces, ve kterém terénní sociální pracovník sleduje a hodnotí nové vnější vlivy (Kontaktní práce, 2008). Pokud je monitoring použit jako vstupní etapa, pak výsledkem je analýza informací, které byly během této etapy zjištěny. Jedná se o údaje: jak velká je potenciální cílová skupina; jaké je její složení; typické problémy a místa pohybu dané skupiny; prostředí, ve kterém se členové skupiny prohybují; jaké je sociální okolí a jeho mínění o cílové skupině; jaké další faktory mohou působit na terénní sociální práci v dané lokalitě; s kým a jaké jsou možnosti spolupráce.

Pokud monitorinig chápeme jako průběžný proces, pak se snažíme o systematické analyzování nových jevů, které se v dané lokalitě vyskytnou a mohou ovlivnit činnost pracovníka a život cílové skupiny. Monitoringem se zjišťuje, jestli se mění složení cílové skupiny; zda se v lokalitě neobjevují nové skupiny, které by se mohly stát předmětem zájmu pro terénní sociální pracovníky; jak se mění pohyb cílové skupiny a prostředí, ve kterém se skupina vyskytuje; zda se neobjevily nové instituce, s nimiž může pracovník spolupracovat; zda se mění sociální okolí cílové skupiny, a jestli se neobjevily potenciální hrozby v dané lokalitě, které mohou

ovlivnit terénní sociální práci (Kontaktní práce, 2009).

Pro metodu monitoringu podle Herzoga (Herzog, 2003 in Klíma, 2009) může terénní sociální pracovník při své práci využít následující metody:

- pozorování v terénu (např. před školou, na veřejných sportovištích),
- výzkum mezi potencionálními nebo stávajícími klienty,
- strukturované rozhovory s potencionálními partnery a zdroji informací,
- studium dostupných dat o lokalitě,
- analýza dat.

Fáze mapování nemá stanovený konec. Monitorování dané lokality by mělo probíhat průběžné a terénní sociální pracovník by si měl všímat nových jevů, které se mohou objevit a změnit či ovlivnit jeho působení (Janoušková, Nedělníková, 2008).

Na fázi monitoringu navazuje **fáze vyhledávání**. Jde o průběžný proces, ve kterém terénní sociální pracovník vyhledává a oslovuje jednotlivé členy cílové skupiny (Janoušková, Nedělníková, 2008). Specifika v této fázi terénní sociální práce jsou dána především časově. Terénní sociální pracovník musí počítat s tím, že v době, kdy děti jsou ve škole, tak není vyhledávání a ani jiná přímá práce možná. Svou pracovní dobu proto pracovník přizpůsobuje době školní docházky klientů. Toto přizpůsobení se týká celého ročního cyklu včetně období prázdnin a státních svátků. Druhým specifikem je pohyb cílové skupiny v lokalitě. Existuje mnoho míst, na kterých může terénní sociální pracovník své potencionální klienty objevit. Vyhledávání může začít v místě bydliště klienta (před domem, kde bydlí), na trase mezi školou a bydlištěm, na nádražích, v městských parcích, ve velkých nákupních domech, v různých hernách a diskotékách. Místa výskytu se budou lišit především věkovou hranicí klientů. U mladších dětí jsou to převážně místa, která chrání před nepřízní počasí (autobusové zastávky, průchody, sklepy). U dospívajících se bude jednat spíše o hospody či rockové kluby. Terénní sociální pracovník věnuje svou pozornost také dnům, kdy se klienti na daných místech nevyskytují a snaží se přijít na důvod, který by to objasnil (Kontaktní práce, 2009).

Podle Herzoga (Herzog, 2003 in Klíma, 2009) je při vyhledávání klientů nejdůležitější dovedností terénního pracovníka schopnost vyvodit z analýzy cílové

skupiny a jejího způsobu života místo, čas a podmínky, za kterých je můžeme kontaktovat a přizpůsobit tomu svůj pohyb v pracovním čase a prostoru.

Po úspěšném zmapování lokality, ve které bude terénní sociální pracovník působit, přichází čas na **fázi kontaktování** klientů. Jak uvádí Matoušek (2008), jde o fázi nejrizikovější v činnosti terénního sociálního pracovníka. Od tohoto okamžiku již začíná práce s jednotlivcem či skupinou. Tato fáze se nedá předem naplánovat a závislý na ní úspěch či nezdár další práce. Právě v tomto okamžiku se projeví zkušenosti, schopnosti, dovednosti a odvaha terénního sociálního pracovníka oslovovat potencionální klienty a navazovat s nimi kontakt. Bednaříková (2003) uvádí tři způsoby, jak navázat první kontakt s cílovou skupinou. Prvním způsobem je přímé oslovení klienta terénním sociálním pracovníkem. Tato možnost kontaktování se nazývá **aktivní** způsob navázání kontaktu a je spojena s nabídkou určité činnosti (pozvání na koncert či na sportovní aktivitu).

Pasivní způsob navazování spočívá v pravidelném pohybu v místě, kde se členové cílové skupiny setkávají. Terénní sociální pracovník vyčkává a pobývá „vedle skupiny“, dokud ho sama osloví. První kontakt probíhá pomocí gest nebo formou očního kontaktu. Mladiství si sami určují, kdy a jestli vůbec terénního sociálního pracovníka osloví.

Třetí způsob navázání kontaktu je **přes třetí osobu** neboli kontakt zprostředkovaný. Terénní sociální pracovník je do cílové skupiny přiveden členem skupiny, se kterým se zná z dřívější doby. Tento způsob navázání kontaktu většinou převažuje u déle pracujících terénních sociálních pracovníků. Tím, že je streetworker přiveden do cílové skupiny jedním z členů této skupiny ho ostatní členové přijmou rychleji a on si tak snadněji získá jejich důvěru.

Jaký způsob navázání kontaktu je nejefektivnější, nejrychlejší a ze strany klienta nejdůvěryhodnější záleží na situaci, zkušenosti, odhadu a v neposlední řadě také na intuici terénního sociálního pracovníka. Svou roli zde hraje i potřeba, důvod a zájem členů cílové skupiny oslovit pracovníka terénního programu. Potřeba kontaktu zde však musí být oboustranná (Bednářová, 2003).

Setkání s terénním sociálním pracovníkem může být pro dítě nebo dospívajícího vůbec prvním kontaktem s odbornou pomocí, která je realizována

na základě partnerského přístupu. Petr Klíma (Klíma in Kontaktní práce, 2008, s. 16-17) uvádí: „Nízkoprahově organizované služby jsou mimo jiné také způsobem, jak zprostředkovat různým rizikovým a ohroženým mladým jedincům i skupinám zážitek a zkušenost, že odborná pomoc dospělých a jejich zájem na změně nežádoucího chování nemusí být vždy pouze omezující, dozorující a normativním přístupem“.

Při prvním kontaktu se terénní sociální pracovník nejdříve představí a seznámí svého potencionálního klienta se službou, kterou mu nabízí. Vysvětlí mu, o jakou službu jde, jaké jsou základní principy jejího fungování. Mezi pracovníkem a klientem po delší době vzájemného kontaktu vzniká pocit důvěry, který je pro terénní sociální práci klíčový. Na důvěře závisí, jak bude práce s klientem intenzivní a efektivní. Elich (1993) uvádí, že častý a především pravidelný kontakt je pro tuto fázi zcela nezbytný. Terénní sociální pracovník klade klientovi především otevřené otázky a nabízí mu možná řešení jeho eventuálních problémů. Důležité je, aby klient cítil, že je uznáván a chápán. Terénní sociální pracovník se snaží plně akceptovat i chování nebo životní styl klienta, které může být pro společnost nevhodné či nepřijatelné. Až po nějaké době vzájemného kontaktu a v případě, že se podařilo navázat hlubší vztah, vzniká prostor pro ovlivňování a motivování klienta ke změně.

Uvedeme si zde přehled informací, které klient během prvního kontaktu dostane: jméno pracovníka a popis jeho role; provozní a kontaktní časy pracovníka v lokalitě a místa, kde je pracovník k zastížení; poslání, cíle, principy a cílovou skupinu dané služby; kontakt na pracovníka; o jakou službu se jedná; co pracovník nabízí; pravidla služby; práva a povinnosti klienta; údaje o organizaci; možnost, že si na službu či pracovníka může klient stěžovat; informace o tom, že služba je bezplatná a upozornění, že může dojít k nahlášení trestného činu (Janoušková, Nedělníková, 2008).

Po zmapování dané lokality, výběru cílové skupiny a po prvním zkontaktování leží před terénním sociálním pracovníkem další úkol, kterým je snažit se skupinu blíže poznat, získat si její důvěru a motivovat její členy ke spolupráci. Toho pracovník dosáhne především pravidelným kontaktem a společnou činností. Tuto činnost může pracovník vykonávat s jednotlivcem nebo se skupinou.

Práce s jednotlivcem nastává především v případech, kdy se řeší problémy

či konflikty, které jsou pro klienta citlivé, a proto je nechce řešit před celou skupinou. Terénní sociální pracovník se snaží vytvořit bezpečné prostředí pro svého klienta, kde mohou společně citlivý problém řešit. Podle Bednařikové (2003) může pracovník při řešení problémů s jednotlivcem využít následující prostředky: individuální diagnostický pohovor s klientem, odborné sociální poradenství, krizovou pomoc a intervizi, mediaci, socioterapii, konzultaci s dalším odborníkem, doprovázení klientů, kontaktování příslušných institucí.

Častější a také efektivnější je práce s celou skupinou. Při pravidelném setkávání vzniká mezi cílovou skupinou a terénním sociálním pracovníkem silný vztah, který je založen zejména na důvěře. Pokud se pracovníkovi podaří získat si důvěru skupiny, pak již může skupině nebo jednotlivcům nabídnout jiné a pro společnost více akceptovatelné aktivity, anebo sociální a socioterapeutickou pomoc (Bednářová, 2003).

Vlastní práce se řídí především potřebami skupiny. Terénní sociální pracovník nabízí skupině alternativní způsoby trávení volného času, které skupina může přijmout nebo odmítnout a vytváří pro tyto aktivity vhodné podmínky. Cílem je dosáhnout dohody se skupinou a nasměrovat ji k činnostem, které jsou pro společnost přijatelné. Může se jednat o návštěvy koncertů, sportovních utkání, kina, víkendové či vícedenní akce apod.

V rámci terénních programů jsou často využívány volnočasové aktivity, které pomáhají k snadnějšímu zkontaktování klienta a slouží k vyplnění jeho volného času. Jedná se o aktivity, které nejsou součástí výkonů sociálních služeb, ale jsou chápány jako prostředek k těmto službám. Tyto aktivity mohou být iniciovány jak ze strany pracovníka, tak ze strany klientů (Janoušková, Nedělníková, 2008).

Jednou z metod, které může terénní sociální pracovník v práci se skupinou využít je zážitková pedagogika. Tato metoda vychází z přesvědčení, že na základě prožité situace si člověk hlouběji a pevněji osvojí příslušné návyky a chování. Děti si zde vyzkouší a nacvičí situace, se kterými se mohou setkat v reálném životě a tím se na ně mohou lépe připravit. (Bednářová, 2003).

Další metodou při práci se skupinou i s jednotlivcem může být rozhovor. Při rozhovoru je nejlepší klást otevřené otázky, tedy otázky, na které klient nemůže odpovědět pouze ano či ne. Otevřené otázky (Jak se máš? Co je nového?) vytváří

pro klienta prostor pro to, aby se mohl sám rozpovídat o tom, co je nového, co se stalo, a aby mohl říct, co je pro něj samotného důležité. Pracovník zde nejčastěji využívá metodu motivačních rozhovorů. Ta je založena na nekonfrontačním empatickém přístupu pracovníka. Cílem je, aby u klienta došlo ke změně chování směrem k méně rizikovému chování. Průběh je charakterizován tzv. Kolem změny. Kolo změny je rozděleno do několika fází: 1. Před uvažováním změny, 2. Uvažování o změně, 3. Rozhodnutí, 4. Akce, 5. Udržení změny. Pokud u klientů dojde k recidivě celý postup se zopakuje. Streetworker s jedincem prochází celým procesem (Nedělníková, Janoušková, 2008).

Při práci s dětmi a mládeží se využívá i metoda pozorování, při které se klade velký nárok na dovednosti a schopnosti terénního sociálního pracovníka. Streetworker musí neustále sledovat a vědět, co se kolem něho děje, všimnout si každé změny a znát možnosti, jak může cílové skupině pomoci. Musí mít přehled o tom kde se jeho cílová skupina nachází, jaké je rozdělení rolí uvnitř cílové skupiny, jaké jsou jejich signály, mluva, stereotypy apod. (Nedělníková, Janoušková, 2008).

Pro celkovou terénní práci s dětmi a mládeží je velmi důležité, aby pracovník byl empatický a uměl svým klientům naslouchat. Tyto dvě metody (naslouchání a empatie) prolínají všechny činnosti a veškeré úkony terénních sociálních pracovníků.

Podle Matouška (2008) lze empatii vysvětlit jako schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby. Pracovník dovede zacházet s emocemi, vcítovat se do situace svých klientů, podívat se na situaci pohledem klienta a chápat jeho pocity. Jedná se o schopnost číst i neslovní projevy klienta, odhadnout a pochopit věci či skutečnosti, kterým se chce vyhnout.

Umět aktivně naslouchat svým klientům, vyslechnout a porozumět jejich situaci vyžaduje od terénního sociálního pracovníka schopnosti koncentrace, pozornosti a pochopení. Aktivní naslouchání je dovedností, kterou se pracovník nenaučí pouze čtením knih. Tuto dovednost musí především procvičovat v praxi. Aktivní naslouchání znamená, že pracovník klienta poslouchá a snaží se porozumět tomu, co mu klient sděluje. Být empatický a umět naslouchat jsou vlastnosti, které by měl mít každý pracovník v pomáhajících profesích, protože díky nim může pochopit svět, ve kterém jeho klient žije.

3. TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

V následující kapitole se budu věnovat profesi terénního sociálního pracovníka. Zaměřím se na vzdělání a odbornou způsobilost, kterou musí každý terénní sociální pracovník disponovat, a také na kompetence a osobní předpoklady pro výkon terénní sociální práce s dětmi a mládeží.

3.1 ODBORNÁ ZPŮSOBILOST TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

Na začátku kapitoly si můžeme uvést slova Úlehly (1999, s. 24), který píše: „sociální práce je to, co dělá sociální pracovník. Zbývá už jen otázka, kdo je sociální pracovník.“

Profese sociálního pracovníka, jeho činnost, rozsah těchto činností, předpoklady pro výkon profese a podmínky odborné způsobilosti jsou stanoveny zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. V tomto zákoně je uvedeno rozdělení pracovníků, kteří mohou vykonávat odbornou činnost v sociálních službách na: sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, zdravotnické pracovníky a pedagogické pracovníky (Česká republika, 2006). Tato práce se věnuje sociálním pracovníkům, kteří při výkonu terénní sociální práce působí v pozici terénního sociálního pracovníka.

Terénní sociální pracovník je pracovník, který svou činnost vykonává na ulici neboli v terénu. Se svými klienty pracuje v jejich přirozeném prostředí – ulice, parky, kluby, herny aj. Tedy tam, kde se potencionální klienti nacházejí. Hlavním úkolem jeho činnosti je vyhledávat a kontaktovat skupiny a jednotlivce, kteří jsou ohroženi negativními sociálními jevy a následně jim nabídnout a zprostředkovat pomoc (Oborový portál – kdo je streetworker, [online]).

Terénní sociální pracovník při výkonu své profesionální činnosti plní celou řadu rolí, které se vzájemně prolínají. Může vystupovat jako pečovatel, poskytovatel služeb, zprostředkovatel služeb, učitel, poradce, případový manažer, terapeut, vychovatel, konzultant, mediátor, probátor, průvodce apod. (Zita, 2005)

Aby terénní sociální pracovník mohl dobře plnit svou práci, musí být

především profesionálem, tedy odborníkem ve své profesi. Banksová uvádí, že být autonomním profesionálem znamená být vzdělaný v oboru, řídit se etickým kodexem a být si vědom identity členství v profesi. Prioritou jsou pro pracovníka práva a zájmy klientů, ale i individuální vztah, který je mezi pracovníkem a klientem. Pro pracovníka je jeho klient aktivní spolupracovník (Banksová, 1998 in Matoušek, 2008).

Předpokladem pro výkon profese terénního sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Svou bezúhonnost pracovník dokládá výpisem z evidence rejstříku trestů, který nesmí být starší než 3 měsíce. Zdravotní stav se zjišťuje a posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař (Nedělníková, Janoušková, 2008).

Odbornou způsobilost terénní sociální pracovník získá vzděláním v příslušných oborech. Ve sborníku studijních textů - Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků (2008) je uveden souhrn možností a oborů, které pracovník může využít k tomu, aby získal požadované vzdělání. Těmito obory jsou:

a) **vyšší odborné vzdělání** získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu a to v oborech, které jsou zaměřeny na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) **vysokoškolské vzdělání**, které pracovník získal studiem v bakalářském nebo magisterském akreditovaném studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku,

c) **absolvováním akreditovaných vzdělávacích kurzů** v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém **rozsahu nejméně 200 hodin a praxe nejméně 5 let** při výkonu povolání sociálního pracovníka. Podmínkou je ukončené vysokoškolské vzdělání v oblasti studia, které není uvedeno výše,

d) **absolvováním akreditovaných vzdělávacích kurzů** v celkovém rozsahu **nejméně 200 hodin a praxe minimálně 10 let** při výkonu povolání sociálního pracovníka, ovšem za podmínek dokončeného středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, které bylo ukončeno nejpozději 31. prosince 1996.

Terénní sociální pracovník, jehož činnost je zaměřena na práci s dětmi a mládeží je povinen kromě vzdělání daného zákonem mít znalosti ze sociální

pedagogiky, vývojové psychologie a etopedie. Dalším specifikem, které nalezneme v Metodické příručce pro výkon terénní sociální práce (2008) je, že u pracovníka s cílovou skupinou dětí a mládeže se vyžaduje podrobná znalost příslušných právních ustanovení. Jedná se především o ustanovení: **sdělení FMZV č. 104/1991 Sb.**, o úmluvě o právech dítěte a zákonů: **č. 359/1999 Sb.**, o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, **č. 218/2003 Sb.**, o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozdějších předpisů, **č. 94/1963 Sb.**, o rodině, ve znění pozdějších předpisů, **č. 500/2004 Sb.**, správní řád, ve znění pozdějších předpisů, **č. 101/2000 Sb.**, o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a trestního řádů **č. 141/1961 Sb.**, ve znění pozdějších předpisů a **trestní zákon č. 140/1961 Sb.**, ve znění pozdějších předpisů.

Znalosti a dovednosti, které pracovník získá během svého studia, mu nemohou vystačit napořád. Hlavní důvod je ten, že obor se neustále rozvíjí, jsou objevovány nové metody a techniky práce, a také se objevují nové společenské problémy, na které musí umět dobrý terénní sociální pracovník reagovat. Proto je důležité, aby si své vědomosti a dovednosti neustále doplňoval. Další vzdělávání je upraveno zákonem, který ukládá povinnost pracovníkům absolvovat během jednoho roku alespoň 24 hodin dalšího vzdělávání. Účelem je obnova, upevnění a doplnění kvalifikace. Pracovníci si mohou vybrat např. různé akreditované kurzy, odborné stáže či školící akce atd., kterých se zúčastní (Česká republika, 2006b).

U profesí, ve kterých je pracovník v přímém kontaktu s lidmi se objevuje potřeba získávat profesionální jistotu a kompetence v práci s klientem. Tyto nové poznatky může pracovník získat supervizí. Jedná se o metodu, kde cílem je předávání rad, informací či konzultace případu, jak v něm dále pokračovat, anebo jaké zvolit metody. Při supervizi dochází k odbornému i osobnímu rozvoji pracovníků, k hodnocení vlastního profesního konání a ke konzultování s dalšími odborníky či kolegy. Každý pracovník v pomáhajících profesích by se měl pravidelně zúčastňovat supervize bez ohledu na získané vzdělání, absolvované výcviky nebo složené zkoušky (Bednaříková, 2003).

3.2 KOMPETENCE TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

Každý terénní sociální pracovník by kromě odborných znalostí a dovedností měl disponovat i určitými kompetencemi, které jsou důležité pro výkon jeho profese.

Kompetence jsou podle Havrdové vysvětleny (1999, s. 42): *„Kompetence v praxi chápeme jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.“*

Na kompetence se můžeme dívat z různých hledisek a mnoha způsoby. Výsledkem srovnání různých způsobů je soustava znaků nebo funkcionálních prvků, kterými se kompetence v praxi popisuje. Takovou soustavu (Havrdová, 1999) nazýváme „praktické kompetence“, které ukazují, jak sociální pracovník využívá své kompetence a uplatňuje je v konkrétních situacích. Otto uvádí, že *„jednat kompetentně“* je chápáno jako *„jednat odpovědně a se znalostí věcí“*. *„Být kompetentní“* si můžeme vyložit jako *„mít patřičnou pravomoc a vědět jak jednat“* neboli *„být způsobilý, oprávněný“* (Otto in Havrdová 1999, s. 42).

Pro lepší přehled si kompetence roztřídíme podle různých hledisek. Havrdová (1999, s 45) uvedla soustavu kompetencí pro sociálního pracovníka, podle které by sociální pracovník měl:

- rozvíjet účinnou komunikaci,
- orientovat se a plánovat postup,
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti,
- zasahovat a poskytovat služby,
- přispívat k práci organizace,
- odborně růst.

Z dalšího úhlu pohledu můžeme kompetenci chápat jako označení rozsahu působnosti, souhrn oprávnění a povinností, které terénní sociální pracovník má k dispozici při výkonu svého povolání. Tyto kompetence se zrcadlí v náplni práce, která se dá shrnout následovně: **vyhledávání potencionálního uživatele** služby v jejím přirozeném prostředí; **navazování kontaktu a podávání informací** o možnostech a podmínkách sociální služby; **mapování situaci** uživatele;

spolupracování s uživatelem na formulaci zakázky i v plánování jednotlivých kroků; **realizování stanoveného plánu**; **monitorování, koordinování, hodnocení souboru služeb** pro naplnění specifických potřeb uživatele; **vytváření a udržování dobrého a profesionálního vztahu** s jednotlivci, organizacemi a odborníky; **spolupráce s dobrovolníky** a studenty při výkonu odborné praxe; **dohlížení na dodržování základních pravidel bezpečnosti** a hygienických předpisů; **sledování vývoje legislativy** v oboru a **doplňování vlastních znalostí a dovedností** v sociální práci, **zapojování se do preventivních programů**; **účastnění se pracovních porad a supervizí**; **chránění dat a informací** o uživatelských službách; **zapojování se do evaluace služby**, jejího rozvoje, propagace a medializace činnosti organizace; **účastnění se komunitního plánování**; **iniciování změny** v zájmu své cílové skupiny; **řádné vedení dokumentace** a **dodržování etických zásad**, kodexů a vnitřních směrnic organizace při výkonu své práce (Nedělníková, 2008).

Každý terénní sociální pracovník by měl mít určité osobnostní předpoklady pro výkon své profese. Základem pro jeho práci jsou znalosti a dovednost v oboru, zkušenosti, profesionalita, organizační schopnosti, všeobecný přehled a orientační schopnosti, které by měly být doplněny komunikativností pracovníka, jeho vřelostí a otevřeností, empatií a vstřícností. Terénní sociální pracovník by měl mít zájem o druhé lidi, měl by být důvěryhodný, odvážný a flexibilní.

Při terénní sociální práci jsou nároky kladeny na celou osobnost pracovníka, proto je důležité, aby každý pracovník znal své silné, ale i slabé vlastnosti, stránky osobnosti, a aby měl vymezené své osobní hranice (Nedělníková, Janoušková, 2008).

EMPIRICKÁ ČÁST

4. METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

4.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Cílem výzkumného šetření v bakalářské práci je analyzovat práci terénního sociálního pracovníka s cílovou skupinou děti a mládež. V kvalitativním výzkumu se zabývám otázkami na profesi terénního sociálního pracovníka a na průběh jeho práce s dětmi a mládeží.

Pro dosažení výzkumného cíle jsem si zvolila hlavní výzkumnou otázku: **Jak probíhá terénní sociální práce s dětmi a mládeží v praxi z pohledu terénního sociálního pracovníka?**

V následujícím kroku jsem si stanovila čtyři specifické výzkumné otázky, které mi pomohou zodpovědět tuto hlavní výzkumnou otázku:

1. *Jaký je průběh terénní sociální práce v jednotlivých fázích?*
2. *Jaké spatřujete rizikové faktory v průběhu Vaší práce s dětmi a mládeží?*
3. *S jakými institucemi v rámci své profese spolupracujete?*
4. *Jaké jsou nejčastější etické otázky při práci s dětmi a mládeží?*

Tyto čtyři specifické oblasti výzkumných otázek jsem pro samotný rozhovor dále rozpracovala na jednotlivé podotázky, které jsem pokládala terénní sociální pracovníci. Základní kostra celého rozhovoru je uvedena v příloze této práce.

4.2 VÝZKUMNÁ STRATEGIE

Za základní výzkumnou strategii jsem zvolila kvalitativní metodu. Šetření v tomto výzkumu vychází z případové studie, o které Švaříček (2007, s. 97) píše: „*Smyslem je velmi podrobné zkoumání a porozumění jednomu, anebo několika málo případů*“. Jelikož se v mém výzkumu zabývám analyzováním terénní sociální práce s dětmi a mládeží v praxi z pohledu terénní sociální pracovníce, jeví se právě kvalitativní výzkum jako nejvhodnější taktika. Strauss a Corbinová uvádí, že „*kvalitativní metody se užívají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou*

jevů, o nichž toho moc nevíme. Mohou být také použity k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme. V neposlední řadě mohou kvalitativní metody pomoci získat o jevu detailní informace, které se kvantitativními metodami obtížně podchycují“ (Strauss, Corbinová, 1999, s 11).

4.3 TECHNIKA SBĚRU DAT

Pro získání potřebných dat jsem si vybrala metodu hloubkového rozhovoru, která je definována jako „*nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek*“ (Švaříček, Šeďová, 2007, s. 160). Touto metodou jsem se snažila od terénní sociální pracovnice zjistit, jak probíhá terénní sociální práce s dětmi a mládeží. Rozhovor jsem si vybrala z toho důvodu, že umožňuje zachytit důležitá fakta a dotazovaný člověk zde může projevit své postoje a reakce.

Ve svém výzkumu jsem použila polostrukturovaný rozhovor, který vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek (Švaříček, Šeďová, 2007). V polostrukturovaném rozhovoru je možné aktuálně reagovat na vzniklé situace. Pokud dojde k nepochopení otázky, tak ji lze ihned vysvětlit či přeformulovat a otázky se mohou individuálně přizpůsobit každému informantovi.

Na začátku jsem si vytvořila okruh otázek, kterých jsem se v průběhu rozhovoru držela. Tyto otázky mi pomohly k tomu, abych se neodchýlila od hlavního tématu. Během rozhovoru jsem měla já i terénní sociální pracovnice dostatek prostoru pro vyjasnění chybně formulovaných otázek, anebo pro doptávání na určité momenty v rozhovoru. Snažila jsem se pokládat co nejvíce otevřených otázek, aby nedocházelo při zodpovídání k omezování respondentky. Jak uvádí Švaříček a Šeďová (2007, s. 159–160): „*otevřené otázky umožňují dotazovaným podat vysvětlení svých přístupů a badateli porozumět pohledu druhých lidí bez toho, aby jejich pohled omezoval otázkami v dotazníku*“. Výhody rozhovoru jsou především v tom, že dotazovaný má prostor se během rozhovoru více otevřít a rozprávět. Výzkumník může sledovat i neverbální projevy, které dobarvují a dodávají informacím a datům určitý význam a zabarvení.

4.4 VÝZKUMNÝ VZOREK A VSTUP DO TERÉNU

Pro získání potřebných dat do mého výzkumu jsem elektronicky oslovila několik zařízení v oblasti Hodonínska a Kyjovska, které se věnují terénním programům pro děti a mládež. Některá zařízení mi odpověděla, že v současné době terénní programy neprovozují, proto s nimi nemohu spolupracovat. Pokusila jsem se tedy navázat kontakt s terénními programy ve městě Olomouc, ale bohužel ani tato spolupráce nebyla možná. Kladná odpověď na můj e-mail mi přišla od terénní sociální pracovnice z města Šumperk.

V Šumperku byl terénní program v roce 2009 rozšířen o nabídku volnočasových aktivit pro děti a mládež, které pochází ze sociálně znevýhodněného prostředí. Tato terénní sociální pracovnice pracuje na městském úřadě Šumperk na oddělení pomoci v hmotné nouzi a sociálních služeb. Je zde zaměstnána na plný pracovní úvazek od roku 2009, tedy od vzniku volnočasové aktivity – KLUBÍK, který je určen především pro neorganizované děti, které jsou ohroženy rizikovým způsobem života, žijí v sociálně slabých a ohrožených rodinách či v rizikovém prostředí.

4.5 POSTUP PŘI SBĚRU A ZPRACOVÁNÍ DAT

Rozhovor se uskutečnil v dubnu roku 2013. Doba jeho trvání byla přibližně 50 minut. Celý rozhovor jsem si se souhlasem pracovnice nahrávala na diktafon a případné poznámky zapisovala na papír.

Rozhovor se odehrál v dopoledních hodinách na klidném místě, kde jsme měli dostatek soukromí pro jeho nerušený průběh. Na místě, datu a čase setkání jsme se domluvili prostřednictvím e-mailů.

Na začátku rozhovoru jsem pracovníci seznámila s tématem práce a vysvětlila, jak bude rozhovor probíhat, i jak bude naloženo se získanými daty. Respondentka souhlasila s uveřejněním údajů o její osobě. Pro uvolnění atmosféry rozhovoru jsem nejdříve pracovníci kladla identifikační otázky a poté jsem přešla k samotným výzkumným otázkám. Celý průběh našeho setkání proběhl ve velmi příjemné a otevřené atmosféře a terénní sociální pracovnice trpělivě, s ochotou a otevřeností zodpověděla všechny mé otázky.

Následným krokem bylo přepsání rozhovoru v doslovném znění. Pro zachování autentičnosti projevu nebyly opravovány nespisovné výrazy.

K analýze získaných dat jsem zvolila metodu otevřeného kódování, které *„představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novými způsoby“* (Strauss, Corbinová, 1999, s. 39). Získaný přepis se rozbije na jednotky, kterým jsou přidělena jména a s nově pojmenovanými daty se potom dále pracuje (Švaříček, 2007). *„Během tohoto procesu jsou zvažovány a zkoumány naše vlastní i cizí domněnky o jevu, což vede k novým objevům“* (Strauss, Corbinová, 1999, s.43). Ukázka otevřeného kódování tohoto rozhovoru je uvedena na CD, které je přiloženo k této práci. V dalším kroku jsem vytvořené kódy vztahující se k výzkumným otázkám řadila do jednotlivých kategorií, aby došlo k seskupení podobných kódů. Kategorie jsem pak uspořádala do jakési linky, které jsem se držela při psaní výsledků výzkumného šetření.

5. VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Nyní se již budu věnovat samotnému výkladu získaných dat a jejich výsledkům. Informace získané během rozhovoru s terénní sociální pracovníci jsem rozdělila do čtyř kategorií, které mi poslouží k zodpovězení hlavní výzkumné otázky. Jedná se o kategorie: 1) Příprava pracovníka před vstupem do terénu, 2) Náplň práce terénního sociálního pracovníka, 3) Průběh terénní sociální práce s dětmi a mládeží, 4) Osobnost terénního sociálního pracovníka.

Jednotlivé kategorie se mezi sebou proplétají a navzájem doplňují. První tři kategorie se týkají přímo hlavní výzkumné otázky a zároveň vychází z teoretické části této práce. Čtvrtou kategorií jsem zvolila proto, že výzkumné šetření je zaměřeno na to, jak na svou práci terénní sociální pracovník pohlíží, tudíž jeho osobní názory, postřehy, obavy či doporučení jsou zde velmi podstatné.

Terénní sociální pracovnice uvedla spoustu příkladů z její praxe, které vkládám do jednotlivých částí. Zároveň je text obohacen o přímé citování terénní sociální pracovnice.

5.1 PŘÍPRAVA TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA PŘED VSTUPEM DO TERÉNU

V této části jsem pomocí kódů, které mi vyvstaly z rozhovoru, vytvořila dvě podkategorie, kterými popíšu přípravu terénního sociálního pracovníka na svou práci před tím, než se vydá do terénu. Jedná se o kategorie: a) potřebné vybavení pracovníka do terénu, b) úkoly pracovníka před výkonem své činnosti v terénu.

Pro výkon své práce v terénu nemá terénní sociální pracovník stanovené žádné vybavení, které musí mít povinně u sebe. Věci, které si s sebou vezme, záleží čistě na jeho uvážení. Po určité získané praxi ve své profesi si každý terénní sociální pracovník vytvoří osobní seznam věcí, které považuje za důležité a ví, že se bez nich neobejde. Terénní sociální pracovnice zde vyjmenovala věci, které nosí u sebe ona. Šlo o tyto předměty: papír a tužku, vizitky, desinfekci, pepřový sprej a mobilní telefon. Papír a tužka slouží pro záznam jmen dětí, které se vyskytují v terénu, anebo pro vlastní poznámky a postřehy. Mít u sebe vizitky je důležité zejména v případech,

že se při obcházení terénu setká s rodiči dítěte nebo s jinými dospělými, kteří by o službu mohli mít zájem. Vizitka jí slouží jako určitý důkaz, že je skutečně pracovníkem terénního programu, a také poskytuje základní informace a odkazy, kde se mohou o program dozvědět více. Desinfekce zde byla uvedena z čistě osobního důvodu. Pepřový sprej pracovníkovi dodává pocit, že v případě nebezpečí má nějakou možnost se bránit a být chráněn. S tím souvisí také mobilní telefon, kterým si může zavolat o pomoc a zároveň je v neustálém spojení s vedoucím nebo s kolegy v práci.

Během této otázky došlo také na rozebírání vhodného oblečení i obuvi do terénu. Opět se zde vychází zejména z praxe streetworkera. Až určitými zkušenostmi získanými během výkonu své profese streetworker zjistí, které oblečení a obuv jsou pro jeho práci ty nejlepší. Terénní sociální pracovníce na tento dotaz říká: *„Několikrát se mi stalo, že jsem přišla domů a boty nebo i kalhoty jsem rovnou vyhazovala do popelnice, protože do míst kam chodím, tam není hezky“.*

Oblečení i obuv je také jednou z možností, jak se přiblížit klientům cílové skupiny. Často se streetworker snaží přizpůsobit alespoň nějakým kusem oblečení stylu svých klientů. Mnohdy záleží na detailech (např. tričko s potiskem oblíbené kapely nebo seriálu), které mohou usnadnit jednak navázání kontaktu, ale i další spolupráci.

Jako další vybavení důležité pro práci je podle pracovníce určitá duševní pohoda. Tu si samozřejmě každý terénní sociální pracovník vytváří sám podle svých zájmů a potřeb. Může se jednat o nějaký rituál nebo o činnost, kterou bude pravidelně dodržovat. Smyslem je se pozitivně naladit a nastartovat pro celý nadcházející den, a také na konci dne umět vypnout a odpočinout si. U terénní sociální pracovníce byla určitým rituálem ranní káva, která jí pomohla naladit se do nového dne a 2x týdně návštěva second handu. K tomu pracovníce říká: *„Pro svou práci potřebuju duševní pohodu. Každé ráno je pro mě důležité si dát pořádné kafe a v klidu se nastartovat na nový den. Po práci se stavím do sekáče aspoň na 20 minut. Já si to dala jako povinnost“.* Tyto činnosti slouží nejen pro vytvoření psychické pohody pracovníka, ale zároveň působí jako prevence proti vzniku syndromu vyhoření, který velmi často nastává u lidí, kteří pracují s jinými lidmi. *„Na průběh práce jsem připravována supervizí. Na ně jezdím do Prahy ke dvou*

psychologům a potom mám dvě výborné kolegyně. Tam se prostě vykecáme a probereme všechno. A taky můžu za svou vedoucí. Mám v ní důvěru a ona ve mně.“ Supervize je velmi důležitá pro každého pracovníka, který je v častém kontaktu s druhými lidmi. Právě díky pravidelné supervizi se daří u pracovníků předcházet syndromu vyhoření a zároveň při ní může požádat o názor nebo řešení některé situace, se kterou si neví on sám rady.

Před tím, než se pracovníci vydají do terénu, tak musí splnit administrativní povinnosti, které souvisejí s výkonem jejich práce. Patří sem kontrola agendy, e-mailů, psaní terénního deníku a kontaktní knihy. Spadá sem také porada s vedoucím a ostatními kolegy, naplánování a rozvržení dne, stanovení si úkolů a povinností, které je potřeba ten den vyřídit. Terénní sociální pracovníce si z vlastních zkušeností vždy napíše do notesu program celého dne: *„to je taky důležité, že mám kostru. Tohle mám vyřídit, tam zavolat, ... uspořádat si den na papír ... a pak kontrolovat, co dělám. To mi pomáhá“*. V této profesi jsou určité administrativní povinnosti, které je potřeba vyřídit a splnit, ale pracovníci mají dostatek prostoru proto, aby si sami uspořádali den a tyto povinnosti si během něj splnili. Praxí a zkušenostmi dojde k vytvoření určitého řádu běžného pracovního dne, díky němuž je získán přehled o povinnostech a úkolech, které se mají udělat, anebo již byly splněny. V terénní sociální práci se musí počítat také s tím, že během dne může dojít k nečekaným událostem nebo situacím, tudíž určitý řád dne spíše platí pro administrativní činnosti, anebo vyřizování záležitostí s institucemi apod.

5.2 NÁPLŇ PRÁCE TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Tato část je rozdělena do tří kategorií, které jsem vytvořila na základě seskupování podobných kódů. Jedná se o kategorie: 1) náplň práce terénní sociální pracovníce, 2) klienty, na které je terénní program zaměřen, 3) instituce, které spolupracují se streetworkerem .

Za náplň své práce terénní pracovníce považovala určité vedení, ovlivňování klienta, provázení ho jeho problémem. Jde o určitou snahu dítě podporovat a ukazovat mu jiné a pro něj lepší cesty a možnosti, jak se dostat z problému, anebo jak trávit volný čas. Do náplně práce spadá i administrativní činnost, ale pracovníce vidí za hlavní náplň své činnosti přímou práci s klientem. Řadíme sem snahu

motivovat dítě ke změně, navázat a rozvíjet s ním spolupráci a zapojit ho do aktivit a činností, které mu jsou v rámci terénních programů nabízeny. Terénní sociální pracovnice zde ale upozorňuje na určité riziko, kdy se klient stane na streetworkerovi závislým a do řešení jeho situace nebo problému se nezapojuje. Pracovnice zde uvádí: „*Musím mu neustále připomínat, že na řešení problému spolu musíme spolupracovat a že i on se musí snažit nějak zapojit*“. Z toho vyplývá, že do náplně práce streetworkra řadíme také určitou kontrolu spolupráce a zapojení se klienta do procesu.

Pracovnice rozdělila klienty na děti romské menšiny a děti většinové populace. Důvodem tohoto rozdělení byla odlišnost problémů, které děti většinové populace a děti romské menšiny v rámci terénního programu řeší. Pracovnice uvádí, že děti romské menšiny moc neřeší situace či problémy, které jsou přiměřené jejich věku, ale zabývají se problémy, které mají jejich rodiče: „*Ty romské děcka řeší v podstatě všechny problémy, co řeší rodiče. Oni jsou u všeho. V podstatě žijí dospělým životem. Oni jsou jak malí dospělý, malé holky jsou jak malé ženy. Oni si tak i říkají – ty jsi jak stará žena.*“ Terénní sociální pracovnice s dítětem tyto problémy rozebere a následně vyhodnotí, jaký mohou mít vliv na vývoj nebo chování dítěte. Často se pak vydává k dítěti domů, kde si s rodiči promluví a snaží se zjistit, jak vážný je daný problém, a jakým způsobem by se dal řešit.

U dětí většinové populace se nejčastěji řeší náplň jejich volného času. Dítě spolu s pracovnící se snaží najít činnost, ve které vyniká, a na kterou se může zaměřit. Společně hledají něco, v čem se dítě může rozvíjet: „*Tady spíš řeším problém náplně toho času. Snažím se najít, v čem se může rozvíjet. Něco, čeho se může chytnout. Hlavně, ať se nechytne drog nebo pití.*“

Se svými klienty si pracovnice zásadně tyká. Zda si bude terénní sociální pracovník s klienty tykat nebo bude preferovat vykání, to záleží výhradně na něm. Terénní sociální pracovnice uvádí hlavní důvod pro tykání snadnější sblížení a navázání kontaktu s dítětem. „*Já svým dětem hned tykám a hned jim řeknu, hele tykej mi taky, ale hned řeknu, ale nebudeme si říkat vole.*“ Stanovení si určitých pravidel je velmi důležité. Může se jednat o věci, které dospělí berou automaticky, ale dětem musí řečeny, aby si je uvědomili, že nemají lhát nebo používat sprostá slova. Zároveň s pravidly jsou dětem vysvětleny i sankce, které budou následovat

po porušení nějakého pravidla, např. za sprosté slovo bude dítě dělat kliky. Pracovnice zdůrazňuje, že je důležité, aby dítě vědělo, že nastavená pravidla senevztahují pouze na něj, ale týkají se i jí samotné: *„Za sprosté slovo se klikuje. Když řeknu já nějaké sprosté slovo, tak klikuji taky.“*

V rámci své práce terénní sociální pracovnice spolupracuje s nízkoprahovým klubem pro děti a mládež RACHOT, jehož cílovou skupinou jsou děti a mládež ve věku 12 – 26 let, které tráví svůj volný čas rizikovým způsobem. Například hraním her na počítači či vysedáváním po parcích se svými vrstevníky. Pracovnice obou klubů jsou v pravidelném kontaktu, ať osobní či elektronickém. Neustále se informují o dění v klubech a o klientech jednotlivých zařízení.

Dále se pracovníci podařilo navázat spolupráci s OSPODem neboli orgánem sociálně - právní ochrany dětí. S touto institucí spolupráce trvá necelý jeden rok. Terénní sociální pracovnice vidí jako jednu z výhod vzájemné kooperace vzájemné doplňování při řešení případů a zároveň jim pracovnice poskytuje nový pohled, zkušenosti a vlastní postřehy na jednotlivé s jednotlivými dětmi. Terénní sociální pracovnice může zaměstnancům OSPODu poskytnout pohled a názor na dítě, který oni nemohou svou prací získat. K této skutečnosti se pracovnice vyjádřila: *„Já je poznám v přirozených situacích, ale ti úředníci v tom kanclu ne“*. Zaměstnankyně OSPODu pracovníci osloví např. v případě, že chce pěstounům představit terénní program a možnosti, které nabízí volnočasové aktivity. Pracovnice se pěstounům představí, seznámí je se službou, kterou nabízí a provede je prostory volnočasových aktivit. Vysvětlí jim principy, pravidla a průběh fungování těchto aktivit. Seznámí se také s dítětem, se kterým bude v budoucnosti pracovat. Od pěstounů i od pracovníků OSPODu si o dítěti zjistí co nejvíce informací, aby se na spolupráci mohla připravit.

Terénní sociální pracovnice je také v častém kontaktu se školami. Tato spolupráce může být iniciována jednak ze strany školy, ale i ze strany rodičů některého dítěte, se kterým pracuje v rámci terénního programu. Ze strany rodičů se jedná např. o situace, kdy matka požádá pracovníci o to, zda by ji nemohla do školy doprovodit kvůli nějakému problému, který tam musí řešit a má obavu, že by nerozuměla požadavkům učitele. V této situaci pracovnice matku do školy doprovodí a společně s učitelem celou situaci proberou a najdou řešení. Pracovnice

zde funguje jako mezičlánek mezi učitelem a matkou dítěte: „ ... *třeba když matka nerozumí učivu, anebo řekne – hele, já potřebuji poradit ve škole, já jim nerozumím. Tak jdu s tou mámou a přeložím jí to do jejího jazyka, aby tomu ona rozuměla.*“ Škola pracovníci informuje např. v případě, že učitel má podezření na šikanu ve třídě. Zavolá tedy sociální pracovníci a požádá ji o pomoc ve zjišťování informací o dítěti, které by mohlo být šikanováno i o dětech, které šikanu provádějí. V mnoha případech je pracovnice požádána o dohled nad dítětem v rámci volnočasových aktivit terénního programu.

Pracovnice mi uvedla tyto tři instituce, se kterými nejčastěji spolupracuje, ale každý terénní sociální pracovník má přehled o všech institucích, organizacích, úřadech apod., se kterými může ve svém okolí spolupracovat při řešení problémů dětí a mládeže.

Terénní sociální pracovnice nejčastěji pracuje s dětmi ve věku od 4 do 12 let. V případě, že k ní přijde dítě, které je starší 12 let, tak nejdříve pracovnice zjistí, zda má nějaký problém, anebo se nachází v nouzové situaci. Pokud tomu tak je, poskytne dítěti radu nebo pomoc a ihned kontaktuje nízkoprahový klub RACHOT, který je určen pro děti od 12 do 26 let. Může dojít také k opačnému problému, kdy do NZDM (nízkoprahový dům pro děti a mládež) RACHOT přijde dítě, které nedosahuje na požadovaný věk pro tento klub: „*Hele, chodí k nám holčina. Ona nám lže. Jde na ní vidět, že má tak 8 – 9 roků. Říká, že má 12 nebo 13. Mohla by ses na ni mrknout?*“ Opět pracovnice RACHOTU zkontaktuje streetworkera KLUBÍKU a domluví se, jak budou dále postupovat.

5.3 PRŮBĚH TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

V této části shrnuji celkový průběh terénní sociální práce s dětmi a mládeží. Kategorie jsou vytvořeny a rozděleny podle jednotlivých fází, ve kterých práce probíhá. Jedná se o čtyři fáze: 1) Vyhledávání, 2) Navazování kontaktu, 3) Další spolupráce, 4) Záznam a vyhodnocení práce terénním sociálním pracovníkem. Jednotlivé fáze na sebe plynule navazují. Často se i prolínají a jejich průběh je velmi individuální. Záleží na tom, s jakým dítětem práce probíhá.

Vyhledávání potencionálních klientů je prvním krokem, na který se terénní

sociální pracovníce v terénu soustředí. Streetworker si během své praxe stanoví trasu a vytipuje místa, o kterých ví, že se tam děti často scházejí. Pracovnice jako příklad uvedla sídliště, parky, dvě vyloučené lokality a dva domy, pro které má vlastní označení „špatné adresy“. Na těchto místech chvíli postává nebo sedí na lavičce a sleduje, jak si děti hrají, baví se spolu, apod. Je zde uplatňována metoda pozorování. Pracovník touto metodou hledá určité znaky, na základě kterých odhaduje, zda se jedná o jeho klienta či nikoliv. Znakem nápovědy pracovníkovi může být např. klíč na krku, „...všímám si, jestli má klíče na krku, ...já jim říkám děti s klíčem na krku, ...tady už tuším, že bude nějaký problém“, dalším znakem může být, jak je dítě oblečeno, „...třeba když byla zima, tak jsem viděla děti běhat v šustkách, anebo v krátkých kalhotách.“ Děti patřící do cílové skupiny pro terénní programy vykazují určité typické chování, mohou se projevovat hodně hlasitě až křičet, čímž na sebe chtějí upoutat pozornost: „...děti na sebe hodně upozorňují, ...to děcko úplně řve – hej, všimni si mě. Já jsem tady!“ Důležitá je zde pravidelnost a četnost obcházení určitých míst. Tím si streetworker může všimnout dítěte, které tam pravidelně vidá a následně ho oslovit: „Ahoj děcka, býváte tady často? Já jsem Helena, vídám vás často v parku. Co takhle zabít čas něčím jiným?“ Tím dojde k navázání kontaktu, který následně plynule přejde k nabídce volnočasových aktivit. Pracovnice také může využít určité aktivity, kterým se dítě často věnuje, a tím se k dítěti přiblížit a oslovit ho: „Nazdar, já jsem Helena. Viděla jsem, že dobře kopeš do balónu a já vedu takovou volnočasovku, kde mám docela slušné vybavení pro sport a fotbal.“ Pracovnice zdůraznila fakt, že k lepšímu a snadnějšímu navazování kontaktu přispívá přizpůsobení se jazyku a výrazům, které děti používají.

Když už je kontakt navázán a dítě se streetworkrem komunikuje, tak se pracovníce zaměřuje na oční kontakt: „Hodně se dívám na oční kontakt, jak to děcko se mnou mluví. Jestli těká očima, anebo se dívá upřímně, tak to je blbě.“ Jde o osobní úsudek pracovníce, který nemusí být vždy pravdivý. Na tento fakt nesmí pracovníce zapomínat. Vše je důležité si později ověřit.

Klíčovým momentem pro navázání kontaktu je najít s dítětem něco společného, co může klient s pracovníkem rozebírat, o čem se s ním může bavit. Například společným tématem může být pes, kterého dítě i pracovník chová. „Klíčový okamžik, to je shoda na něčem. Jak se shodneme, tak to je ono, tam

je ta jiskra. Já tomu říkám jiskra. Tam ta chemie proběhne mezi námi a to je ono.“ Využívá se zde především metoda rozhovoru. Nejdříve se streetworker dítěti představí a vysvětlí mu, v čem spočívá jeho práce, a které aktivity nebo činnosti mu může nabídnout. Následně se snaží zjistit co nejvíce informací o dítěti. Dbá přitom na to, aby údaje o dítěti získával citlivým a nenásilným způsobem, aby dítě nemělo pocit, že je u výslechu. Spíše se snaží o plynulý rozhovor na téma, které dítě zajímá. Tato fáze je nejrizikovější v celé terénní sociální práci. Právě zde se ukáže, zda práce bude úspěšná, anebo skončí nezdarem.

Jakmile dojde ke shodě pracovníka s dítětem a úspěšném navázání prvního kontaktu, může se pracovník posunout ve své práci dál. V dalším kroku se snaží společnými silami najít nějaký cíl, kterého se budou držet, ke kterému bude práce směřovat: *„Snažíme se vytvořit vizi, plán. Nějaké světlo v tom tunelu“*. Dítě se může zapojit do aktivit, které mu pracovník navrhne, anebo samo může přijít s něčím, co chce dělat, v čem se chce zdokonalit. Jedná se o tzv. individuální plán, kdy je s dítětem sepsán cíl spolupráce a jednotlivé kroky, které k němu vedou. V této souvislosti pracovnice uvádí: *„Měla bych s nimi i individuálně plánovat a psát si to, ale já jsem na to sama a těch dětí je tam hrozně moc. Zkoušela jsem to. Nadepsala jsem papír – individuální plán Beáta, individuální plán Dominik ... reakce na to byla, že mi přestali chodit.“* Pracovnice i samozřejmě zjišťovala důvod, proč děti za ní nechodí a dostala se jí ve většině případů tato odpověď: *„...si za námi pořád chodila s nějakýma papírama.“* Děti se nechtějí cítit něčím omezovány a tlačeny, proto pracovnice vymyslela způsob, jak tuto formalitu zpříjemnit a individuální plán od té doby vytváří pomocí výkresů. Dítě s pracovnící nadepíše barevnými písmeny velký list papíru, do kterého postupně vkresluje věci nebo činnosti, které má dítě rádo. Na základě toho pracovnice odhaduje, v čem se dítě může rozvíjet, co ho bude bavit. Zde se ukazuje, že streetworker musí být flexibilní a umět zareagovat na reakce dětí.

Pro další spolupráci je důležité si vyjasnit pravidla, která musí dítě i pracovník respektovat. Například nemluvit sprostě, nenosit s sebou žádné návykové látky, cigarety, nelhat. Pokud dítě některé z pravidel poruší, tak už dopředu ví, jaké sankce budou následovat (např. již zmíněné kliky za sprostá slova, anebo pokud přinese s sebou cigarety, musí opustit zařízení). U menších dětí často postačí jako sankce odměřenost pracovnice. Na základě toho děti hned poznají, že udělaly něco špatně.

Je důležité jim vysvětlit, že nejsou trestáni za to, jací jsou, ale kvůli tomu, co udělali: *„Já mu řeknu, že se mi nelíbí, co se teď stalo. A když se mě zeptá, to jsem já špatný? Říkám mu ne, tebe mám ráda, ale mně se nelíbilo, to co se teď stalo.“* Pokud pracovník poruší některé pravidlo, měl by se přiznat a vykonat buď stejnou sankci jako klienti, nebo nechat klienty, aby sami určili, jak pracovníka „potrestají“. Tím pracovník dětem ukáže, že je vidí jako sobě rovné, a tudíž jsou pravidla stanovena pro všechny.

Pro záznam vykonané práce slouží pracovníci terénní deník, do kterého si zapisuje veškeré dění v terénu. Jsou zde zaznamenány anamnézy dětí, dopodrobna popsané situace, které v terénu zažil i podezření, které pracovník má, a kterými se chce dále zabývat.

Při hodnocení své práce vychází pracovnice z toho, zda je dítě spokojeno, a jestli se s ním znovu uvidí, anebo ji samo vyhledá. Spokojenost dětí se pozná snadno: *„oni jsou strašně upřímní. Hned řeknou, že to dělat nechtějí, anebo že se jim něco nelíbí, že je to dneska nebaví a jdou pryč.“* Děti žijí v přítomném okamžiku a ihned reagují na situace, které se jim nelíbí či naopak na ty, které jsou jim příjemné. S tímto faktem musí počítat každý terénní sociální pracovník, který pracuje s dětmi a mládeží. Proto, když dítě pravidelně vyhledává terénní sociální pracovníci, nebo když přichází do KLUBÍKU opakovaně, tak je to pro pracovníci určitým znakem, že její práce je úspěšná a někam směřuje: *„Tam vidím opakovanost. Tím vyhodnocuji, že to je ono, že to je dobře. To je pozitivní.“* Za další úspěch považuje pracovnice navázání kontaktu s rodiči dítěte. Pokud rodiče spolupracují, tak se zajímají o terénní program. Přijdou se podívat do KLUBÍKU, anebo opětovně vyhledají pracovníci. Je to pro pracovníci důkaz toho, že její práce má smysl a má viditelné výsledky: *„nejlepší je, když dítě přijde s rodičem a oni řeknou – my bychom ti pomohli třeba s... To je prostě ono.“*

5.4 OSOBNOST TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Tato kategorie je zaměřena na terénní sociální pracovníci, která mi poskytla rozhovor pro výzkumné šetření. Pomocí postřehů, názorů, zkušeností a jejího pohledu na práci se snažím vyvodit určité vlastnosti, dovednosti a schopnosti, které

jsou v práci pro streetworkera důležité. Dotýkám se zde také situací, kdy se pracovnice cítí ohrožena při své práci a otázek zajištění bezpečí streetworkera. Tato část práce je kategorie rozdělena na podkategorie: 1) Vlastnosti terénní sociální pracovnice, 2) Bezpečnost streetworkera.

Během celého rozhovoru byly nejčastěji zmiňovány výrazy flexibilita, nadhled, individualita, osobní úsudek a přizpůsobivost. Sama pracovnice při rozhovoru zdůrazňovala, že nejdůležitější pro práci s dětmi a mládeží je, aby streetworker byl flexibilní a uměl okamžitě reagovat na vzniklé situace, problémy a reakce dětí. Jako příklad může posloužit již výše zmíněný individuální plán, který děti neměly rády a reagovaly na něj odchodem z KLUBÍKU. Pracovnice tedy vymyslela alternativu, která jej nahradila a pro děti byla přijatelnější. Dalším příkladem flexibilního pracovníka může být zapojování se do činností a aktivit, kterým se děti rády věnují (např. hraní fotbalu, ping pongu či nejrůznějších výtvarných aktivit). Streetworker, jehož cílovou skupinou jsou děti a mládež počítá s tím, že co jeden den dítě bavilo a dělalo s nadšením, tak další den pro něj může být nudné a nezajímavé. Terénní sociální pracovnice jako příklad flexibility uvedla svůj vlastní nápad s provozováním sociální sítě facebook, která je mezi dětmi velmi populární. Bohužel prozatím její žádost nebyla vyslyšena: *„Navrhovala jsem městu, že budu dělat facebook, ale zatím na to nejsou uši. Časem se to může vidět jinak. To je taky ta flexibilita.“*

Další vlastností, kterou by měl pracovník disponovat je komunikativnost a naslouchání. Měl by umět vést rozhovor, pokládat správně otázky, přizpůsobovat se řeči a výrazům svých klientů a v neposlední řadě by měl umět číst mezi řádky. Přizpůsobit se jazyku dítěte je důležité hlavně proto, že dítě zatím nemusí znát významy všech slov, anebo si nedokáže některé věci představit. Pracovník sleduje také neverbální komunikaci, která mu může naznačit, že s dítětem není něco v pořádku.

Při výkonu terénní práce streetworker často používá vlastní úsudek, odhad, názor či zkušenost, které získal praxí. Tyto skutečnosti mu pomáhají při vytipování potencionálního klienta, při komunikaci s dítětem, a také v dalších fázích jeho práce. Pracovník si musí být vědom, že vlastní úsudek nebo pocit mu může pomoci při jeho práci, ale nesmí být rozhodujícím faktorem pro další činnost: *„Často mám nějaký úsudek, ale já na něm nestavím. Jen si říkám, že by to tak mohlo být.“*

Pracovnice se často dostává do situace, kdy se musí rozhodovat jak zareagovat v případě, kdy dítě poruší stanovené pravidlo, např. přinese do KLUBÍKU cigarety: *„Já bych ho měla vyloučit, ale vím, že to děcko tu službu potřebuje jako sůl. Nemůžu ale dělat, že nevidím, protože máme nějaká pravidla. „Zde se uplatňuje schopnost dívat se na daný problém objektivně a s odstupem a podle svého vlastního uvážení danou situaci vyhodnotit a rozhodnout se, jaký krok bude následovat.*

Při terénní práci je důležité dodržovat zásady, které vychází z etického kodexu. Pracovnice zdůrazňovala především respektování, mlčenlivost a individuální přístup ke klientovi. Respektovat dítě takové jaké je a ctít jeho jedinečnost jsou podle pracovnice nejdůležitější zásady v její práci: *„ ... je strašně důležité respektovat člověka takového, jaký je.“* Dítě musí vědět, že má právo na svůj názor, koníčky a zájmy, že je jedinečná osobnost a bude k němu takto přistupováno. Zároveň je mu neustále připomínáno, že s pracovníci může mluvit o jakémkoliv problému nebo tématu, a že veškeré údaje a informace se nedostanou k žádné třetí osobě, protože pracovnice musí dodržovat zásadu mlčenlivosti: *„Ta mlčenlivost je strašně křehká.„Člověk jak ji jednou poruší, tak to už myslím, že je blbě.“*

Terénní sociální pracovnice uvádí, že nejtěžší je děti mezi s sebou nesrovnávat a brát je individuálně. Uvědomit si, že každé dítě je jiné, a když něco jde snadno jednomu, pro druhého to může být velmi obtížné. Dítě by mělo mít pocit, že je bráno vážně a jeho problémy nejsou podceňovány či naopak zveličovány. Pracovnice s dítětem prodiskutuje jakýkoliv problém, který je pro něj důležitý, i když z jejího pohledu se může jevit jako banalita: *„Nezveličovat a nesnižovat. Nepodceňovat a brát je citlivě, ale s nadhledem. Oni mají rádi srandu.“*

Na otázku, jestli se cítí ohrožena při práci v terénu pracovnice, mi řekla: *„Ano, cítím. Například, když přijdu do bytu. Jakmile za mnou zaklapnou dveře, tak si říkám, že tu nemám co dělat. Jakmile se tam necítím v bezpečí, tak jdu pryč.“* Tahle situace může nastat v případě, že pracovnice jde prošetřit, proč dítě nechodí do školy apod. Při přímé práci s dětmi se cítí ohrožena zejména větší skupinou dětí – dětským gangem: *„To je podle mě to nejhorší, co se může sociálnímu pracovníkovi stát – dětský gang. Nožíky a tak. Je to hrozně nepříjemné.“*

Pro svou bezpečnost nosí u sebe pracovnice mobilní telefon, KASR (kapesní

aerosolový rozstřikovač) nebo pepřový sprej. Zároveň vždy ohlašuje svému nadřízenému či kolegyni kam jde, a kdy se asi vrátí. Další možností je zavolat na policii: *„Kdybych si fakt nebyla jistá, anebo kdyby se mi fakt mělo něco stát, jako že už jsem byla fyzicky napadena, tak zavolám policii.“*

Do terénu pracovnice chodí sama, proto říká: *„ Jestli vycítím nějakou situaci, že to nebude dobrý, anebo nemám z toho dobrý pocit, tak jdu od toho pryč.“* V případě, že potřebuje prošetřit situaci i v místech, kde se necítí bezpečně, může požádat o doprovod svou kolegyni z oddělení. Je tu ale riziko, že klienti budou na cizího člověka reagovat negativně, že nebudou chtít s pracovnicí hovořit. *„Tuhle možnost mám, ale zase, když vidí tu kolegyni, tak se tak neotevřou.“*

SHRnutí EMPIRICKÉ ČÁSTI

V následující části zrekapituluji výsledky výzkumného šetření a odpovím na výzkumné otázky, které jsem si na začátku empirické části stanovila. Hlavní výzkumná otázka zní: **Jak probíhá terénní sociální práce s dětmi a mládeží v praxi z pohledu terénního sociálního pracovníka?** Tuto otázku jsem se pokusila zodpovědět pomocí následujících výzkumných otázek:

1. *Jaký je průběh terénní sociální práce v jednotlivých fázích?*
2. *Jaké spatřujete rizikové faktory v průběhu Vaší práce s dětmi a mládeží?*
3. *S jakými institucemi v rámci své profese spolupracujete?*
4. *Jaké jsou nejčastější etické otázky při práci s dětmi a mládeží?*

První výzkumná otázka: **Jaký je průběh terénní sociální práce v jednotlivých fázích?** U ní jsem vytvořila čtyři podkategorie: 1) Vyhledávání, 2) Navazování kontaktu, 3) Další spolupráce, 4) Záznam a vyhodnocení práce terénním sociálním pracovníkem.

Před začátkem práce v terénu musí pracovník splnit jisté administrativní povinnosti, které jsou spojeny s výkonem jeho profese. Jedná se např. o vyplnění terénního deníku a kontaktní knihy, anebo o kontrolu elektronické pošty nebo o pracovní porady.

První fáze terénní sociální práce začíná stanovením si trasy a vytipováním míst, které bude streetworker pravidelně sledovat. Může se jednat o sídliště, parky nebo vyloučené lokality. Uplatňuje se zde metoda pozorování, kdy se pracovník snaží u dětí najít určité znaky, které mu pomohou odhadnout, zda se jedná o jeho potencionálního klienta či nikoliv. Znakem mohou podle pracovnice být např. klíče na krku, oblečení či hlasitý projev dítěte, kterým se na sebe snaží upoutat pozornost.

Po vyhledání potencionálního klienta přichází na řadu fáze kontaktování, kterou pracovnice považuje za nejrizikovější část své práce. Zde jsou kladeny vysoké nároky na schopnosti pracovníka v komunikaci, naslouchání a vedení rozhovoru. Pracovnice se snaží najít téma, které dítě zajímá a pomocí něhož se k dítěti snadněji přiblíží. Záleží zde na detailech, jako je tričko s nápisem oblíbené kapely, anebo podobný styl oblékání, které mohou navázání kontaktu ulehčit. Díky vlastním

zkušenostem z praxe se pracovnice přizpůsobuje i jazyku a výrazům, které děti používají. Klíčovým momentem pro navázání kontaktu je najít s dítětem něco společného, na co se mohou v další spolupráci zaměřit. Pokud se to podaří a dojde k přeskočení jiskry, jak říká pracovnice, může se plynule přejít k nabídce volnočasových aktivit a plánování cílů spolupráce.

Pracovnice seznámí klienta s možnostmi, které mu může v rámci volnočasových aktivit nabídnout. Pokud si všimla, že dítě hraje rádo např. fotbal, tak zdůrazní vybavení, které má k dispozici právě pro kopanou. Tím se snaží v dítěti vzbudit zájem a motivovat ho k tomu, aby ji opět vyhledalo. Následuje sepsání individuálního plánu, který obsahuje cíl práce a jednotlivé kroky k jeho dosažení. Pracovnice přizpůsobila formu individuálního plánu vzhledem ke zkušenosti s reakcí na klasický plán. Současná podoba individuálního plánování je formou výkresů, kdy spolu s dítětem kreslí a lepí, co dítě rádo dělá. Pracovnice na základě toho odhaduje, jaký cíl by byl pro dítě nejlepší. Dětem jsou vysvětlena pravidla, která musí v rámci volnočasových aktivit dodržovat a sankce, které následují po porušení některého z pravidel. Pracovnice zde zdůrazňuje, že je důležité dítěti vysvětlit, že není trestáno za to, jaké je, ale za to, co udělalo špatně.

Práce streetworkera je zaznamenávána do terénního deníku a kontaktní knihy. Do terénního deníku se zapisují anamnézy dětí, průběh práce v terénu i osobní poznámky pracovnice. Kontaktní kniha slouží pro záznam jmen dětí, které pracovnice potká v terénu, anebo přijdou do KLUBÍKU. Svou práci pracovnice vyhodnocuje spokojeností dítěte a jeho opakovanou návštěvou nebo opětovným setkáním. Protože děti žijí v přítomném okamžiku, tak je hodnocení práce okamžitou záležitostí. Dítě dá ihned najevo, co se mu líbí a nelíbí, kterou činnost chce dělat, a kterou ne. Pracovnice má tedy ihned zpětnou vazbu na svou práci. Za důkaz úspěchu považuje pracovnice navázání kontaktu s rodiči, popřípadě jejich návštěvu v KLUBÍKU či vyhledání pracovnice v terénu.

Druhá výzkumná otázka byla: **Jaké spatřujete rizikové faktory v průběhu Vaší práce s dětmi a mládeží?** Zásadním rizikovým faktorem u vlastní osoby viděla pracovnice to, že často nedokáže oddělit práci a soukromý život, kdy i po příchodu z práce domů myslí na ohrožené dítě, se kterým se ten den setkala. V takovém

případě je nutná supervize nebo konzultace s vedoucí. V některých případech postačí probrat situaci s kolegyněmi v práci.

Pracovnice poukazovala také na to, že se při práci v terénu v některých případech necítí bezpečně. Při výkonu své práce má u sebe pro zajištění bezpečnosti pouze mobilní telefon, KASR (kapesní aerosolový rozstřikovač) či pepřový sprej. Do terénu chodí sama, tudíž jediným způsobem, kterým o sobě může dát vědět je právě mobilním telefonem a pravidelným hlášením vedoucímu kam jde, a kdy se asi vrátí.

U dětí se rizika liší podle typu problémů, které jsou s nimi nejčastěji řešeny. Pracovnice své klienty rozdělila na děti romské menšiny a děti většinové populace. Hlavně z důvodu odlišnosti problémů, se kterými za ní děti přichází. Děti romské populace ve většině případů neřeší problémy, které jsou přiměřené jejich věku, ale zabývají se spíše problémy, které mají jejich rodiče. Pracovnice zde vidí riziko předčasného dospívání dětí. Při práci s dětmi většinové populace se nejvíce zabývá náplní volného času, snaží se ho vyplnit aktivitami, kterým se děti budou rády věnovat a tím snížit riziko, že budou svůj volný čas trávit rizikovým způsobem (např. konzumací alkoholu, užíváním drog, apod).

Třetí výzkumná otázka zněla: **S jakými institucemi v rámci své profese spolupracujete?** Pracovnice uvedla tři instituce, se kterými je v častém kontaktu: nízkoprahový klub RACHOT, OSPOD (orgán sociálně – právní ochrany dětí) a školy. Nízkoprahový klub RACHOT je zaměřen na cílovou skupinu dětí a mládeže od 12 do 26 let trávící svůj volný čas rizikovým způsobem. Spolupráce je založena na pravidelném kontaktu mezi pracovníci klubů, na vzájemném informování se o dění a klientech.

S OSPODem pracovnice navázala kontakt v posledním roce. Spolupracují v rámci řešení problémů dětí a mládeže. Především vzájemným doplňováním informací a údajů o dítěti. Pozitiva v této spolupráci vidí pracovnice především v možnosti podělit se se zaměstnankyněmi OSPODu o poznatky, které získala během kontaktu s dítětem v přirozených situacích.

Ve velmi častém kontaktu je pracovnice s místními školami. Učitelé žádají o spolupráci zejména v případech, kdy mají podezření na šikanu ve třídě. Pracovnice

přijde do školy a snaží se od učitele zjistit co nejvíce informací o šikanovaném dítěti. Dítě není kontaktováno přímo ve škole, ale pracovnice si zjistí místa, kde se často vyskytuje, kudy chodí ze školy aj.. Zde se pokusí navázat spolupráci. Do kontaktu se školou se může pracovnice dostat také ze strany rodičů klienta, kdy jeden z rodičů požádá např. o doprovod pracovnice do školy ohledně řešení nějakého problému.

Poslední výzkumná otázka byla: **Jaké jsou nejčastější etické otázky při práci s dětmi a mládeží?** Odpověď na tuto otázku se prolíná celým uskutečněným rozhovorem. V průběhu terénní sociální práce s dětmi a mládeží je nutné dodržovat zásady, které vychází z etického kodexu. Pracovnice zdůraznila především zásady respektování dítěte, zachování mlčenlivosti a individuálního přístupu k dítěti. Největší potíže jí samotné činí dodržovat individuální přístup k dítěti, nesrovnávat ho s ostatními dětmi a uvědomit si, že je jedinečné s vlastními názory, postoji, zájmy a chybami. K porušování individuálního přístupu dochází především při práci se skupinou, kdy se dítě stane jedním z mnoha. Velký důraz kladla pracovnice na zásadu respektování klienta. Dítě musí cítit a vědět, že je rovnocenným partnerem pro pracovníka a nikdo ho nebude nutit do věcí nebo činností, se kterými nebude souhlasit. Zde pracovnice zdůraznila důležitost vymezení a seznámení dětí s pravidly a sankcemi, které za porušení následují. Pracovnice se dostává nejčastěji do rozporu se zásadami v případě, že dítě poruší některé z pravidel a mělo by nízkoprahový klub opustit, ale pracovnice ví, že tuto službu nutně potřebuje. Zde hraje velkou roli vlastní úsudek, zkušenost a názor pracovnice.

Na základě výzkumného šetření, analýzy získaných dat a odpovědí na vedlejší výzkumné otázky se mohu již zabývat odpovědí na hlavní výzkumnou otázku: **Jak probíhá terénní sociální práce s dětmi a mládeží v praxi z pohledu terénního sociálního pracovníka?**

Terénní sociální práce s dětmi a mládeží začíná již samotnou přípravou streetworkera na výkon své profese, kdy si vytvoří určitý rituál, který bude na začátku každého dne dodržovat, aby se tak naladil a nastartoval do nového dne. Před tím, než se vydá do terénu, tak splní streetworker administrativní povinnosti, které jsou spojeny s výkonem jeho profese. Spadá sem kontrola agendy, dopsání terénní

deníku a kontaktní knihy, zkontrolování elektronické pošty a porada s vedoucím a kolegy.

Nyní se již vydává do terénu. S sebou si bere vybavení, které považuje na základě vlastních zkušeností za důležité – mobilní telefon, vizitky, desinfekci, pepřový sprej, papír a tužku. Streetworker obchází pravidelnou trasou vytipovaná místa, o kterých ví, že se tam často schází jeho klienti. Oslovuje již stávající klienty a snaží se podle určitých znaků odhadnout děti, které by mohly spadat do jeho cílové skupiny. V případě, že pracovník shledá nějaké dítě jako možného klienta, tak jde k němu a osloví ho. Nejdříve představí sebe a službu, kterou nabízí, poté se snaží zjistit citlivým a nenásilným způsobem základní informace o daném dítěti.

Při oslovování i v další komunikaci se pracovník přizpůsobuje jazyku a výrazům svého klienta, aby tak usnadnil samotné navazování kontaktu i další spolupráci. Pracovník zde nevnímá pouze slovní vyjádření dítěte, ale všímá si také neverbální komunikace, která mu o dítěti může poskytnout další užitečné informace.

Za klíčový moment pro navázání komunikace považuje pracovník nalezení společného tématu nebo činnosti, o které se s klientem může bavit. Pokud se podařilo úspěšně rozvinout komunikaci a získat dítě na svou stranu, může pracovník pokročit ve své práci o krok dopředu.

V další fázi terénní sociální práce probíhá individuální plánování cíle, kterého chtějí společnou prací dosáhnout. Cílem může být např. činnost, ve které se chce dítě rozvíjet, anebo nalezení řešení problému. Součástí individuálního plánu je také rozvržení jednotlivých kroků, kterými chtějí stanoveného cíle dosáhnout. Pracovník po celou dobu klienta motivuje, podporuje a vede ke splnění cíle.

Na konci dne streetworker svou práci zaznamená do terénního deníku a kontaktní knihy. Zda práce směřuje dobrým směrem a je úspěšná hodnotí pracovník během celého dne, protože hlavním kritériem je spokojenost dítěte. V rychlé zpětné reakci vidí pracovník výhodu terénní sociální práce s dětmi a mládeží. Jako další kritérium pro vyhodnocení své činnosti považuje pracovník opakovanost návštěvy klienta či vyhledání služby streetworkera v terénu.

ZÁVĚR

V současné době většina dětí a dospívajících tráví svůj volný čas pasivním způsobem např. hraním počítačových her, komunikací přes sociální sítě, sledováním televize nebo vasedáváním a potloukáním se bezcílně po svém okolí. Mladým lidem často chybí motivace nebo nasměrování k tomu, aby svůj čas využívali aktivně, tedy měli své zájmy, koníčky nebo činnosti, kterým by se věnovali a snažili se v nich zlepšovat. Často se také dostávají do situací, se kterými si neví rady a zároveň nemají komu by se svěřili nebo koho by požádali o pomoc. V mnoha případech děti nebo dospívající nemají tušení, že situace nebo problém, ve kterém se nachází má i jiné řešení než to, které si vybrali nebo na které museli přistoupit.

To je jedním z hlavních důvodů, proč jsem si za téma bakalářské práce zvolila terénní sociální práci s dětmi a mládeží. Myslím si, že terénní práce je jedna z možností jak ukázat, nabídnout a poskytnout dětem a dospívajícím pomoc, radu, příležitosti a možnosti naučit se zvládat a řešit nejrůznější problémy, a nebo využít svůj volný čas k něčemu, co pro ně samotné bude mít smysl a určitý cíl.

Teoretická část této práce je rozdělena do tří kapitol, které se vzájemně prolínají a doplňují. V první kapitole se věnuji cílové skupině dětí a mládeže, kterou jsem nejdříve vymezila na základě několika kritérií a dále definovala pomocí vývojových úkolů v dospívání a rizikového chování dospívajících. Věnuji se zde také cílům, ke kterým směřuje terénní sociální práce obecně i s danou cílovou skupinou a v neposlední řadě jsem se zmínila o specifických skupinách, se kterými může streetworker během své práce přijít do kontaktu.

Druhá kapitola je zaměřena na průběh terénní sociální práce s dětmi a mládeží. Nejdříve jsem představila terénní sociální práci všeobecně a zabývala se definováním této sociální služby, jakožto i cílovými skupinami, kterým se může věnovat. Dotkla jsem se také principů, na které je důležité se při této práci zaměřit a forem, kterými může streetwork probíhat. Poté jsem se již věnovala jednotlivým fázím, ve kterých terénní sociální práce s dětmi a mládeží probíhá a zmínila jsem se také o metodách, které streetworker při své činnosti využívá.

Poslední kapitola teoretické části se věnuje terénnímu sociálnímu pracovníkovi, jeho odborné způsobilosti a kompetencím, kterými by měl při výkonu

své profese disponovat. Tato kapitola se prolíná v celé teoretické části, protože terénní sociální práce, ať s cílovou skupinou dětí a mládeže nebo s dalšími skupinami, je z velké části založena právě na přístupu, osobnosti, znalostech a dovednostech konkrétního streetworkera.

V empirické části jsem se zabývala výzkumným šetřením, jehož cílem bylo zodpovědět hlavní výzkumnou otázku: **Jak probíhá terénní sociální práce s dětmi a mládeží v praxi z pohledu terénního sociálního pracovníka?**

Vzhledem k hlavní výzkumné otázce vycházelo provedené šetření z případové studie, jejímž smyslem je prozkoumat a porozumět konkrétnímu případu. K získání potřebných dat a informací jsem použila metodu hloubkového rozhovoru, ve kterém pomocí otevřených otázek získáváme odpovědi od jednoho účastníka výzkumu. Pro daný rozhovor jsem si dopředu připravila okruh otázek, které jsem pokládala terénní sociální pracovníci. Zároveň zde byl dostatečný prostor pro kladení doplňujících či rozšiřujících otázek v případě nejasností nebo nepochopení si. Při sestavování otázek pro rozhovor jsem vycházela z teoretické části této práce a snažila se o to, aby otázky pokryly všechny oblasti terénní sociální práce s dětmi a mládeží. Pro analýzu získaných dat jsem zvolila metodu otevřeného kódování. Nejdříve jsem zjištěné informace označila kódy, které jsem následně seskupovala podle podobnosti do vytvořených kategorií, na základě kterých jsem sepsala výsledky výzkumného šetření.

Rozhovor byl realizován s terénní sociální pracovnící, která pracuje na městském úřadě Šumperk na oddělení pomoci v hmotné nouzi a sociálních služeb. Je zde zaměstnána na plný pracovní úvazek 5 let, tudíž se během odpovědi opírala o bohaté zkušenosti a dlouholetou praxi. Po celou dobu setkání vládla příjemná a otevřená atmosféra a terénní sociální pracovnice zodpovídala mé otázky s ochotou a trpělivostí.

V rámci setkání jsme probrali krok po kroku činnosti, které souvisí s výkonem terénní sociální práce s dětmi a mládeží. Samotná práce streetworkera začíná ještě před tím, než se vydá do terénu. Jako první si splní administrativní povinnosti a připraví si věci, které podle jeho vlastního uvážení potřebuje mít při sobě pro svou práci. Jak uvedla pracovnice, není stanoveno žádné vybavení, které musí nosit streetworker stále u sebe. Jsou pouze doporučené věci jako je např. mobilní telefon

nebo pepřový sprej, které mají sloužit pro zajištění bezpečnosti pracovníka. Na základě svých zkušeností si každý terénní sociální pracovník postupně vytvoří seznam věcí, které považuje při své práci za nezbytné.

Stejná situace nastává také při volbě vhodného oblečení a obuvi. Zde také záleží na konkrétním streetworkerovi a na jeho uvážení, jaké oblečení či obuv pro svou práci zvolí. Je dobré, pokud se snaží alespoň částečně přizpůsobit stylu svých klientů např. volí stejné doplňky (pletené náramky, výrazné náušnice nebo nosí podobnou obuv apod.), protože právě tyto detaily mohou pomoci ke snadnějšímu navázání kontaktu a k lepší spolupráci.

V podobné situaci se pracovník ocitá při rozhodování, zda si bude s klienty tykat nebo vykat. Vzhledem k cílové skupině dětí a mládeže dává pracovnice přednost tykání, protože se tak snadněji s dětmi sblíží a při vykání hrozí možnost vytvoření bariér v komunikaci ze strany dítěte, což může ztížit budoucí spolupráci. Důležité je si také vyjasnit pravidla, která budou v rámci spolupráce klienti i sociální pracovnice dodržovat, a také sankce, které za porušení pravidel budou následovat. Pracovnice zde kladla důraz na to, aby stanovená pravidla platila pro všechny stejně včetně jí samotné, čímž svým klientům ukáže, že je považuje za sobě rovné.

Při vyhledávání potencionálních klientů si pracovník všímá určitých znaků, které mu mohou napovědět, zda před ním stojí jeho budoucí klient či nikoliv. Těmito znaky mohou být klíče na krku, nevhodné oblečení nebo hlasitý projev dítěte. V tomto okamžiku pracovník využívá svůj osobní úsudek, který je založen na zkušenostech z praxe. Po uvážení a zhodnocení celé situace pracovník osloví dítě a snaží se s ním navázat komunikaci.

Jak jsem již zmínila v textu výše, vyhledávání a navazování kontaktu s dítětem či dospívajícím závisí často na maličkostech a především pak na schopnosti pracovníka navazovat a vést komunikaci a umět dítě zaujmout nebo nadchnout pro nějakou činnost. Při rozhovoru bylo zdůrazněno, že klíčovým momentem pro navázání kontaktu s dítětem je nalézt shodu na tématu nebo činnosti, na kterou se mohou v další spolupráci zaměřit. Formou rozhovoru se streetworker snaží od dítěte nenásilným a citlivým způsobem získat informace o jeho osobě i o situaci, ve které se nachází. Během komunikace si všímá i neverbálních projevů, které mu mohou pomoci o dítěti získat další cenné informace. Zde jsou opět od pracovníka

vyžadovány skvělé pozorovací schopnosti, umění vcítit se a naslouchat druhému člověku. Tato část je považována za nejobtížnější úsek terénní sociální práce a závisí na ní úspěšnost nebo nezdár další spolupráce.

Pokud pracovník s dítětem úspěšně naváže první kontakt, může plynule přejít k další fázi terénní práce, kterou je stanovení si cíle a jednotlivých kroků k jeho dosažení. Jedná se o individuální plánování, jehož smyslem je především dítě motivovat k určité činnosti nebo ke snaze něčeho dosáhnout. Základním pravidlem při sestavování cíle je, aby si dítě bylo jisté, že cíl, který si spolu s pracovníkem stanovilo směřuje k tomu, čeho ono samo chce dosáhnout, v čem se chce zlepšit.

Terénní sociální pracovnice vyhodnocuje svou činnost zejména tím, zda se dítě k volnočasovým aktivitám vrací, a nebo ji opětovně vyhledává v terénu. Jak uvádí sama dotazovaná pracovnice, zpětná vazba při práci s dětmi a dospívajícími je téměř okamžitá, protože děti žijí v přítomném okamžiku, a tudíž dají hned najevo, zda se jim něco líbí nebo ne. Za úspěch své práce považuje také navázání kontaktu a spolupráce s rodiči dítěte.

Výhody streetworkeru vidí terénní sociální pracovnice především v tom, že své klienty navštěvuje v jejich přirozeném prostředí, a tudíž nejsou vystaveni určitému formálnímu tlaku, který může nastat v případě, že kontakt probíhá v organizacích nebo institucích.

Jistou nevýhodu vidí pracovnice v časové náročnosti této profese. Jako příklad mi uvedla situaci, kdy dítě nebo dospívající za ní přijde téměř na konci její pracovní doby a požádá ji o pomoc. V tomto momentě pracovnice nemůže a ani nechce dítě poslat domů a raději tam s ním zůstane o něco déle a vše s ním řádně prodiskutuje.

Na základě výzkumného šetření mohu konstatovat, že průběh terénní sociální práce s dětmi a mládeží se z velké části odvíjí od schopností a dovedností konkrétního terénního sociálního pracovníka. Nejedná se o činnost, která by byla příliš fyzicky náročná, za to jsou zde kladeny vysoké nároky na duševní stránku osobnosti. Pracovník musí disponovat vlastnostmi jako jsou flexibilita, pohotovost, přizpůsobivost a nadhled. Musí být objektivní, mít vlastní názor, umět se rozhodovat, oddělit od sebe podstatné a nepodstatné skutečnosti a všimnout si i nejmenších detailů, které mu mohou pomoci v jeho práci. Tyto vlastnosti a dovednosti se prolínají v každé fázi terénní sociální práce s dětmi a mládeží a často na nich záleží

úspěšnost celé práce.

Jelikož se jedná o profesi, při které je pracovník v neustálém kontaktu s druhými lidmi je zde větší riziko, že u něj nastane syndrom vyhoření. Samotná pracovníce zdůrazňovala, že je velmi důležité se pravidelně účastnit supervizí a mít dobré vztahy se svými kolegy v práci, kteří mohou pomoci při obtížných rozhodnutích nebo při řešení vážných problémů, se kterými si pracovníce sama neví rady.

Výsledky tohoto šetření se nedají zobecnit, protože veškeré informace jsou získány rozhovorem, který poskytla jedna terénní sociální pracovníce, tudíž je zde zaznamenán pouze její pohled na terénní sociální práci. Ale i přes tento fakt mohou údaje získané tímto šetřením poskytnout určitý náhled do průběhu práce terénních sociálních pracovníků a být využity k lepšímu a snadnějšímu pochopení důležitosti této formy sociálních služeb.

SEZNAM ZKRATEK

NZDM – nízkoprahový klub pro děti a mládež

OSPOD – orgán sociálně - právní ochrany dětí

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. BEDNÁŘOVÁ, Zdena. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2003. 99 s. ISBN 80-7239-148-8.
2. ČECHOVSKÝ, J. *Úvod do streetworku*. In: KLÍMA, Petr a kol. *Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork*. Vyd. 1. Praha: Česká asociace streetwork, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.
3. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2013-03-02]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_frontpage.
4. ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* [online]. 2006B [cit. 2013-03-02]. Dostupné z: www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf.
5. HERZOG, Aleš. *Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucím jevy*. In: NEDĚLNÍKOVÁ a kol. *Metodická příručka pro výkon Terénní sociální práce*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007, ISBN neuvedeno.
6. HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
7. HERZOG, Aleš, *Obsah terénní sociální práce s dětmi a mládeží*. In: KLÍMA, Petr a kol. *Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork*. Vyd. 1. Praha: Česká asociace streetwork, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.
8. JANOUŠKOVÁ, Klára, ed. a NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, ed. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 401 s. ISBN 978-80-7368-504-1.
9. JANOUŠKOVÁ, Klára, ed. a NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, ed. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 549 s. ISBN 978-80-7368-503-4.

10. KLÍMA, Petr, ed. et al. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8.
11. KLÍMA, Petr. *Pedagogika mimo zdi institucí*. In: KLÍMA, Petr a kol. *Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork*. Vyd. 1. Praha: Česká asociace streetwork, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.
12. LABATH, Vladimír a kol. *Riziková mládež: Možnosti potenciálních změn*. Vyd. 1. Praha: Slon, 2001. ISBN 80-85850-66-4.
13. MACEK, Petr. *Adolescence*. In: KLÍMA, Petr a kol. *Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork*. Vyd. 1. Praha: Česká asociace streetwork, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.
14. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
15. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
16. MPSV. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele* [online]. Praha: MPSV, 2002 [cit. 2013-04-07]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>.
17. NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: MPSV ČR, 2007. ISBN neuvedeno.
18. RACEK, Jindřich HERZOG, Aleš. *Fenomén NZDM. Tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. In: KLÍMA, Petr a kol. *Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork*. Vyd. 1. Praha: Česká asociace streetwork, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.
19. STANÍČEK, Jiří; HERZOG, Aleš. *Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka*. In: KLÍMA, Petr a kol. *Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork*. Vyd. 1. Praha: Česká asociace streetwork, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.
20. STRAUSS, Anselm; CORBINOVÁ, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.

21. ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĐOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
22. TERÉNNÍ PROGRAMY MĚSTĚ ŠUMPERK. *Terénní programy města Šumperk* [online]. 2013 [2013-07-04]. Dostupné z: <http://www.sumperk.cz/cs/obcan/terenni-programy-mesta-sumperka/>.
23. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-69-9.
24. ZITA, Josef. Univerzalizace – specializace jako součást profesionální identity povolání sociální pracovník. In SMUTEK, Martin. *Možnosti sociální práce na počátku 21. století: sborník příspěvků z minikonference*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2005. ISBN 80-86771-10-5.

PŘÍLOHY

Příloha č.1 - Otázky k rozhovoru

Identifikační otázky:

1. Můžete se mi představit, prosím?
2. Jaké je Vaše dosažené vzdělání?
3. Jak dlouho pracujete jako terénní sociální pracovnice?
4. Kde pracujete jako terénní sociální pracovnice?
5. Z jakého důvodu jste zvolila za cílovou skupinu děti a mládež? Je zde konkrétní důvod?
6. Čím je pro Vás tato práce přínosná?
7. Jaké jsou podle Vás a Vašich zkušeností výhody a nevýhody terénní sociální práce s dětmi a mládeží?
8. Jaké vlastnosti a schopnosti jsou pro terénního sociálního pracovníka důležité?

Specifické výzkumné otázky rozpracované pro poskytnutý rozhovor:

1. Jaká je náplň Vaší práce jako terénní sociální pracovnice?

2. Jaký je průběh terénní sociální práce v jednotlivých fázích?

- Co pro svou práci potřebujete? Bez jakých věcí či vybavení se v terénu neobjedete?
- Jaké úkoly či úkony musíte před tím, než vyrazíte do terénu vykonat?
- Jak probíhá vyhledávání a navazování kontaktu s klientem v terénu?
- Jaký je klíčový okamžik pro navázání kontaktu?
- Jaké následují další kroky po navázání kontaktu a pro další spolupráci?
- Jakým způsobem zaznamenáváte a vyhodnocujete svoji práci?

3. Jaké rizikové faktory spatřujete v průběhu Vaší práce s dětmi a mládeží?

- Jak jste v rámci organizace, ve které pracujete, připravována na průběh práce?
- Cítíte se ohrožena při práci v terénu? Pokud ano, jakou skupinou nejvíce?
- Jakým způsobem je zabezpečena Vaše bezpečnost jako pracovníka v terénu?
- Jaké problémy nejčastěji řešíte při výkonu Vaší práce s dětmi a mládeží?

4. S jakými institucemi spolupracujete v rámci terénní sociální práce s dětmi a mládeží, a jak tato spolupráce probíhá?

- S jakými institucemi spolupracujete v rámci Vaší práce?
- Jak spolupráce s institucemi probíhá?
- Jaké problémy se nejčastěji vyskytují při spolupráci s těmito institucemi?

5. Jaké etické otázky se nejčastěji promítají ve Vaší práci s dětmi a mládeží?

- Jak řešíte situace, kdy se dostanete do střetu s etickým kodexem a reálnou situací? (např. porušení mlčenlivosti apod.)
- Které otázky z etického kodexu jsou nejdůležitější při práci s dětmi a mládeží?

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Lenka Chmelařová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	PhDr. Vladimíra Kocourková, Ph. D.
Rok obhajoby:	2013

Název práce:	Práce terénního sociálního pracovníka s dětmi a mládeží
Název v angličtině:	Work of a field social worker with children and youth
Anotace práce:	Bakalářská práce je zaměřena na práci terénního sociálního pracovníka s dětmi a mládeží. Teoretická část se věnuje definování terénní sociální práce, cílové skupiny a profese terénního sociálního pracovníka. V empirické části je proveden rozhovor s terénní sociální pracovnící. Jedná se o polostrukturovaný rozhovor, jehož cílem je zjistit, jak terénní sociální práce probíhá v praxi.
Klíčová slova:	Terénní sociální práce s dětmi a mládeží, terénní sociální pracovník, dítě, mládež, streetwork
Anotace v angličtině:	The bachelor thesis focuses on the work of field social worker oriented to children and teenagers. The theoretical part pursues a definition of field social work, a target group and a profession of field social worker. In the empirical part there is an interview with a field social worker. It is a half-structural interview, and its aim is to find out how the field social work occurs in the real world.
Klíčová slova v angličtině:	Field social work with children and youth, field social workers, children, youth, streetwork
Přílohy vázané v práci:	Příloha č. 1 – Otázky k rozhovoru s terénní sociální pracovnící
Rozsah práce:	63
Jazyk práce:	český