

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

KATEDRA PEDAGOGIKY A PSYCHOLOGIE

**Problematika kompetencí pracovníků
nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**

**The staff competency issue
in low-threshold facilities for children and youth**

Bakalářská práce

České Budějovice 2012

Vedoucí bakalářské práce:
Mgr. Miroslav Procházka, Ph.D.

Autor:
Jiří Kocourek

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce fakultou, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

20. března 2012

Jiří Kocourek

Poděkování

Na tomto místě bych rád poděkoval především Mgr. Miroslavu Procházkovi, Ph.D. za odborné vedení mé práce, cenné rady a připomínky. Děkuji rovněž Mgr. Martině Zikmundové a Mgr. Jindřichu Rackovi z České asociace streetwork, o.s. za užitečné konzultace. Dík patří i všem respondentům, bez jejichž účasti by bakalářská práce nemohla vzniknout. Děkuji všem mým blízkým, kteří mě podporovali nejen při psaní práce.

Abstrakt

Bibliografický záznam

KOCOUREK, Jiří. *Problematika kompetencí pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež: bakalářská práce*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Fakulta pedagogická, Katedra pedagogiky a psychologie, 2012. 82 s. Vedoucí bakalářské práce Miroslav Procházka.

Klíčová slova

Nízkoprahový, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, kompetence osobnostní, kompetence profesní – odborné.

Abstrakt

Bakalářská práce „Problematika kompetencí pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež“ charakterizuje profesní a osobnostní kompetence pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM) a popisuje, jaké kompetence reálně uplatňují ve své práci a jaké širší (sociální, hodnotové a motivační) faktory charakterizují osoby, které se v této oblasti společenské praxe profesně realizují.

Poznatky je možné doporučit pro využití při výběrových řízeních a hledání nových zaměstnanců a ke zkvalitnění nabídky vzdělávání pro pracovníky NZDM.

Abstract

Bibliography

Kocourek, Jiri. *The staff competency issue in low-threshold facilities for children and youth: a bachelor thesis*. Czech Budejovice: University of South Bohemia, Faculty of Education, Department of Education and Psychology, the 2012th 82 pp. Thesis Supervisor Miroslav Prochazka.

Keywords

Low-threshold, low-threshold facilities for children and youth, personal competence, professional competence.

Abstract

Thesis " The staff competency issue in low-threshold facilities for children and youth" characterized by professional competence of employees and persons of low-threshold facilities for children and youth and describes which competencies really apply in their work and what the broader (social, value and motivational) factors characterizing persons in the area of social practice professionally implemented.

The findings can be recommended for use in human resources and the search for new employees and to improve educational opportunities workers of low-threshold facilities for children and youth.

Obsah

PROHLÁŠENÍ	2
PODĚKOVÁNÍ	3
ABSTRAKT	4
ABSTRACT	5
1. NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ – HISTORIE A SOUČASNOST	10
1.1. ZAČÁTKY FUNGOVÁNÍ NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ V ČR.....	10
1.2. SOUČASNOST.....	11
2. ZÁKLADNÍ POJMY A PRINCIPY NZDM	12
2.1. VYMEZENÍ PROBLEMATIKY NZDM V KONTEXTU SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	12
2.2. PRINCIP NÍZKOPRAHOVOSTI.....	13
2.3. POSLÁNÍ, CÍLE A DEFINICE NZDM.....	14
2.4. ZAKOTVENÍ EXISTENCE NZDM V ZÁKONĚ.....	15
2.5. ČÍM SE LIŠÍ NÍZKOPRAHOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY OD JINÝCH?	17
3. KLIENTI NZDM	19
3.1. CÍLOVÁ SKUPINA NZDM.....	19
3.2. KLIENTI A RODINA	19
3.3. KLIENTI NZDM JAKO SOUČÁST VRSTEVNICKÉ SKUPINY.....	22
3.4. KLIENTI NZDM VE VÝZKUMECH.....	24
4. VÝCHOVNÁ A SOCIÁLNÍ PRÁCE V NZDM	29
4.1. SOCIALIZACE A KOMUNIKACE.....	29
4.2. FORMY NEPŘÍZNIVÝCH SOCIÁLNÍCH SITUACÍ, KTERÉ UŽIVATELE SLUŽBY ZAŽÍVAJÍ	30
4.3. OBSAH SLUŽBY NZDM – ROZDĚLENÍ ČINNOSTÍ	31
5. DRUHY PROFESÍ V NZDM	35
5.1. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	35
5.2. PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	36
5.3. SOCIÁLNÍ PEDAGOG	37
5.4. DOBROVOLNÍK.....	39
6. ROLE PRACOVNÍKŮ NZDM A NÁROKY NA NĚ	41
6.1. ETICKÝ ROZMĚR VÝCHOVNÉ A SOCIÁLNÍ PRÁCE V NZDM	41
6.2. VZTAH KLIENT–PRACOVNÍK V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH	43
6.3. VZTAH KLIENT–PRACOVNÍK V NZDM.....	44
6.4. NOVÉ VÝZVY	47
7. NÁROKY NA VZDĚLÁNÍ A DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ NZDM	49
7.1. POŽADAVKY NA VZDĚLÁNÍ PRACOVNÍKA NZDM	49
7.2. VZDĚLÁVÁNÍ V NZDM.....	50
7.3. SUPERVIZE JAKO CELOŽIVOTNÍ FORMA UČENÍ.....	52
8. KOMPETENCE	54
9. KOMPETENCE PRACOVNÍKA NZDM - ZÁVĚR TEORETICKÉ ČÁSTI	55
9.1. OSOBNOSTNÍ KOMPETENCE.....	55
9.2. PROFESNÍ NEBOLI ODBORNÉ KOMPETENCE.....	56
10. PRAKTICKÁ ČÁST PRÁCE	57
10.1. CÍLE A VÝCHODISKA VÝZKUMU	57
10.2. METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	57
10.3. PREZENTACE DÍLČÍCH VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....	59

10.4.	SHRnutí VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	74
11.	ZÁVĚR	77
12.	SEZNAM LITERATURY	80
13.	PŘÍLOHY	82

Úvod

Stále více dětí a mladých lidí tráví svůj čas na ulicích, nádražích, v parcích a hernách. Důvod je prostý: buďto nemají zájem o mimoškolní aktivity nebo si je nemůžou dovolit – důsledkem je přebytný čas a nuda. Za těchto okolností jsou vystaveni vyššímu nebezpečí, že budou konfrontováni s drogovými experimenty, šikanou, kriminalitou nebo sexuálními službami. Tato nebezpečí neovlivňují pouze mládež samotnou, ale dopad mají i na celé rodiny a komunitu jako celek.

Pro tyto dospívající existuje v České republice sociální služba – nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále NZDM nebo nízkoprahové kluby). NZDM poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem a dospívajícím ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Mezi časté problémy patří problémy vztahové, potíže se školou, s rodinou nebo vrstevníky či se svým vlastním sociálním statutem. Nízkoprahové kluby jsou pro dospívající zázemím, možností scházet se s vrstevníky v chráněném prostředí, místem pro vlastní aktivity (např. zkoušku kapely, tvorbu vlastních webových stránek, zorganizování turnaje ve stolním fotbale, půjčení si oblíbeného časopisu). Výraz nízkoprahový znamená "dostupný, neodrazující od vstupu". Dalo by se říci, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vyplňují pomyslné bílé místo v kontaktu společnosti s dospívající populací a jsou pro dospívající jakousi čekárnou na dospělost. Z mnoha důvodů jsou pro klienty NZDM velmi důležití pracovníci NZDM.

Obor nízkoprahových sociálních služeb se u nás začal rozvíjet na počátku 90. let. Od té doby se významně personálně obměnil a profesionalizoval. V oboru již nepůsobí pouze lidé z počátku 90. let, kteří byli nadšenci bez speciálního vzdělání, a které ve výběru jejich povolání ovlivnila kupříkladu nějaká silná osobní zkušenost. Já sám pracuji pro obor nízkoprahových sociálních služeb od roku 2006 jako public relations specialista střešní organizace České asociace streetwork, o.s, a domnívám se, že nyní pracují v NZDM spíše čerství absolventi specializovaných oborů a pracovníci jsou většinou blízcí cílové skupině NZDM. Práce v NZDM je poměrně složitá a klade vysoké nároky na osobnost pracovníka a jeho vyzrálou, jeho dovednosti a zkušenosti.

Znalosti získané studiem tak nemohou stačit a pracovníci se potřebují dále vzdělávat, především formou sdílení zkušeností, sebezobnavacím tréninkem atp.

V posledních letech realizovaly nejrůznější organizace celou řadu výzkumů, které se zaměřily na poznání klientů NZDM. Žádný se zatím nevěnoval pracovníkům NZDM.

Bakalářská práce si i proto klade za cíl charakterizovat profesní a osobnostní kompetence pracovníků NZDM a popsat, jaké kompetence reálně uplatňují ve své práci a jaké širší (sociální, hodnotové a motivační) faktory charakterizují osoby, které se v této oblasti společenské praxe profesně realizují.

V teoretické části bakalářské práce se zabývám problematikou NZDM – popíši v ní ukotvení služby v legislativě, charakterizuji poslání, cílovou skupinu, cíle NZDM, definici NZDM, princip nízkoprahovosti aj. V práci specifikuji také vzdělávání pracovníků NZDM a obsah služby – např. popíši intervence realizované ve prospěch klientů neboli uživatelů této sociální služby.

V praktické části práce se pomocí kvantitativního výzkumu/dotazníkového šetření/ pokusím vytvořit profil pracovníka NZDM (kompetenční model) a odpovědět na okruhy otázek, které budou vystihovat výše uvedený cíl práce.

1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

– historie a současnost

1.1. Začátky fungování nízkoprahových zařízení v ČR

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou v naší republice institucí poměrně novou, etablující se zhruba od druhé poloviny devadesátých let minulého století. K jejich velkému rozvoji došlo na konci devadesátých let. Kořeny vzniku těchto zařízení je nutné hledat ještě dříve, někdy v polovině devadesátých let.

V roce 1994 byla (na základě usnesení vlády č. 341/94, k Programu sociální prevence a prevence kriminality) experimentálně zavedena na úrovni obcí a obecních úřadů funkce sociálního asistenta streetworkera. Od počátku se sociální asistenti, kteří se do terénu opravdu dostali, setkávali s problémem neexistence určitého zázemí, kam klienty z řad nudící se mládeže odkázat, co nabídnout jako alternativu namísto posedávání a pokuřování v parku nebo na autobusové zastávce. Bylo zřejmé, že společnost neřešila problematiku mládeže a dětí, které nechtěly nebo nemohly navštěvovat klasické instituce zabývající se volným časem „náctiletých“ (DDM, sportovní kluby, lidové školy umění, skaut, turistické oddíly). Ukázalo se, že mládež, která nedokáže splnit podmínku být někde členem, platit organizaci příspěvky a účastnit se pravidelné činnosti, nemá vlastně prostor, kde se sejít se svými vrstevníky, a neexistuje pro ni jiná alternativa setkávání, než právě již zmíněný park. Na základě této zkušenosti začala z iniciativy sociálních asistentů vznikat občanská sdružení, která se snažila o vznik a provoz prostor – klubů – pro tuto cílovou skupinu mladých.

Od počátku hledaly kluby svoji identitu a zároveň zdroje financování, a jelikož se počátek vzniku nízkoprahových klubů nacházel u terénní kontaktní práce, bylo jejich nasměrování k sociální práci poměrně jasně vymezeno. V roce 2001 vzniká při České asociaci streetwork pracovní skupina NZDM a její práce na definování služby NZDM a standardech NZDM přispívá k ujasnění představy o poslání a cílech tohoto typu práce s dětmi a mládeží. Následně byly nízkoprahové sociální služby zařazeny do „Typologie sociálních služeb“ MPSV v roce 2004. Kromě nízkoprahových zařízení pro děti a mládež zde najdeme terénní programy, kontaktní centra a nízkoprahová denní centra. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se hlásí ke kontaktní práci

jako typu sociální služby, mají však přesahy i do jiných oblastí (volný čas, výchova, zdraví, komunitní programy).¹

1.2. Současnost

V České republice nyní působí přibližně 245 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.² a jedna střešní organizace Česká asociace streetwork, o.s. (dále ČAS). ČAS jako odborná organizace zastupuje fyzické i právnické osoby působící v oblasti nízkoprahových sociálních služeb dle typologie sociálních služeb, přičemž zejména:

- vytváří klima pro práci v oboru (sít'uje, napomáhá komunikaci členů, propaguje oblast, atd.)
- podporuje vlastní vnitřní činnost na profesionalizaci oboru, například vytváří definice, standardy, stanovuje měřítko kvality, definuje využívání supervize, vytváří akreditační a evaluační systém, atd.
- realizuje projekty určené pro odbornou veřejnost, zejména vzdělávací a výcvikové programy
- organizuje profesní setkání, konference, semináře, případně jiné odborné akce.

¹ KLÍMA P., HERZOG A., KUNC S., RACEK J., ZAHRADNÍK M. (2010) Kontaktní práce. str. 303.

² MPSV, Registr poskytovatelů sociálních služeb, iregistr.mpsv.cz, 2011

2. Základní pojmy a principy NZDM

2.1. Vymezení problematiky NZDM v kontextu sociální práce

Vyjděme spolu s Matouškem (2005) z teze, že filozofický koncept přirozeného světa je možné využít k empirickému popsání „klientova světa“. Výraz svět zde budeme používat ve významu souvisejícím s českou etymologií slova. Je to univerzum všeho, k čemu se člověk vztahuje (vztahuje se i sám k sobě), přičemž to, k čemu se vztahuje, je „osvětleno“ v protikladu proti tmě před narozením a po smrti (in Machek 1968). Osvětlený svět člověk sdílí s jinými lidmi. Mnohá náboženství pracují s představou říše mrtvých, která je v podzemí, tudíž v temnotě. Platí sice, že ve fantaziích a ve snu má – řečeno s Herakleitem – každý člověk svůj vlastní svět, i ten je však spojen se světem sdíleným. Ze společného světa bdících lidí přichází do fantazií a snů materiál; obsahy fantazií a snů také mohou být sdíleny s jinými lidmi.

V soudobých příručkách sociální práce propagovaná zásada „pokud možno začínat vždy od klienta“ (start where the client is) je reakcí na doznívající období, ve kterém zájmy institucí, zejména ústavů, diktovaly způsoby poskytování služby, a to často bez ohledu na konkrétní a specifické klientovy potřeby. Klient byl v instituční optice téměř totožný s jeho problémem, případně s „diagnózou“. Ústavy klientovi vytvářely náhradní umělé prostředí, aniž se organizátoři péče zajímali o to, jak tím formátují klientův svět.³

Nízkoprahové sociální služby patří do velké rodiny sociální práce. Sociální práce jako taková je v nejširším slova smyslu definována jako forma řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti, nesnášenlivosti, drogové závislosti, násilí, aj.) Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám a komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění.⁴

³ MATOUŠEK, O. a kol. (2005) Sociální práce v praxi. str. 17.

⁴ MATOUŠEK, O. (2008) Slovník sociální práce. str. 200.

2.2. Princip nízkoprahovosti

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se tedy hlásí k principům poskytování sociálních služeb. Jako významný specifický princip svého fungování definují nízkoprahovost.

Pojem nízkoprahovost může být pro mnoho lidí málo pochopitelný a dokonce matoucí. Může to být tak i proto, že se zdá, že pojem nízkoprahovost je v psychosociálních službách ryze českým termínem, protože v zahraniční odborné literatuře se s ním setkáváme minimálně, a i samotný překlad („low-treshold“) působí jisté obtíže. V zahraničí se u služeb podobného charakteru setkáváme s pojmenováními: v Británii – drop-in centres, open club, youth club, v německy hovořících zemích – Offenklub, Jugendklub.⁵ V praxi se nejčastěji termín nízkoprahový zaměňuje s prostředím příznivým pro tělesně postižené, tedy je vnímán jako prostor označující bezbariérový vstup do objektu. Podstatou nízkoprahovosti je však způsob realizace služby.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež realizují službu tak, aby byla umožněna maximální dostupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.

Zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny. Pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivita či názorová odlišnost. Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb. Pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Uživatel není povinen zapojit se do připravených činností. Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně. Provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele. Je k dispozici v době, kdy uživatel má podmínky přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku). Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům. Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud

⁵ KLÍMA P., HERZOG A., KUNC S., RACEK J., ZAHRADNÍK M. (2010) Kontaktní práce. str. 324.

svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby.⁶

2.3. Poslání, cíle a definice NZDM

Pokud bychom chtěli znát přesnou definici poslání NZDM, není lepší zdroj, než samotná NZDM, která v roce 2008 definovala základní pojmy, mezi které patří i poslání NZDM, v krátké příručce Pojmosloví NZDM. Publikace nemá vlastní ISBN a je nyní dosažitelná pouze na oborovém portálu streetwork.cz.

Dle Pojmosloví NZDM, posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.⁷

Základním cílem NZDM jakožto preventivní kontaktní sociální služby je kontaktovat a udržovat kontakt s jednotlivci a skupinami, kteří nevyužívají nebo nechtějí využívat běžných služeb a nabídek v regionu (sociálních, vzdělávacích, volnočasových). Na základě individuálního přístupu k jejich potřebám podporovat jejich samostatný rozvoj a pomáhat k soběstačnosti a svéprávnosti – činit dospívající kompetentními. Dalším významným cílem je snížení škod, které si může cílová skupina rizikovým chováním a jednáním způsobit. NZDM se snaží jak o individuální změnu u jednotlivců čerpajících služby, tak o změnu skupinové normy.⁸

Cílem NZDM tedy je dětem a mládeži zabezpečit:

- podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí
- snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování
- zvýšení sociálních schopností a dovedností
- podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity
- nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit
- zlepšovat kvalitu jejich života

⁶ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

⁷ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

⁸ KLÍMA P., HERZOG A., KUNC S., RACEK J., ZAHRADNÍK M. (2010) Kontaktní práce. str. 323.

- předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života
- lepší orientaci v jejich sociálním prostředí
- podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace

Pojmosloví NZDM definuje NZDM jako službu určenou dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy, a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu v způsobu života. Jedná se o ambulantní případně terénní formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.⁹

2.4. Zakotvení existence NZDM v zákoně

Hledání identity oboru, nebo spíše jeho politické zakotvování do společensky uznávaných a podporovaných forem práce vyvrcholilo zařazením do zákona o sociálních službách č. 108/2006 a následně do vyhlášky MPSV, kde je služba zařazena mezi služby primární prevence. To dává základní charakteristiky této služby.

Zákon o sociálních službách 108/2006 sbírky, § 3, vybrané pojmy:

Pro účely tohoto zákona se rozumí:

- a) sociální službou - činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení,
- b) nepříznivou sociální situací - oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením,
- c) přirozeným sociálním prostředím - rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám,

⁹ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity,

- d) sociálním začleňováním - proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný,
- e) sociálním vyloučením - vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.

Služby sociální prevence

- Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby.
- Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.
- Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.
- Služba může být poskytována osobám anonymně.

Služba podle obsahuje tyto základní činnosti:

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Vyhláška – § 27

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež obsahují tyto úkony:

- 1) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
 - zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
 - pracovní výchovná práce s dětmi,
 - nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
 - zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,
- 2) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
 - aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,
- 3) sociálně terapeutické činnosti:
 - socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- 4) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.¹⁰

2.5. Čím se liší nízkoprahové sociální služby od jiných?

Podle Klímy (2005) tyto rozdíly můžeme dělit a) z hlediska zamýšlených cílů, b) z hlediska optimální dostupnosti služby a konečně za c) z hlediska specifického přístupu. V nízkoprahových sociálních službách jde především o snižování

¹⁰ MPSV, Sběrka zákonů a Sběrka mezinárodních smluv, <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>, 2011

bezprostředních zdravotních či sociálních rizik, minimalizace různých interpersonálních konfliktů, zprostředkování kvalifikované řešení problémů a zejména jejich identifikace a přijetí klientem, snižování nebezpečí sekundární deviace a patologizace, stabilizace nepříznivé situace a rozšíření životních možností a příležitostí (hledisko zamýšlených cílů). Pro pracovníky je velmi důležité zajistit svým klientům pocit bezpečí. Služba je nezávazná. Což znamená, že je pouze na rozhodnutí klienta, kdy službu využije. Samozřejmostí je i příznivá dostupnost časová a finanční (dle dostupnosti).

Pro tuto práci je zásadní hledisko specifického přístupu ke klientům a jejich problémům. Dalo by se říci, že každý pozná, co dělá ten druhý špatně a dokáže mu „poradit“. Důležité je brát to „špatné“ jako příležitost ke komunikaci. V nízkoprahových klubech jde především o porozumění, o schopnost „vidět“ očima klienta, dokázat si představit a pochopit „čím“ a jak „žijí“ jejich klienti.¹¹

¹¹ KLÍMA, P. (2005) Děti a mládež v obtížných životních situacích, str. 377-380.

3. Klienti NZDM

3.1. Cílová skupina NZDM

Cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež, které zažívají nepříznivé sociální situace, ať ujde o konfliktní společenské situace, obtížné životní události či omezující životní podmínky a jsou ve věkových skupinách od 6 do 12 let, od 13 do 18 let či od 19 do 26 let. Vztahují se k nim další (doplňkové) charakteristiky, například se nemohou nebo nechtějí zapojit do standardních volnočasových aktivit, vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče, dávají přednost neproduktivního trávení volného času, dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu, mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí nebo nepřicházejí s jasnou zakázkou, případně ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.¹²

3.2. Klienti a rodina

Kraus (2008) uvádí, že výchovní pracovníci by měli vždy řádně zmapovat nejen rodinné, ale i lokální prostředí, tj. jeho subkulturu a materiální i sociálně–psychologickou stránku. Jen tak mohou dobře diagnostikovat a na základě toho zvážit jak nejvhodněji pedagogicky vstoupit do konkrétní situace, snažit se o prevenci negativních vlivů, řešit problémy a zmírňovat jejich důsledky.¹³

Ve společnosti plní rodina velkou řadu biologických, ekonomických, sociálních i psychologických funkcí. Rodina je základním stavebním kamenem každé společnosti a vlastně i lidstva. Rodinu lze považovat za nejdůležitější sociální skupinu, v níž jedinec žije. Obecně jsou uznávány čtyři základní funkce rodiny. Jedná se o funkci reprodukční, ekonomickou, výchovnou a emocionální. Pro svou jedinečnost a specifičnost jsou těžko nahraditelné především poslední dvě jmenované funkce.¹⁴

Helus (2007) rodinu a její funkci vidí takto: „*Rodina, navzdory proměnám, kterými prochází, problémům, s nimiž je konfrontována, a pochybám, kterým čelí, zůstává svébytným druhem lidské pospolitosti, bez kterého si většina současníků nedovede svůj život představit. Především*

¹² ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

¹³ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 100.

¹⁴ DĚTSKÉ KRIZOVÉ CENTRUM, o.s., Texty na portálu www.dkc.cz, 2011

*je významným, byť pro mnohé už vratkým stabilizátorem intimní mezilidské vzájemnosti – útočištěm domova. Jejím zvláště závažným úkolem je ale realizovat svou funkčnost vůči dítěti. Těžko lze najít prostředí, které by tak jako rodina odpovídalo potřebám dětí a dospívajících a vytvářelo tak účinné výchozí podmínky pro rozvoj jejich osobnosti, včetně jejich vzdělávací úspěšnosti.*¹⁵

Pro dítě je rodina nezastupitelná při vytváření podmínek důležitých pro jeho zdravý duševní a tělesný vývoj. Matoušek (2003) upozorňuje na dvě takovéto pro dítě nepostradatelné podmínky, kterými jsou stálá přítomnost vysoce citově angažovaných rodičů a bezpečí domova jako stabilního a chráněného prostředí.

Tzv. orientační rodina, do níž se dítě narodí, poskytuje základní sociální zkušenost a interpretuje dítěti svým chováním svět jako celek, jehož je součástí (Vágnerová, 2002). Rodina je tak zjednodušeným modelem světa, v němž dítě získává první zkušenosti a ověřuje si reakce světa na své chování. Funkce orientační rodiny lze charakterizovat ve vztahu k základním psychickým potřebám.

Podle Krause (2008) rodina zaznamenala v posledních letech zajímavý vývoj. V poválečném období se rodina ubírala klasickou cestou. Rodilo se velké množství dětí a v rámci manželských sňatků. Došlo k tzv. babyboomu. Rodina byla vnímána jako hlavní možnost seberealizace. Dnešní situace je však zcela jiná. Tradiční kritéria pro definování rodiny již přestávají platit. Vzhledem k liberálnějšímu stylu života dochází stále častěji ke vzniku rodin mimo zákonné manželské svazky. Stále více dětí se rodí jako nemanželská. Za této situace lze přijmout vymezení, že rodina je strukturovaným celkem, jehož smyslem, účelem a náplní je utvářet relativně bezpečný, stabilní prostor a prostředí pro sdílení, reprodukci a produkci života lidí.¹⁶

Charakteristiky současné rodiny

- 1) Proměny současné rodiny zasáhly sociální role rodičů. Role otce a matky jsou si více podobné. Otec již nemá výsadní postavení v rodině. Došlo k demokratizaci uvnitř rodiny.
- 2) Rodina se dostává do jisté izolovanosti a žije v určitém uzavřeném prostředí. Je to částečně reakce na přetechnizovaný a uspěchaný svět, částečně tento trend reflektuje tendenci po odděleném generačním životě.
- 3) Rodina se zmenšuje. Rodí se stále méně dětí. Naopak žije stále více lidí v jednočlenných domácnostech. Zvětšuje se počet svobodných nebo osamělých žen s dětmi.

¹⁵ HELUS, Z. (2007) Sociální psychologie pro pedagogy. str. 149.

¹⁶ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 80.

- 4) Dalším rysem je dezintegrace. Stále méně se členové rodiny scházejí pohromadě, aby spolu sdíleli společný čas a měli společné zážitky.
- 5) Na životním stylu rodin se podepisuje zatížení rodičů prací a tím zvyšující se nedostatek volného času.
- 6) Současné rodiny bývají stále častěji tzv. dvoukariérové.
- 7) ČR patří k zemím s nejvyšším výskytem rozvodů. Prakticky každé druhé manželství se rozpadá.
- 8) Rodiny se stále více rozdělují podle socioekonomické úrovně. Důsledkem toho může docházet například k šikanování dětí ze sociálně a ekonomicky slabších rodin.¹⁷

Helus (2007) uvádí, že mít či nemít dítě je stále více záležitostí osobního rozhodování, kalkulu. Potencionální rodiče si kladou otázky, jaká omezení jim dítě přinese, zda vše skutečně zvládnou, zda mají děti vůbec mít. Dítě je pro potencionální rodiče stále více zásahem do kariéry, zásahem do způsobu života, zásahem do osobní ekonomiky. Dítě dnes znamená starosti, jak se s novou situací vyrovná partner. Mnozí mladí lidé pochybují, zda je vůbec zodpovědné do dnešního světa dítě přivést.

Význam pojmu rodiny se v posledních letech v České republice dramaticky mění. Helus (2007) uvádí, že došlo k poklesu podílu rodinných domácností (muž a žena) ze 75% (rok 1961) až na 55% (rok 2001). Stále více je častější neúplná rodina, kterou tvoří jeden rodič a dítě.

Jako velmi ohrožující trend, z hlediska rodiny, lze rozhodně považovat stále stoupající rozvodovost, a s ní spojené psychické přetěžování dětí. Rozvody jsou čím dál tvrdší, trvají neúnosně dlouho. Ať už je to způsobeno soudy nebo rodiči. Děti, které jsou součástí rozvodových pří a tahanic o majetek, dost často nezvládají adaptovat se na nové podmínky, které jim rodiče přichystali. Mají pocit, že se musí přiklonit na jednu nebo na druhou stranu. Musí si vybrat. Mají pocit, že jsou na všechno sami, protože přece nemohou jít za jedním z rodičů s tím, že se jim po tom druhém stýská. Navíc rodiče během rozvodu většinou nemají kapacitu být tím pravým rodičem. Soustředí se příliš na sebe. Děti ale potřebují v této situaci emoční podporu. Potřebují slyšet, že si nemusí vybrat jednu ze stran.¹⁸

Matoušek (2005) současnou rodinu vidí podobně. Rodina se stala „skořápkovou institucí“ (in Giddens 2000). Je dnes zakládána výhradně kvůli emočnímu uspokojování dospělých, je málo stabilní a mnoho dětí vyrůstá s jedním

¹⁷ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 83-86.

¹⁸ DĚTSKÉ KRIZOVÉ CENTRUM, o.s., Texty na portálu www.dkc.cz, 2011

rodičem, který na výchovu v některých případech nestačí. Zážitek rozvodu, případně rozchodu rodičů prokazatelně disponuje děti obou pohlaví k těžkostem v psychologickém a sociálním fungování, a to na velmi dlouhou dobu. Některé děti nemají oporu v biologických rodičích vůbec, jsou takzvanými sociálními sirotky; část z nich je vychovávána v ústavních zařízeních, kde se stávají obětí známých deprivacních vlivů disponujících k sociálnímu selhání.¹⁹

3.3. Klienti NZDM jako součást vrstevnické skupiny

V odborné veřejnosti zabývající se rizikovou mládeží je populární představa inspirovaná dílem psychoanalytika Erika Eriksona, že dospívající si svou osobní identitu musí během dospívání vytvořit v průběhu dramatických střetů s rodiči, případně s jinými představiteli „světa dospělých“. Hlavním prostředkem tohoto hledání vlastního já má být vrstevnická skupina, jež se na prahu dospělosti stane nejvýznamnější referenční skupinou, zastupující svým vlivem všechny ostatní skupiny, včetně původní rodiny.²⁰

Rodiče tráví většinu dne v zaměstnání. Děti, pokud nejsou ve škole, mohou trávit čas bez kontroly dospělých se svou vrstevnickou skupinou. Vliv vrstevnických skupin je prokazatelně větší u dětí, které nemají funkční rodinné zázemí. Nezanedbatelný je i všudypřítomný vliv, který mají na děti a mládež masová média, zejména televizní pořady spojující násilí a zábavu. Vedle prokazatelného vlivu televizního násilí na agresivitu dětí a mládeže ovlivňují dnešní masová média dospívající i propagací idolů, jejichž chování je často za hranicemi normality, někdy i za hranicemi zákona. Vliv problematických vzorů je tím větší, čím menší je vliv rodiny. Život ve městech, kam se během industrializace přesunula velká část obyvatel venkova, dává mladým lidem mnoho příležitostí k rizikovému trávení volného času (herny, bary, diskotéky). Mladým lidem jsou bez velkých překážek dostupné různé typy návykových látek. Dítě je vychováváno mnoha málo angažovanými lidmi, kteří své působení na ně nekoordinují. Dítě je během dlouhého období „adolescentního moratoria“ odpojeno od sféry ekonomiky a trhu práce. Až v momentě, kdy vzdělávací dráhu končí, je náhle konfrontováno s požadavky „tvrdé reality“. Hodnota nekvalifikované práce je na trhu práce tak nízká, že je mnohdy přitažlivější nepracovat a nechat se podporovat sociálním státem. Nezaměstnanost otvírá mládeži prostor

¹⁹ MATOUŠEK, O. a kol. (2005) Sociální práce v praxi. str. 267.

²⁰ MATOUŠEK, O.; KROFTOVÁ (1998) Mládež a delikvence. str. 81.

k aktivitám, které mohou jiné lidi ohrožovat. Lidé náležející k etnickým menšinám mají v západních zemích obecně horší přístup ke vzdělávám i k dobře honorované práci. Jejich hodnotová orientace může být ve velkém nesouladu s hodnotami, jež určují život většinové společnosti. Mladí lidé náležející k těmto skupinám (u nás zejména Rómové) si vytvářejí svou subkulturu, která může být nepřátelská vůči většinové společnosti.²¹

Naproti tomu J. C. Coleman (1980) uzavírá svůj přehled výzkumů vlivu vrstevnických skupin na normálně dospívající mladé lidi následovně: *„...i když by bylo chybou domnívat se, že problémy vazby dospívajících na rodinu a na vrstevnickou skupinu mají jednoduché řešení, určité trendy se začínají rýsovat. Z uvedeného přehledu odborné literatury je zřejmé, že přátelství může být a také je zdrojem opory během dospívání. Ale představuje také, a to více než se obecně předpokládá, zdroj napětí a úzkosti, zvláště pro dívky. Pokud jde o vliv na dospívající, vnucuje se obecný dojem, že vrstevnická skupina ovlivňuje dospívající méně, než mnozí dospělí předpokládají. Rozšířený předpoklad o propasti oddělující generace výzkum jednoduše nepotvrzuje. Nadchází doba, kdy bude role vrstevnické skupiny vnímána realističtěji, totiž:*

1. jako zdroj vlivu, který dospívajícímu spíše potvrzuje rodičovské hodnoty, než by jim protiřekl a

2. jako rozhodující opora a referenční skupina sloužící jen těm dospívajícím, jejichž rodina selhává.“²²

Vrstevnická skupina však není pro nikoho jen neproblémovým zázemím; tím spíše jím není pro mladé lidi vyrůstající bez rodičovského zájmu, bez jasných pravidel, ohrožované despotickým trestáním rodičů apod. I pro dítě vychované funkční rodinou představuje každá vrstevnická skupina více nebo méně stresující nárok: obstát v očích vrstevníků jako někdo, kdo je „v pořádku“, kdo plně sdílí její hodnoty. Nároky na konformitu jsou ve vrstevnické skupině mládeže obvykle vyšší než ve všech jiných skupinách. Zahrnují nejen způsob vyjadřování, ale i úpravu zevnějšku, druh preferované hudby, způsob chování k opačnému pohlaví, postoj ke škole, případně k práci, k rodičům, k penězům, k sexualitě, ke kouření, k drogám, k alkoholu atd.²³

Vrstevnické skupiny představují přirozenou formu života dětí a mládeže. Jsou to skupiny, které charakterizuje věková, ale také názorová blízkost, z níž vyplývá souhlasné jednání. Příkladem jsou neformální skupiny, které se vyznačují bezprostředními kontakty a silným pocitem příslušnosti ke skupině. Pro mládež je

²¹ MATOUŠEK, O. a kol. (2005) Sociální práce v praxi. str. 268.

²² MATOUŠEK, O.; KROFTOVÁ (1998) Mládež a delikvence. str. 82.

²³ MATOUŠEK, O.; KROFTOVÁ (1998) Mládež a delikvence. str. 83.

vrstevnická skupina prostředkem, kterým manifestují svou touhu po samostatnosti a dospělosti. V mládí se význam vrstevnických skupin zvětšuje. Kraus uvádí, že výzkumy v letech 1989–2003 jasně ukázaly, že důležitost těchto skupin v průběhu daných let vzrůstala. V roce 1989 uvádělo jen 16% středoškoláků, že v případě potřeby hledají oporu u svých vrstevníků, zatímco v roce 1991 to už bylo přes 27% a v roce 1996 dokonce již 40%.²⁴

V prostředí vrstevnických skupin probíhá základní proces socializace. Jako žádoucí se jeví i určitá pedagogická intervence do těchto skupin. J. Pelikán upozorňuje, že pedagogické působení na neformální skupiny je možné, i když obtížné. Postup by měl být začít nenápadným pozorováním skupiny, získáváním informací o její struktuře a normách, a teprve potom může následovat pokus o kontakt. Vhodné je nenásilně nabídnout pomoc, radu apod. Důležité je vybudovat si důvěru. Nejlepší možnost se naskytá ve chvíli, kdy je pedagog přijat za člena skupiny, nebo když se mu podaří zaujmout dokonce pozici přirozeného vůdce skupiny vedle vůdce dětského (Pelikán, 1995).²⁵

3.4. Klienti NZDM ve výzkumech

Jací jsou klienti NZDM?

V roce 2009 provedl Národní institut dětí a mládeže (NIDM) ve spolupráci s Českou asociací streetwork, os.s rozsáhlý výzkum „Jací jsou klienti NZDM?“.

Hlavní zjištění výzkumu byla:

- Děti a mládež z prostředí ohroženého sociální exkluzí (dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách viz výše) jsou vystaveny mnoha negativním faktorům. Ty se posléze projevují na jejich chování a formování postojů ke svému okolí.
- Rodina, ačkoliv se dle výpovědí respondentů jeví jako funkční, je k chování svých dětí benevolentní a o způsob trávení volného času se příliš nezajímá. Tento fakt může mimo jiné ovlivňovat skutečnost, že ve 40% domácností, z nichž respondenti pocházejí, žije včetně nich 3 a více dětí. Rodiče tak nemusejí mít na všechny své děti vždy dostatek času.
- Téměř třetina dotázaných na otázku po vzdělání rodičů neuměla odpovědět. I to může být jeden ze signálů, že komunikace v rodině nefunguje úplně ideálně.

²⁴ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 89.

²⁵ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 90.

- V oblasti formálního vzdělávání se respondenti potýkají zejména s problémovým chováním a částečně také prospěchem. Celkově 72% respondentů uvedlo, že již dostalo napomenutí třídního učitele a více jak polovina dostala důtku od ředitele či třídního učitele. Skoro třetina respondentů měla již sníženou známku z chování a více jak třetina všech dotázaných chlapců a pětina všech dotázaných dívek byla na vysvědčení klasifikována nedostatečnou.
- Na druhou stranu se polovina respondentů domnívá, že dosahuje ve škole dobrých výsledků. Přibližně třetina respondentů se považuje spíše za horší studenty.
- Jako zajímavé se jeví i to, že 55% dotázaných je se svými výsledky ve škole spokojeno a pro 78% z nich jsou známky důležité. Lze usuzovat, že hranice vnímání školního úspěchu je u těchto dětí a mládeže nastavena poněkud níže, než je obecně vnímaná norma.
- Ačkoliv se drtivá většina respondentů účastní školní docházky a škola je součástí jejich života, učitelé rozhodně nepatří mezi osoby, kterým by se svěřovali se svými problémy.
- Ve volném čase se děti a mládež z prostředí ohroženého sociálním vyloučením organizovanému rozvíjení svých zájmů a koníčků příliš nevěnují. Jejich jediným volnočasovým programem, který je zaštiťen organizací zabývající se volným časem dětí a mládeže, je návštěva nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Pouhá třetina uvedla, že navštěvuje i jiné aktivity mimo NZDM.
- Neuspokojivá se může zdát i skutečnost, že 14% dotázaných dětí a mládeže odpovědělo, že není spokojeno se svým životem a 22% odpovědělo, že je spokojeno „jak kdy“. K tomu přispívá i skutečnost, že problémy, které respondenti prožívají a musí řešit, se sice svou povahou na první pohled podobají problémům, které prožívají jejich vrstevníci, ale třetina své problémy vnímá jako obtížně řešitelné a pětina dokonce jako momentálně neřešitelné. Zde se nabízí zdůvodnění, že sociální dovednosti těchto dětí a mládeže jsou o něco horší, nežli u jejich ostatních vrstevníků.
- Z výzkumu také vyplynulo, že respondenti se s výjimkou svých kamarádů nikomu pravidelně nesvěřují. Částečně své problémy probírají s matkou a jen velmi zřídka s vedoucím kroužku či oddílu. Navíc čím jsou respondenti starší, tím menší potřebu se svěřovat mají.
- Závažnost problémů koresponduje také se zjištěním, že třetina respondentů uvedla, že má zkušenost s řešením svých projevů s policií a sociálními pracovníky.

- Většina respondentů z výběrového souboru se také setkává u blízkých kamarádů s rizikovými projevy chování, jako je kouření tabáku (86%), pravidelné pití alkoholu (65%), kouření marihuany (59%). Zarážející je i to, že 40% respondentů uvedlo, že jejich kamarádi se dopouštějí násilí na ostatních, sprejerství na ilegálních plochách a hře na výherních automatech. Výskyt všech sledovaných rizikových projevů chování se zvyšujícím se věkem respondentů strmě narůstá.
- V průměru více jak třetina respondentů uvedla, že jejich chování bylo řešeno na policii. Se vzrůstajícím věkem je tato tendence častější. Z výzkumu vyplynulo, že okolo 14 ti let věku dochází k častějšímu výskytu rizikových projevů chování; zhoršenému postoji ke vzdělání a autoritám.

Typický klient NZDM dle tohoto výzkumu je:

- Chlapec ve věku 14 let.
- Žije s jedním sourozencem a oběma rodiči, kteří mají oba nižší stupeň vzdělání (vyučení) a chodí do zaměstnání.
- Jeho rodiče se zajímají především o školní výsledky, méně už o způsoby trávení volného času a jeho názory.
- V rodině má své povinnosti a částečně i své soukromí.
- V jeho rodině jsou hádky častějším jevem.
- Na své rodině by nic zásadního neměnil případně zlepšil vztahy s rodiči a sourozenci.
- Pokud něco provede, nejčastěji se mu rodiče snaží domlouvat nebo ho potrestají domácím vězením.
- Zatím je stále žákem základní školy a pokračovat bude pravděpodobně na střední odborné škole nebo učilišti bez maturity.
- Ve škole dosahuje podle svého hodnocení lepšího průměru.
- Vyučování ho příliš nebaví, ale na druhou stranu nevnímá, že by škola byla stresujícím prostředím a že by se spolužáci chovali k ostatním ošklivě. Ve škole má rozhodně dobré kamarády, ale je jich o něco méně než před několika lety.
- Školní známky jsou pro něj důležité, ale se svými výsledky je daleko méně spokojený než dřív.
- Při vyučování se příliš nesnaží a také přípravě do školy nevěnuje mnoho pozornosti, pokud se připravuje, tak jednou týdně většinou sám nebo mu pomáhá matka.

- Už dostal alespoň jedno napomenutí třídního učitele a třídní nebo ředitelskou důtku.
- Jeho problémy se týkají především školy a mezilidských vztahů, ale většinou se dají snadno vyřešit.
- Nejkonfliktnější jsou jeho vztahy se sourozenci, kamarády a také s učiteli (s těmi a také s matkou má vážné neshody daleko více než dříve).
- Se svými problémy se příliš nesvěřuje, pokud ano, tak nejčastěji přátelům a někdy matce, ale opět daleko méně než dříve.
- V životě se cítí spíše šťastný a také okolí místa, kde žije se mu spíše nebo rozhodně líbí.
- Ve svém volném čase organizované zájmové aktivity příliš nenavštěvuje.
- Jeho přátelé jsou v kolektivu spíše oblíbení a také drží na učitele.
- S kamarády se nejčastěji potkává venku a často také v nízkoprahovém klubu.
- Prázdniny tráví z velké části doma a také na návštěvě u příbuzných a někdy na dovolené s rodiči.²⁶

Nízkoprahy pod lupou

Česká asociace streetwork provedla v roce 2010 vlastní výzkum „Nízkoprahy pod lupou“, který přinesl takovýto obrázek o klientech NZDM:

- Průměrný klient nízkoprahového klubu je chlapec české národnosti ve věku 15 let, který chodí na základní školu a poslouchá hip hop.
- Cesta z domova od klubu, kde nejčastěji tráví čas povídáním se svými kamarády, mu trvá necelých deset minut.
- Do klubu chodí déle než jeden rok a jeho rodiče s tím souhlasí, nebo alespoň nic nenamítají.
- Kluby prokazatelně pracují s klienty, které lze považovat za ohrožené či ohrožující. Jde o klienty, kteří se setkali se sociálním kurátorem, byli trestně stíháni, či mají zkušenost se sebepoškozováním.
- Nejrizikovější věk pro začátky s experimentováním nejen s návykovými látkami, ale i se sexem a sebepoškozováním, je věk mezi 12 a 13 rokem.
- Přes všechno rizikové chování se zdá, že vnitřní (podvědomý) hodnotový žebříček mají klienti nastavený poměrně příznivým způsobem. Na prvních příčkách

²⁶ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

v průměru uvádějí hodnoty „já – jaký bych chtěl být“, „láska“ a „zábava“. Na posledních příčkách jsou oproti tomu „nuda“, „smutek“ a na úplně posledním místě „tvrdé drogy“.

- Klienti pracovníkům klubů vesměs důvěřují a jsou v klubu spokojeni. Většina klientů považuje pracovníky za spravedlivé a věří jim. Ukazuje se ale, že pokud zažívají šikanu přímo v klubu, svěřují se pracovníkům pouze ve dvou třetinách případů.
- Převážná většina klientů uvádí, že klub pomáhá (96%) a převážná většina lidí v klubu se chová přátelsky (92%).²⁷

²⁷ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

4. Výchovná a sociální práce v NZDM

4.1. Socializace a komunikace

Období dospívání je klíčovou etapou. Je to období, kdy dochází k vytváření a formování postojů a názorů na sebe a své okolí. Dochází k tvorbě vlastní identity. Podle Klímy (2005) je dokonce hlavním vývojovým úkolem mládeže právě tvorba identity. Toto období, které bychom také mohli nazvat obdobím socializace, bohužel v mnoha případech, probíhá formou střetů, i když by měla být upřednostňována tvořivost a aktivita.

Socializace dětí mládeže je nepřetržitou interakcí a komunikací mezi jedincem a komunitou v níž žije, ale i stálým hledáním vlastní identity. Socializaci můžeme chápat jako proces vzájemného působení a rozporů, kterými se odehrává mezi nároky ale i možnostmi společnosti na jedné straně a reálnými potřebami, zájmy a možnostmi jednotlivců či určitých sociálních skupin na straně druhé. Právě rozpor procesu socializace a konfliktů vztahů mezi společenským světem zakotvených dospělých a světem hledajících se mladých lidí přináší pedagogice nové výzvy.²⁸

Hlavním úskalím výchovné a sociální práce s tzv. rizikovou mládeží je první lidské setkání a interakce. Navázání kontaktu je nejen nezbytnou podmínkou, ale samo o sobě i významnou cílovou hodnotou specializované odborné činnosti, kterou můžeme pojmenovat kontaktní práce nebo také nízkoprahově organizované působení.²⁹

Pro sociální výchovnou činnost je zásadní metoda rozhovoru. Rozhovor je východiskem i pro některé další metody (mediace, animace, inscenační a skupinová činnost). Může mít různý účel, např. diagnostický, výchovný, poradenský, terapeutický. Je to dorozumívání dvou či více osob, sdělování poznatků a sdílení pocitů, které vytvářejí most, po němž se k sobě dostávají někdy zcela rozdílné vnitřní světy zúčastněných (in Matoušek 2003). Aby rozhovor plnil v praxi uvedené účely, musí být sociální pedagog vybaven především schopností naslouchat. Sociálně pedagogický přístup dává přednost otevřeným otázkám, které poskytují vychovávanému větší prostor k vyjádření jeho pocitů. Sociální pedagog by se v průběhu rozhovoru neměl nechat vyprovokovat, nesmí skákat do řeči, snižovat se k ironii apod.³⁰

²⁸ KLÍMA, P. (2005) Děti a mládež v obtížných životních situacích, str. 356–357.

²⁹ KLÍMA, P. (2005) Děti a mládež v obtížných životních situacích, str. 370.

³⁰ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 174.

4.2. Formy nepříznivých sociálních situací, které uživatelé služby zažívají

Z úhlu pohledu sociální prevence a předcházení sociálnímu vyloučení lze pracovat s tezí, že: „Dospívání lze samo o sobě hodnotit jako období vývoje osobnosti se zvýšenou možností vzniku rizikového chování.“ Přitom se NZDM snaží oslovit ty skupiny dětí a mládeže, které vykazují právě zvýšená rizika, a tedy se mohou nacházet v konfliktních společenských situacích, nebo v omezujících životních podmínkách, případně zažívat aktuální obtížnou životní událost. Tyto tři formy nepříznivých sociálních situací lze dále specifikovat:

1) Konfliktní společenské situace

Situace, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami. Příkladem mohou být:

- projevy šikany, drobná kriminalita, vandalismus, násilné projevy
- útek z domova či z jiného přístřeší, záškoláctví
- generační konflikty, konflikty v místní lokalitě
- zneužívání návykových látek, rasismus, trestní stíhání
- pohlavní zneužívání
- domácí násilí

2) Obtížné životní události

Situace, v nichž se člověk těžko orientuje a které jsou obtížně řešitelné vlastními silami. Příkladem mohou být:

- rozpad rodiny, partnerské problémy rodičů
- komplikace spojené se sexuálním debutem
- selhávání ve škole či v zaměstnání, problémy s volbou školy a povolání
- rozpad vlastních partnerských vztahů, partnerské problémy
- obtíže při získávání obživy, zajištění bydlení,
- těhotenství u dospívající dívky
- pohlavní zneužívání
- další obtížné události v rodině, ve škole a mezi vrstevníky

3) Omezující životní podmínky

Život v prostředí, které způsobuje omezení psychosociálních dovedností, především v nepříznivém prostředí rodinném a sociálním:

- neschopnost adaptace, neschopnost navázání vztahů

- absence zájmů, absence citlivosti, pocit odcizení, pocit zneschopnění
- pasivní životní stereotypy
- malé možnosti k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech³¹

4.3. Obsah služby NZDM – rozdělení činností

V praxi poskytovatelů této sociální služby se setkáváme s rozdělením činností na pobyt v zařízení, sociální služby (výkony sociálních služeb), preventivní, výchovné a pedagogické programy, volnočasové aktivity. S tímto rozčleněním a zejména s výkony sociálních služeb se setkáváme také ve statistikách a evidenci činnosti zařízení. Čísla, které je zařízení schopno doložit, ukazují efektivitu jednotlivého programu. Je dobrou praxí sledovat četnosti v níže uvedeném členění.³²

Kontaktní práce

Způsob a metoda práce, pomocí které vytváříme prostor a situaci pro realizaci drobných individuálních plánů – cílených intervencí. Jde o vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétního výkonu (činností a služeb). Jedná se o specifický druh kontaktu s uživatelem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s uživatelem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Kontaktní práce má nejčastěji podobu rozhovoru v přirozeném prostředí uživatele (např. v kontaktní místnosti, na ulici, v klubu).

Situační intervence

Sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.

Informační servis uživateli

Poskytování specifických informací pracovníkem uživateli, nejlépe v kontaktní místnosti. Informační servis je prováděn ústní formou, může být doplněn také písemnou formou – letáky, vytištění údajů. Tématicky mohou být informace

³¹ KLÍMA P., HERZOG A., KUNC S., RACEK J., ZAHRADNÍK M. (2010) Kontaktní práce. str. 322.

³² KLÍMA, P. (2005) Děti a mládež v obtížných životních situacích, str. 325.

zaměřeny na základní instrumentální témata (např. škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata – dle dohody s uživatelem.

Poradenství

Odehrává se formou rozhovoru s uživatelem nejlépe v samostatné místnosti, obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování schopností uživatele problémy řešit. Poradenství v NZDM se nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní a jiné.

Krizová intervence

Jde o pomoc v krizi, čili řešení krizové situace, vzniklé v životě uživatele. Jde o diagnosticko–terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o pozorování chování uživatele s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervencí zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence obsahuje také návrh opatření. Rozsah intervence závisí na tom, zda pracovník je kvalifikován pro krizovou intervenci. Pracovník bez kvalifikace poskytne uživateli v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka (eventuelně doprovodem).

Zprostředkování dalších služeb (doprovod)

Jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele

Jedná se o intervence realizované pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují uživatelův život. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím uživatele (nejlépe za jeho přítomnosti).

Případová práce

Jedná se o dlouhodobou individuální práci. Případová práce se děje plánovaně, při zachování tohoto postupu:

- společné vydefinování kontraktu
- vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu
- vedení dokumentace, s kterou je uživatel obeznámen
- pravidelné revize kontraktu s uživatelem (zda se naplňuje kontrakt)
- práce je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec

- konzultace vedení případu uživatele na intervizních a supervizních setkáních týmu
- pravidelná reflexe

Skupinová práce / práce se skupinou

Cílená aktivita poskytovaná skupině uživatelů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností. Je časově (prostorově) ohraničená.

Práce s blízkými osobami

Informační servis, poradenství poskytované blízkým osobám uživatele (rodiče, přátelé, kamarádi), realizované pouze se souhlasem uživatele.

Pobyt v zařízení

Rozumí se jím pobyt uživatele bez čerpání dalších služeb. Uživateli je poskytováno teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku, základní zázemí, základní a složitější volnočasové aktivity. Zároveň je uživateli umožněna realizace osobních aktivit.

Volnočasové aktivity

Jde o aktivity, poskytující náplň volného času uživatelů, které nespadají do jiných výkonů NZDM. Existuje tato hierarchie aktivit:

- Základní jednoduché instrumentální aktivity, které uživatel realizuje z vlastní vůle a vlastní aktivitou, pracovníci je pouze zprostředkovávají (např. zapůjčí vybavení). Jedná se např. o poslech hudby, kreslení v běžných prostorách klubu, pouštění filmu, který si uživatelé sami vybrali.
- Složitější volnočasové aktivity, které realizuje uživatel z vlastní vůle a vlastní silou. Pracovníci je pouze zprostředkují nebo poskytnou podporu (návodnou pomoc), aby je uživatel mohl smysluplně využívat. Tyto aktivity jsou vytvářeny na základě zájmu a potřeb uživatelů a s jejich spoluúčastí. Jedná se například o hudební zkušebnu, výtvarnou dílnu, počítačovou místnost. Tyto aktivity mohou uživatelé vykonávat samostatně, bez instruktáže pracovníka.
- Akce, které iniciovali sami uživatelé, a u jejich realizace dochází ke kooperaci mezi uživateli a pracovníky. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností uživatelů a jejich seberealizaci.
- Akce, které slouží ke zpestření rutiny (každodennosti) klubu nebo k propagaci zařízení – koncerty, turnaje, výjezdní akce atd. Přípravují je

sami pracovníci klubu, a pokud je to možné, zapojují do realizace uživatele.

- Dílny – pravidelné či nepravidelné akce, na nichž je zajištěn lektor (interní nebo externí) pracovník. Uživatel může dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit.

Preventivní, výchovné a pedagogické programy

Jde o speciální programy vytvořené dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality. Preventivními programy jsou myšleny tzv. programy specifické prevence.

Může se jednat například o program prevence zneužívání toluenu, program prevence gamblerství, program prevence sexuálního zneužívání, preventivní programy obsahují předávání informací (ústně, nástěnky, letáčky), besedy pro uživatele, probírání a nabízení tématu při kontaktní práci, program rozvoje schopností a dovedností důležitých pro vstup na ZŠ (pro děti starší 6 let, kterým byl odložen zápis na ZŠ).

Jednorázové či příležitostné programy

Diskuse, beseda, komponovaný pořad a podobné aktivity realizované v zařízení buď interními, nebo externími pracovníky. Lze vykázat např. jako: skupinová práce, informační servis, kontaktní práce.

Dlouhodobé programy

Programy především obsahují předávání specifických znalostí, nácvik specifických dovedností a chování. Mají vytvořenou samostatnou strukturu v rámci provozu NZDM (program, cíle, cílová skupina, evaluační mechanismy). Součástí je evaluace výsledků. Jejich uplatňování probíhá prostřednictvím standardních výkonů NZDM, především: kontaktní práce, situační intervence, informační servis uživateli, poradenství, besedy, diskuse, komponované pořady.

Doučování školní či mimoškolní látky

Základní formou je doučování individuální. Doučování skupiny lze realizovat pouze na základě velmi specifických potřeb cílové skupiny a lokality (např. v sociálně vyloučených lokalitách, kde chybí další zařízení v rámci sítě služeb). Doučování může být dlouhodobé (např. pravidelná pomoc s přípravou na reparať) nebo krátkodobé (asistence s domácí úlohou). Rozvoj kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků aj. (např. hygiena, schopnost hospodařit s penězi apod.).^{33 34}

³³ KLÍMA P., HERZOG A., KUNC S., RACEK J., ZAHRADNÍK M. (2010) Kontaktní práce. str. 325.

5. Druhy profesí v NZDM

V NZDM najdeme tyto tři základní profese: sociální pracovník, pracovník v sociálních službách a sociální pedagog. V nízkoprahových klubech mohou také pomáhat dobrovolníci.

5.1. Sociální pracovník

Výkon sociálních služeb vyžaduje nejen profesionální sociální práci, ale i práce obslužné poskytované jinými profesemi, např. ošetrovatelkami, nebo i nekvalifikované práce. Profesionální sociální pracovníci obecně poskytují informace a rady, zastupují, pracují s klienty a poskytují jim obdobné odborné služby. Odbornost sociálního pracovníka se vyznačuje tím, že je schopen se znalostí základů sociologie, psychologie, zdravotní péče, práva a soudní politiky diagnostikovat konkrétní potřeby konkrétního člověka a navrhnout řešení. Sám však neposkytuje psychologické, zdravotní, právní nebo jiné specifické odborné služby, ale odkazuje klienta na příslušné odborníky – psychologa, právníka apod.³⁵

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. definuje sociálního pracovníka takto:

§109 Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.

§110 (1) Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona. (4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu 40) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální

³⁴ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

³⁵ MATOUŠEK, O. a kol.: (2007) Základy sociální praxe. 179–180.

péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu 41),

c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),

d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1996.³⁶

5.2. Pracovník v sociálních službách

Pracovník v sociálních službách vykonává:

1) přímou obslužnou péči o osoby spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb;

2) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků až po jejich fixaci, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění asistenční služby a osobní asistence;

3) pečovatelskou činnost spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistází pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti v územním celku.

³⁶ MPSV, Zákon o sociálních službách. Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách, mpsv.cz, 2005.

Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je odborná způsobilost, bezúhonnost a zdravotní způsobilost: ad 1) základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 150 hodin; ad 2) střední vzdělání nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 200 hodin; ad 3) základní vzdělání, střední vzdělání, střední odborné vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání.³⁷

5.3. Sociální pedagog

S. Kvapilová definuje sociální pedagogiku především jako teorii životní pomoci ohrožené mládeži (Kvapilová in Kraus, 1996). Sociální pedagogika má charakter transdisciplinární a výrazně integrující. Z pohledu životní praxe soustřeďuje a dále rozvíjí teoretické poznatky pedagogických, společenských, ale i vědomostních disciplín. Má blízko především k sociologii, ale také k antropologii, k psychologii, politologii i teologii, právním a medicínským oborům.³⁸

Sociální pedagog hledá optimální formy výchovného působení tak, aby kompenzoval deficity integraci dané osobnosti a stabilizoval ji. Tato pomoc se děje poznáváním osobnosti, její výchovy, vztahů a způsobu komunikace; analýzou problémů z hlediska jejich charakteru, vlastností a vztahů; nabídkou jiných vztahů (Bakošová 2005 in Kraus).³⁹

Rozhodující součástí sociální výchovy je naučit mladé lidi převzít osobní odpovědnost za vlastní jednání. Sociální výchova má přispět k posílení schopnosti mladých lidí řešit konflikty bez agrese, nenásilným způsobem, vypořádat se s těžkostmi konstruktivním způsobem, tedy nevolit v problémových situacích únikové strategie (alkohol, agrese). U těchto mladých lidí je důležité podpořit takové způsoby seberealizace, uvolnění nahromaděné energie a využívání volného času, které jsou společensky přijatelné a žádoucí. Sociální výchova se zaměřuje na to, aby v klientech podporovala rozvoj osobních schopností, jež prospívají klientovi i celé společnosti.⁴⁰

Každou profesi lze charakterizovat z několika hledisek. Pro pomáhající profese, a platí to i pro sociální pedagogiku, jsou nepochybně nejdůležitější hlediska psychologická a sociologická. Psychologický aspekt sleduje individuální charakteristiky

³⁷ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

³⁸ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 52.

³⁹ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 136.

⁴⁰ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 184.

a osobnostní předpoklady sociálního pedagoga pro úspěšný výkon profese a psychologické otázky přípravy na ni. Sociologický aspekt zahrnuje problematiku společensko–ekonomické, kulturní a politické podmíněnosti vzniku, významu a působení (a případně zániku) profese; jádrem zájmu je oblast vztahů, které ovlivňují přípravě na toto povolání a společenské souvislosti jeho naplňování v praxi. P. Klíma charakterizuje sociálního pedagoga jako specializovaného odborníka vybaveného teoreticky, prakticky a koncepčně pro záměrné působení na osoby a sociální skupiny především tam, kde se životní způsob a praxe těchto jednotlivců či sociálních skupin vyznačuje destruktivním či nekreativním způsobem uspokojování potřeb a utváření vlastní identity (in Klíma, 1993).⁴¹

Mozaika činností sociálního pedagoga je velmi široká a pestrá, aktivity jsou svým způsobem neopakovatelné a stále se objevují nové, tvořivé a původní. Činnosti vyžadující plnou kreativní aktivitu se střídají např. s vykonáváním noční služby v některém z výchovných zařízení apod. v proporcionalitě přímé a nepřímé výchovné práce (podle typu zařízení a pracovního zařazení) jsou značné diference.

Pracovní činnosti sociálního pedagoga mají souhrnně povahu:

1. výchovného působení ve volném čase (nabídka hodnotných volnočasových aktivit),
2. poradenské činnosti vykonávané na základě diagnostiky a sociální analýzy problému a životní situace nebo výchovného prostředí, v němž se vychovávaný nachází,
3. reedukační a resocializační péče i terénní práce (depistáže, screening).

Náplní činnosti sociálního pedagoga je také často spolupráce s rodiči nebo s jinými pedagogickými pracovníky, dalšími odborníky a sociálními pracovníky; věnuje se pochopitelně i organizačním a manažerským aktivitám, vytváří koncepce, podílí se na různých projektech, na tvorbě metodických materiálů nebo se zúčastňuje výzkumných záměrů.

Z uvedeného vyplývá, že musí disponovat příslušnými kompetencemi, tj. splňovat požadavky, které s sobě zahrnují určitou výbavu vědomostí, jisté spektrum praktických (sociálních dovedností a určitou profesionálně–etickou identitu.

- a) V prvé řadě lze předpokládat vědomosti širšího společensko–vědního základu (obecné pedagogiky, psychologie, sociologie, filozofie) včetně vědomostí biomedicínckých (biologie člověka, somatologie, zdraví a nemoc) a poznatků

⁴¹ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 198.

z oblasti sociální politiky, práce a práva. Vědomostní výbava musí dále zahrnovat speciální znalosti (sociální pedagogika, pedagogika volného času, metody sociálně-výchovné práce, teorie komunikace, organizace a řízení výchovy ve volném čase). Vědomostní profil doplňují poznatky z oblasti managementu, personalistiky a případně i některé zájmové oblasti.

- b) Pokud jde o dovednosti, základem je bohatá výbava v sociální komunikaci a diagnostice (prostředí i jedince), pracovník musí umět vést dokumentaci, využívat metod sociálně-pedagogické prevence i terapie, ale také asertivně řešit problémy, tvořit projekty a využívat kompetencí ve sféře určitých zájmů.
- c) K této vědomostní a dovednostní výbavě je třeba připojit určité vlastnosti osobnosti a to nejen psychické. Důležité jsou totiž i jisté fyzické předpoklady. Jako specifické požadavky na psychiku lze uvést především vnímavost pro různé životní situace, různá prostředí, celkovou vyrovnanost emocionální stabilitu, schopnost sebekontroly. Podstatné jsou také morální požadavky. Výzkumy ukazují, že na pomáhajících profesích se cení nejvíce vlastnosti projevující se ve vztahu ke klientovi: empatie, trpělivost, vlídnost, sociální kompetence (Kraus in Kopřiva, 1995) sociální pedagog se neobejde bez kreativity, originality a celkové aktivity.⁴²

5.4. Dobrovolník

Fenomén pomoci je těsně spjat s dobrovolnictvím. Pomáhání vychází z altruistických potřeb člověka. Jeho základem je nezištná láska k bližnímu bez nároků na odměnu. Z hlediska sociální pedagogiky definujeme pomoc jako aktivní účast při řešení konkrétní životní situace, a to s konkrétním cílem, který vyplývá z daného ohrožení či nouze. Je to soubor činností, kterými se snažíme kompenzovat odhalené nedostatky tj. aktivizovat člověka a pomáhat mu zajistit sociální i psychickou stabilitu a sociální nezávislost. Jinými slovy, zkvalitnit jeho život.

Tak, jak narůstá počet lidí, kteří se ocitají v tísní, vzrůstá i význam pomoci a pomáhajících profesí. Doba označovaná za postmoderní přinesla významné změny v celém našem životě. Společnost je značně pluralitní, výrazně sociálně diferenciovaná

⁴² KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 199.

a značně individualizovaná. V takovém světě není jednoduché se orientovat a dostat stále se zvyšujícím nárokům a požadavkům. A proto je dost těch, kteří selhávají.⁴³

Při práci s rizikovou mládeží mohou mnoho vykonat i zaškolení dobrovolníci. Musí však mít za sebou někoho zkušeného, kdo je vede; jinak by mnozí z nich uvázli ve slepých uličkách, do nichž je zavádí nepředvídané či neobvyklé chování jejich klientů.⁴⁴

Dobrovolník je člověk, který bez nároků na finanční odměnu poskytuje svůj čas, energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí a společnosti (Tošner, Sozanská, 2002 in Kraus). Dobrovolníci zastávají v organizacích nejrůznější pozice (od pomocných prací až k vysoce odborným a odpovědným). Záleží to na jejich věku, vzdělání, zkušenostech, časových možnostech, zájmu a rovněž na potřebách organizace.⁴⁵

⁴³ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 135.

⁴⁴ MATOUŠEK, O.; KROFTOVÁ (1998) Mládež a delikvence. str. 257.

⁴⁵ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 138.

6. Role pracovníků NZDM a nároky na ně

6.1. Etický rozměr výchovné a sociální práce v NZDM

Etika nebo také teorie morálky je jednou z tradičních a základních filozofických disciplín – jedná se o disciplínu praktické filozofie a oblastí jejího zkoumání je morálka a morální normy. Etika se zaměřuje na zkoumání a odhalování hodnot a principů, jež usměrňují konání a jednání sociálních aktérů ve chvílích, kdy mají možnost se rozhodovat na základě svobodné, autonomní vůle. Ve vztahu k sociální práci ovšem nevnímáme etiku jako abstraktní filozofickou disciplínu, ale zajímá nás konkrétní přesah a dopad etického uvažování na každodenní praxi pracovníka.

Sociální práci a etiku v zásadě spojují dva rozměry téhož problému – etika přichází s nárokem, aby lidské jednání „nějak vypadalo“, aby sneslo měřítko určitých obecně platnějších morálních hodnot; sociální práce zase reaguje na konkrétní zakázku a požadavky určité společnosti, komunity – etika a sociální práce se tedy protínají ve chvíli střetu obecného požadavku na kvalitu jednání (etika) a požadavku plnění společenské zakázky (sociální práce). Kvalitní výkon práce v NZDM nemůže pomíjet etické oblasti práce s klientem. Z tohoto důvodu je nedílnou součástí metodických postupů NZDM, které musí mít každé zařízení, i kapitola poskytující základní vodítka při každodenním rozhodování jejich pracovníků. NZDM v ČR se zpravidla řídí Etickým kodexem České asociace streetwork.⁴⁶

Etický kodex České asociace streetwork

Etický kodex pro nízkoprahové sociální služby (terénní programy, kontaktní centra a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež) vychází z etického kodexu sociálních pracovníků, se zaměřením na sociální pracovníky KC, NZDM a pracovníky terénních programů (dále jen sociální pracovník). Jedná se o obecný dokument, který je závazným pro všechny členy asociace.

1. Etické zásady obecně

1.1 Nízkoprahové sociální služby jsou založeny na hodnotách demokracie a lidských práv, které jsou vyjádřeny v Listině základních práv a svobod. Dále se řídí zákony České republiky.

1.2 Sociální pracovník ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci,

⁴⁶ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1.3 Mezi základní hodnoty řadíme práva jedinců na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii. Tyto principy se uplatňují v profesním přístupu pracovníků.

1.4 Právo každého jedince na seberealizaci v rámci programu je nezpochybnitelné, pokud nedochází k omezení takového práva u druhých osob.

1.5 Zařízení usiluje o vysokou odbornou úroveň, přičemž poskytuje pouze takové služby, které naplňují standardy vztahující se k nízkoprahovým sociálním službám.

1.6 Nezbytnou podmínkou etického přístupu je dobrá vůle pomáhat na základě znalostí, dovedností a zkušeností jednotlivcům, skupinám a komunitám při jejich rozvoji a při řešení konfliktů se společností.

1.7 Profesní odpovědnost (v rámci pracovně právního vztahu) má prioritu před osobními zájmy.

2. Etické zásady ve vztahu ke klientům

2.1 Pracovník respektuje uživatele služeb jako partnera se všemi právy a povinnostmi, včetně zodpovědnosti za svůj život.

2.2 Pracovník jedná tak, aby nebyla poškozována důstojnost a lidská práva uživatelů služeb.

2.3 Pracovník přistupuje se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace ke všem uživatelům služeb.

2.4 Pracovník shromažďuje pouze informace nezbytně nutné pro poskytování služeb. Chrání klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se vztahují k uživatelům služeb.

2.5 Pracovník předchází závislosti uživatele na službě.

3. Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli

3.1 Pracovník plní odpovědně povinnosti vyplývající ze závazků k svému zaměstnavateli.

3.2 Pracovník se podílí na vytváření prostředí, které umožňuje naplňování zásad tohoto kodexu.

3.3 Pracovník se podílí na ovlivňování pracovních postupů s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb.

4. Etické zásady kolegiality

4.1 Pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované služby.

4.2 Pracovník respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborníků. Přípomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

5. Etické zásady odbornosti a povolání

5.1 Pracovník dbá na udržování a zvyšování profesní prestiže. Upozorňuje vhodným způsobem na prokazatelně nekvalitní a neodborné poskytování služeb.

5.2 Pracovník se usiluje o zvyšování odborné úrovně své práce a celoživotní prohlubování kvalifikace.

5.3 Pracovník si je vědom profesních hranic.

6. Řešení etických otázek

6.1 Pracovník reflektuje etické otázky spojené s výkonem profese. Usiluje o jejich řešení za využití standardních prostředků. Závažné etické otázky postupuje k řešení v rámci externí supervize. Každý člen týmu má mít možnost diskutovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci se všemi stranami, kterých se problém týká.⁴⁷

6.2. Vztah klient–pracovník v pomáhajících profesích

V pomáhajících profesích nevyhnutelně dochází k většímu prolnutí klientova a pracovníkova světa než při jiných druzích práce. Kromě formálně definované role klienta, zapadající do pracovníkovy sféry „pohybu sebezprodloužení“, aktivuje klientova přítomnost v poli zájmu pracovníka i jiné pracovníkovy potřeby. V kontextu pracovníkova osobního příběhu může být klient „zástupcem“ reálné osoby, s níž měl nebo má pracovník těžkosti (např. klient s delikventním chováním je ztotožněn s bratrem pracovnice, která za něj v dětství cítila odpovědnost, protože se rodiče rozvedli, matka rodinu opustila a pracovnice matku začala nahrazovat; klient–dítě s mentálním postižením – je ztotožněn s vlastním, rovněž postiženým dítětem). Aktivace léto sféry má známé výhody – dává práci silný osobní motiv, i známé nevýhody – klient je využíván k řešení pracovníkova osobního problému. Klient může být vnímán také jako bližní, jako někdo, koho je třeba zahrnout do křesťanské lásky. Podobnou funkci může mít u nekřesťanů ideál sociální spravedlnosti. Výhodou

⁴⁷ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

pro práci s klienty je to, že se aktivují ušlechtilé, neosobní motivy, a nevýhodou to, že klient může být nucen k „přestupu na víru“.⁴⁸

Obecně jsou pomáhající profese přitažlivé pro lidi, kteří mají velmi silnou rodičovskou složku osobnosti. Někteří psychoanalytici soudí, že je to zejména mateřská složka osobnosti (a to i u mužů), která motivuje k pomáhajícímu, podpůrnému postoji. Mnohokrát už bylo různými průzkumy ověřeno, že řada lidí pracujících v „pomáhajících profesích“ zažila v dětství nebo mládí nějaké trauma, které má zřejmý vztah k jejich volbě profese. Jejich rodič mohl v rodičovské úloze selhávat. Nebo byl vážně a dlouhodobě nemocný. Nebo se starší sourozenec dopustil kriminálního činu, který zanechal stopy na všech členech rodiny. Nebo jeho vlastní dítě, na něž je silně vázán, právě dospíváním prochází a odmítá ho. Samozřejmě i člověk, který nemá děti, si může „adoptivní děti“ opatřit v instituci, jež se zabývá rizikovou mládeží, v podobě klientů. U nezanedbatelné části profesionálů v pomáhajících profesích je volba povolání pokusem o kompenzaci staršího nebo aktuálního traumatu.

K pomáhajícím profesím mají blízko lidé křesťansky orientovaní – pomáhat bližnímu je jedním z ústředních přikázání mnoha náboženství. Když takto orientovaní lidé pracují s rizikovou mládeží, mají někdy nemalé obtíže s akceptováním jejich „temných sklonů“ a nevybíravých způsobů, protože jejich vlastní temné sklony – tj. to, čemu Jung říkal „Stín“ – jsou zatlačeny do hloubky nevědomí.

Konečně může být práce s rizikovou mládeží přitažlivá pro lidi, kteří mají výhrady ke světu „normálních dospělých“, neboť jim umožňuje zdržovat se ve světě adolescentů, v němž je víc bezprostřednosti, otevřenosti a solidarity než např. ve světě obchodu a politiky, který je „samá přetvářka“, „nesmyslný konzum“, „bezohledné ničení přírody“ atp.⁴⁹

6.3. Vztah klient–pracovník v NZDM

Základním předpokladem efektivní sociální práce s dětmi je vstřícnost pracovníka vůči dětem a mládeži, jeho důvěryhodnost, neautoritativní vystupování, schopnost komunikovat a udržovat vztah. Pracovník však nemůže se skupinou zcela splynout, musí si udržovat zvláštní postavení a musí umět hlídat meze, jež by skupina ve svých akcích neměla překračovat. Tento styl práce je v mnohém protikladný

⁴⁸ MATOUŠEK, O. a kol. (2005) Sociální práce v praxi. str. 24.

⁴⁹ MATOUŠEK, O.; KROFTOVÁ (1998) Mládež a delikvence. str. 250.

byrokratickému stylu práce sociálních pracovníků rozšířenému u nás za časů reálného socialismu a leckde přežívajícímu.

Na druhé straně by pracovník klientům neimponoval, kdyby se jim příliš podbízel. Pro tuto práci se nejlépe hodí člověk věkem a hodnotovou orientací blízký mladým lidem, s nimiž má pracovat. Proto musí být pracovník dobře orientovaný ve všem, na co může narazit – počínaje problematikou drog, AIDS, rodinného práva, trestního práva, nároků na sociální dávky, fungování různých státních a nestátních institucí atp. Navíc u některých klientů trvá dlouhou dobu (i měsíce), než se ukáže, v čem je jejich problém.

Pracovník NZDM je, stejně jako například streetworker, neustále v konfliktu loajalit (má např. stejně jako každý jiný občan povinnost oznámit trestný čin, čímž může přijít o dlouho budovanou důvěru u svých klientů), potřebuje víc než jiný profesionál působící v sociální oblasti pravidelnou supervizi. Dilema související s oznamovací povinností obvykle pracovník řeší předběžným avizováním toho, že o případné trestné činnosti svých klientů nechce nic vědět, a osvětou o trestnosti těch činů, o nichž se domnívá, že by je jeho klienti mohli páchat.⁵⁰

Pracovníci v NZDM nemají žádné kontrolní mechanismy, na rozdíl například od kurátorů, vychovatelů atp. Proto musí být vztah založen především na důvěře, porozumění, účasti a podpoře. Pomoc může mít charakter poskytování opory (ochota naslouchat, zaujmout neodsuzující empatický postoj, snaha o stabilizaci, navozování atmosféry důvěry); výchovně–vzdělávacího působení (vysvětlování příčin, souvislostí a možností řešení dané situace, uvádění příkladů motivujících k následování, přinášení nových aktuálních informací souvisejících s daným problémem); poradenský (společenské hledání možných konkrétních postupů řešení na základě předcházející analýzy příčin a souvislostí a případné kontaktování dalších institucí a organizací, které by mohly k řešení problému přispět, například úřady práce, pedagogicko–psychologické poradny apod.)⁵¹

Člověk, který pracuje s rizikovou mládeží, má být podle některých autorů terapeutickou „rodičovskou postavou“, podle jiných autoritou typu vůdce party. Ti, kdo ospravedlňují koncept terapeutické rodičovské postavy, žádají, aby pracovník svou dovedností vcítit se do klienta korigoval výsledky nepříznivého učení, jež proběhlo v nefunkční či neexistující původní rodině, a aby zároveň klientovi dokázal efektivně určovat hranice dovoleného chování. Ti, kteří propagují vrstevnickou

⁵⁰ MATOUŠEK, O.; KROFTOVÁ (1998) Mládež a delikvence. str. 199 – 200.

⁵¹ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 137.

autoritu, soudí, že pracovník má mít ke klientovi přátelský postoj a sloužit mu jako identifikační model. Teoreticky bychom mezi oběma postoji k rizikové mládeži mohli konstruovat jakési „optimum“, této snahy se však rovnou vzdáme ve prospěch vícerozměrného a pro praktickou práci s mládeží přiměřenějšího modelu terapeutického vztahu. Každý, kdo je s dospívajícími konfrontován jako rodič, vychovatel nebo terapeut, má zkušenost, že jednou mladý člověk potřebuje být umravňován, někdy postižen sankcemi, jindy potřebuje dodávat sebevědomí, jindy zase potřebuje být dotlačen ke společensky přijatelným způsobům, v jiných situacích může být dospělému rovnocenným partnerem, a někdy dokonce i vzorem, protože je přímočařejší a otevřenější, než obvykle dospělí bývají. V kontaktu s rizikovou mládeží jde o poměr těchto složek, o jejich dávkování, o jejich situační přiměřenost a o jejich přiměřenost klientovým individuálním potřebám. Kdybychom měli stanovit priority, postavili bychom na první místo pracovníkovu angažovanost, na druhé jeho pružnost a na třetí sebekontrolu. Zcela jistě je nejčastějším druhem úpadkové podoby práce s rizikovou mládeží pouhé umravňování, akcent položený jen na pravidla a kázeň.⁵²

U profesionálních služeb se předpokládá, že budou založeny na objektivních potřebách klienta a vykonávány nezávisle na osobních pocitech, které profesionál může mít ve vztazích ke svým klientům. Profesionál nabízí „objektivní“ diagnózy. Klient očekává, že mu profesionál otevřeně odhalí i potencionálně nepravděpodobné věci, které se jej dotýkají; od profesionála se v rámci jeho smluvních povinností očekává nezaujatost a odmítání morálních posudků v záležitostech, které může osobně prožívat při klientových odhalení. Profesionální vztahy spočívají na vzájemné důvěře mezi profesionálem a klientem. K profesionalitě neodmyslitelně patří: a) vysoká obecně teoretická úroveň sdružená se souborem odborných znalostí, b) nezávislost odborného posouzení potřeb klientů, c) schopnost obrany proti diletantům, kteří usilují o suplování odborných výkonů a činnosti profesionálů, d) vytváření odborných asociací, e) stanovení etického kodexu, f) rozvinutý systém vnitřní kontroly, který současně zaručuje objektivní a autonomní posouzení výkonu.⁵³

Sociální práce v NZDM nebo třeba na ulici je fyzicky i psychicky natolik namáhavá, že se nedá dělat dlouhodobě; vyžaduje pevné fyzické i psychické zdraví. Výsledky práce jsou na rozdíl od jiných druhů práce s hendikepovanými méně viditelné a hůře hodnotitelné.⁵⁴

⁵² MATOUŠEK, O.; KROFTOVÁ (1998) Mládež a delikvence. str. 252-253.

⁵³ KOŤA, J. (2005) Děti a mládež v obtížných životních situacích, str. 56.

⁵⁴ MATOUŠEK, O.; KROFTOVÁ (1998) Mládež a delikvence. str. 200.

Svou příslušnost k určité skupině, případně k ideologii určitého hnutí mládež demonstruje zejména způsobem úpravy zevnějšku (účesem, oděvem, druhem bot, doplňků), zvláštním jazykem, uctíváním určitých symbolů i druhem preferované hudby, hudební skupiny nebo zpěváka. Ideologie subkultury má logiku v kontextu současných společenských vztahů a zároveň vyjadřuje sociální postoje příslušné skupiny mládeže. Ideologie subkultury mládeže se obvykle inspiruje aktualizovanými ideologiemi z minulosti.⁵⁵

6.4. Nové výzvy

Svět, ve kterém žijeme, se globalizoval, propojil. Základy globálního životního stylu položil rozvoj obchodu, cestování a televize – do každé vzdálené vesnice se dnes dostává obraz stejného životního prototypu. Se zvyšující se uniformitou našeho životního stylu se však objevuje i jev opačný – stále více lidí touží mnohem více než v minulosti prosazovat jedinečnost své národní kultury a jazyka a odmítá cizí vlivy.

Obrovskou měrou se na tvorbě globálního životního stylu podílí celosvětová informační síť – internet. Důležitou úlohu přitom sehrává angličtina a reálie anglicky mluvících zemí, neboť právě anglický jazyk v internetovém prostředí jednoznačně převládá. Angličtina nahrazuje dominující evropské jazyky minulých století, je oficiálním jazykem mezinárodních organizací a neméně důležitá je i skutečnost, že se tento jazyk stal jazykem internacionální kultury mládeže. Drtivá většina textů písní světových hvězd je v angličtině, takže si je zpívají mladí lidé po celém světě, ačkoliv někteří z nich textu ani nerozumějí. Z angličtiny pronikají do národních jazyků termíny spojené s počítačovou a informační technologií, ale i z dalších oblastí, stává se tedy médiem, které významně napomáhá šíření globálního životního stylu po celém světě.

Důsledkem takto probíhající globalizace je také konzumní způsob života, charakterizovaný programovou spotřebou a zábavou. Životaschopnost konzumní společnosti je založena na existenci masmédií, která lidem sdělují na co nového na trhu je potřeba vydělávat, na co se těšit, jak žít. Ve srovnání s tím ustupuje do pozadí tvůrčí způsob života, tedy tvorba hodnot, práce, radost z činnosti, uspokojení z plnění povinností, které jsme přijali za své.⁵⁶ Historickou novinkou je, že cíle bohatších skupin jsou dnes vnucovány mladým i dospělým lidem všech vrstev pomocí všudypřítomných

⁵⁵ MATOUŠEK, O.; KROFTOVÁ (1998) Mládež a delikvence. str. 84.

⁵⁶ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 169.

médií a reklamy.⁵⁷ Riziková mládež v každém státě polarizuje postoje lidí. Veřejnost a většina médií je dnes u nás vůči ní naladěna velmi odmítavě. Nicméně existují lidé, kteří pro tuto mládež mají i dnes a zde pochopení.⁵⁸ Televize je hodnocena jako mocný socializační činitel, ale vysoce kontroverzně: od slov nadšení až po naprosté zavrhování.⁵⁹

Problematika zdravého životního způsobu a jeho utváření úzce souvisí s oblastí prevence sociálních deviací. Zdravý životní styl je tou nejlepší specifickou prevencí, ve které jde o celkové formování osobnosti připravené na všechny složitosti a nástrahy současného světa a života a schopné jim odolávat. Zdravý životní styl posiluje také odpovědnost za vlastní jednání a za utváření optimálního modelu života s duchovním a mravním rozměrem.⁶⁰

⁵⁷ MATOUŠEK, O.; KROFTOVÁ (1998) Mládež a delikvence. str. 85.

⁵⁸ MATOUŠEK, O.; KROFTOVÁ (1998) Mládež a delikvence. str. 249.

⁵⁹ KOŤA, J. (2005) Děti a mládež v obtížných životních situacích, str. 52.

⁶⁰ KRAUS, B. (2008) Základy sociální pedagogiky. str. 172.

7. Nároky na vzdělání a další vzdělávání pracovníků NZDM

Bylo by ideální, kdyby výcvik pro výkon profese probíhal již souběžně se vzděláváním a pokračoval po vstupu do praxe. V bezpečí výcvikové skupiny se začínající pracovník nejnadhěji obeznámí s neuvědomovanými aspekty svého chování, a zvýší tak pravděpodobnost, že později dokáže ubrzdit nevhodné projevy vůči klientům, resp. dát volný průchod svým spontánním reakcím, když si je jist, že z nich klient může profitovat. I velmi sofistikovanými metodami výběru – jež se u nás zatím používají spíše v ekonomické praxi – nelze vyloučit, že se pracovníkem v této sféře stane někdo, kdo se na tuto práci nehodí. Výcvik se těžko obejde bez zpracování pracovníkovy motivace a bez analýzy přímých zkušeností z práce s klienty zejména v prvních letech. Další prevencí profesionálních selhání – kromě již zmíněného zkušenostního výcviku – proto může být průběžná supervize pracovníkovy práce s klienty (kterou potřebují i zkušení a starší pracovníci) a natolik otevřené klima zařízení, které klientům umožňuje okamžitě sdělit odpovědné osobě výhrady k chování určitého pracovníka.⁶¹

7.1. Požadavky na vzdělání pracovníka NZDM

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka či odbornou způsobilost pracovníka v sociálních službách popisují již v kapitole 5. Druhy profesí v NZDM. Zákon o sociálních službách jasně vymezuje úroveň vzdělání u těchto profesí. Povinností je i pravidelné vzdělávání (24h/rok) pracovníků prostřednictvím vzdělávacích kurzů. Vhodné jsou kurzy vycházející z oborového vzdělávání a specializační kurzy typu: krizová intervence, motivační rozhovory, práce s agresí, práce s nemotivovaným klientem apod. Při stanovení vzdělávání je třeba vycházet z potřeb pracovníků a hlavně z aktuální situace v zařízení, z témat, které pracovník s klienty řeší a s kterými potřebují pomoci. Obecně se vyplácí základní znalosti trestního, občanského, pracovního, správního práva, zákony vztahující se k sociálnímu a důchodovému pojištění. Při práci s dětmi a mládeží je dobré znát obecně zákony vztahující se k potřebám cílové skupiny. Potřebné jsou odborné praxe v obdobných

⁶¹ MATOUŠEK, O.; KROFTOVÁ (1998) Mládež a delikvence. str. 251.

programech, kontakt s odbornou veřejností prostřednictvím seminářů, konferencí apod. Neopomenutelnou formou vzdělávání jsou pravidelné intervize (rozebírání klientských témat a hledání nejoptimálnějšího řešení) a supervize (konzultace programu a případů s externím odborníkem). V případě práce s cizinci je třeba udržovat jazykové dovednosti v aktivní formě. Tzn. pravidelné lekce konverzace v daném jazyce s rodilým mluvčím.⁶²

7.2. Vzdělávání v NZDM

NZDM je metoda sociální práce. Ze zkušeností však vyplývá, že jde o specifickou metodu, která vyžaduje kromě základního vzdělání v oboru sociální práce ještě specifické praktické vzdělávání v oboru nízkoprahové sociální práce. Běžné školství vybaví pracovníka znalostmi z oboru sociální práce, systému státní sociální podpory, méně již však praktickými dovednostmi k práci s klienty – uživateli sociálních služeb. Požadavky na vzdělávání v oboru nízkoprahových sociálních služeb vycházejí z organizací a zařízení, které tyto služby provozují. Není v jejich možnostech školit každého nového pracovníka zvlášť. Proto vznikl systém vzdělávání České asociace streetwork, akreditovaného vzdělavatele (č. akreditace MPSV 2011/0678–I).

Příklad sociální pracovník

Jak již bylo uvedeno v jiné kapitole, sociální pracovník vykonává sociální šetření, sociální agendy (řešení hmotné nouze či sociálně právních problémů v zařízeních sociální péče), sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitaci. Předpoklad pro výkon povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Pro ilustraci uvádím základní kurzy, které by měl absolvovat sociální pracovník NZDM.

Oborové minimum

Kurz seznamuje účastníky s pojmoslovím, principy nízkoprahovosti a základními principy práce. Hlavní témata kurzu jsou: Nízkoprahové sociální služby, Cílová skupina nízkoprahových sociálních služeb, Etika a hranice z hlediska nároků na pracovníka v nízkoprahových sociálních službách. Kurz spojuje informační část

⁶² ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

s nácviky k uvědomění si svých dovedností. Je určen pracovníkům, kteří nemají vzdělání v oblasti sociální práce, nebo jsou v oboru sociální práce nováčkem.

Základy nízkoprahových služeb

Kurz obsahuje vzdělávací část (lektorované přednášky a workshopy), výcvikovou část (výcvikové workshopy) a nácvikovou část (zpracování domácích úkolů, stáž). Důraz je kladen na osvojení si metod práce v nízkoprahových službách. Tento kurz zároveň splňuje kvalifikační požadavky na pozici pracovník v sociálních službách. Absolvent by měl mít vědomosti a dovednosti, které mu dovolují poskytovat samostatně službu na pozici kontaktního pracovníka (pracovníka v sociálních službách), měl by mít základní přehled o účelu a smyslu služby ve které je aktuálně zařazen a ostatních typů nízkoprahových služeb. Dále by si měl být vědom svých schopností a také identifikovat směry a nástroje dalšího profesního rozvoje.

Potřeby klientů nízkoprahových služeb

Metody vytváření hypotéz o potřebách, vytváření a zpřesňování zakázky. Cílem kurzu je objasnit účastníkům ústřední úlohu lidských potřeb při vytváření respektujícího, dialogického vztahu s klientem jako základního nástroje poskytování nízkoprahově orientované služby. V rámci setkání interaktivní formou probírají účastníci tyto oblasti práce – kontakty s klientem, které se týkají zjišťování zakázky, hledání skryté zakázky, vytváření hypotéz, konfliktů zájmů (klient, pracovník). Kurz volně doplňuje problematiku individuálního plánování, ale je zaměřen na fáze kontaktu, které vlastnímu individuálnímu plánu předcházejí, tedy na vytváření hypotéz o potřebách a škálování, které provádí pracovník ještě před a v průběhu dojednávání o zakázce a prohlubuje schopnost pracovníka zvědomovat klientovi jeho potřeby a komunikovat je.

Dluhové poradenství a finanční gramotnost

Cílem je praktický exkurs do problematiky předlužení a pochopení životních strategií lidí, kteří jsou tímto fenoménem nejvíce ohroženi. Teoretické bloky, ve kterých jsou představeny příčiny a důsledky předlužení, jsou doplněny praktickými nácviky. Hlavními tématy semináře jsou: smlouvy, dluhové pasti, typologie dluhů a fáze vývoje dluhů, institut oddlužení, úvod do související legislativy (občanský soudní řád a exekuční řád) a dostupné zdroje informací.

Práce s agresivním klientem

Cílem semináře je připravit pracovníky na praktické řešení vypjatých situací a setkání se s agresí ze strany klientů a dalších osob. Kurz se mimo jiné zabývá těmito

okruhy: příčiny agrese a základní typy agrese, zvládnání situace slovní agrese ze strany klienta v nízkoprahovém programu, předcházení a zvládnání fyzické agrese ze strany klienta v nízkoprahovém programu, agresivní neklient (osoba, která se vyskytuje v okolí klienta a pracovníka).

Další vzdělávací programy České asociace streetwork

Česká asociace streetwork, o.s. se dlouhodobě snaží vytvořit systém v oblasti profesního vzdělávání pracovníků nízkoprahových sociálních služeb a terénních programů formou kurzů a seminářů. Nabídka vzdělávacích programů je určena jak začínajícím pracovníkům, tak i pracovníkům pokročilým. Dále je určena pracovníkům s praxí, kteří se chtějí rozvíjet nejen ve své profesi, ale i v osobní rovině formou sebezkušenostního výcviku. Řada krátkodobých seminářů a kurzů pomáhá zase pracovníkům řešit aktuální problémy, se kterými se potýkají ve své praxi. Vzdělávací programy České asociace streetwork jsou určeny všem pracovníkům nízkoprahových služeb případně dalším zájemcům o obor v celorepublikovém působení. Přehled dalšího vzdělávání uvádím v Příloze č. 1 bakalářské práce.⁶³

7.3. Supervize jako celoživotní forma učení

Supervize představuje důležitou oblast profesního růstu. Původně byla běžnou součástí poradenství, psychoterapie a sociální práce. V posledních letech je stále více žádána a oceňována i v dalších oblastech práce s lidmi – pomáhajících profesích, medicíně, školství, výchově, managementu, pracovních týmech, organizacích. Slovo supervize může vyvolávat představu jakési vyšší kontroly, hodnocení. V koncepci integrativní supervize Českého institutu pro supervizi však supervizi rozumíme bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost. Supervizor má být průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací. Supervize může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci, uvolnění tvořivého myšlení a rozvoj nových perspektiv profesního chování. Současně může být supervize také modelem učení. Cílem supervize tak může být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření. Je prokázáno, že prostřednictvím „dominového efektu“ může být dobrá supervize

⁶³ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

prospěšná nejen supervidovanému, ale především jeho klientům, žákům, zaměstnancům atd.⁶⁴

Supervize jako metoda zaměřená na zvyšování kvality a profesionality práce se začala v oblasti pomáhajících profesí rozvíjet v naší republice v 90. letech. Supervizi lze označit za určitou celoživotní formu učení, zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí, kdy důraz je kladen na aktivaci vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí. Namísto hodnocení, striktní kontroly, upozorňování na chyby či jednostranného udílení rad nastupuje vzájemná spolupráce mezi supervizorem a supervidovaným, společné hledání řešení v prostředí důvěry, rozvíjení sebereflexe vedoucí k pochopení neuvědomovaných souvislostí, vztahů, pocitů a jejich odrazu v pracovní činnosti. Tím se supervize hlavní měrou liší od metodického vedení prováděného většinou nadřízenými pracovníky či institucemi, které je někdy za supervizi vydáváno a se supervizí zaměňováno.

Supervize v NDZM je:

- profesně závazné kritérium pro fungování nízkoprahových sociálních služeb
- jeden z hlavních způsobů rozvoje kvality pracovníků i pracovních týmů, který rozvíjí profesionální dovednosti, znalosti a pomáhá utvářet a korigovat postoje ke klientům
- právo pracovníka a i týmů na nezávislou reflexi vlastní práce
- je nezbytná pro poskytování podpory a pomoci při řešení problémů, které pracovníkům vyplývají z mezilidského vztahového kontextu pracovník – klient.⁶⁵

⁶⁴ ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI, Texty na oborovém portálu www.supervize.eu, 2011

⁶⁵ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

8. Kompetence

Podle Z. Šavrdové je kompetence funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese. S týmem spolupracovníků zkonstruovala soustavu šesti základních kompetencí: jde o schopnost (1) rozvíjet účinnou komunikaci; (2) orientovat se a plánovat postup; (3) podporovat klienta a pomáhat mu k soběstačnosti; (4) zasahovat a poskytovat služby; (5) přispívat k organizaci práce; (6) odborně růst. Americká rada pro vzdělávání v sociální práci definuje kompetence širěji: uplatňovat kritické myšlení v práci, pracovat v souladu s profesními etickými principy, profesionálně využívat vlastní osobnost, rozumět různým formám utlačování, znát historii oboru, uplatňovat potřebné znalosti v práci s cílovými skupinami a problémy, rozumět interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy, umět analyzovat vliv sociální politiky na život klientů a umět sociální politiku ovlivňovat, umět hodnotit výsledky výzkumu navrhnout výzkumnou studii, umět hodnotit vlastní činnost a činnost kolegů, umět komunikovat s klienty, kolegy a veřejností, umět poskytovat supervizi, umět pracovat ve struktuře organizace a umět v ní prosadit nutné změny.⁶⁶

Podle Procházký (Procházký 2011) kompetence naznačuje, do jaké míry dokáže k výkonu profese daný pracovník využívat spektra potřebných znalostí a dovedností.⁶⁷ Kompetence definují v Pedagogickém slovníku (Průcha, Mareš, Walterová, 2003) jako soubor profesních dovedností a dispozic, kterými má být vybaven učitel, aby mohl efektivně vykonávat své povolání. Těmito kompetencemi jsou hlavně kompetence osobnostní a kompetence profesní. Přičemž „osobnostní kompetence“ zahrnují podle těchto autorů zodpovědnost, tvořivost, schopnost řešit problémy, týmově spolupracovat, být sociálně vnímavý a reflexivní. Profesní kompetence se vztahují nejen k obsahové složce výkonu profese, ale i ke komunikativnosti, řídicí, diagnostické aj. oblasti pedagogické práce.⁶⁸

⁶⁶ MATOUŠEK, O. (2008) Slovník sociální práce. str. 81.

⁶⁷ PROCHÁZKA M. in VALIŠOVÁ A. a kolektiv (2011) Autorita a proměny jejího pojetí v edukačním prostředí. str. 182.

⁶⁸ PRŮCHA, MAREŠ, WALTEROVÁ, (2003) Pedagogický slovník. str. 103.

9. Kompetence pracovníka NZDM - závěr teoretické části

Z výše uvedených nashromážděných poznatků se na závěr teoretické části pokusím formulovat kompetence ideálního pracovníka NZDM. Pod pojmem kompetence chápu z pedagogického hlediska především: kompetence osobnostní - schopnosti postoje a kompetence profesní (odborné) tj. vědomosti a dovednosti.

Předsunutě před kompetencemi je však třeba nejprve definovat i základní předpoklady: pracovník v NZDM by měl mít věk alespoň 21 let, měl by být v dobrém zdravotním stavu, způsobilý k právním úkonům, bezúhonný, měl by mít dobré životní návyky a dobré sociální vazby. Dále by měl pracovník splňovat požadavky na vzdělání dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

9.1. Osobnostní kompetence

Pracovník NZDM dobře vybavený osobnostními kompetencemi by měl být zodpovědný a pečlivý, měl by umět odolávat zátěži, zvládat práci pod stresem, měl by umět improvizovat, být flexibilní a kreativní, zvládat práci samostatně i v týmu. Pracovník by měl být osobnostně vyzrálý a měl by být schopen dostát morálně zásadám Etického kodexu pro nízkoprahové služby. Měl by mít celkovou vyrovnanou emocionální stabilitu, schopnost sebekontroly, schopnost empatie, měl by být trpělivý, vlídný, schopen porozumění, tolerance, originality a celkové aktivity. Dále by měl řešit konflikty bez agrese, nenásilným způsobem, vypořádat se s těžkostmi konstruktivním způsobem. Také by měl být vnímavý pro různé životní a sociální situace klientů. Pracovník by měl vyznávat hodnoty demokracie lidských práv a jedinečnosti člověka. Měl by mít jasně odmítavý postoj k jevům, jakými jsou rasismus, násilí, užívání návykových látek. Naopak by měl mít neodsuzující otevřený postoj nezávisle na svých osobních pocitech, měl by být ochotný naslouchat, vysvětlovat, motivovat, navozovat atmosféru důvěry. Dále by měl být přirozenou autoritou s charismatem a měl by znát hranice mezi prací a osobním životem.

9.2. Profesní neboli odborné kompetence

Pracovník by měl mít dobrý mluvený i psaný jazykový projev, měl by mít dobré komunikační a prezentační dovednosti, měl by si umět plánovat pracovní čas. Je dobré, aby měl pracovník zkušenosti i s jiným typem nízkoprahové sociální služby (ideálně 2 – 3 roky), nebál se kontaktu, měl dostatek zkušeností, aby s ním bylo obtížné manipulovat a uměl dobře definovat zakázku - potřeby klienta a dokázal s klienty individuálně plánovat. Pracovníkovi by neměla vadit práce, která není společensky i finančně nijak zvlášť ceněná a měl by vědět, „proč tuto práci dělá“. Měl by se orientovat v kultuře a historii národnosti se kterou pracuje a měl by ovládat alespoň základy jazyka etnika, menšiny, se kterou pracuje (pokud tomu tak je). Každopádně by měl ovládat alespoň jeden světový jazyk a práci s počítačem. Měl by mít přehled o subkulturách, ke kterým se klienti hlásí. Orientovat se v jejich přirozeném sociálním prostředí, ale také v místní komunitě. Měl by si být vědom současných trendů v rodině a snažit se poznat z jakého rodinného zázemí klient pochází. Samozřejmostí by měla být schopnost stabilizace nepříznivé životní situace, navození pocitu bezpečí a schopnost vytvořit vzájemnou důvěru. Pracovník by měl sice umět vystupovat jako expert, ale také by měl doprovázet klienta jeho světem k jeho vlastním rozhodnutím. Měl by být schopen řešit etická dilemata sám, případně s poradou kolegů pomocí intervize a supervize. Pracovník by dále měl být schopen žádat o finanční příspěvky, granty, orientovat se v systému sociálních služeb a sociálního zabezpečení, znát zákonné normy a práva svá i klientů. Měl by též aktivně propagovat výsledky své práce a práce organizace, ve které pracuje. Pracovník by měl mít znalosti a dovednosti z oblastí obecné pedagogiky, psychologie, sociologie, filozofie, biologie člověka, sociální pedagogiky, pedagogiky volného času, metod sociálně-výchovné práce, teorie komunikace, organizace a řízení výchovy ve volném čase, managementu, personalistiky, socioterapie a další.

10. Praktická část práce

10.1. Cíle a východiska výzkumu

V teoretické části bakalářské práce je z dostupné literatury sestavený profil kompetencí pracovníka nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Pro lepší názornost jsou dané kompetence rozdělené na osobnostní a profesní (odborné). Praktická část bakalářské práce tyto teoretické poznatky prověřuje přímo u pracovníků NZDM. Výsledkem práce je tedy kompetenční model potvrzený samotnými pracovníky NZDM, který se promítá do doporučení směřujících ke zkvalitnění nabídky vzdělávání pro pracovníky NZDM.

Praktická část bakalářské práce ověřuje následující hypotézy, které se týkají pracovníků NZDM:

1. **Pro většinu respondentů je tato práce jejich prvním zaměstnáním po škole.**
2. **Škola, kterou absolvovali, je dle názoru respondentů, nepřipravila na profesi pracovníka NZDM.**
3. **Většina z respondentů NZDM je vysokoškolsky vzdělaných.**
4. **V NZDM pracuje více žen nežli mužů.**
5. **Většina respondentů formuluje potřebu dalšího vzdělávání.**
6. **Většina respondentů NZDM hodnotí pozitivně dopad profese na svůj osobnostní rozvoj.**
7. **Jako nejdůležitější pro výkon tohoto povolání hodnotí respondenti komunikační dovednosti a znalosti.**

10.2. Metodologie výzkumného šetření

Výzkum, a jeho příprava, probíhala od počátku ve spolupráci s vedením České asociace streetwork, o.s., která sdružuje nízkoprahové sociální služby v ČR. A to s dílčím cílem, publikování výsledků výzkumu na oborovém portálu www.streetwork.cz. Výzkum bude vítaným zdrojem informací pro pracovníky NZDM, kteří se díky němu mohou dozvědět něco sami o sobě. Podobný výzkum nebyl nikdy v oboru realizován. Za metodu sběru dat bylo zvoleno dotazníkové šetření. I z důvodu

větší autentičnosti, byly připravené otázky opakovaně konzultovány s ředitelkou asociace Mgr. Martinou Zikmundovou, dále s bývalým dlouholetým předsedou správní rady asociace Mgr. Jindřichem Rackem a pracovníky dvou pražských zařízení. Analýza otázek ukázala, že některé kompetence z teoretické části jsou příliš obecné a bylo by nevhodné ponechat je v takové podobě. Především kompetence odborné, které se týkaly komunikačních dovedností (dobré komunikační a prezentační dovednosti), bylo třeba více konkretizovat. Například se tedy nově v dotazníku objevila otázka zjišťující 1. dovednost vést kvalitní rozhovor s klientem, 2. schopnost rychlého navázání kontaktu s klientem, 3. schopnost zaujmout klienta či skupinu klientů, dovednost vybudovat a udržovat dlouhodobý vztah s klientem. Mezi osobnostními kompetencemi se objevila i jedna nová, a to 1. smysl pro humor. Do každé kategorie byla také včleněna jedna otázka, která nevyplývá ani ze studia literatury ani z výše zmiňovaných konzultací. U odborných kompetencí se jedná o dotaz na: Orientaci v daňové soustavě ČR, u osobnostních kompetencí o dotaz na: Bohaté životní zkušenosti. Dále byly otázky formulovány co nejvíce tak, aby pracovníci NZDM porozuměli jejich obsahu a smyslu. Například původní otázka, která se ptala na: Znalosti a dovednosti plánování byla změněna na: Dovednost dobře identifikovat problém klienta a individuálně plánovat. Dotazník tak byl převeden do „jazyka“ respondentů, což je nesmírně důležité, protože sběr dat byl plánován pomocí online dotazníku, tedy neosobním kontaktem.

Dotazník obsahuje tři části. V první části se respondentů ptáme na sociální souvislosti, v druhé části zjišťujeme jejich názor na potřebnost osobnostních a odborných kompetencí k jejich práci a také na jejich hodnocení sama sebe v rámci těchto kompetencí. Smyslem druhé části tedy bylo zjistit, jaké kompetence ke své práci opravdu potřebují a jak se jimi cítí být vybaveni. Ve třetí části dotazníku se věnujeme zjišťování údajů, které hodnotí názor pracovníků na kvalitu vzdělávání v oboru a také jejich připravenost ze školy na vykonávání této profese či míru potřeby dalšího vzdělávání.

Dotazník byl sestavený jako strukturovaný s uzavřenými možnostmi odpovědí. Všechny otázky byly povinné. První a třetí část byla tvořena otázkami převážně jednoduchého typu – tedy stylem otázka odpověď. Prostřední část obsahovala otázky s víceúrovňovou škálou. Použita byla Likertova škála na určení míry souhlasu u zjišťování potřebnosti kompetencí a škála známkující u zjišťování vybavenosti danými kompetencemi. Dotazník celkem obsahoval 15 otázek s tím, že 4 otázky

týkající se kompetencí obsahovaly každá podotázky na 2 x 21 kompetencí osobnostních respektive odborných. Formulář pro dotazník byl vytvořen na webové stránce Google.com a respondentům byl rozeslán odkaz z vysvětlujícím dopisem pomocí e-mailu. Adresy respondentů byly použity s laskavým svolením České asociace streetwork. Dopis obsahoval také informaci o využití výzkumu pro obor, protože tato skutečnost mohla pozitivně ovlivnit větší návratnosti dotazníků. Jistě přispěl i fakt, že autor práce pro asociaci pracuje od roku 2006 jako garant komunikace s veřejností a k rozesílání dopisů byla použita asociální e-mailová adresa, kterou respondenti dobře znají. Celkem byl dotazník rozeslán na 300 e-mailových adres do 150 nízkoprahových klubů z celé republiky. V dopise byli adresáti požádáni o další distribuci mezi kolegy v zařízení. Na vyplnění dotazníku byla ponechána doba 10 dní. Tři dny před uzávěrkou sběru byl respondentům zaslán na stejné adresy děkovný dopis, který obsahoval poděkování všem, kteří se ankety zúčastnili a zároveň výzva pro ostatní, aby se ještě zapojili. Dopisy jsou v Příloze č. 2, Dotazník v Příloze č. 3.

10.3. Prezentace dílčích výsledků výzkumu

Dotazník nakonec vyplnilo přesně 180 respondentů. Návratnost tedy byla 60%.

Otázka č. 1: Jste muž či žena?

Na výběr bylo z možností pouze Žena či Muž.

Tab. 1: Jste muž či žena? (Pozn.: Graf viz Příloha)

	Σ	%
muž	43	23,89
žena	137	76,11
celkem	180	100,00

Výzkumu se zúčastnilo celkem 43 mužů (24%) a 137 žen (76%).

Otázka č. 2: Kolik Vám je let?

Respondenti měli za úkol vyjádřit počet číslicí.

Tab. 2: Kolik Vám je let?

	Σ	\bar{O}
muž	1285	30
žena	3956	29
celkem	5241	29

Tab. 2A: Četnost jednotlivých let respondentů (Pozn.: Graf viz Příloha)

Věk	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
Celkem	2	3	8	7	21	24	25	16	13	4	16	10	9
Věk	34	35	36	37	40	41	42	43	45	47	51	53	55
Celkem	1	4	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1

Průměrný věk respondentů byl 29 let. Nejvíce respondentů bylo ve věku 25 až 27 let, téměř 39% ze všech.

Otázka č. 3: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Na výběr byly možnosti:

středoškolské s maturitou, vyšší odborné, nižší vysokoškolské (Bc.), vyšší vysokoškolské (Mgr., Ing., atp.), jiné (doplňte)

Tab. 3: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? (Pozn.: Graf viz Příloha)

	středoškolské s maturitou		vyšší odborné		nižší vysokoškolské (Bc.)		vyšší vysokoškolské (Mgr., Ing. atp.)		vyučen	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
muž	8	18,60	7	16,28	10	23,26	17	39,53	1	2,33
žena	19	13,87	19	13,87	51	37,23	48	35,04	0	0,00
celkem	27	15,00	26	14,44	61	33,89	65	36,11	1	0,56

Mezi respondenty bylo 27 se středoškolským vzděláním, 26 s vyšším odborným, 61 s nižším vysokoškolským a 65 s vyšším vysokoškolským vzděláním. **Celkem je tedy vysokoškolsky vzdělaných pracovníků 70%.** Dotazník vyplnil i jeden pracovník, který je vyučen.

Otázka č. 4: Kolik let pracujete v NZDM?

Respondenti měli za úkol vyjádřit počet číslicí.

Tab. 4: Kolik let pracujete v NZDM dle četnosti?

	Σ	\bar{O} (v letech)
muž	152	3,53
žena	514	3,75
celkem	666	3,70

Tab. 4A: Kolik let pracujete v NZDM – dle četnosti (Pozn.: Graf viz Příloha)

Počet let v NZDM	četnost	Σ (věk)	Věkový průměr (v letech)
1	39	1034	26,51
2	35	961	27,46
3	34	944	27,76
4	22	638	29,00
5	16	472	29,50
6	9	308	34,22
7	7	228	32,57
8	4	133	33,25
9	5	172	34,40
10	2	77	38,50
11	2	74	37,00
12	2	67	33,50
13	1	51	51,00
14	2	82	41,00

Průměrná délka trvání zaměstnání je 3,7 - tedy tři a tři čtvrtě roku. Nejvíce zastoupeni mezi respondenty byli nováčci, kteří jsou v NZDM prvním rokem, dále druhým rokem a třetím rokem s průměrným věkem od 26 do 28 let.

Otázka č. 5: Pracujete zde jako:

Na výběr měli respondenti z možností:

pracovník v sociálních službách, sociální pracovník, sociální pedagog, dobrovolník, jiné

Tab. 5: Pracujete zde jako: (Pozn.: Graf viz Příloha)

	pracovník v sociálních službách		sociální pracovník		vedoucí pracovník		pedagog		dobrovolník		kontaktní pracovník	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
muž	15	34,88	25	58,14	2	4,65	1	2,33	0	0,00	0	0,00
žena	29	21,17	88	64,23	10	7,30	5	3,65	1	0,73	4	2,92
celkem	44	24,44	113	62,78	12	6,67	6	3,33	1	0,56	4	2,22

Nejpočetnější skupinu tvořili sociální pracovníci, celkem téměř 63 procent, dále pak pracovníci v sociálních službách (24%), vedoucí pracovníci (7%), pedagogičtí pracovníci (3%), kontaktní pracovníci (2%). Dotazník vyplnil i jeden dobrovolník. U této poslední kategorie je tak nízký počet zarážející, nicméně dá se vysvětlit tím, že se dobrovolníci v NZDM nedostanou tak často k počítači a tím pádem k našemu dotazníku. Můžeme se domnívat, že v NZDM působí více dobrovolníků než uváděné půl procento.

Otázka č. 6: Práce v NZDM je Vaším prvním zaměstnáním?

Na výběr bylo z možností pouze Ano či Ne.

Tab. 6: Práce v NZDM je Vaším prvním zaměstnáním? (Pozn.: Graf viz Příloha)

	ano		ne	
	Σ	%	Σ	%
muž	16	37,21	27	62,79
žena	72	52,55	65	47,45
celkem	88	48,89	92	51,11

Pro 88 respondentů, tedy téměř 49%, je práce v NZDM jejich první pracovní příležitostí.

Otázka č. 7 a 8: Potřebujete k výkonu své profese následující osobnostní kompetence, schopnosti a postoje? U následujících osobnostních kompetencí oznámujte, jak se těmito kompetencemi cítíte být vybaveni.

Na výběr měli respondenti z možností:

určitě ano, spíše ano, spíše ne, vůbec ne

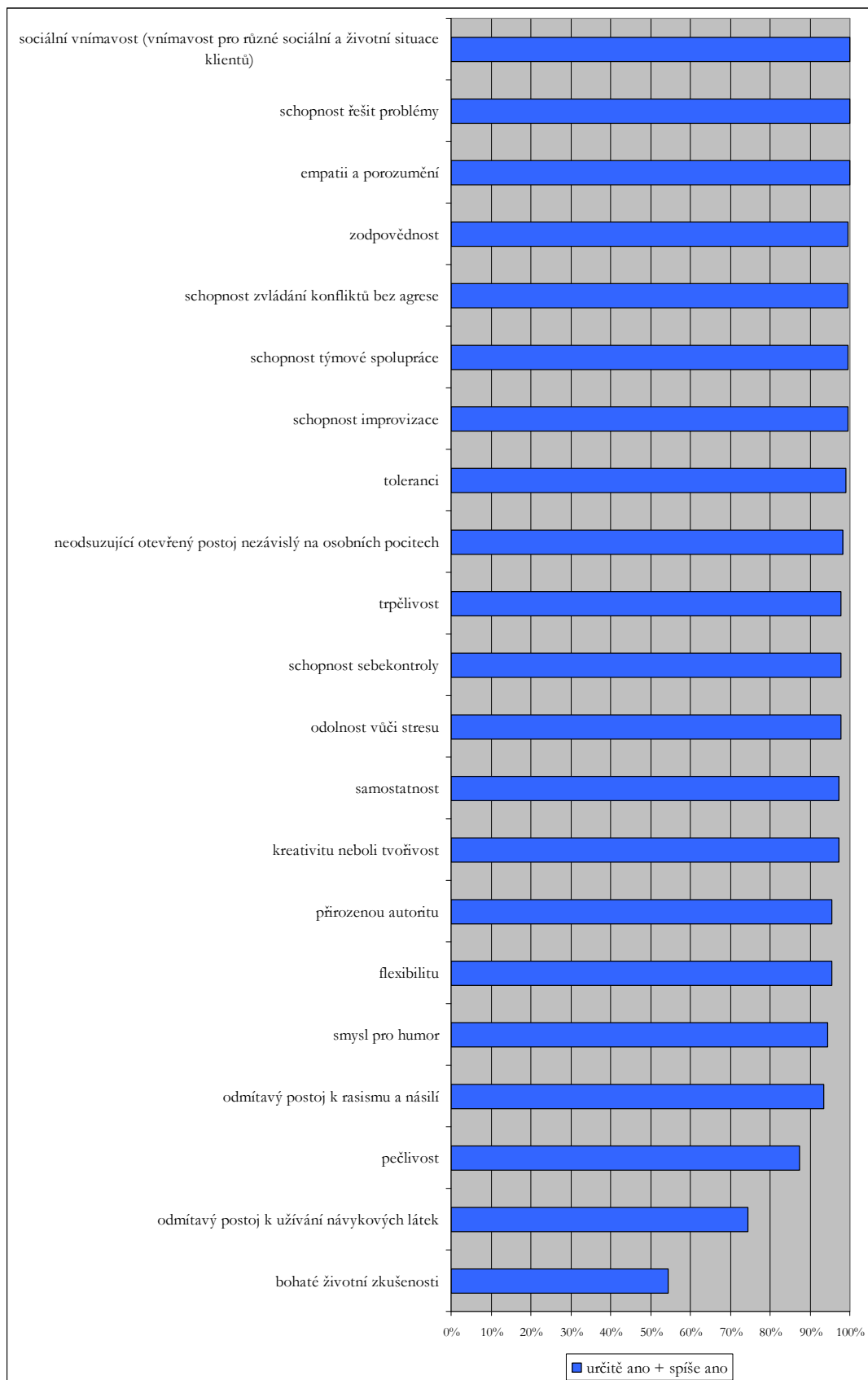
Respektive:

výborně, velmi dobře, dobře, dostatečně, nedostatečně

Tab. 7: Potřebujete k výkonu své profese následující osobnostní kompetence, schopnosti a postoje? (Pozn.: Graf viz Příloha)

	určitě ano	%	spíše ano	%	spíše ne	%	vůbec ne	%	kladné %	záporné %
zodpovědnost	150	83,33	29	16,11	1	0,56	0	0,00	99,44	0,56
pečlivost	46	25,56	111	61,67	21	11,67	2	1,11	87,22	12,78
odolnost vůči stresu	151	83,89	25	13,89	4	2,22	0	0,00	97,78	2,22
schopnost improvizace	133	73,89	46	25,56	1	0,56	0	0,00	99,44	0,56
kreativitu neboli tvořivost	101	56,11	74	41,11	5	2,78	0	0,00	97,22	2,78
empatii a porozumění	170	94,44	10	5,56	0	0,00	0	0,00	100,00	0,00
toleranci	144	80,00	34	18,89	1	0,56	1	0,56	98,89	1,11
schopnost řešit problémy	153	85,00	27	15,00	0	0,00	0	0,00	100,00	0,00
schopnost týmové spolupráce	133	73,89	46	25,56	1	0,56	0	0,00	99,44	0,56
samostatnost	88	48,89	87	48,33	5	2,78	0	0,00	97,22	2,78
sociální vnímavost (vnímavost pro různé sociální a životní situace klientů)	158	87,78	22	12,22	0	0,00	0	0,00	100,00	0,00
přirozenou autoritu	94	52,22	78	43,33	8	4,44	0	0,00	95,56	4,44
smysl pro humor	77	42,78	93	51,67	9	5,00	1	0,56	94,44	5,56
schopnost sebekontroly	121	67,22	55	30,56	4	2,22	0	0,00	97,78	2,22
schopnost zvládnání konfliktů bez agrese	139	77,22	40	22,22	1	0,56	0	0,00	99,44	0,56
neodsuzující otevřený postoj nezávislý na osobních pocitech	124	68,89	53	29,44	3	1,67	0	0,00	98,33	1,67
odmítavý postoj k rasismu a násilí	105	58,33	63	35,00	9	5,00	3	1,67	93,33	6,67
odmítavý postoj k užívání návykových látek	41	22,78	93	51,67	38	21,11	8	4,44	74,44	25,56
flexibilitu	88	48,89	84	46,67	8	4,44	0	0,00	95,56	4,44
bohaté životní zkušenosti	11	6,11	87	48,33	74	41,11	8	4,44	54,44	45,56
trpělivost	107	59,44	69	38,33	4	2,22	0	0,00	97,78	2,22

Graf č. 7A: Potřebujete k výkonu své profese následující osobnostní kompetence, schopnosti a postoje (kladné odpovědi)?



Tab. 8: U následujících osobnostních kompetencí oznámujte, jak se těmito kompetencemi cítíte být vybaveni. (Pozn.: Graf viz Příloha)

	výborně	%	velmi dobře	%	dobře	%	dostatečně	%	nedostatečně	%	známka
zodpovědnost	65	36,11	80	44,44	34	18,89	1	0,56	0	0,00	1,84
pečlivost	37	20,56	67	37,22	64	35,56	11	6,11	1	0,56	2,29
odolnost vůči stresu	24	13,33	72	40,00	73	40,56	10	5,56	1	0,56	2,40
schopnost improvizace	45	25,00	82	45,56	47	26,11	6	3,33	0	0,00	2,08
kreativitu neboli tvořivost	42	23,33	59	32,78	60	33,33	18	10,00	1	0,56	2,32
empatii a porozumění	85	47,22	77	42,78	16	8,89	2	1,11	0	0,00	1,64
toleranci	73	40,56	83	46,11	21	11,67	2	1,11	1	0,56	1,75
schopnost řešit problémy	51	28,33	84	46,67	43	23,89	2	1,11	0	0,00	1,98
schopnost týmové spolupráce	72	40,00	75	41,67	27	15,00	6	3,33	0	0,00	1,82
samostatnost	83	46,11	65	36,11	31	17,22	1	0,56	0	0,00	1,72
sociální vnímavost (vnímavost pro různé sociální a životní situace klientů)	68	37,78	78	43,33	32	17,78	2	1,11	0	0,00	1,82
přirozenou autoritu	32	17,78	79	43,89	58	32,22	10	5,56	1	0,56	2,27
smysl pro humor	71	39,44	67	37,22	41	22,78	1	0,56	0	0,00	1,84
schopnost sebekontroly	38	21,11	88	48,89	47	26,11	7	3,89	0	0,00	2,13
schopnost zvládnání konfliktů bez agrese	47	26,11	83	46,11	43	23,89	7	3,89	0	0,00	2,06
neodsuzující otevřený postoj nezávislý na osobních pocitech	41	22,78	83	46,11	50	27,78	6	3,33	0	0,00	2,12
odmítavý postoj k rasismu a násilí	93	51,67	67	37,22	16	8,89	3	1,67	1	0,56	1,62
odmítavý postoj k užívání návykových látek	50	27,78	72	40,00	36	20,00	17	9,44	5	2,78	2,19
flexibilitu	51	28,33	93	51,67	32	17,78	4	2,22	0	0,00	1,94
bohaté životní zkušenosti	28	15,56	48	26,67	57	31,67	41	22,78	6	3,33	2,72
trpělivost	41	22,78	79	43,89	49	27,22	10	5,56	1	0,56	2,17

Otázky zaměřené na hodnocení kompetencí přinesly co do míry potřebnosti tyto výsledky: z 21 osobnostních předpokladů, tedy vlastností a postojů, jich bylo 18 hodnoceno vysokou mírou potřebnosti. Více než 90% respondentů u těchto otázek odpovědělo na otázku, zda je potřebují k výkonu své profese Určitě ano či Spíše ano. **Schopnost improvizace, Empatie a porozumění, Schopnost řešit problémy, Schopnost týmové spolupráce, Sociální vnímavost dokonce takto ohodnotilo 100% respondentů.** Nejhůře „dopadla“ kompetence Bohaté životní zkušenosti, tu takto označilo jen 54% respondentů, dále pak kompetence Odmítavý postoj

k užívání návykových látek (75%) a Pečlivost (88%). Při podrobnějším zkoumání nebyly zjištěny žádné podstatné rozdíly či výkyvy v hodnocení u dvou nejpočetněji zastoupených profesí – Pracovník v sociálních službách a Sociální pracovník. Tabulka č. 7A je uvedena v Příloze.

Respondenti také známkovali kompetence podle toho, jak se jimi cítí být vybaveni. K dispozici měli pěti stupňovou škálu odpovídající školnímu hodnocení (výborně až nedostatečně). V kategorii osobnostních kompetencí nejhorší průměrnou známku 2,72 měla kompetence Bohaté životní zkušenosti (při míře potřeby 54%), hodnocení 2,4 získala Odolnost vůči stresu (potřeba byla vysoká - 98%), dále 2,32 byla průměrná známka u otázky Kreativita neboli tvořivost při míře potřeby 97%. Hodnocení nad 2 celé ještě měly kompetence Pečlivost (2,29 při 88% potřeby), Přirozená autorita (2,27/95%) a další (viz Tab. 8). Stejně jako u kompetencí osobnostních i kompetencí odborných nebylo průzkumem zjištěno velkých rozdílů u hodnocení sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Otázka č. 9 a 10: Potřebujete k výkonu své profese následující odborné (profesní) kompetence, dovednosti a znalosti? U následujících odborných (profesních) kompetencí oznámkujte, jak se těmito kompetencemi cítíte být vybaveni.

Na výběr měli respondenti z možností:

určitě ano, spíše ano, spíše ne, vůbec ne

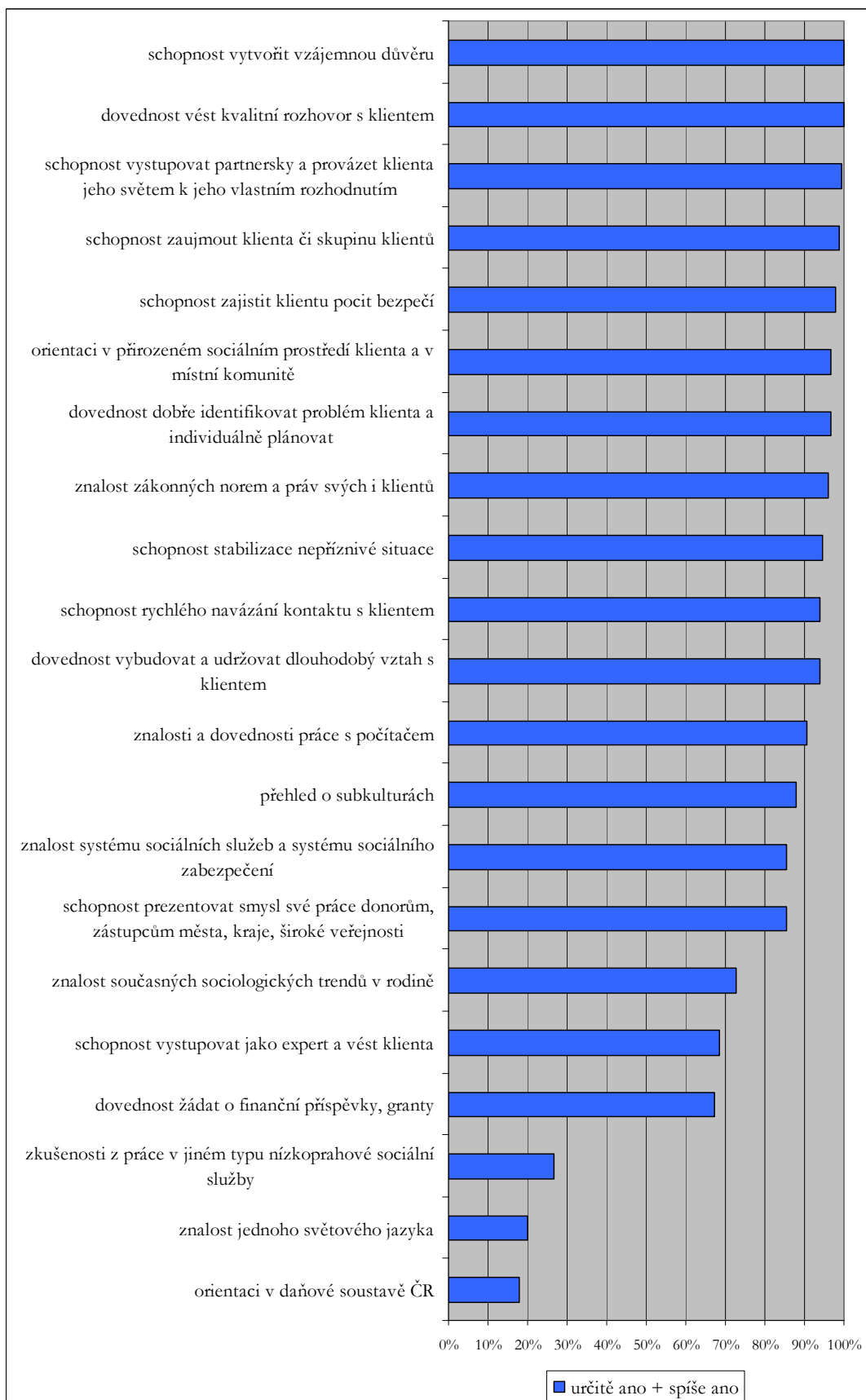
Respektive:

výborně, velmi dobře, dobře, dostatečně, nedostatečně

Tab. 9: Potřebujete k výkonu své profese následující odborné (profesní) kompetence, dovednosti a znalosti? (Pozn.: Graf viz Příloha)

	určitě ano	%	spíše ano	%	spíše ne	%	vůbec ne	%	kladné %	záporné %
zkušenosti z práce v jiném typu nízkoprah. sociální služby	13	7,22	35	19,44	112	62,22	20	11,11	26,67	73,33
schopnost stabilizace nepříznivé situace	62	34,44	108	60,00	9	5,00	1	0,56	94,44	5,56
dovednost dobře identifikovat problém klienta a indície. plánovat	125	69,44	49	27,22	6	3,33	0	0,00	96,67	3,33
znalost jednoho světového jazyka	7	3,89	29	16,11	88	48,89	56	31,11	20,00	80,00
dovednost vybudovat a udržovat dlouhodobý vztah s klientem	122	67,78	47	26,11	10	5,56	1	0,56	93,89	6,11
znalosti a dovednosti práce s počítačem	72	40,00	91	50,56	16	8,89	1	0,56	90,56	9,44
znalost současných sociologických trendů v rodině	18	10,00	113	62,78	44	24,44	5	2,78	72,78	27,22
dovednost žádat o finanční příspěvky, granty	65	36,11	56	31,11	46	25,56	13	7,22	67,22	32,78
schopnost zajistit klientu pocit bezpečí	130	72,22	46	25,56	4	2,22	0	0,00	97,78	2,22
orientaci v daňové soustavě ČR	4	2,22	28	15,56	85	47,22	63	35,00	17,78	82,22
znalost systému sociálních služeb a systému soc. zabezpečení	57	31,67	97	53,89	24	13,33	2	1,11	85,56	14,44
orientaci v přirozeném sociálním prostředí klienta a v místní komunitě	95	52,78	79	43,89	6	3,33	0	0,00	96,67	3,33
přehled o subkulturách	47	26,11	111	61,67	22	12,22	0	0,00	87,78	12,22
schopnost vystupovat jako expert a vést klienta	45	25,00	78	43,33	50	27,78	7	3,89	68,33	31,67
dovednost vést kvalitní rozhovor s klientem	143	79,44	37	20,56	0	0,00	0	0,00	100,00	0,00
znalost zákonných norem a práv svých i klientů	96	53,33	77	42,78	7	3,89	0	0,00	96,11	3,89
schopnost rychlého navázání kontaktu s klientem	88	48,89	81	45,00	11	6,11	0	0,00	93,89	6,11
schopnost zaujmout klienta či skupinu klientů	115	63,89	63	35,00	2	1,11	0	0,00	98,89	1,11
schopnost prezentovat smysl své práce donorům, zástupcům města, kraje, široké veřejnosti	91	50,56	63	35,00	21	11,67	5	2,78	85,56	14,44
schopnost vytvořit vzájemnou důvěru	161	89,44	19	10,56	0	0,00	0	0,00	100,00	0,00
schopnost vystupovat partnersky a provázet klienta jeho světem k jeho vlastním rozhodnutím	151	83,89	28	15,56	1	0,56	0	0,00	99,44	0,56

Graf č. 9: Potřebujete k výkonu své profese následující odborné (profesní) kompetence, dovednosti a znalosti (kladné odpovědi)?



Tab. 10: U následujících odborných (profesních) kompetencí oznámujte, jak se těmito kompetencemi cítíte být vybaveni. (Pozn.: Graf viz Příloha)

	výborně	%	velmi dobře	%	dobře	%	dostatečně	%	nedostatečně	%	známka
zkušenosti z práce v jiném typu nízkoprahové soc. služby	12	6,67	33	18,33	37	20,56	37	20,56	61	33,89	3,57
schopnost stabilizace nepříznivé situace	15	8,33	66	36,67	81	45,00	16	8,89	2	1,11	2,58
dovednost dobře identit. problém klienta a individuálně plánovat	14	7,78	83	46,11	71	39,44	10	5,56	2	1,11	2,46
znalost jednoho světového jazyka	30	16,67	40	22,22	55	30,56	30	16,67	25	13,89	2,89
dovednost vybudovat a udržovat dlouhodobý vztah s klientem	50	27,78	89	49,44	39	21,67	2	1,11	0	0,00	1,96
znalosti a dovednosti práce s počítačem	70	38,89	73	40,56	33	18,33	3	1,67	1	0,56	1,84
znalost současných sociolog. trendů v rodině	13	7,22	63	35,00	63	35,00	34	18,89	7	3,89	2,77
dovednost žádat o finanční příspěvky, granty	20	11,11	38	21,11	43	23,89	41	22,78	38	21,11	3,22
schopnost zajistit klientu pocit bezpečí	67	37,22	79	43,89	32	17,78	2	1,11	0	0,00	1,83
orientaci v daňové soustavě ČR	1	0,56	8	4,44	43	23,89	64	35,56	64	35,56	4,01
znalost systému soc. služeb a systému soc. zabezpečení	29	16,11	55	30,56	59	32,78	34	18,89	3	1,67	2,59
orientaci v přirozeném sociál. prostředí klienta a v místní komunitě	42	23,33	75	41,67	55	30,56	7	3,89	1	0,56	2,17
přehled o subkulturách	28	15,56	56	31,11	71	39,44	21	11,67	4	2,22	2,54
schopnost vystupovat jako expert a vést klienta	21	11,67	70	38,89	65	36,11	19	10,56	5	2,78	2,54
dovednost vést kvalitní rozhovor s klientem	41	22,78	101	56,11	36	20,00	2	1,11	0	0,00	1,99
znalost zákonných norem a práv svých i klientů	26	14,44	71	39,44	63	35,00	19	10,56	1	0,56	2,43
sch. rychlého navázání kontaktu s klientem	61	33,89	81	45,00	29	16,11	8	4,44	1	0,56	1,93
schopnost zaujmout klienta či skupinu klientů	45	25,00	83	46,11	41	22,78	11	6,11	0	0,00	2,10
schopnost prezentovat smysl práce donorům...	27	15,00	48	26,67	66	36,67	30	16,67	9	5,00	2,70
schopnost vytvořit vzájemnou důvěru	70	38,89	84	46,67	25	13,89	1	0,56	0	0,00	1,76
vystupovat partnersky a provázet klienta jeho světem k jeho vlastním rozhodnutím	66	36,67	88	48,89	24	13,33	2	1,11	0	0,00	1,79

U odborných – profesních kompetencí, tedy dovedností a znalostí, dosáhlo hranice potřeby přesahující 90% (odpovědi Spíše ano a Určitě ano) 12 kompetencí. **Sta procent dosáhly kompetence Schopnost vytvořit vzájemnou důvěru, Schopnost vystupovat partnersky a provázet klienta a Dovednost vést kvalitní rozhovor s klientem.** Na opačném pólu se ocitla kompetence Orientace v daňové soustavě ČR (18%), velmi překvapivě Znalost jednoho světového jazyka (20%) a Zkušenosti z práce v jiném typu nízkoprahové služby (26%). Při podrobnějším zkoumání nebyly zjištěny žádné podstatné rozdíly či výkyvy v hodnocení u dvou nejpočetněji zastoupených profesí – Pracovník v sociálních službách a Sociální pracovník. Tabulka č. 9A je uvedena v Příloze.

U kompetencí odborných se pracovníci nejhůře ohodnotili známkou 4,01 u Orientace v daňové soustavě ČR. Potřeba je ale zároveň nízká, pouze 18%. Velmi podobně si stojí Zkušenosti z práce v jiném typu nízkoprahové sociální služby (známka 3,57 při 28% potřebnosti). Spíše podprůměrně se cítí být vybaveni pracovníci NZDM Dovedností žádat o finanční příspěvky granty (průměrná známka byla 3,22) a to zároveň při 67% potřebnosti být touto dovedností vybaven. Průměrně sami sebe hodnotí pracovníci ve Znalosti jednoho světového jazyka (průměrná známka byla 2,89 při velmi nízké 20% potřebnosti) a také ve Znalosti současných sociologických trendů v rodině (2,77 při vyšší míře potřebnosti 73%) a též ve Schopnosti prezentovat smysl své práce donorům, zástupcům města, kraje, široké veřejnosti. Výsledek byl 2,7 při vysoké míře potřebnosti 86%. **Prostor pro další vzdělávání** je patrný u těch kompetencí, které mají vyšší potřebnost ze strany pracovníků a zároveň pracovníci sami sebe hodnotí spíše lehce nadprůměrně. Jedná se zejména o **Schopnost stabilizace nepříznivé situace** (průměr 2,58 při 94% potřebnosti) a **Dovednosti dobře identifikovat problém klienta a individuálně plánovat** (2,46 – 96%). Také u **Znalosti zákonných norem a práv svých i klientů** je známka 2,43 při 96% míře potřebnosti. Za pozornost v tomto ohledu také stojí kompetence Přehled o subkulturách (průměrné hodnocení 2,54 při 88% potřebnosti) a Znalost systému sociálních služeb a systému sociálního zabezpečení (2,59 – 86%). Stejně jako u kompetencí osobnostních i kompetencí odborných nebylo průzkumem zjištěno velkých rozdílů u hodnocení sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Otázka č. 11: Domníváte se, že Vás škola dostatečně připravila na výkon Vašeho současného povolání?

Na výběr u této otázky měli respondenti ze čtyř možností:

ano; ne; spíše ano; spíše ne

Tab. 11: Domníváte se, že Vás škola dostatečně připravila na výkon Vašeho současného povolání? (Pozn.: Graf viz Příloha)

	ano		ne		spíše ano		spíše ne	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
muž	6	13,95	9	20,93	9	20,93	19	44,19
žena	13	9,49	23	16,79	48	35,04	53	38,69
celkem	19	10,56	32	17,78	57	31,67	72	40,00

Na otázku, zda je škola dostatečně připravila na výkon současného povolání, odpovědělo 58% z nich, že Ne (17,78%) či Spíše ne (40%). Podíváme-li se na tuto otázku podrobněji zjistíme, že nejvíce se svou školou jsou nespokojeni středoškolsky vzdělání. 79% z nich uvedlo jako odpověď Spíše ne nebo Ne.

Tab. 11A: Domníváte se, že Vás škola dostatečně připravila na výkon Vašeho současného povolání?

	Odpovědi Ne a Spíše ne	Σ	z celkového počtu	%
Bc...	8+23	31	61	50,82
Mgr...	10+28	38	65	58,46
VŠ celkem	18+51	69	126	54,76
SŠ	10+12	22	28	78,57
VOŠ	4+9	13	26	50,00

Na spokojenost se školou nemá vliv věk respondentů. Průměrný věk nespokojených je 29,3 roku. Celkový průměrný věk respondentů byl 29 let.

Otázka č. 12: Cítíte potřebu, vzhledem ke svému současnému zaměstnání, se ještě vzdělávat?

Na výběr bylo z možností pouze Ano či Ne.

Tab. 12: Cítíte potřebu, vzhledem ke svému současnému zaměstnání, se ještě vzdělávat? (Pozn.: Graf viz Příloha)

	Ano		Ne	
	Σ	%	Σ	%
muž	42	97,67	1	2,33
žena	136	99,27	1	0,73
celkem	178	98,89	2	1,11

Potřebu dále se vzdělávat cítí 98,89% respondentů.

Otázka č. 13: Domníváte se, že existuje v oblasti vzdělávání v rámci oboru nízkoprahových sociálních služeb dostatečná nabídka kvalitních kurzů a seminářů?

Na výběr bylo z možností pouze Ano či Ne.

Tab. 13: Domníváte se, že existuje v oblasti vzdělávání v rámci oboru nízkoprahových sociálních služeb dostatečná nabídka kvalitních kurzů a seminářů? (Pozn.: Graf viz Příloha)

	Ano		Ne	
	Σ	%	Σ	%
muž	36	83,72	7	16,28
žena	93	67,88	44	32,12
celkem	129	71,67	51	28,33

72% respondentů se domnívá, že v rámci oboru nízkoprahových sociálních služeb existuje dostatečná nabídka kvalitních kurzů a seminářů. Nejvíce nespokojení s nabídkou vzdělávání jsou respondenti, kteří absolvovali vyšší odbornou školu. Jako odpověď Ne zvolilo 28,33% z nich.

Tab. 13A: Domníváte se, že existuje v oblasti vzdělávání v rámci oboru nízkoprahových sociálních služeb dostatečná nabídka kvalitních kurzů a seminářů?

	Odpověď Ne	z celkového počtu	%
Bc...	18	61	29,51
Mgr...	14	65	21,54
VŠ celkem	32	126	25,40
SŠ	6	28	21,43
VOŠ	13	26	50,00

Naopak **nejvíce spokojenou skupinou s nabídkou vzdělávání je skupina Pracovníků v sociálních službách.** Ne odpovědělo jen **20%** z nich. Pracovníků v sociálních službách kupř. takto odpovědělo **29%** z nich.

Tab. 13B: Domníváte se, že existuje v oblasti vzdělávání v rámci oboru nízkoprahových sociálních služeb dostatečná nabídka kvalitních kurzů a seminářů?

	Odpověď Ne	z celkového počtu	%
Pracovník v sociálních službách	9	44	20,45
Sociální pracovník	33	113	29,20
ostatní	9	23	39,13

Otázka č. 14: Domníváte se, že má Vaše současná profese pozitivní vliv na Váš osobnostní rozvoj?

Na výběr bylo z možností pouze Ano či Ne.

Tab. 14: Domníváte se, že má Vaše současná profese pozitivní vliv na Váš osobnostní rozvoj?

(Pozn.: Graf viz Příloha)

	Ano		Ne	
	Σ	%	Σ	%
muž	37	86,05	6	13,95
žena	128	93,43	9	6,57
celkem	165	91,67	15	8,33

Téměř 92% z účastníků výzkumu se domnívá, že jejich současná profese má pozitivní vliv na jejich osobnostní rozvoj.

Otázka č. 15: Cítíte se být v životě šťastná/šťastný?

Na výběr bylo z možností pouze Ano či Ne.

Tab. 15: Cítíte se být v životě šťastná/šťastný? (Pozn.: Graf viz Příloha)

	Ano		Ne	
	Σ	%	Σ	%
muž	38	88,37	5	11,63
žena	121	88,32	16	11,68
celkem	159	88,33	21	11,67

V životě se pak cítí být šťastnými 88% respondentů. V roce 2009 provedl Národní institut dětí a mládeže (NIDM) ve spolupráci s Českou asociací streetwork rozsáhlý výzkum „Jací jsou klienti NZDM?“. ⁶⁹ V tomto výzkumu klienti NZDM odpovídali na stejnou otázku. Výsledek byl, že se 64% respondentů cítí být šťastnými.

⁶⁹ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

10.4. Shrnutí výsledků výzkumu

Dotazník vyplnilo přesně 180 respondentů. Návratnost tedy byla 60%. Výzkumu se zúčastnilo celkem 43 mužů (24%) a 137 žen (76%). **Hypotéza č. 4: V NZDM pracuje více žen nežli mužů, se tak nepřímo potvrdila.** Přestože zastoupení mužů a žen ve výzkumu bylo náhodné, nenacházím jediný důvod, proč by tento poměr nereprezentoval i skutečný poměr zastoupení mužů a žen v oboru NZDM.

Průměrný věk respondentů byl 29 let. Mezi nimi bylo 27 se středoškolským vzděláním, 26 s vyšším odborným, 61 s nižším vysokoškolským a 65 s vyšším vysokoškolským vzděláním. Celkem je tedy vysokoškolsky vzdělaných 70% pracovníků. **Potvrdila se Hypotéza č. 3: Většina z respondentů NZDM je vysokoškolsky vzdělaných.** Průměrná délka trvání zaměstnání je 3,7, tedy tři a tři čtvrtě roku. Pro 88 respondentů (tedy 49%) je práce v NZDM jejich první pracovní příležitostí. **Hypotéza č. 1: Pro většinu respondentů NZDM je tato práce jejich prvním zaměstnáním po škole, se tak nepotvrdila.** Je to způsobeno především nedokonalou formulací hypotézy. Předpokládáme-li, že ti, pro které není práce v NZDM první prací, měli jednu a více jiných zaměstnání, tvoří největší skupinu pracovníků právě ti, pro něž je práce v NZDM první pracovní příležitostí.

Nejpočetnější skupinu respondentů tvořili sociální pracovníci, celkem téměř 63%, dále pak pracovníci v sociálních službách (24%), vedoucí pracovníci (7%), pedagogičtí pracovníci (3%), kontaktní pracovníci (2%). Dotazník vyplnil i jeden dobrovolník. Na otázku, zda je škola dostatečně připravila na výkon současného povolání, odpovědělo 58% z nich, že ne (17,78%) či spíše ne (40%). **Potvrdila se Hypotéza č. 2: Škola, kterou absolvovali, je dle názoru respondentů nepřipravila na profesi pracovníka NZDM.** Podíváme-li se na tuto otázku podrobněji zjistíme, že nejvíce se svou školou jsou nespokojeni středoškolsky vzdělaní. 79% z nich uvedlo jako odpověď Spíše ne nebo Ne. Na spokojenost se školou nemá vliv věk respondentů. Průměrný věk nespokojených je 29,3 roku, tedy velmi podobný celkovému průměrnému věku celého vzorku respondentů (činil 29 let).

Potřebu dále se vzdělávat cítí 98,89% respondentů. **Zcela jasně se tak potvrdila Hypotéza č. 5: Většina respondentů formuluje potřebu dalšího vzdělávání.** 72% respondentů se také domnívá, že v rámci oboru nízkoprahových sociálních služeb existuje dostatečná nabídka kvalitních Kurzů a seminářů. Nejvíce nespokojení s nabídkou vzdělávání jsou respondenti, kteří absolvovali vyšší odbornou

školu. Jako odpověď Ne zvolilo 50% z nich. Naopak nejvíce spokojenou skupinou s nabídkou vzdělávání je skupina Pracovníků v sociálních službách. Ne odpovědělo jen 20% z nich. Pracovníků v sociálních službách kupř. takto odpovědělo 29% z nich. Téměř 92 procent z účastníků výzkumu se domnívá, že jejich současná profese má pozitivní vliv na jejich osobnostní rozvoj. **Toto vysoké číslo potvrzuje i Hypotézu č. 6: Většina respondentů hodnotí pozitivně dopad profese na svůj osobnostní rozvoj.** V životě se pak cítí být šťastnými 88% respondentů.

Otázky zaměřené na hodnocení kompetencí přinesly co do míry potřebnosti tyto výsledky: z 21 osobnostních předpokladů, tedy vlastností a postojů, jich bylo 18 hodnoceno vysokou mírou potřebnosti. Více než 90% respondentů u těchto otázek odpovědělo, zda je potřebují k výkonu své profese Určitě ano či Spíše ano. **Osobnostní kompetence Schopnost improvizace, Empatie a porozumění, Schopnost řešit problémy, Schopnost týmové spolupráce, Sociální vnímavost dokonce takto ohodnotilo 100% respondentů. Nejhůře „dopadla“ kompetence Bohaté životní zkušenosti, ty takto označilo jen 54% respondentů, dále pak Odmítavý postoj k užívání návykových látek (75%) a Pečlivost (88%).** U odborných – profesních kompetencí, tedy dovedností a znalostí, dosáhlo hranice potřebnosti přesahující 90% (odpovědi Spíše ano a Určitě ano) 12 kompetencí. **Sta procent dosáhly odborné kompetence Schopnost vytvořit vzájemnou důvěru, Schopnost vystupovat partnersky a provázet klienta a Dovednost vést kvalitní rozhovor s klientem. Na opačném pólu se ocitla kompetence Orientace v daňové soustavě ČR (18%), velmi překvapivě Znalost jednoho světového jazyka (20%) a Zkušenosti z práce v jiném typu nízkoprahové služby (26%).**

Respondenti také známkovali kompetence podle toho, jak se jimi cítí být vybaveni. K dispozici měli 5 stupňovou škálu odpovídající školnímu hodnocení (výborně až nedostatečně). V kategorii osobnostních kompetencí nejhorší průměrnou známku 2,72 získala kompetence **Bohaté životní zkušenosti** (při míře potřebnosti 54%), hodnocení 2,4 získala **Odolnost vůči stresu** (potřebnost byla vysoká - 98%), dále 2,32 byla průměrná známka u otázky **Kreativita neboli tvořivost** při míře potřebnosti 97%. Hodnocení nad 2 celé ještě měly kompetence Pečlivost (2,29 při 88% potřebnosti), Přírozená autorita (2,27/95%) a další (viz Tab. č. 8). U kompetencí odborných se pracovníci nejhůře ohodnotili známkou 4,01 u Orientace v daňové soustavě ČR. Potřebnost je ale zároveň nízká, pouze 18%. Velmi podobně si stojí Zkušenosti z práce v jiném typu nízkoprahové sociální služby (známka 3,57 při 28%

potřebnosti). Spíše podprůměrně se cítí být vybaveni pracovníci NZDM Dovedností žádat o finanční příspěvky granty (průměrná známka byla 3,22) a to zároveň při 67% potřebnosti být touto dovedností vybaven. Průměrně sami sebe hodnotí pracovníci ve Znalosti jednoho světového jazyka (průměrná známka byla 2,89 při velmi nízké 20% potřebnosti) a také ve Znalosti současných sociologických trendů v rodině (2,77 při vyšší míře potřebnosti 73%) a též ve Schopnosti prezentovat smysl své práce donorům, zástupcům města, kraje, široké veřejnosti. Výsledek byl 2,7 při vysoké míře potřebnosti 86%.

Hypotéza č. 7: Jako nejdůležitější pro výkon tohoto povolání hodnotí respondenti komunikační dovednosti a znalosti se potvrdila, protože kompetence Dovednost vybudovat a udržovat dlouhodobý vztah s klientem ohodnotilo jako potřebnou 93,89% respondentů, Dovednost vést kvalitní rozhovor s klientem dokonce 100,00%, Schopnost rychlého navázání kontaktu s klientem 93,89% respondentů a Schopnost prezentovat smysl své práce donorům, zástupcům města, kraje, široké veřejnosti pak 85,56% respondentů.

11. Závěr

V bakalářské práci jsem si vytknul za cíl charakterizovat profesní a osobnosti kompetence pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM) a popsat, jaké kompetence reálně uplatňují ve své práci a jaké širší (sociální, hodnotové a motivační) faktory charakterizují osoby, které se v této oblasti společenské praxe profesně realizují. Poznatky je možné doporučit pro využití při výběrových řízeních a hledání nových zaměstnanců a ke zkvalitnění nabídky vzdělávání pro pracovníky NZDM.

V teoretické části bakalářské práce jsem se zabýval problematikou NZDM – popsal v ní ukotvení služby v legislativě, charakterizoval poslání, cílovou skupinu, cíle NZDM, definici NZDM, princip nízkoprahovosti aj. V práci jsem také specifikoval vzdělávání pracovníků NZDM a obsah služby – konkrétní podoby výchovné a sociální práce v NZDM. Z dostupné literatury jsem charakterizoval klienty NZDM, druhy profesí v NZDM, role pracovníků NZDM a nároky na pracovníky NZDM. Na závěr teoretické části jsem vytvořil ideální a teoretický kompetenční model pracovníka.

V praktické části práce jsem pomocí kvantitativního výzkumu onen vytvořený profil pracovníka NZDM (kompetenční model) podrobil testu u samotných pracovníků NZDM. Zjišťoval jsem, jaké kompetence dle jejich názoru reálně uplatňují v praxi a v neposlední řadě, jak se těmito kompetencemi cítí být vybaveni. Podobný výzkum se v rámci oboru doposud nerealizoval. Závěry a dílčí výsledky práce budou publikovány na oborovém portálu nízkoprahových služeb.

V úvodu práce jsem vyjádřil názor, že v NZDM nyní pracují spíše čerství absolventi specializovaných oborů. Pracovníci jsou věkem blízcí k cílové skupině NZDM. Práce v NZDM je poměrně složitá a klade vysoké nároky na osobnost pracovníka a jeho vyzrálost, jeho dovednosti a zkušenosti. Znalosti získané studiem tak nemohou stačit a pracovníci se potřebují dále vzdělávat, především formou sdílení zkušeností, sebepoznávacím tréninkem atp.

Jaké tedy jsou závěry plynoucí z této práce? V nízkoprahových zařízeních v ČR působí více žen nežli mužů. Průměrný věk je 29 let, ovšem nejpočetnější skupinu tvoří mladí lidé ve věku 25 až 27 let. Velkou skupinu pracovníků v oboru tvoří nováčci, kteří jsou zaměstnáni prvním až třetím rokem. Téměř polovinu tvoří lidé, pro které je práce v NZDM prvním zaměstnáním. Přitom průměrná délka trvání zaměstnání jsou necelé čtyři roky. Dvě třetiny pracovníků tvoří sociální pracovníci. Zároveň má

70% pracovníků NZDM vysokoškolské vzdělání. Ovšem na toto povolání se necítí být školou dostatečně připraveni a naopak cítí potřebu dále se vzdělávat. To samozřejmě souvisí s tím, že se jedná například o jejich první zaměstnání nebo ukončili studia poměrně nedávno. Samozřejmě je zde také aspekt povinnosti se dále vzdělávat dle zákona o sociálních službách. V rámci oboru nízkoprahových sociálních služeb existuje dostatečná nabídka kvalitních kurzů a seminářů. Nejvíce nespokojení s nabídkou vzdělávání jsou absolventi vyšších odborných škol. Naopak nejvíce spokojenou skupinou s nabídkou vzdělávání je skupina pracovníků v sociálních službách. Pracovníci NZDM vnímají svou práci jako pozitivní co se týká vlivu na jejich osobnostní rozvoj. **Skupinou, na kterou by se mělo vzdělávání nejvíce orientovat jsou tak jednoznačně začínající pracovníci.**

Poznatky z části výzkumu, která se věnuje osobnostním kompetencím, by bylo možné doporučit pro využití při výběrových řízení a hledání nových zaměstnanců. Například u osobnostních kompetencí, které mají vysokou míru potřebnosti, je možné zjišťovat jejich vybavenost u kandidátů pomocí psychologických osobnostních testů. Jedná se například o tyto vlastnosti a postoje: empatii a porozumění; sociální vnímavost; schopnost řešit problémy; zodpovědnost; schopnost zvládnutí konfliktů bez agrese; schopnost improvizace; a schopnost týmové spolupráce. Zde je míra potřebnosti více než 99 procentní.

Prostor pro další vzdělávání je patrný u profesních kompetencí, které mají vyšší potřebnost ze strany pracovníků a zároveň se u nich pracovníci hodnotí spíše lehce nadprůměrně. Jedná se zejména o Schopnost stabilizace nepříznivé situace (průměrná známka hodnocení 2,58 při 94% potřebnosti) a Dovednosti dobře identifikovat problém klienta a individuálně plánovat (2,46 – 96%). Také u Znalosti zákonných norem a práv svých i klientů je známka 2,43 při 96% míře potřebnosti. Za pozornost v tomto ohledu také stojí kompetence Přehled o subkulturách (průměrné hodnocení 2,54 při 88% potřebnosti) a Znalost systému sociálních služeb a systému sociálního zabezpečení (2,59 – 86%). Z osobnostních kompetencí by bylo možné podpořit Odolnost vůči stresu vzděláváním v oblasti způsobů jak lépe zvládat stres či zvyšovat svou odolnost vůči stresu. Stejně tak bych doporučoval zavést do vzdělávání kurzy na podporu kreativity čili tvořivosti. Začínající pracovníci by měli absolvovat semináře a kurzy, které jsou zaměřené na tyto odborné

kompetence: schopnost vytvořit vzájemnou důvěru; dovednost vést kvalitní rozhovor s klientem; schopnost vystupovat partnersky a provázet klienta jeho světem k jeho vlastním rozhodnutím; schopnost zaujmout klienta či skupinu klientů; schopnost zajistit klientu pocit bezpečí; orientaci v přirozeném sociálním prostředí klienta a v místní komunitě; dovednost dobře identifikovat problém klienta a individuálně plánovat a znalost zákonných norem a práv svých i klientů. U těchto kompetencí pracovníci NZDM hodnotí velmi vysoko (nad 95%) jejich potřebnost k výkonu své profese.

Domnívám se, že se mně podařilo naplnit cíle, které jsem si na začátku stanovil a věřím, že poznatky shromážděné v této bakalářské práci budou užitečné pro další využití v oboru nízkoprahových klubů pro děti a mládež.

12. Seznam literatury

- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s.: *Nízkoprahy pod lupou 2010*, Praha: www.streetwork.cz/odborne_prace, 2011
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., *Texty na oborovém portálu nízkoprahových sociálních služeb* www.streetwork.cz, 2011
- ČESKÝ INSTITUTEK PRO SUPERVIZI, *Texty na oborovém portálu* www.supervize.eu, 2011
- DĚTSKÉ KRIZOVÉ CENTRUM, o.s., *Texty na portálu* www.dkc.cz, 2011
- HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1168-3
- JEDLIČKA, R.; KLÍMA, P.; KOŤA, J.; NĚMEC, J.; PILAŘ, J. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha : Themis, 2005. ISBN 80-7312-038-0
- KLÍMA P., HERZOG A., KUNC S., RACEK J., ZAHRADNÍK M. *Kontaktní práce 2010*. První vydání. Praha: Česká asociace streetwork, o.s., 2010. ISBN 978-80-86728-42-1
- KLÍMA P., HERZOG A., KUNC S., RACEK J., ZAHRADNÍK M. *Kontaktní práce*. Druhé, rozšířené vydání. Praha: Česká asociace streetwork, o.s., 2009. ISBN: 978-80-254-4001-8
- KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3
- MATOUŠEK, O. a kol.: *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X
- MATOUŠEK, O. a kol.: *Základy sociální praxe*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4
- MATOUŠEK, O.: *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3. vyd. Praha: SLON, 2003. ISBN 80-86429-19-9
- MATOUŠEK, O.: *Slovník sociální práce*. 2. přepracované vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0
- MATOUŠEK, O.; KROFTOVÁ *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-226-2
- MPSV, *Registr poskytovatelů sociálních služeb*, iregistr.mpsv.cz, 2011
- MPSV, *Zákon o sociálních službách. Důvodová zpráva ke zákonu o sociálních službách*, mpsv.cz, 2005

PROCHÁZKA M., Autorita učitele v kontextu utváření jeho kompetencí in VALIŠOVÁ A. a kolektiv: *Autorita a proměny jejího pojetí v edukačním prostředí*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1939-2

PRŮCHA, MAREŠ, WALTEROVÁ, *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2003. 80-7178-772-8

NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE: *Zdravé klima v zájmovém a neformálním vzdělávání*. Praha: www.streetwork.cz/odborne_prace, 2011

VÁGNEROVÁ, M.: *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178 678-0

13. Přílohy

Příloha č. 1: Další vzdělávací programy České asociace streetwork	I
Příloha č. 2: Vysvětlující a děkovný dopis	IV
Příloha č. 3: Anketa	VI
Graf č. 1: Jste muž či žena?	XIII
Graf č. 2A: Četnost jednotlivých let respondentů	XIII
Graf č. 3: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	XIV
Graf č. 4A: Kolik let pracujete v NZDM - dle četnosti	XIV
Graf č. 5: Pracujete zde jako:	XV
Graf č. 6: Práce v NZDM je Vaším prvním zaměstnáním?	XV
Graf č. 7: Potřebujete k výkonu své profese následující osobnostní kompetence, schopnosti a postoje?	XVI
Graf č. 8: U následujících osobnostních kompetencí oznámujte, jak se těmito kompetencemi cítíte být vybaveni	XVII
Tab. 7A: Potřebujete k výkonu své profese následující osobnostní kompetence, schopnosti a postoje? Hodnocení Pracovníků v sociálních službách (PSS) a Sociálních pracovníků (SP)	XVIII
Graf č. 9: Potřebujete k výkonu své profese následující odborné (profesní) kompetence, dovednosti a znalosti?	XXI
Graf č. 10: U následujících odborných (profesních) kompetencí oznámujte, jak se těmito kompetencemi cítíte být vybaveni	XXII
Tab. č. 9 A: Potřebujete k výkonu své profese následující odborné (profesní) kompetence, dovednosti a znalosti? Hodnocení Pracovníků v sociálních službách (PSS) a Sociálních pracovníků (SP)	XXIII
Graf č. 11: Domníváte se, že Vás škola dostatečně připravila na výkon Vašeho současného povolání?	XXVI
Graf č. 12: Cítíte potřebu, vzhledem ke svému současnému zaměstnání, se ještě vzdělávat?	XXVI
Graf č. 13: Domníváte se, že existuje v oblasti vzdělávání v rámci oboru nízkoprahových sociálních služeb dostatečná nabídka kvalitních kurzů a seminářů?	XXVII
Graf č. 14: Domníváte se, že má Vaše současná profese pozitivní vliv na Váš osobnostní rozvoj?	XXVII
Graf č. 15: Cítíte se být v životě šťastná/šťastný?	XXVIII

Příloha č. 1: Další vzdělávací programy České asociace streetwork

Jedná se to tyto semináře a kurzy (krátce):

Romský svět – Romaňi luma (název semináře či kurzu)

Hlavní témata kurzu: Historie Romů, Romský jazyk, Etnická specifika, Metody sociální práce v romské komunitě.

Manažerský kurz pro pracovníky NNO

Hlavní témata kurzu: Strategické plánování; Základy legislativy NNO v oblasti účetnictví, daní a zaměstnávání; Finanční řízení; Řízení lidských zdrojů; Dovednosti řídit organizaci; PR a fundraising.

Strategické plánování

Hlavní témata kurzu: Strategické plánování jako nástroj efektivního řízení organizace; Situační analýza pro organizace zabývající se konkrétním typem sociální služby; Krátkodobé a dlouhodobé cíle organizace; Propojení výstupů Strategického plánování (krátkodobý a dlouhodobý plán činnosti organizace); Předávání Strategického plánu do organizace; Propojení Strategického plánování s finančním řízením a personálními věcmi.

Základy legislativy NNO v oblasti účetnictví, daní a zaměstnávání

Hlavní témata kurzu: Možnosti a pravidla podnikání NNO; Základní účetní zásady a jejich realizace v praxi; Daňová soustava ČR, jednotlivé daně; Pracovně právní vztahy a jejich ošetření.

Případová a týmová supervize v sociálních službách

Hlavní témata kurzu: Základní vymezení supervize, Základní modely a přístupy v supervizi, Supervize v organizacích, Supervize řízení a manažerská supervize, Týmová supervize, Práce v peerskupinách, Individuální supervize aktivní supervizní práce.

Kurz podpory a sebepodpory středního managementu v pomáhající profesi

Hlavní témata kurzu: Já v pozici/rolí: reflexe dosavadní pozice a role, hranice mezi profesí a osobní potřebami, styl vedení a osobní aspirace a profesionální ambice; osobní emoční vývoj a stabilita v profesním prostředí; pilíře profesní kompetence. Já v týmu/pracovní skupině: uplatnění rolí a norem v týmu; úskalí a fáze týmové dynamiky; pracovní skupina a tým; moc v pracovní skupině; opozice a koalice; konflikt v týmu a jeho přesah do pracovní efektivity. Já v organizaci: kultura organizace a její

deformity; propojení týmu a organizace; loajalita s týmem a organizací; koučování a intervize; využití supervize.

Individuální plánování v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Hlavní témata kurzu: Předat informace a návody na praktickou realizaci individuálního plánování služby s klienty v zařízeních, která pracují formou kontaktní práce včetně ukázek evidence a dokumentace, cíle a způsoby poskytovaných služeb, vhodné nastavení plánování, jako předpoklad pro individuální plánování. Seznámení s tím, jak jednat se zájemcem o službu a uzavírat s ním dohodu ve vztahu k individuálnímu plánování. Představení standardu individuálního plánování a možností jeho naplňování v nízkoprahových sociálních službách. Doporučení správného vedení dokumentace a výměna dobré praxe.

Výcvik v motivačních rozhovorech

Hlavní témata kurzu: Předání teoretických znalostí a nácvik praktických technik a dovedností zaměřených na metodu motivačních rozhovorů. Základy kontaktu s klientem (praktická cvičení). Základy kontaktu s klientem (praktická cvičení). Teoretické i praktické zvládnutí základů metody motivačních rozhovorů. Teoretické i praktické zvládnutí pokročilejších technik motivačních rozhovorů.

Sociálně právní problematika při práci s dětmi a mládeží

Hlavní témata kurzu: Znalost sociálně – právních aspektů při práci s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních a při terénní práci s nimi. Zasadit problematiku do širšího kontextu problematiky ohrožených dětí. Seznámit se systémem ústavní výchovy. Seznámit se systémem trestního soudnictví nad mládeží.

Public relations a firemní fundraising pro sociální služby ...prakticky!

Hlavní témata kurzu: Seznámit sociální pracovníky a vedoucí pracovníky sociálních služeb se základy a praktickými nástroji fundraisingu a public relations. Motivovat k fundraisingu a public relations jako důležitým strategickým oblastem v organizaci.

Zaznamenání individuálních plánů

Hlavní témata kurzu: Seminář se věnuje zavádění a realizaci individuálního plánování služby s klienty v zařízeních, která pracují formou kontaktní práce. Seminář je určen pro pracovníky, kteří se potýkají s praktickou podobou – jak stanovit a zaznamenat individuální plán.

Klient nemá zakázku aneb "sakra von zase neví, co chce"

Hlavní témata kurzu: Základní otázky: Proč je tady? Co chce? Jak to z něho dostat? Je to zakázka pracovníka nebo klienta nebo služby? Čí je zodpovědnost, když klient neví?

Kontakt s „asi psychiatrickým klientem“

Hlavní témata kurzu: Základní otázky: Co mu je? Mám se bát? Jak s ním mám mluvit? Co pro něj můžu udělat? Mám mu vylouvat ty jeho bludy?

Jak vést malý tým

Hlavní témata kurzu: Co je malý tým do deseti lidí a jak s ním pracovat? Co by měl znát a umět vedoucí malého týmu? Role manažera týmu, jeho způsoby řízení, efektivní vedení porad, timemanagement.

Umění rozhovoru

Hlavní témata kurzu: Rozhovor je základním nástrojem sociální práce a zároveň prostředkem komunikace mezi pracovníky týmu. Na úspěšně vedeném rozhovoru závisí z velké části naše pracovní úspěchy i spokojenost. Témata kurzu: role pracovníka v rozhovoru, dojednávání spolupráce s klientem, fáze rozhovoru, hledání a rozvíjení řešení problému klienta s maximálním využitím jeho přirozených osobních zdrojů.

Psychohygiena jako prevence syndromu vyhoření

Hlavní témata kurzu: Psychohygiena jako způsob prevence syndromu vyhoření. Jak se starat sám o sebe, když pomáhám jiným. Jak to udělat, abych byl spokojený a nevyhořel? Sebereflexe jako nástroj předcházení vyhoření.⁷⁰

⁷⁰ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s., Texty na oborovém portálu www.streetwork.cz, 2011

Příloha č. 2: Vysvětlující a děkovný dopis

Vysvětlující dopis

Vážené kolegyně a kolegové,

Česká asociace streetwork mapuje pomocí pětiletého výzkumu (2010–2014) Nízkoprahy pod lupou prostředí NZDM. Hodně se v něm dozvídáme především o klientech klubů, každý rok na jaře o výsledcích informujeme na stránkách streetwork.cz

Myslíme si, že by bylo zajímavé a užitečné, dozvědět se také něco více o sobě – o pracovnících v NZDM. V rámci své bakalářské práce na téma „Problematika kompetencí pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež“ jsem ve spolupráci s Martinou Zikmundovou připravil několik otázek na toto téma.

Chtěl bych Vás tímto požádat o vyplnění on-line dotazníku na níže uvedené adrese. Cílem bakalářské práce je zjistit, jaké osobnostní kompetence (vlastnosti a postoje) a profesní – odborné (znalosti a dovednosti) kompetence, opravdu potřebujete ke své práci, a především jak se jimi cítíte být vybaveni.

Výsledek výzkumu by se mohl promítnout v rozšíření nabídky vzdělávání, které pro vás ČAS připravuje. Se závěry výzkumu Vás samozřejmě seznámíme, a to na stránkách portálu streetwork.cz během měsíce června. Určitě budou zajímavé!

Výzkum je anonymní a zabere vám maximálně 10 minut. Vyplňte dotazník nejlépe ještě dnes;-) nejpozději však do 24. února.

Také prosím o přeposlání toho e-mailu Vaším kolegům v klubu.

ON-LINE FORMULÁŘ NALEZNETE ZDE:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHdidTloWU9JYmdiQXpqWmNxZVVc2c6MQ>

Děkuji!

Jiří Kocourek

Děkovný dopis

Vážené kolegyně a kolegové,

chtěl bych vám poděkovat za pozornost, kterou jste věnovali průzkumu „Problematika kompetencí pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež“.

Děkuji všem, kteří již dotazník vyplnili, i všem, kteří tak ještě učiní. Sběr dat končí v pátek 24.2. včetně.

Dotazník zatím vyplnilo 133 z vás. S výsledky výzkumu vás seznámíme nejpozději v červnu toho roku na portálu www.streetwork.cz.

S přáním pěkného dne,

Jiří Kocourek

On-line formulář naleznete zde:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dHdidTloWU9JYmdiQXpqWmNxZVVcc2c6MQ>

V případě potíží s odkazem, kliknete sem:

www.streetwork.cz/kompetence

Příloha č. 3: Anketa

Výzkum je anonymní a zabere vám maximálně 10 minut. Pokud nepracujete v NZDM, dotazník nevyplňujte. V případě nejasností mne kontaktujte na adrese: kocourek@streetwork.cz nebo telefonu 602 696 893.

Jste muž či žena?

*(vyberte a označte správnou odpověď)

- muž
- žena

Kolik Vám je let?

*(vyjádřete číslicí)

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

*(vyberte a označte jednu z nabízených možností)

- středoškolské s maturitou
- vyšší odborné
- nižší vysokoškolské (Bc.)
- vyšší vysokoškolské (Mgr., Ing. atp.)
- Other:

Kolik let pracujete v NZDM?

*(vyjádřete číslicí)

Pracujete zde jako:

*(vyberte a označte správnou variantu)

- sociální pracovník
- pracovník v sociálních službách
- sociální pedagog
- dobrovolník
- Other:

Práce v NZDM je Vaším prvním zaměstnáním?

*(vyberte a označte jednu z nabízených možností)

- ano
- ne

Konec strany 1

Potřebujete k výkonu své profese následující osobnostní kompetence, schopnosti a postoje?

*(vyberte a označte vždy jednu z nabízených možností)

	určitě ano	spíše ano	spíše ne	vůbec ne
zodpovědnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pečlivost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
odolnost vůči stresu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost improvizace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kreativitu neboli tvořivost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
empatii a porozumění	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
toleranci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost řešit problémy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost týmové spolupráce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
samostatnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sociální vnímavost (vnímavost pro různé sociální a životní situace klientů)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
přirozenou autoritu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
smysl pro humor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost sebekontroly	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost zvládnání konfliktů bez agrese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
neodsuzující otevřený postoj nezávislý na osobních pocitech	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
odmítavý postoj k rasismu a násilí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
odmítavý postoj k užívání návykových látek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
flexibilitu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bohaté životní zkušenosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
trpělivost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

U následujících osobnostních kompetencí oznámujte, jak se těmito kompetencemi cítíte být vybaveni.

*(vyberte a označte vždy jednu z nabízených možností)

	výborně	velmi dobře	dobře	dostatečně	nedostatečně
zodpovědnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pečlivost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
odolnost vůči stresu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost improvizace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kreativitu neboli tvořivost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
empatii a porozumění	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
toleranci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost řešit problémy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost týmové spolupráce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
samostatnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sociální vnímavost (vnímavost pro různé sociální a životní situace klientů)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
přirozenou autoritu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
smysl pro humor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost sebekontroly	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost zvládnání konfliktů bez agrese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
neodsuzující otevřený postoj nezávislý na osobních pocitech	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
odmítavý postoj k rasismu a násilí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
odmítavý postoj k užívání návykových látek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
flexibilitu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bohaté životní zkušenosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
trpělivost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Konec strany 2

Potřebujete k výkonu své profese následující odborné (profesní) kompetence, dovednosti a znalosti?

*(vyberte a označte vždy jednu z nabízených možností)

	určitě ano	spíše ano	spíše ne	vůbec ne
zkušenosti z práce v jiném typu nízkoprahové sociální služby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost stabilizace nepříznivé situace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dovednost dobře identifikovat problém klienta a individuálně plánovat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
znalost jednoho světového jazyka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dovednost vybudovat a udržovat dlouhodobý vztah s klientem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
znalosti a dovednosti práce s počítačem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
znalost současných sociologických trendů v rodině	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dovednost žádat o finanční příspěvky, granty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost zajistit klientu pocit bezpečí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
orientaci v daňové soustavě ČR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
znalost systému sociálních služeb a systému sociálního zabezpečení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
orientaci v přirozeném sociálním prostředí klienta a v místní komunitě	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
přehled o subkulturách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost vystupovat jako expert a vést klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dovednost vést kvalitní rozhovor s klientem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
znalost zákonných norem a práv svých i klientů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost rychlého navázání kontaktu s klientem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost zaujmout klienta či skupinu klientů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost prezentovat smysl své práce donorům, zástupcům města, kraje, široké veřejnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost vytvořit vzájemnou důvěru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost vystupovat partnersky a provázet klienta jeho světem k jeho vlastním rozhodnutím	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

U následujících odborných (profesních) kompetencí oznámkujte, jak se těmito kompetencemi cítíte být vybaveni.

*(vyberte a označte vždy jednu z nabízených možností)

	výborně	velmi dobře	dobře	dostatečně	nedostatečně
zkušenosti z práce v jiném typu nízkoprahové sociální služby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost stabilizace nepříznivé situace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dovednost dobře identifikovat problém klienta a individuálně plánovat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
znalost jednoho světového jazyka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dovednost vybudovat a udržovat dlouhodobý vztah s klientem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
znalosti a dovednosti práce s počítačem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
znalost současných sociologických trendů v rodině	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dovednost žádat o finanční příspěvky, granty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost zajistit klientu pocit bezpečí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
orientaci v daňové soustavě ČR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
znalost systému sociálních služeb a systému sociálního zabezpečení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
orientaci v přirozeném sociálním prostředí klienta a v místní komunitě	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
přehled o subkulturách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost vystupovat jako expert a vést klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dovednost vést kvalitní rozhovor s klientem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
znalost zákonných norem a práv svých i klientů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	výborně	velmi dobře	dobře	dostatečně	nedostatečně
schopnost rychlého navázání kontaktu s klientem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost zaujmout klienta či skupinu klientů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost prezentovat smysl své práce donorům, zástupcům města, kraje, široké veřejnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost vytvořit vzájemnou důvěru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schopnost vystupovat partnersky a provázet klienta jeho světem k jeho vlastním rozhodnutím	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Page 4

After page 3

Domníváte se, že Vás škola dostatečně připravila na výkon Vašeho současného povolání? *

(vyberte a označte správnou variantu)

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

Cítíte potřebu, vzhledem ke svému současnému zaměstnání, se ještě vzdělávat?

*(vyberte a označte správnou variantu)

- ano
- ne

Domníváte se, že existuje v oblasti vzdělávání v rámci oboru nízkoprahových sociálních služeb dostatečná nabídka kvalitních kurzů a seminářů?

*(vyberte a označte správnou variantu)

- ano
- ne

Domníváte se, že má Vaše současná profese pozitivní vliv na Váš osobnostní rozvoj?

*(vyberte a označte správnou variantu)

- ano
- ne

Cítíte se být v životě šťastná/šťastný?

*(vyberte a označte správnou variantu)

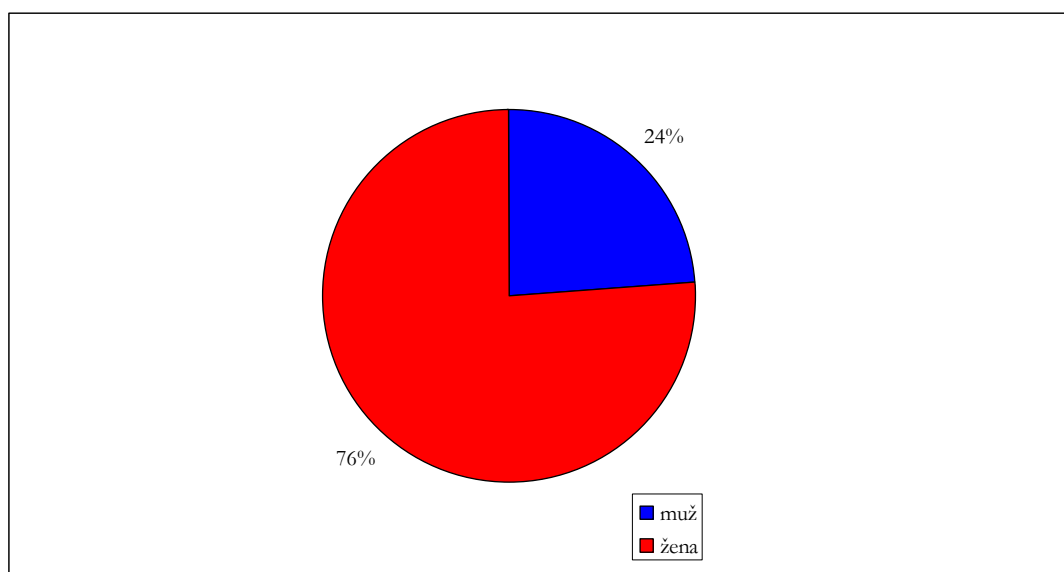
- ano
- ne

Vaše odpovědi byly zaznamenány. Děkujeme.

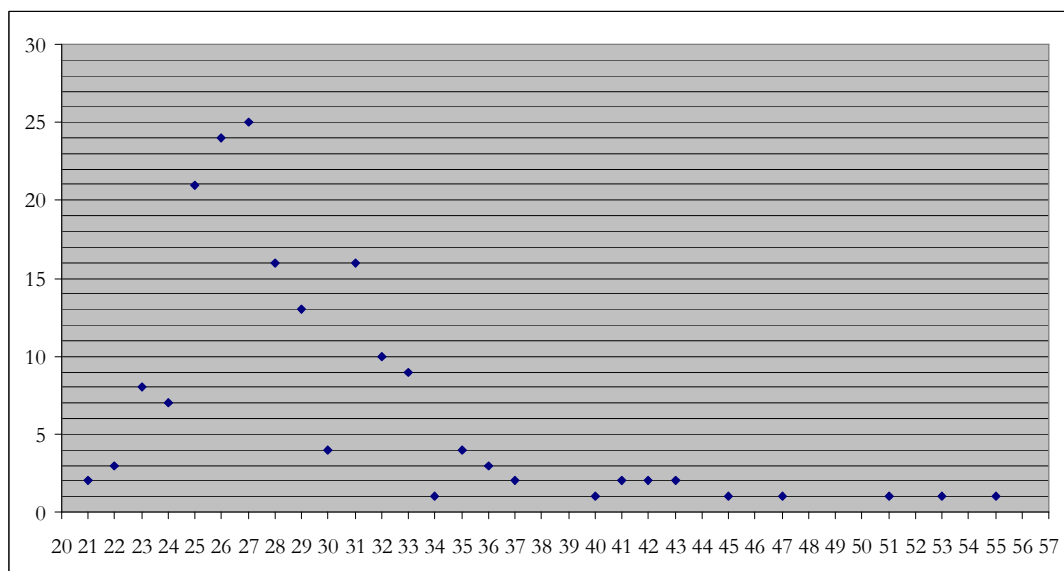
S výsledky ankety Vás seznámíme na portálu Streetwork.cz.

Pokud máte k průzkumu nějaký dotaz nebo poznámky, napište na e-mail:
kocourek@streetwork.cz

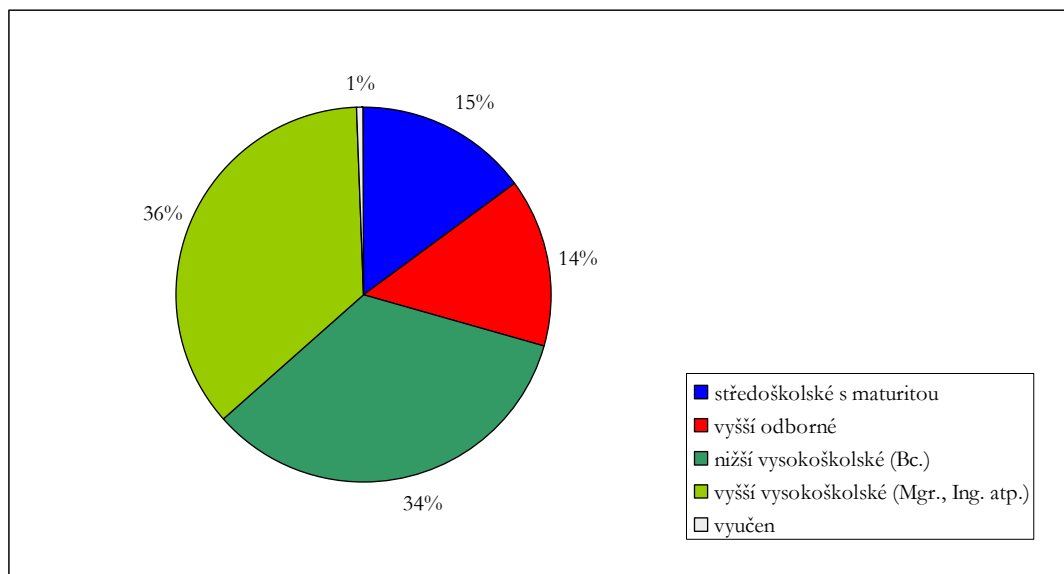
Graf č. 1: Jste muž či žena?



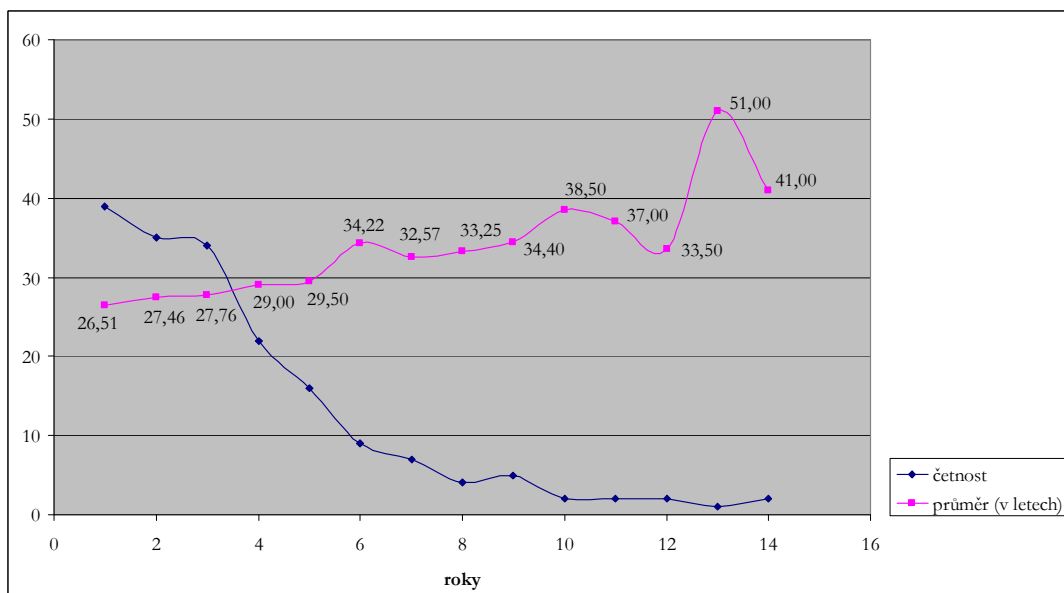
Graf č. 2A: Četnost jednotlivých let respondentů



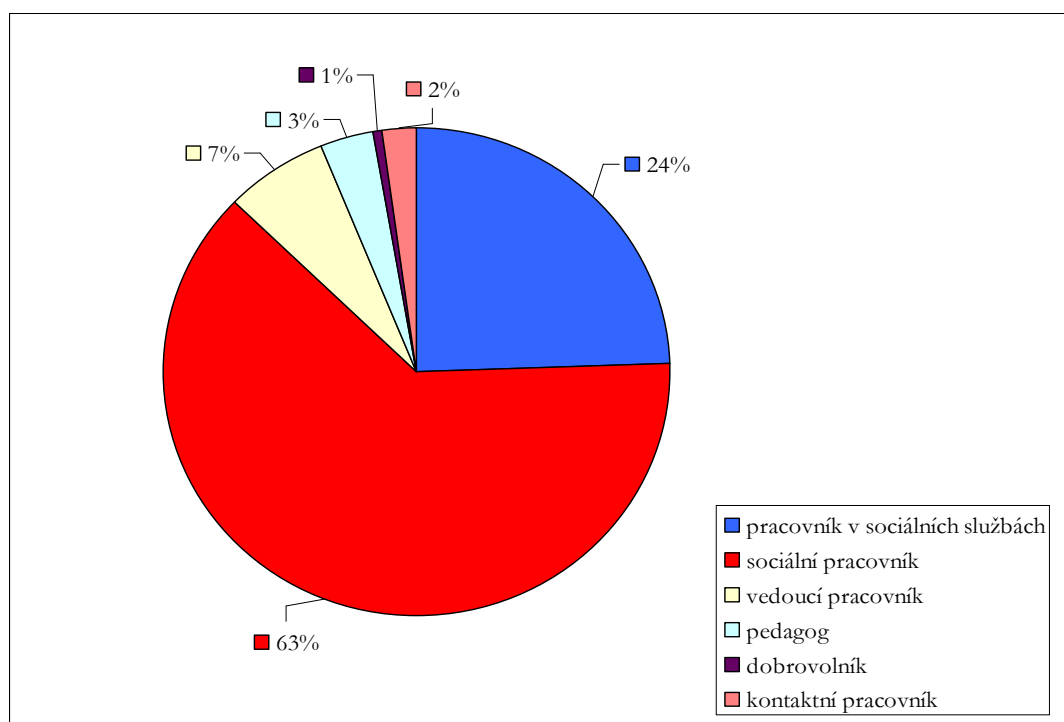
Graf č. 3: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



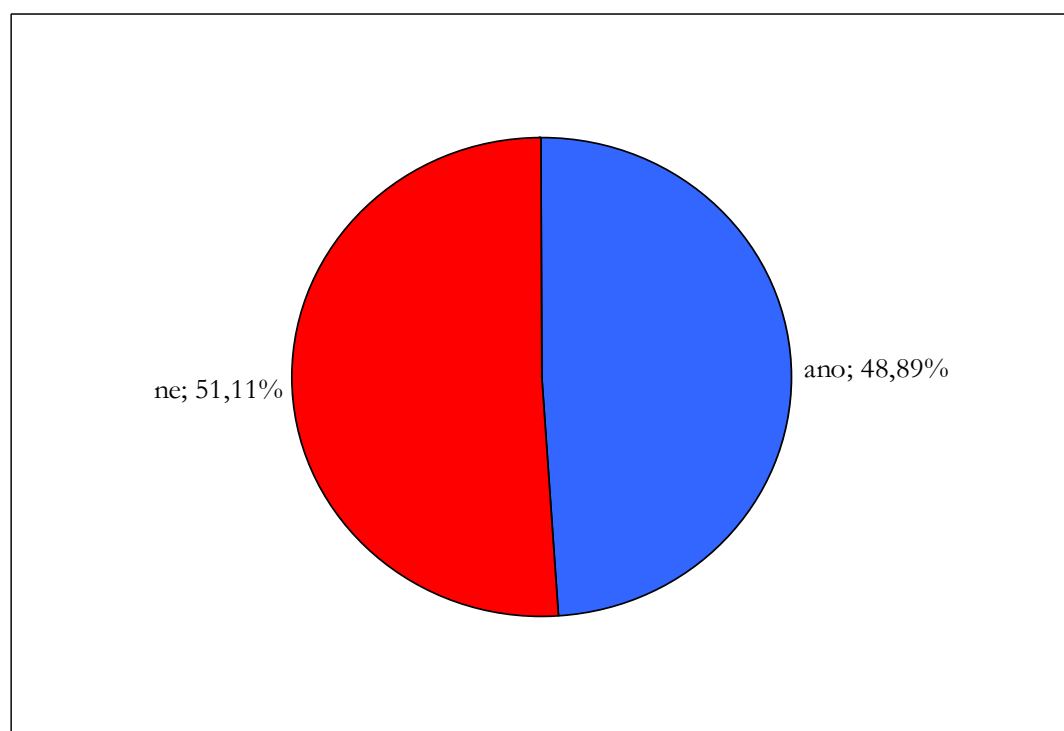
Graf č. 4A: Kolik let pracujete v NZDM - dle četnosti



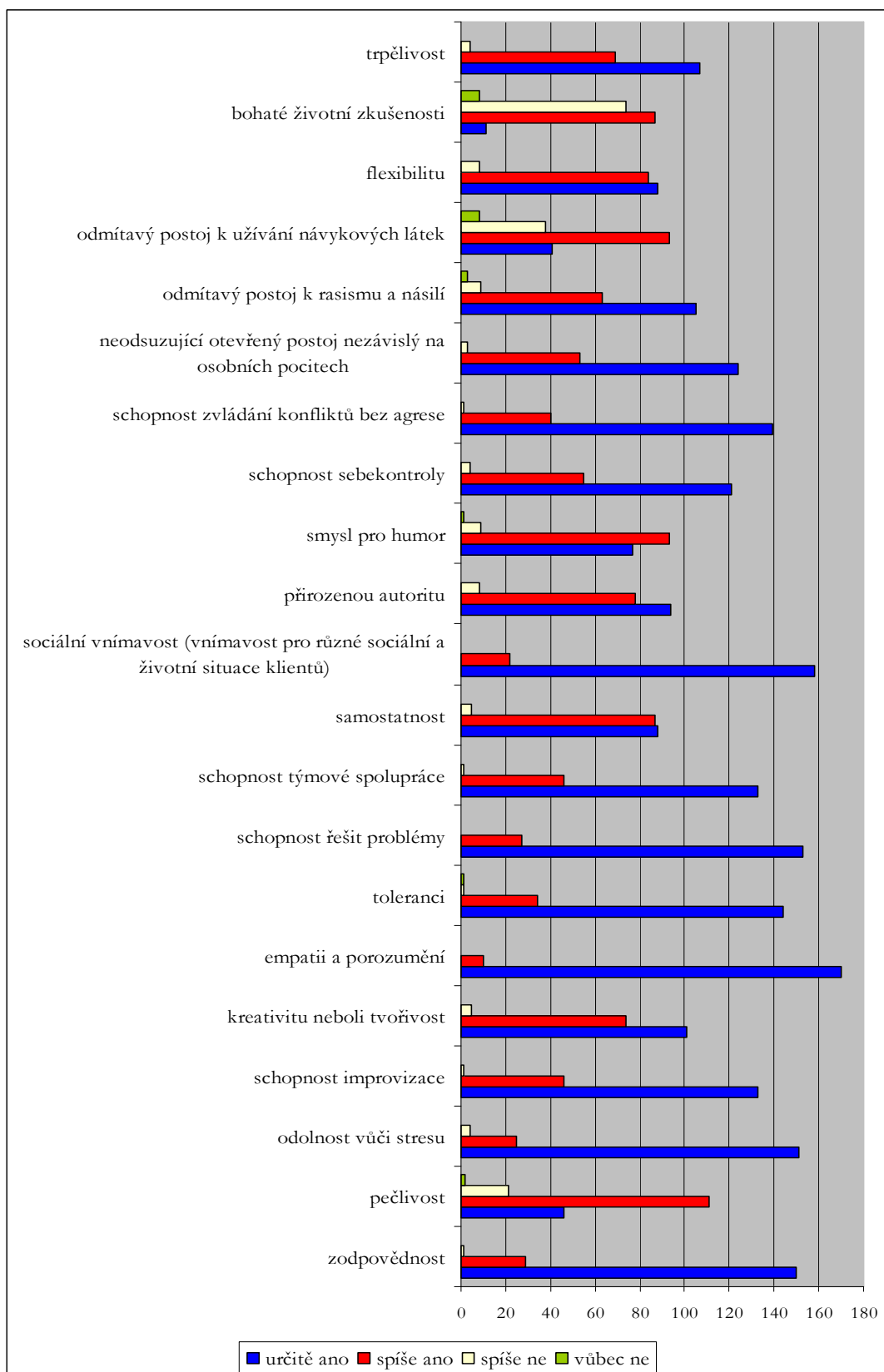
Graf č. 5: Pracujete zde jako:



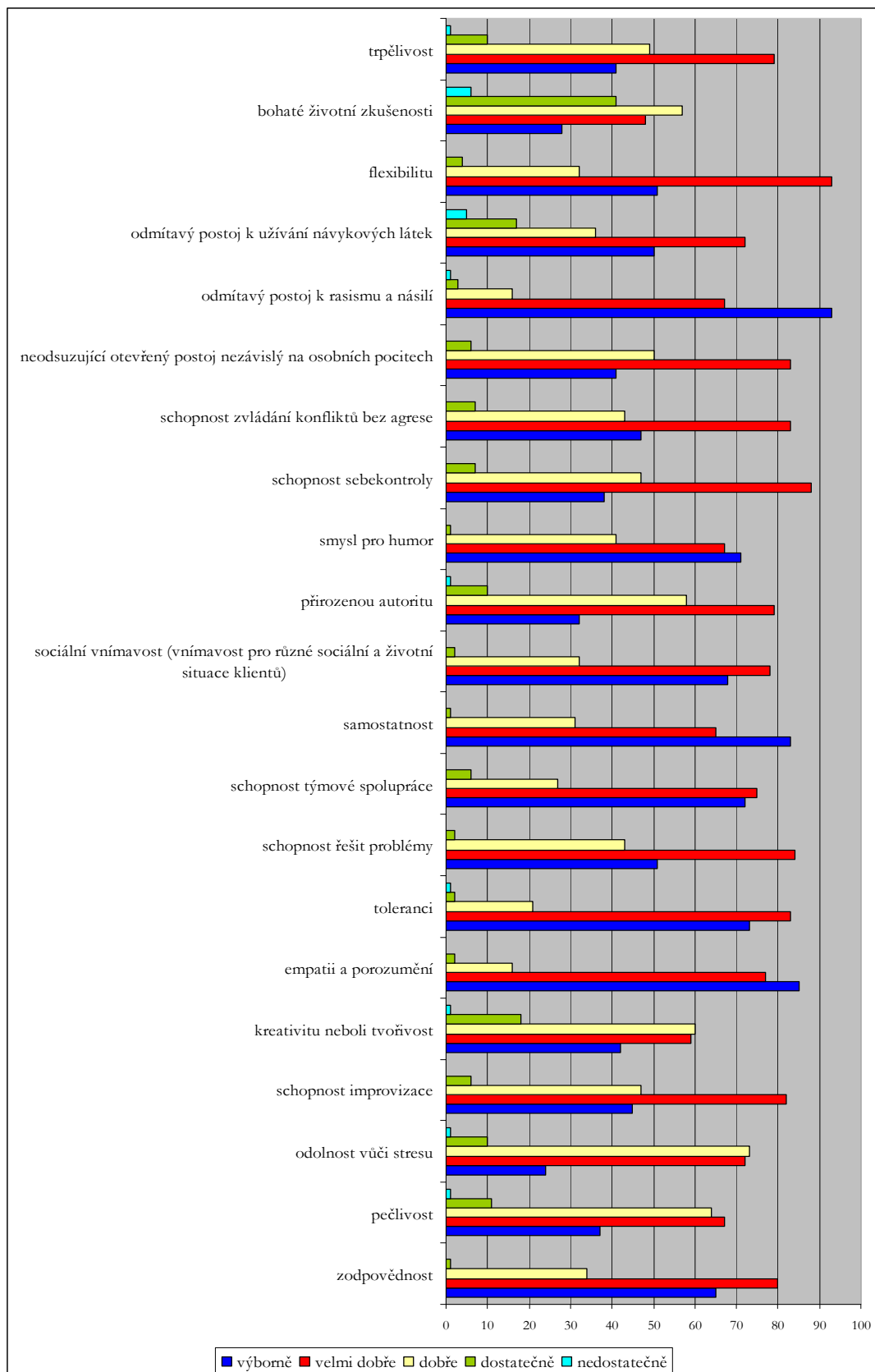
Graf č. 6: Práce v NZDM je Vaším prvním zaměstnáním?



Graf č. 7: Potřebujete k výkonu své profese následující osobnostní kompetence, schopnosti a postoje?



Graf č. 8: U následujících osobnostních kompetencí oznámkuje, jak se těmito kompetencemi cítíte být vybaveni.



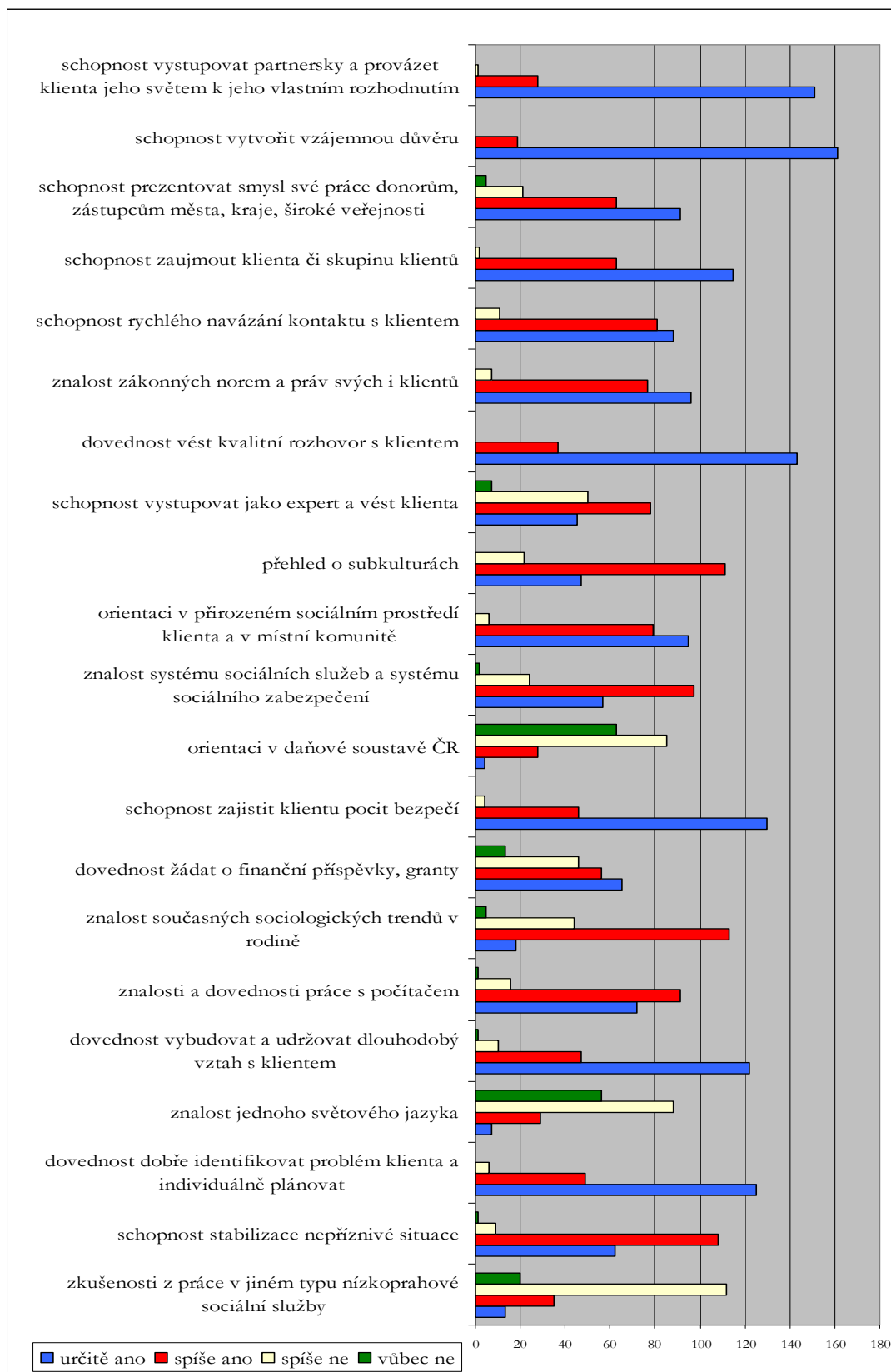
Tab. 7A: Potřebujete k výkonu své profese následující osobnostní kompetence, schopnosti a postoje? Hodnocení Pracovníků v sociálních službách (PSS) a Sociálních pracovníků (SP).

	PSS		SP	
	Σ	%	Σ	%
zodpovědnost				
určitě ano	33	75,00	98	86,73
spíše ano	11	25,00	14	12,39
spíše ne	0	0,00	1	0,88
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
pečlivost				
určitě ano	9	20,45	27	23,89
spíše ano	28	63,64	72	63,72
spíše ne	7	15,91	12	10,62
vůbec ne	0	0,00	2	1,77
odolnost vůči stresu				
určitě ano	38	86,36	92	81,42
spíše ano	4	9,09	19	16,81
spíše ne	2	4,55	2	1,77
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
schopnost improvizace				
určitě ano	33	75,00	87	76,99
spíše ano	11	25,00	26	23,01
spíše ne	0	0,00	0	0,00
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
kreativitu neboli tvořivost				
určitě ano	21	47,73	69	61,06
spíše ano	22	50,00	40	35,40
spíše ne	1	2,27	4	3,54
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
empatii a porozumění				
určitě ano	42	95,45	105	92,92
spíše ano	2	4,55	8	7,08
spíše ne	0	0,00	0	0,00
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
toleranci				
určitě ano	32	72,73	94	83,19
spíše ano	10	22,73	19	16,81
spíše ne	1	2,27	0	0,00
vůbec ne	1	2,27	0	0,00

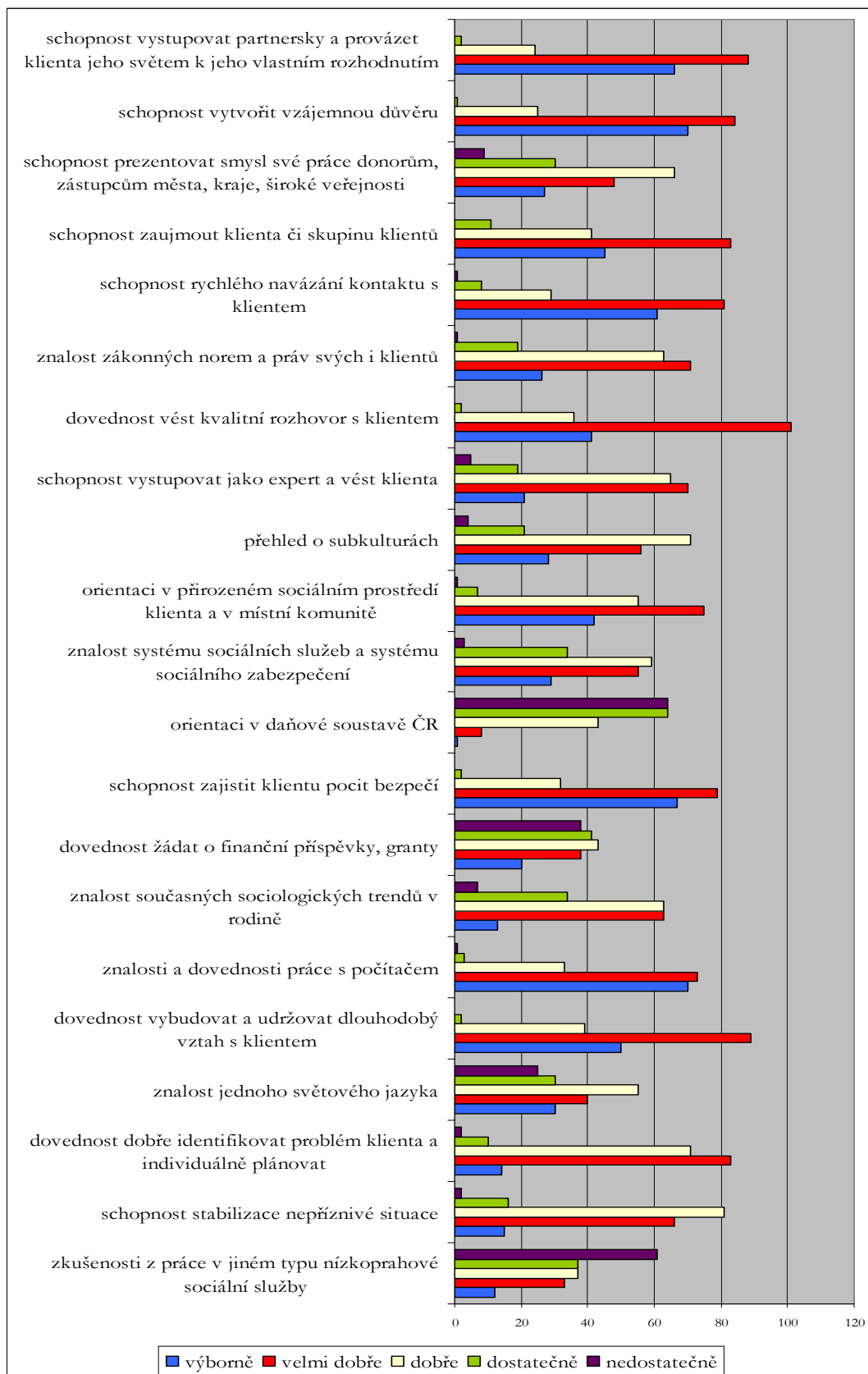
schopnost řešit problémy				
určitě ano	35	79,55	96	84,96
spíše ano	9	20,45	17	15,04
spíše ne	0	0,00	0	0,00
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
schopnost týmové spolupráce				
určitě ano	35	79,55	80	70,80
spíše ano	8	18,18	33	29,20
spíše ne	1	2,27	0	0,00
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
samostatnost				
určitě ano	19	43,18	57	50,44
spíše ano	24	54,55	53	46,90
spíše ne	1	2,27	3	2,65
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
sociální vnímavost (vnímavost pro různé sociální a životní situace klientů)				
určitě ano	36	81,82	102	90,27
spíše ano	8	18,18	11	9,73
spíše ne	0	0,00	0	0,00
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
přirozenou autoritu				
určitě ano	21	47,73	59	52,21
spíše ano	22	50,00	49	43,36
spíše ne	1	2,27	5	4,42
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
smysl pro humor				
určitě ano	20	45,45	47	41,59
spíše ano	21	47,73	61	53,98
spíše ne	3	6,82	4	3,54
vůbec ne	0	0,00	1	0,88
schopnost sebekontroly				
určitě ano	33	75,00	69	61,06
spíše ano	9	20,45	42	37,17
spíše ne	2	4,55	2	1,77
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
schopnost zvládnání konfliktů bez agrese				
určitě ano	35	79,55	85	75,22
spíše ano	9	20,45	27	23,89
spíše ne	0	0,00	1	0,88
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
neodsuzující otevřený postoj nezávislý na osobních pocitech				
určitě ano	31	70,45	75	66,37
spíše ano	12	27,27	36	31,86
spíše ne	1	2,27	2	1,77
vůbec ne	0	0,00	0	0,00

odmítavý postoj k rasismu a násilí				
určitě ano	28	63,64	61	53,98
spíše ano	13	29,55	45	39,82
spíše ne	2	4,55	5	4,42
vůbec ne	1	2,27	2	1,77
odmítavý postoj k užívání návykových látek				
určitě ano	14	31,82	17	15,04
spíše ano	20	45,45	66	58,41
spíše ne	7	15,91	26	23,01
vůbec ne	3	6,82	4	3,54
flexibilitu				
určitě ano	17	38,64	58	51,33
spíše ano	24	54,55	51	45,13
spíše ne	3	6,82	4	3,54
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
Bohaté životní zkušenosti				
určitě ano	3	6,82	6	5,31
spíše ano	19	43,18	57	50,44
spíše ne	19	43,18	46	40,71
vůbec ne	3	6,82	4	3,54
trpělivost				
určitě ano	25	56,82	65	57,52
spíše ano	16	36,36	47	41,59
spíše ne	3	6,82	1	0,88
vůbec ne	0	0,00	0	0,00

Graf č. 9: Potřebujete k výkonu své profese následující odborné (profesní) kompetence, dovednosti a znalosti?



Graf č. 10: U následujících odborných (profesních) kompetencí oznámkuje, jak se těmito kompetencemi cítíte být vybaveni.



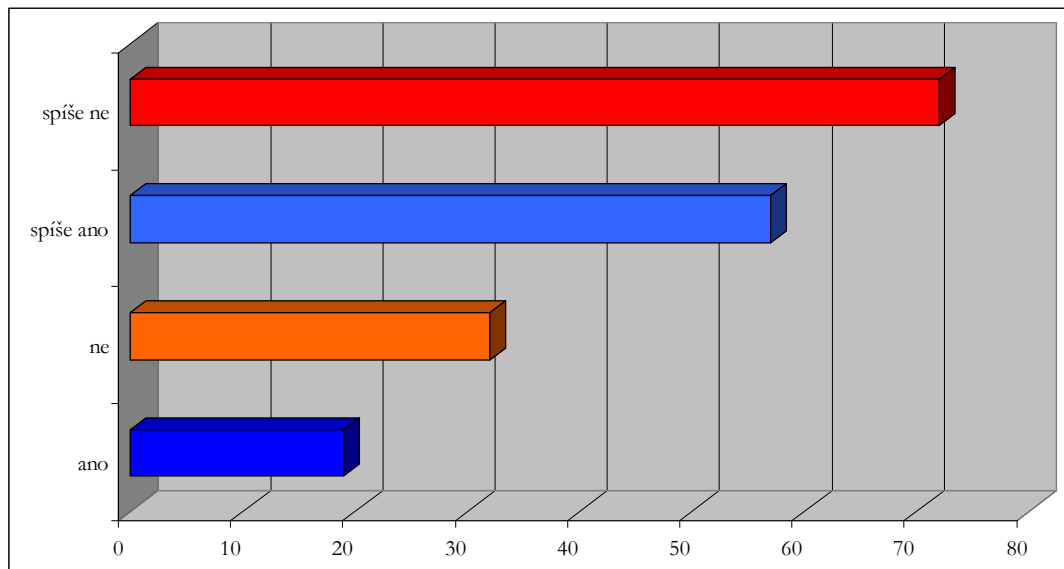
Tab. č. 9 A: Potřebujete k výkonu své profese následující odborné (profesní) kompetence, dovednosti a znalosti? Hodnocení Pracovníků v sociálních službách (PSS) a Sociálních pracovníků (SP).

	PSS	PSS	SP	SP
	Σ	%	Σ	%
zkušenosti z práce v jiném typu nízkoprahové sociální služby				
určitě ano	2	4,55	10	8,85
spíše ano	5	11,36	20	17,70
spíše ne	33	75,00	67	59,29
vůbec ne	4	9,09	16	14,16
schopnost stabilizace nepříznivé situace				
určitě ano	11	25,00	37	32,74
spíše ano	30	68,18	69	61,06
spíše ne	3	6,82	6	5,31
vůbec ne	0	0,00	1	0,88
dovednost dobře identifikovat problém klienta a individuálně plánovat				
určitě ano	29	65,91	82	72,57
spíše ano	14	31,82	27	23,89
spíše ne	1	2,27	4	3,54
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
znalost jednoho světového jazyka				
určitě ano	1	2,27	5	4,42
spíše ano	8	18,18	17	15,04
spíše ne	21	47,73	54	47,79
vůbec ne	14	31,82	37	32,74
dovednost vybudovat a udržovat dlouhodobý vztah s klientem				
určitě ano	24	54,55	81	71,68
spíše ano	17	38,64	26	23,01
spíše ne	3	6,82	5	4,42
vůbec ne	0	0,00	1	0,88
znalosti a dovednosti práce s počítačem				
určitě ano	15	34,09	47	41,59
spíše ano	24	54,55	56	49,56
spíše ne	5	11,36	9	7,96
vůbec ne	0	0,00	1	0,88
znalost současných sociologických trendů v rodině				
určitě ano	4	9,09	12	10,62
spíše ano	27	61,36	71	62,83
spíše ne	11	25,00	28	24,78
vůbec ne	2	4,55	2	1,77

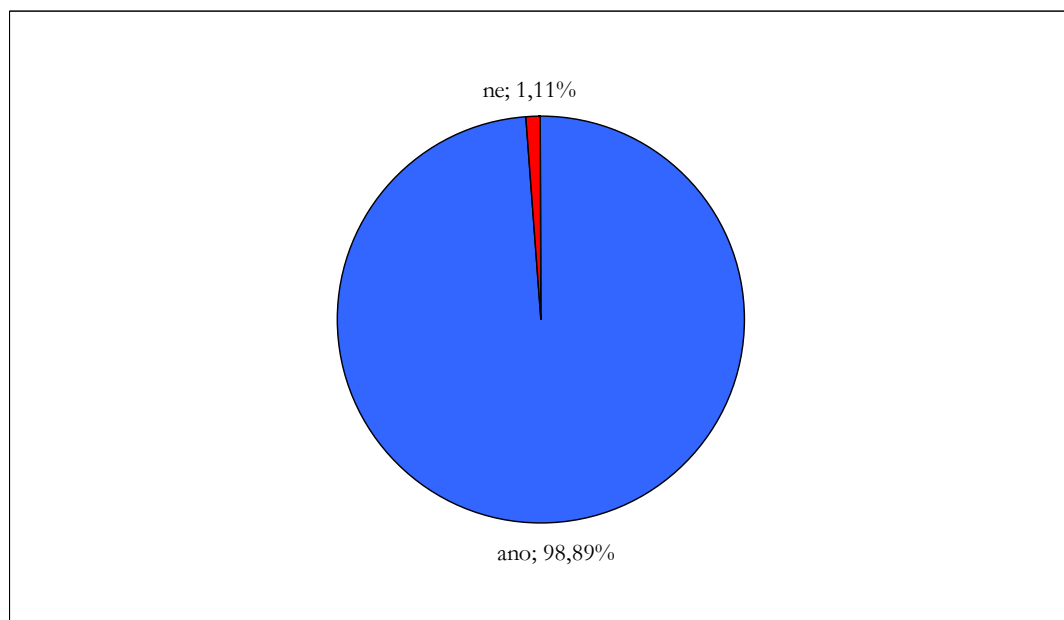
dovednost žádat o finanční příspěvky, granty				
určitě ano	15	34,09	37	32,74
spíše ano	10	22,73	41	36,28
spíše ne	14	31,82	28	24,78
vůbec ne	5	11,36	7	6,19
schopnost zajistit klientu pocit bezpečí				
určitě ano	28	63,64	83	73,45
spíše ano	15	34,09	27	23,89
spíše ne	1	2,27	3	2,65
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
orientaci v daňové soustavě ČR				
určitě ano	0	0,00	4	3,54
spíše ano	6	13,64	15	13,27
spíše ne	20	45,45	54	47,79
vůbec ne	18	40,91	40	35,40
znalost systému sociálních služeb a systému sociálního zabezpečení				
určitě ano	15	34,09	38	33,63
spíše ano	22	50,00	57	50,44
spíše ne	6	13,64	17	15,04
vůbec ne	1	2,27	1	0,88
orientaci v přirozeném sociálním prostředí klienta a v místní komunitě				
určitě ano	23	52,27	62	54,87
spíše ano	20	45,45	47	41,59
spíše ne	1	2,27	4	3,54
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
přehled o subkulturách				
určitě ano	13	29,55	27	23,89
spíše ano	24	54,55	75	66,37
spíše ne	7	15,91	11	9,73
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
schopnost vystupovat jako expert a vést klienta				
určitě ano	10	22,73	28	24,78
spíše ano	18	40,91	49	43,36
spíše ne	15	34,09	31	27,43
vůbec ne	1	2,27	5	4,42
dovednost vést kvalitní rozhovor s klientem				
určitě ano	34	77,27	94	83,19
spíše ano	10	22,73	19	16,81
spíše ne	0	0,00	0	0,00
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
znalost zákonných norem a práv svých i klientů				
určitě ano	21	47,73	62	54,87
spíše ano	19	43,18	49	43,36
spíše ne	4	9,09	2	1,77
vůbec ne	0	0,00	0	0,00

schopnost rychlého navázání kontaktu s klientem				
určitě ano	17	38,64	60	53,10
spíše ano	23	52,27	47	41,59
spíše ne	4	9,09	6	5,31
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
schopnost zaujmout klienta či skupinu klientů				
určitě ano	22	50,00	78	69,03
spíše ano	21	47,73	34	30,09
spíše ne	1	2,27	1	0,88
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
schopnost prezentovat smysl své práce donorům, zástupcům města, kraje, široké veřejnosti				
určitě ano	19	43,18	57	50,44
spíše ano	19	43,18	42	37,17
spíše ne	3	6,82	12	10,62
vůbec ne	3	6,82	2	1,77
schopnost vytvořit vzájemnou důvěru				
určitě ano	35	79,55	104	92,04
spíše ano	9	20,45	9	7,96
spíše ne	0	0,00	0	0,00
vůbec ne	0	0,00	0	0,00
schopnost vystupovat partnersky a provázet klienta jeho světem k jeho vlastním rozhodnutím				
určitě ano	34	77,27	98	86,73
spíše ano	9	20,45	15	13,27
spíše ne	1	2,27	0	0,00
vůbec ne	0	0,00	0	0,00

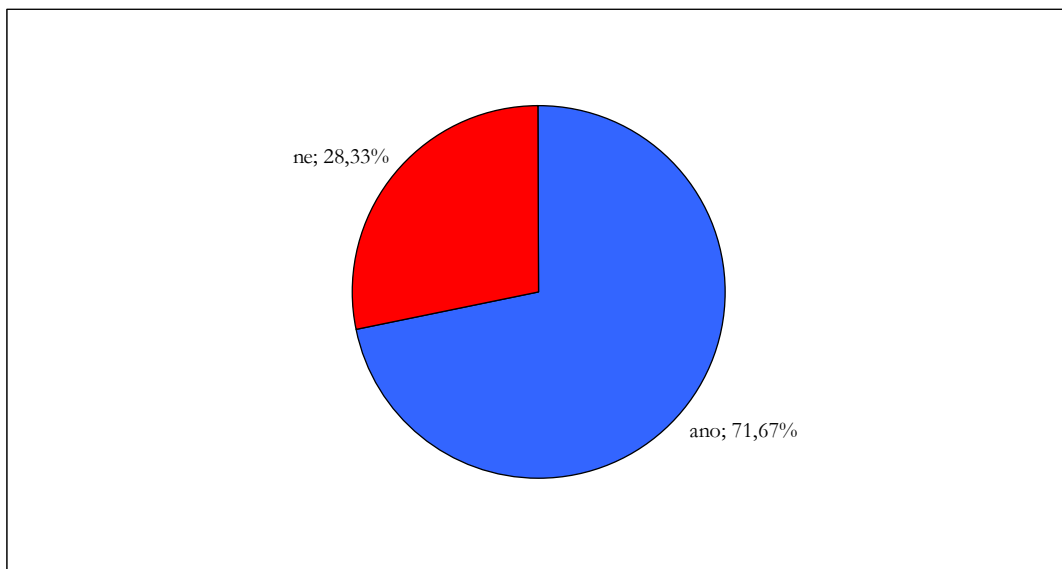
Graf č. 11: Domníváte se, že Vás škola dostatečně připravila na výkon Vašeho současného povolání?



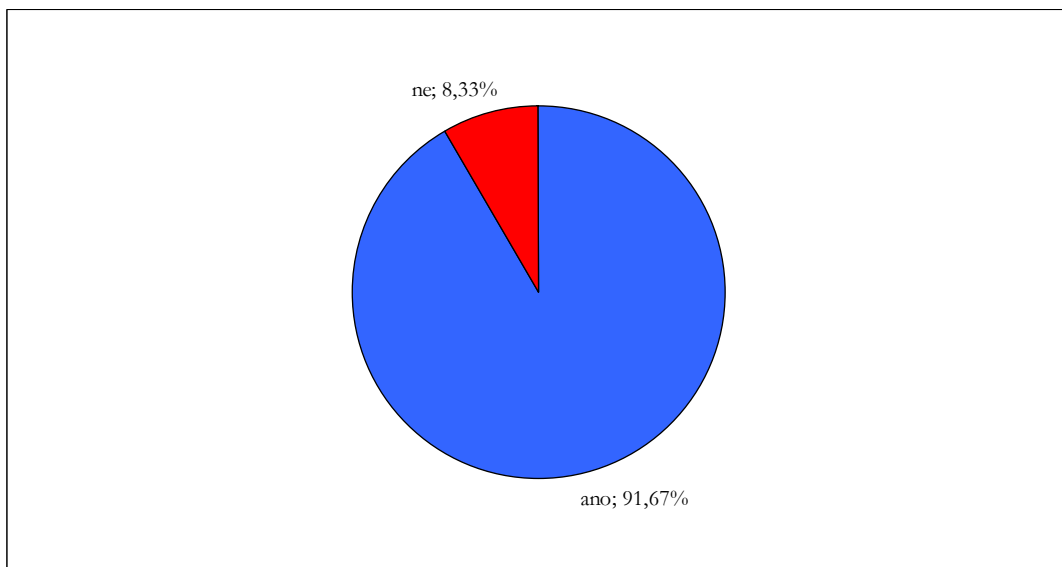
Graf č. 12: Cítíte potřebu, vzhledem ke svému současnému zaměstnání, se ještě vzdělávat?



Graf č. 13: Domníváte se, že existuje v oblasti vzdělávání v rámci oboru nízkoprahových sociálních služeb dostatečná nabídka kvalitních kurzů a seminářů?



Graf č. 14: Domníváte se, že má Vaše současná profese pozitivní vliv na Váš osobnostní rozvoj?



Graf č. 15: Cítíte se být v životě šťastná/šťastný?

