Obavy pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Fears of workers in low-threshold institutions for children and youth

Diplomová práce

Vedoucí práce: prof. PhDr. Beáta Krahulcová, CSc.

Autor: Bc. Tomáš Rezek

Praha 2017
Poděkování

Velice děkuji paní prof. PhDr. Beátě Krahulcové, CSc. za vedení mé diplomové práce, za poznámky, náměty a povzbuzení během zpracovávání textu.
Dále děkuji všem respondentům, kolegům a kolegyním z oboru, kteří se obětavě podíleli a poskytli mi velmi cenné a osobní rozhovory.
V neposlední řadě děkuji také Mgr. Anežce Kohoutové za inspirativní námět, doporučení a konzultování, kolegyním v zaměstnání i rodině a přátelům za podporu.
Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci „Obavy pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež“ vypracoval samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 15. 12. 2017

Bc. Tomáš Rezek
Anotace

Diplomová práce zpracovává téma obav, které prožívají pracovníci nízkoprahových klubů pro děti a mládež při své přímé práci. V teoretické části je vymezena služba NZDM, popsány její principy, cílová skupina, metody a ochranné mechanismy práce. Dále je rozpracováno téma pracovníků v této službě. V souvislosti s tématem práce je rozvedeno téma obav a strachu. Výzkumná část pomocí interpretativní fenomenologické analýzy A. Smitha zjišťuje, jak pracovníci NZDM své obavy prožívají a jaké jim dávají významy.

Klíčová slova

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, sociální práce, sociální pracovník, obavy, strach, prožívání, interpretativní fenomenologická analýza

Anotation

The presented diploma thesis solves fears which are experienced by workers in low-threshold institutions for children and youth (NZDM) in their ongoing contact work. The theoretical articles are focused on the description of NZDM - it’s principles, target group, methods and protective mechanisms of work. The following articles describes workers in NZDM. Due to the topic of diploma thesis, the fears are defined in the next articles. The research part of the thesis solves meanings and experiencing of fears using the interpretative phenomenological analysis by A. Smith.

Key words

Low-threshold institutions for children and youth, social work, social worker, fears, experiencing, interpretative phenomenological analysis
Obsah

Seznam zkratek

Úvod

1. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež ................................................................. 10
   1.1 Sociální služba podle zákona 108/2006 Sb. ......................................................... 10
       1.1.1 Konstruktivistický pohled ...................................................................... 16
   1.2 Cílové skupiny NZDM ..................................................................................... 17
       1.2.1 Věkové vymezení a charakteristiky s ním související.............................. 18
       1.2.2 Cílová skupina dle lokality ..................................................................... 20
       1.2.3 Cílová skupina dle rodinného zázemí ....................................................... 21
       1.2.4 Cílová skupina podle vztahových sítí ......................................................... 22
       1.2.5 Cílová skupina podle kulturního prostředí ................................................... 23
       1.2.6 Osobnostní a další charakteristiky uživatelů NZDM .................................. 24
   1.3 Nízkoprahovost ................................................................................................. 25
       1.3.1 Časová a místní dostupnost ..................................................................... 25
       1.3.2 Anonymita, smlouva a cena .................................................................... 26
       1.3.3 Pasivita uživatele ..................................................................................... 26
       1.3.4 Smysl nízkoprahovosti ............................................................................. 27
   1.4 Metody práce, služby ...................................................................................... 28
       1.4.1 Case management ..................................................................................... 28
       1.4.2 Poradenství ............................................................................................... 28
       1.4.3 Skupinová práce ....................................................................................... 29
   1.5 Nabídka služeb v NZDM .................................................................................. 29
   1.6 Ochranné mechanismy při práci v NZDM ......................................................... 30
       1.6.1 Supervize .................................................................................................... 30
       1.6.2 Intervize ..................................................................................................... 31
1.6.3 Standardy kvality služeb

2. Pracovníci v NZDM

2.1 Předpoklady pro výkon povolání v NZDM

2.1.1 Zákonné předpoklady

2.1.2 Doporučené předpoklady

2.2 Osobnostní profil pracovníka

3. Obavy

3.1 Emoce

3.2 Strach, úzkost a obavy

3.3 Obavy v kontextu práce v NZDM

4. Analýza významu obav sociálních pracovníků NZDM při práci s uživateli

4.1 Cíl výzkumu

4.2 Přístup a metody výzkumu

4.2.1 Interpretativní fenomenologická analýza

4.2.2 Polostrukturovaný rozhovor

4.2.3 Oblasti otázek k rozhovoru

4.3 Výzkumný soubor

4.3.1 Popis výzkumného souboru

4.3.2 Výběr výzkumného souboru

4.4 Etika výzkumu

4.5 Příprava na výzkum

4.5.1 Předvýzkum

4.5.2 Vlastní reflexe s tématem výzkumu

4.6 Postup zpracování dat, metodika

4.6.1 První fáze

4.6.2 Druhá fáze

4.6.3 Třetí fáze
4.6.4 Čtvrtá fáze .................................................................................................................. 54
4.7 Výsledky ....................................................................................................................... 56
4.8 Diskuse ......................................................................................................................... 70
Závěr .................................................................................................................................. 77
Použitá literatura ............................................................................................................... 78
Odborná literatura ............................................................................................................. 78
Elektronické zdroje ........................................................................................................... 80
Slovníky ............................................................................................................................. 80
Příloha 1 ............................................................................................................................. 81
Nabídka služeb NZDM Klub R-Mosty, Praha 3
Příloha 2 ............................................................................................................................. 83
Ukázka přepisu rozhovoru, 49 minut
Seznam zkratek

F – žena (female)
IPA – interpretative phenomenological analysis
M – muž (male)
NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
SS – sociální služba
Úvod

Téma pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež je i mé osobní téma. Jakožto vedoucí této služby se zabývám mnohými dílčími aspekty provozu, od personálního zabezpečení, metodického vedení, financování, komunikace s institucemi, vedením porad, až po přímou práci s uživateli a dalšími povinnostmi. Hlavní zřetel je však upřen na kvalitu a účinnost služby, její reálný pozitivní dopad do života mladých uživatelů. Realizace této ambice spočívá v rukou kontaktních pracovníků, mých kolegů a kolegyní i mě. Zkušenost s touto prací ve mně otevří mnoho otázek, nápadů, myšlenek a pocitů. Cílová skupina je zatížena mnoha problémy, které není jednoduché zpřehledňovat, pokud je vůbec kdy pracovník dokáže rozpoznat. Uživatelé jsou svým způsobem nedostupní a pracovníci mají velmi zúžené pole pro manévrování. Vzhledem ke složitosti problematiky přímé práce prožívám různé obavy nejen já, ale také další členové týmu a kolegové z oboru. Právě proto jsem se rozhodl téma obav prozkoumat, zajímat se o něj a připravit tak materiál, který by se mohl stát východiskem pro další rozvoj tohoto velmi bohatého a zajímavého oboru nízkoprahových služeb.

V teoretické části se budu věnovat různým proměnným, které ovlivňují proces přímé kontaktní práce, včetně znění norem, popisu cílové skupiny, popisů nároků na přímou práci, až po pracovníky, kteří ji realizují. Chtěl bych představit dostatečně široký popis činitelů, které mají přímý vliv na pracovníka v jeho působení na děti a mládež. Dalším tématem budou samozřejmě strachy a obavy, tedy ústřední motiv mého zájmu v této práci, který představím jako psychologický pojem a přiblížím jeho souvislost s přímou prací v nízkoprahovém zařízení.

Cílem výzkumné části bude zjistit, jak pracovníci své obavy při přímé práci prožívají, co je pro ně v tomto prožívání významné a jak svým obavám rozumí. Bude mě zajímat jejich osobní a individuální popis, který žijí, jejich vztahování se k tomuto prožívání, pokusím se nalézt jejich hodnoty a niterné důležitosti, které mohou při přímé práci sehávat svou roli. Ke sběru dat od šesti respondentů bude použit polostrukturovaný rozhovor, který bude následně kvalitativně zpracováván interpretativní fenomenologickou analýzou.
1. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) je v řadě aspektů v českém prostředí sociálních služeb unikátním druhem zařízení. Zavedení nízkoprahového přístupu v péči o děti a mládež otevřelo nové legitimizované možnosti práce s cílovou skupinou, která se díky odbourání tradičních postupů práce s uživateli ochotněji zapojuje do podporujícího systému sociálních služeb. Jedná se o službu preventivní, avšak zároveň hraničící se službou poradenskou. Děti a mládež se v prostředí služby mohou cítit bezpečně a přijímány, i když zrovna subjektivně nepociťují životní obtíže nebo nemají zakázku. K tomu přispívá přizpůsobení prostoru služby, používané metody a postupy i osoby pracovníků, dle zavedeného pojmosloví tzv. kontaktních pracovníků.

1.1 Sociální služba podle zákona 108/2006 Sb.

V této kapitole představím základní legislativní normy, podle kterých se řídí služba NZDM, jednotlivé pojmy rozkličuji a vysvětlím. Zákonné normy jsou jedním z opěrných bodů, na kterých stojí sociální práce (Úlehla, 2005).

Zákon č. 108/2006 Sb.,¹ o sociálních službách, řadí NZDM do služeb prevence. Tento druh služeb je v zákoně popsán takto:

Služby sociální prevence

§ 53 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.

Obecným cílem služeb prevence je tedy překonávat nepříznivou sociální situaci a to například tím, že se zabrání sociálnímu vyloučení. Sociální vyloučení je

---


10
podle České asociace streetwork (Herzog a kol., 2008) definováno jako “komplexní podmíněná nedostatečná účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt. Např. sociální vyloučení znamená život v chudobě, bez účasti na trhu práce (u mladých lidí bez účasti na systematickém vzdělávání), bez příměřeného bydlení, bez dostatečného příjmu, obvykle v izolaci či v malé skupině podobně deprivovaných lidí pohybujících se na okraji společnosti. Sociální vyloučení zahrnuje nejen ekonomickou, ale i sociální, politickou a kulturní perspektivu”.

Zmíněný pojem deprivace a různé způsoby jeho užití, shrnuje základní zdroje ohrožení sociálním vyloučením. S ohledem na cílové skupiny NZDM zdůrazním zejména ontogenetické hledisko, které, jak se níže, ve znění paragrafu o NZDM, dočteme, představuje uživatele služby v širokém rozpětí věku od 6ti do 26ti let. Potřeby dětí či mládeže v různém vývojovém období se liší a i zařízení, reprezentované pracovníky a svým prostředím, se jim přizpůsobují. Deprivace se tedy rozšiřuje ještě o podmínky vyvolané věkem a vztahovou sítí uživatelů. O ontogenetickém aspekty pojednávají například kapitoly v mé bakalářské práci.²

Životní návyky, kterými jsou osoby ohroženy sociálním vyloučením, zahrnují zejména způsoby komunikace s blízkými i cizími osobami (dále též pracovníky), denní režim, péči o vlastní osobu a hygienické návyky, stravování, finanční gramotnost a obratnost, způsoby řešení konfliktů a krizových situací, copingové strategie nebo kulturopodmíněné rituály a tradice. Jsou závislé na výchově³ jedince a v průběhu času se mění. Díky návykům, které jsou hraniční nebo i v rozporu se společenskou, právní či kulturní normou, se jedinci mohou dostávat do konfliktů.

Konfliktní situace vycházejí z nezgodnost, nevýhod a nedostatků mezi jedincem a jeho okolím. Konfliktní situace může být způsobena různými zdroji, jako jsou například nezodpovědnost, nesporozumění nebo nesouhlas. Konfliktní situace může způsobit emocionální, fyzické a nevýhodné projevy, které mohou mít negativní dopad na životního jedince a jeho okolí.

---

² Tomáš Rezek: Media jako součást volného času romské mládeže na Praze 3. HTF UK
³ Výchova: myšleno široce; zahrnuje nejen záměrné působení blízkých osob a vychovatelů, ale i nápodobu i vliv sociálního okolí a kultury a dalšíh vlivy, které mění životní návyky jedince.
Životní situace, které lze pojmenovávat jako ohrožující, tedy nepříznivý sociální, zdravotní či psychický stav jedince, generují sekundární rizika. Ta, ač neohrožují přímo život, se projevují ze strany společnosti tím, že omezují takovým jedincům přístup k běžným institucím a zdrojům. Zde lze hovořit o ohrožení práv nebo o ohrožení oprávněných zájmů (například možnost seberozvoje, kontakt s vrstevnickou skupinou, volný čas pro sebe, kontakt s rodiči, respektující a podpůrné prostředí atp.). Text zákona tato ohrožení zkracuje pouze k jednomu zdroji, a to k trestné činnosti jiné fyzické osoby. Myslím však, že se jedná o nepraktické omezení znění zákona. Kritika zatím platného textu však není předmětem této práce.

Zákon definuje NZDM v paragrafu 62 takto:

§ 62 - Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
(1) 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.
(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:
   a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
   b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
   c) sociálně terapeutické činnosti,
   d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Prakticky se většina zařízení rozhodla pracovat pouze s výsekem věkové skupiny⁴, například 6-12 let, 13-18 let nebo 19-26 let. Výběr věkové skupiny může zařízení přinést mnoho pozitivních efektů. V zařízení se může vytvořit vrstevnická skupina se společnými tématy a zájmy, pracovníci jim přizpůsobují vybavení a metodicky se mohou soustředit na činnost, přístupy a nabídku šitou na míru jejich vývojově danému stavu. I díky tomuto opatření lze vytvořit oboustranně výhodné prostředí. Při samotné realizaci však často záleží na zadání zřizovatele zařízení, které bude reagovat na místní poptávku.

Mezi společenské nežádoucí jevy se řadí již výše popsané neuspokojivé životní návyky, konflikti společenské situace nebo ohrožená práva a zájmy. Dále lze

⁴ viz. [www.streetwork.cz - adresář služeb]
zmínit například obtížné životní události (cílová skupina zažívá situace, ve kterých se těžce orientuje a které jsou obtížně řešitelné vlastními silami. Mezi takové události patří např. rozpad rodiny, partnerské problémy rodičů, životní krize, sexuální debut, problémy s volbou školy a povolání, rozpad vlastních partnerských vztahů, partnerské problémy, získávání obživy, zajištění bydlení, těhotenství, zneužívání, další obtížné události v rodině, ve škole a mezi vrstevníky*)

omezující životní podmínky (cílová skupina se ocitá v prostředí, které způsobuje omezení psychosociálních dovedností. Příčinou je především nepříznivé rodinné a sociální prostředí. Jde o životní podmínky, podporující či vytvářející izolovanost jedince, neschopnost adaptace, neschopnost navázání vztahů, absenci zájmů, absenci citlivosti, pocit odcizení, pocit zneschopnění, asociální životní způsob, pasivní životní stereotypy, malé možnosti k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech*) nebo as sociální způsob života (sociálně netvořivé řešení obtíží vznikajících při uspokojování životních potřeb jedince i sociálních skupin. Vyznačuje se destruktivitou v sociálních situacích, parazitním uspořádáním vztahů a nepřijímáním odpovědností v každodenních životních činnostech a událostech*).

Základním návazným předpisem je vyhláška č. 505/2006 Sb. 6, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

§ 27 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
2. pracovně výchovná činnost s dětmi,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředí: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odevrácujících se ve společenském prostředí

b) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

5 *Pojmosloví NZDM, Česká asociace streetwork, 2008
6 Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Podle písmene a) Vyhlášky jsou zařízení povinna vykonávat činnosti výchovné a vzdělávací. Tato kategorie úkonů je vzhledem k charakteru služby mířena zejména na rozvoj osobnosti, dovedností a kompetencí dětského nebo mladistvého uživatele, a to vzhledem ke společenské normě (normalitě), kterou zákon předpokládá následovat. Jinými slovy ve společnosti existují představy o tom, do jaké míry by měli jedinci osvojené určité dovednosti a kompetence vzhledem k jejich věku. V opačném případě se situace uživatele blíží ke stavu nepříznivosti. Právě deficit ve vývoji uživatele je důvodem poskytnutí služeb NZDM a pro tyto účely může být pojmenován jako “nepříznivá sociální situace”. Činnosti nemají suplovat školský vzdělávací systém. Je však jedním z východisek pro určení normy / standardu v míře osvojení různých dovedností a kompetencí dítěte, či mladistvého.

Prakticky řečeno, NZDM se s jedincem ve věku 15ti let může soustředit na doplnění dovedností či porozumění analogovým hodinám nebo názvům tvarů, neboť je tato dovednost předpokládanou normou, která měla být osvojena již v raném školním věku. Neosvojení takové dovednosti vrha mladistvého do nepříznivé sociální situace, jelikož nebude dosahovat ani na minimální podmínky přijetí ke studiu na odborném učilišti. Takovouto situací se pak NZDM bude legitimně zabývat.

Aktivizační činnosti jsou v NZDM motivovány stejným principem. Projevovaný zájem uživatele k různým tématům může být vyhodnocen jako žádoucí nebo dokonce společensky akceptovatelný. Aktivizační činnosti pracují se zdroji uživatelů, které rozvíjejí až do formy ukotvené dovednosti nebo uvědomované kompetence. Patří sem například téma kvalitně tráveného volného času, práce s motivací k seberozvoji a celospolečenské prospěšnosti.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou zjednodušeně řečeno otevřeným prostorem. Tento fakt, viditelný každému návštěvníkovi, je smysluplný i vzhledem k tomu, že má NZDM vytvářet možnosti setkávání osob (zejména vrstevníků). Zajištění nezávadného, podnětného a do jisté míry chráněného prostoru, včetně aktivního usilování o tuto podnětnost vyžaduje odstavec b) Vyhlášky v pojmuz prostorů

*zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Nízkoprahová zařízení k naplnění tohoto závazku zavádějí svá pravidla, tvoří podnětné řízené aktivity,
workshopy a programy, regulují interakce atd. tak, aby podpořila lepší orientaci uživatelů ve společenských interakcích.

Prostory NZDM mají práh daný věkovým limitem uživatelů. Proto zde nedochází k setkávání generáčně rozdílných skupin. Etnické, politické, náboženské nebo jinak antropologicky dané rozdílnosti však překážkou pro vstup nejsou. Součástí zprostředkovávání tohoto kontaktu jsou také aktivity pořádané pro uživatele mimo prostory zařízení, například výjezdy na sportovní akce, kulturní události, na výlety či táboře.

K cílům NZDM patří také zajištění účasti uživatelské ve společnosti, což plynule navazuje na úkon zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Posilováním a udržováním vztahů a společenského kontaktu podporuje NZDM příměřené sociální chování uživatele (aneb uživatel dokáže ve společenském kontaktu či vztazích obstát). Tyto činnosti jsou ve Vyhlášce řazeny pod písmeno c), sociálně terapeutické činnosti. Vztahy a společenský kontakt mají být v tomto případě reálné, odehrávající se naživo mezi osobami. Sociálně terapeutické činnosti mají u uživatelské podporovat o tyto reálné vztahy zájem a zkompetentňovat ho k tomu. Kladě se důraz na upevňování dovedností potřebných pro zdravé společenské vztahy, zejména na komunikaci či na udržování vztahového zázemí. Pohledem z druhé strany tedy může zájemce NZDM přicházet s pocitem izolace nebo nejistot ze sociálních interakcí (čímž se defino jeho sociálně nepříznivá situace). Pracovník pro svou práci zjišťuje uživatelské návyky, prostředky komunikace či postoje, aby poté mohl účinně předávat socioterapeutické intervence.

Posledním odstavcem Vyhlášky jsou pod písmenem d) pojmenovány úkony pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Na první pohled obsahuje činnosti spíše techničtějšího rázu než předešlé úkony. Celkově vzato jsou však jednotlivé úkony Vyhlášky provázané a v praktickém použití i překrývající se. I zde pod písmenem d) jde tedy o velice komplexní úkony apelující na pracovníky vysoké kompetence v komunikaci i odborných znalostech. Patří sem například pomoc při zajištění funkčního kontaktu s úřady, s institucemi, jako jsou například školy a soudy, nebo s rodinou. Jako motiv se v těchto činnostech objevuje téma rasismu, sexuálního chování, povinnosti vyplývající ze statutu uživatele a samozřejmě vztahy. Oprávněnými zájmy jsou zde myšleny například možnost navštěvovat školu a rozvíjet se či mít kontakt s rodinou a vrstevníky. Obstarávání
osobních záležitostí pak může obsahovat zařízení občanského průkazu, účast na svatbě či pohřbu rodinných příslušníků, péče o rodinné příslušníky, řešení neodkladných bytových či úředních záležitostí atp.

1.1.1 Konstruktivistický pohled

Výše uvedený text o sociální službě podle zákona je, tak jak je k dnešku českému (legislativnímu) prostředí vlastní, o objektivisticky pojímaných definicích a postupech. Myšlenka zákona vychází z představy, že existují alespoň zhruba definovatelné normy a normality. Důvod vzniku sociálních služeb je pak nestandardní, chceme-li nenormální, stav osob ve společnosti, tedy jejich takzvané ohrožení sociálním vyloučením (či přímo sociální vyloučení). Sociální služby mají zajistit jejich přiblížení k těmto společenským akceptovatelným normám.

Stručným zamyšlením bych se rád podíval na úskalí i výhody tohoto nahlížení. Tato část teoretických východisek je součástí vedení fenomenologické interpretativní analýzy ve výzkumné části.


Na druhou stranu je však třeba dodat, že normy zakrývají individualitu každého člena společnosti. Existují-li jednici, kteří normám nevyhovují, systém na ně nasazuje svoje prostředky, aby je buďto minimálně zkoumal nebo rovnou začal měnit. Což může být proti jejich zájmu. Stejně tak i uživatelé služeb mohou být pod jistým tlakem společnosti a jejich institucí. Proto je třeba dbát na to, aby metody, přístupy,
techniky poskytování podpory, včetně osob, které tuto podporu zprostředkovávají a tvoří, byly vysoce odborní specialisté schopni náhledu na limity systému a poskytovali své intervence velice citlivě s vědomím zodpovědnosti za každou osobu, která se do jejich péče dostane.

1.2 Cílové skupiny NZDM


Jednotlivá zařízení ve svých veřejných závazcích definují cílovou skupinu zejména na základě věku a z něj vyplývajících možných ohrožení ve vztahu ke společnosti. Individuální charakteristiky jednotlivých uživatelů pochopitelně být popsány nemohou. Pracovníci NZDM se s nimi však v přímé práci musí být schopní vypořádat.

 příklad popisu cílové skupiny NZDM Jižní pól v Praze 11:

děti a mládež ve věku 13 – 19 let (ve vybraných případech jsme schopní pracovat individuálně i mimo tento věkový rámec)
kteří bydlí, nebo tráví svůj volný čas na Praze 11
nacházející se nebo jsou ohroženi nepříznivou sociální situací

(z veřejného závazku zařízení)
1.2.1 Věkové vymezení a charakteristiky s ním související

Tento odstavec nemá za ambici popsat jednotlivé ontogenetické fáze detailně. Popisují vývojové hledisko pouze letmo, abych přiblížil podstatu práce v NZDM. Významnějším aspektem pro přímou práci v NZDM jsou pak další charakteristiky jako například role a očekávání společnosti ve spojení s věkem.

Děti mezi 6 a 12 lety:
Toto období je v odborné literatuře pojmenované jako raný a starší školní věk (Vágnerová, 2000). Děti v tomto věku dobře vnímají osoby ve svém okolí a rozumí jejich motivům chování. Dokáží též odhadnout, jak je jejich projev vnímán okolím. Vhledem k nové roli žáka ve škole získávají i nové postavení a hodnotu pro sebe i okolí. Role s sebou nese i nové povinnosti a nové kontakty, které si musí osvojit, přizpůsobit se jim. Jedným z důležitých kontaktů je nově učitel, který se stává blízkou osobou, jež do jisté míry posiluje pocit bezpečí. Ten je narušen zvýšeným výskytem zátěžových situací, které ze školních povinností vyplývají (Vágnerová, 2000). Tento věk je v souvislosti se službou NZDM prvním možným vstupním obdobím. Využívání služby a kontakt s pracovníkem může být paralelou k procesu nástupu do instituce školy. NZDM se může stát náhradou za jiné běžné volnočasové aktivity školáka, obzvláště pokud tomu přispívá sociální situace jeho rodiny. Pracovník klubu s dítětem tohoto věku může spolupracovat na posilování pocitů uznání (v nové roli) nebo například odlehčovat při zvládání školních povinností. Volný čas školáka je ve vztahu k vrstevníkům významnější částí dne než samotný pobyt ve škole. Zde dochází k citelnějšímu srovnávání vzájemných vlastností. Prožitek úspěchu (ve školních povinnostech i ve volném čase) se stává základem pro budoucí vlastní identitu (Vágnerová, 2000).

Mládež mezi 13 a 18 lety:
Toto období je nazýváno pubescence a adolescence. Odehrávají se během něj významné psycho fyziologické změny, které mají vliv na celkové pojetí vlastní identity jedince (Vágnerová, 2000). Tyto změny neprobíhají u všech mladých stejným tempem
a to zejména z hlediska fyzického vývoje. Srovnávání jedinců mezi sebou může přinášet komplikace v sebepojetí a mít tak vliv na zařazení do skupiny vrstevníků. Jedinci vrstevnické skupině po celou dobu této ontogenetické etapy přikládají velký význam, vliv dosud platných autorit se sune do pozadí. Změny v myšlení a cítění jsou základními stavebními kameny pro uskutečňování nových životních zkušeností, mezi něž patří sexuální debut, zamílovanost a láská, motivace k přechodu od dětství k dospělosti a emancipaci (Vágnerová, 2000). Jedince potkávají významné životní změny také ve školské roli, přechází ze základní školy na střední školu a později na další stupně vzdělávání či do prvního zaměstnání. Tyto zásadní okamžiky jsou materiálem pro práci kontaktních pracovníků. Ti přizpůsobují svoje komunikační styly a obsahy a řeší usazení své pozice dospělého do pubescentova či adolescentova života. Časté jsou v tomto období i konflikty s původně blížkými osobami i okolím, včetně prvních kriminálních činů, tedy konfliktů se společností (s plným uvědoměním) (Matoušek & Kroftová, 2003). Období je zakončeno postupnou stabilizací a vyrovnáváním vztahů, psychickým osamostatněním. Identita je vytvořena na základě nabytých kompetencí (sociálních a výkonových) a získanou sociální pozici v referenční skupině (Vágnerová, 2000). Okolí navzdory vývojovému procesu očekává zásadní změnu samostatnosti a nástup zodpovědnosti za své činy a rozhodnutí. Kromě toho také nabytí mnoha jiných kompetencí, které však patří většinou až k dospělosti.

Mladí dospělí mezi 19 a 26 lety:

Dospělost je definována také ve společenském statusu jako osoby od 18ti let věku. Vývojově je toto období spojeno s prvním zaměstnáním a přebíráním zodpovědnosti. Mezi 20ti a 26ti lety může také pokračovat další vzdělávání, které je však chápáno jako akt dospělého. Jedinec se postupně stává ekonomicky nezávislý a rozhoduje o svém směřování. Nezřídka jsou v těchto letech zakládány rodiny (i v nesezdaných svazcích) a to buď jako odezva rozvíjející se generativity nebo jako gesto vstupu do období dospělosti, kdy je role rodiče obecně přijatelná či vyžadovaná (Vágnerová, 2000). K trendu doby mohou však patřit pozdější zakládání rodin, zejména však u jedinců, kteří jsou motivování posilováním svého kariérního růstu, nebo svůj osobní prostor ještě nehodlají investovat k těmto závazkům. Časné vzniky rodin mohou souviset s absenci těchto motivů. Očekávání okolí je založeno na
celospolečenské prospěšnosti a zařazení se do společenských tvůrčích procesů. Mladí dospělí mohou tato očekávání naplňovat různými způsoby. Pracovníci NZDM se setkávají se statutárně dospělými uživateli, podporují je v jejich budování společenského statusu a udržení zodpovědnosti za svá rozhodnutí.

1.2.2 Cílová skupina dle lokality

Charakter sousedství, jeho rozloha, anonymita prostředí, hustota zalidnění, dostupnost služeb a veřejného vybavení jsou důležitým faktorem, který může ovlivňovat složení uživatelů NZDM. Typickým pro tuto diplomovou práci je prostředí a charakter hlavního města. To se ve svých jednotlivých částech však může lišit.

Děti a mládež hledají pro naplnění svých potřeb vhodná místa. Pro své volnočasové aktivity mohou vyhledávat městská hřiště, náměstí či parky (Burdová, 2012). Jejich vzhled, rozložení vybavení a veřejná kontrola sousedů a kolemjdoucích mají vliv na pocit komfortu a bezpečí dětí a mládeže. Taková prostředí mohou fungovat jako místa setkávání s vrstevníky a kamarády. Nedostatek bezpečného veřejného prostoru je pak jedním z důvodů, proč děti a mládež vyhledávají svůj klub. Alternativou pro ně může být též setkávání v domácnosti.

Na proměňující se nároky a potřeby mládeže nemusí být veřejné prostranství dobře zařízené a nedokáže na nové trendy dostatečně pružně reagovat. Subkultura mládeže typicky tvoří skupiny, které vytvářejí své specifické aktivity a mají své specifické projevy (Matoušek & Kroftová, 2003). Trávení volného času dětí a mládeže se pohybuje mezi na jedné straně velmi aktivními formami a na druhé straně velmi pasivními formami, lenošením, takzvaně nicneděláním. Důležitým prvkem v trávení společného volného času zůstává komunikace členů skupiny, výměna informací, proměnlivá hierarchizace postavení, proměny vztahů a s tím spojené projevy a chování (Matoušek & Kroftová, 2003). Mezi dětmi a mládeži jsou samozřejmě také jednici dočasně ve vrstevnických skupinách nezařazení, například bez dobře fungujících vztahů, individualisté z podstaty nebo takzvaně naučení samotáři (vzhledem ke způsobům a prostředkům pro trávení volného času). Veřejné prostranství, které poskytuje prostor pro proměňující se zájmy mládeže, je adekvátně

---

7 Služba NZDM ve své terénní formě pak může tato prostředí navštěvovat a vytvářet kontakty a rozvíjet sociální práci.
vybaveno pro odpočinek i aktivní vyžití či sport, pak mládež přitahuje a ta zde tráví svůj volný čas. Absence dobře uzpůsobeného prostoru je pak jedním z důvodů nekvalitního trávení volného času, resp. kriminalitu (Matoušek & Kroftová, 2003). Navazujícím problémem je kontakt s veřejností, která nemusí na chování mládeže reagovat vždy pozitivně a dochází k větším či menším konfliktům. Dospívající pak mohou taková místa přirozeně opouštět a vyhledávat prostory bezkonfliktní, tedy více skrytá, která jsou bez veřejné kontroly. Na tomto místě jsou nízkoprahové kluby dobrou alternativou a zvyšuje se jejich užitečnost.

Nízkoprahové kluby nabízejí zázemí, které reaguje na typické potřeby dětí a mládeže a vybavení i vzhled klubů tak přispívá k uspokojování těchto potřeb. Je to prostor, který je chráněný od dohledu veřejnosti, ale zároveň nese pevná vymahatelná pravidla pro chování jeho návštěvníků. Kluby jsou na první pohled atraktivní, jejich vybavení dokáže reagovat na moderní požadavky dospívajících. Nabízí je pro setkávání větších i menších skupin a často také dostatek soukromí pro jednotlivce či páry.

1.2.3 Cílová skupina dle rodinného zázemí


V NZDM jsou díky nastaveným a vyžadovaným pravidlům, nabídkou služeb a profesionálním přístupem pracovníků vytvářeny vhodné podmínky pro naplňování některých potřeb, které patří tež k dětskému věku nebo jsou později v pubescenci a adolescenci akcentovány. Výběrově, potřeba bezpečí je na psychologické úrovni
naplňována jasnou regulací agresivních komunikačních stylů, které se mezi uživateli mohou vyskytnout, potvrzováním a zvědomováním práv osob, a v neposlední řadě i citlivým přístupem při vzájemné komunikaci mezi uživateli a pracovníky. Uživatel může zažít pocit, že nemusí mít obavy z kontaktu, nebo že mu nehrozí žádné nebezpečí, pokud vyjadřuje svůj názor. Plynule na toto téma navazuje též potřeba sounáležitosti (a lásky)⁸. Uživatel zažívá přijetí od pracovníků, jakožto zástupců dospělých osob a stává se součástí kolektivu, který je pro něj přirozený.

Na naplňování potřeb, které by měly být ošetřovány ve zdravém rodinném prostředí, však NZDM může pouze reagovat. Nestává se zastupující institucí, která v tom rodinu nahradí. Velký vliv na subjektivní pocit spokojenosti dětí a mladistvých má také ekonomický stav rodiny, potažmo domácnosti. Možnost naplňovat očekávání okolí (vrstevníků, sousedů atp.) v rozmanitosti a kvalitě vybavení dítěte, oblečení, možnosti navštěvovat placené zájmové kroužky nebo se účastnit výletů, táborů či dovolených souvisí s pocitě nejen spokojenosti, ale též komfortu či vlastní důležitosti a může mít vliv na sebehodnocení a postavení ve vrstevnické skupině. NZDM je pak jedním z míst, které může pomáhat některá přání svých uživatelů plnit. V nabídce jsou zdarma volnočasová vybavení, mohou zde být vedeny různé zájmové činnosti a často jsou v nabídce i zážitkové aktivity (výjezdy, výlety, tábor).

1.2.4 Cílová skupina podle vztahových sítí

Do výčtu osob patrících do vztahové sítě dětí či mladistvých lze zařadit matku, otce, sourozence, prarodiče, blízké i jiné příbuzné, vrstevníky (potažmo spolužáky), učitele, sousedy, známé (například ze sociálních sítí), popřípadě také sociální pracovníky. Každý z jedinců může mít výskyt vztahů a jejich intenzitu variované velmi různě a v čase se může proměňovat.

Je zřejmé, že se existence či absence některého z předpokládaných vztahů promítá do života každého dítěte či dospívajícího. Jakákoliv pociťovaná rozdílnost vyplývající ze vzájemného srovnávání dětí a mládeže je tématem k reakci. Pokud znamená znášení, snaží se jej různými způsoby vyrovnávat. Pokud znamená výhodu, je pak příležitostí k vlastnímu posílení. Dítě bez jednoho či obou rodičů

⁸ Maslowova pyramida potřeb
reaguje na okolní svět odlišně oproti tomu, které má rodiče, i když dysfunkční, nebo dokonce tomu, které má oba rodiče plně svou roli zastávající. Příklady se mohou týkat jakéhokoliv vztahu (vrstevníci, učitelé...). Hodnotit však, která z mnoha variací vztahů je právě ta zvýhodňují a která naopak, je spíše na jedinci samotném.

Pracovník NZDM na realitu uživatelových vztahů vždy reaguje. To vyžaduje velmi wysokou citlivost a vynikající komunikační schopnosti a dovednosti. Prozkoumání uživatelova světa a schopnost napojit se na něj (stát se součástí jeho vztahové sítě) je v oboru nízkoprahových služeb pojmenovávána jako takzvaný kontakt. Je to však proces velice náchylný k chybám, protože se do vzájemné komunikace dostává (přirozeně) mnoho vlastních pracovníkových předpokladů o uživatelově životě a jeho vztazích.

1.2.5 Cílová skupina podle kulturního prostředí

Členství v určité kulturní skupině, ačkoliv se může jednat o skupinu v populaci majoritní, s sebou nese různé návyky, postoje a hodnoty. Předpokládá tedy způsoby chování, komunikační styl nebo i varianty trávení volného času. Díky tomu děti a mládež přichází do kontaktu s různými institucemi, skupinami osob nebo jinak definovanými prostředími a musí se s nimi vypořádávat. V kolektivu vrstevníků mohou nacházet různé výzvy, inspiraci a hrozby, které zpracovávají podle svých schopností. Pracovníci NZDM se mohou typicky pohybovat v kulturně velmi různorodém prostředí. Nebývá výjimkou, že se v zařízení setkávají různé kulturní skupiny. Častým jevem, vedle toho, je však také obsazení klubu jednou specifickou skupinou, která své vzorce chování dokáže držet tak pevně, že se v ní člen jiné skupiny nedokáže uplatnit a usadit. Příkladem může být například klub v monokulturní lokalitě, kde žije česká střední třída. Děti z této skupiny jsou v NZDM takzvaně doma a na zvláštnosti “cizince” například z vietnamského prostředí mohou být citliví a tématizovat je. Stejně tak onen “cizinec” může prosazováním svých zvyků a komunikačních stylů nerozumět a dopustit se tak do obtíží, které mohou končit neúčastí na společném využívání prostoru služby. V některých lokalitách jsou pak kluby, které přirozeně navštěvují zejména Romové, a ti zde využívají službu svým specifickým způsobem, na základě společných kulturních převzatých stylů. Nerom se
zde může často setkat s nepochopením a i on situaci nemusí dostatečně dobře porozumět.

Pracovník v přímé péči, ať už jde o klub varianty první (multikulturní) či druhé (monokulturní), musí vytvářet podmínky, které ošetří a ochrání potřeby každého z uživatelů. Důležitou otázkou je vnitřní nastavení poskytovatele služby, tedy zřizující organizace, spolku atp. Východiskem práce může být snaha o inkluzi či multikulturní nastavení, nebo o oddělenou práci. Obě varianty s sebou ponesou mnoho výhod i nevýhod. Inkluzivní styl výchovy je v současné době podporovaným a uznávaným přístupem, který má mladou generaci učit žít v rozmanitosti a snižovat obavy ze vzájemné odlišnosti. Pracovník by se však měl stát expertem na různá kulturní specifika uživatelů a umět s nimi pracovat.

1.2.6 Osobnostní a další charakteristiky uživatelů NZDM

Návštěvníci klubů jsou samozřejmě vždy individualitami, které nelze popsat v kapitolách vědeckých prací jako celek. Pracovníci mají za úkol reagovat na uživatele takzvaně přiměřeně, tedy tak, aby došlo k porozumění a přijetí. Častým protihráčem v tomto procesu jsou osobnostní charakteristiky pracovníků samotných, jejich styly a předpoklady, které si do práce přináší. Jejich neustálá profesionalizace, zralost a práce na seberezvoji je v kontextu NZDM základní podmínkou pro kvalitní kontakt s dětským a dospívajícím uživatelem.

Klient může být svým charakterem oproti pracovníkovi velmi odlišný, díky temperamentu nebo i aktuálním událostem se může projevovat třeba velmi tiše, neaktivně. Vliv na jakýkoliv projev i myšlení má jeho zdravotní stav či handicap. Neustále je tak souhrnem vrozených i získaných vlastností, které reagují na aktuality v jeho prostředí.
Nízkoprahovost

Přístupnost zařízení, a to ve velmi širokém slova smyslu, je základní podmínkou pro dobré fungování služby tak, aby mohla specificky naplňovat své cíle. Nízké prahy pro využití služby uživatelem, mylně ve společnosti vnímané jako nízkopodlažní nebo snad bezbariérový přístup, jsou prvním krokem pro navázání dobrého kontaktu, vztahu mezi pracovníkem a dítětem či dospívající. Nízké prahy pro vstup jsou počátkem celého kontaktního rámce, kdy zájemce o službu přichází do jemu blízkého a otevřeného prostředí. Efektem nízkoprahovosti pak může být i vyvolání dojmu, že prostor patří právě dítěti/dospívajícímu a nemusí z něj mít takřka žádné obavy.

1.3 Nízkoprahovost

Přístupnost zařízení, a to ve velmi širokém slova smyslu, je základní podmínkou pro dobré fungování služby tak, aby mohla specificky naplňovat své cíle. Nízké prahy pro využití služby uživatelem, mylně ve společnosti vnímané jako nízkopodlažní nebo snad bezbariérový přístup, jsou prvním krokem pro navázání dobrého kontaktu, vztahu mezi pracovníkem a dítětem či dospívajícím. Nízké prahy pro vstup jsou počátkem celého kontaktního rámce, kdy zájemce o službu přichází do jemu blízkého a otevřeného prostředí. Efektem nízkoprahovosti pak může být i vyvolání dojmu, že prostor patří právě dítěti/dospívajícímu a nemusí z něj mít takřka žádné obavy.

1.3.1 Časová a místní dostupnost

Prvním aspektem nízkoprahovosti je časová dostupnost. Zařízení mají typicky otevřeno v době volného času dětí a mládeže. Svou dobu provozu přizpůsobují časovým možnostem cílové skupiny, nejtypičtější je však odpolední otevírací doba. Zejména, pokud pracují s dětmi a mládeží spadajícími do povinné školní docházky nebo přípravy na budoucí povolání ve školách a učilištích. Všední

Definovaná otevírací doba je pouze vymezeným prostorem provozu, kdy lze do zařízení vstoupit. Neumí podmínkou celodenní účast, uživatel může kdykoliv přijít a kdykoliv odejít.

Dalším aspectem dostupnosti je umístění zařízení. Spádová klientela musí mít zařízení na dosah svých tras mezi domovem a povinnostmi nebo na místě dostupném pomocí MHD. Zároveň jistá skrytost zařízení stranou od přílišné pozornosti okolí je také na místě a podporuje princip nízkoprahovosti.

1.3.2 Anonymita, smlouva a cena


1.3.3 Pasivita uživatele

Služby, resp. činnosti, které zařízení nabízí, generují obsah služby. Vznikají zde různé aktivity a realizují se například rozhovory. Do principu nízkoprahovosti patří i právo volby uživatele, zda se probíhajících aktivit nebo jejich přípravy bude
účastnit či ne. **Účast v aktivitách není podmínkou** pro využívání služby. Někteří uživatelé tak zůstávají v pasivní, odpočinkové a individuální pozici po delší dobu využívání služby. Ani názorová odlišnost není důvodem pro neposkytnutí služby. Pracovníci s tématem odlišných názorů, postojů anebo konfliktů pracují.

Slovo nízkoprahový tedy ve zkratce znamená neodrazující od vstupu, otevřený každému, kdo je v první řadě ve věku cílové skupiny. Zařízení se snaží odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry. Zařazení mezi uživatele se poté odvíjí od společného vyjednávání zakázky na základě zájemcovy poptávky a nabídky zařízení.

1.3.4 **Smysl nízkoprahovosti**

Díky nízkoprahovým klubům získává mladá populace možnost setkat se s výrazně jiným prostředím, než které je v běžném rodinně-školském uspořádání dostupné. Děti mohou využít prostor, který je nenutí soustředit se na povinnosti a příkazy autorité, ale nabízí jim i pasivitu a odpočinek. V zařízení mohou být (ze sociálně psychologického pohledu) samy nebo se zapojit do kolektivu vrstevníků, pokud je jim jejich samota přítěží. Je to prostor pro jejich volný čas a právě volnočasové vybavení je jedním z prvotních lákadel pro vstup do klubu. Mohou být aktivní nebo se i nudit, vždy však v bezpečném prostředí. K dispozici jsou zde pracovníci, kteří jsou svým způsobem jinými dospělými osobami, nejsou učiteli, rodiči nebo sousedy a úředníky. Pracovníci s nimi hovoří způsobem, který je pro ně příjemný, často je to vitální alternativa ke komunikačním stylům ostatních dospělých. Pracovníci umí hovořit o tématech, která by se jinde otevírala obtížně nebo s obavami. Umí hrát hry a trávit s nimi volný čas. Žádné téma není tabu. Děti se mohou chránit do míry, kterou si samy určí (pokud tím neporušují zákony), mohou zůstat v anonymitě a nesdělovat informace, které nechtějí a díky tomu zažívají pocit bezpečí.

Díky těmto nastavením může mezi zařízením, které reprezentují pracovníci, a uživatelem vznikat specifické vztahy a vytváří se kontakt. Díky vzniklému kontaktu děti a mládež řeší pro ně palčivé otázky, získávají relevantní informace, náhledy a názory, srovnávají se s novými autoritami. Tím je definován podklad preventivního působení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, tedy službu prevence podle
zákona. Společnost i dospívající jsou vzájemně chráněny od konfliktů, rodinám i školám je odlehčována výchovná práce.

1.4 Metody práce, služby

1.4.1 Case management

V NZDM jsou pracovníkovy intervence směrovány individuálně k jedinci i ke skupině. V prvním případě přichází do společné práce metoda case managementu. Pracovník při ní ošetřuje individuální potřebu uživatele, a to v mnoha oblastech intra psychických (například rozvojový rozhovor, úlevný či explorační rozhovor o pocitech, reflektování situace a souvislostí atp.) nebo v oblastech sociálních kontextů (komunikace na návazné a spolupracující služby, zprostředkovávání kontaktů a informací, atp.) (Havránková in Matoušek, 2008). Model case managementu probíhá dle logicky jednotlivých fází: navazování kontaktu, mapování potřeb, plánování péče, intervence a hodnocení výsledků (Šťastná in Klíma a kol., 2010). V procesu case managementu může být kontaktní pracovník NZDM v roli řídícího, ale většinou, dle zkušeností, je jedním ze spolupracujících na uživatelově případu.

1.4.2 Poradenství

1.4.3 Skupinová práce


1.5 Nabídka služeb v NZDM

Nízkoprahové zařízení má dle vyhlášky 505/2006 Sb. tyto činnosti:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
   1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
   2. pracovně výchovná činnost s dětmi,
   3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
   4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí

   c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

   d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
   1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
   2. pomoc při obnovení nebo upevňování kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Parafrází tohoto výčtu činností bývá takzvaná nabídka služeb, které blíže popisuje náplně jednotlivých kroků práce kontaktních pracovníků v NZDM. Tento popis je oficiální součástí veřejných zázvazků, často (a je to kvalitativní výhodou) bývá přeformulován i pro porozumění samotným uživatelům. V příloze č. 1 nabízím popis služeb NZDM Klubu R-Mosty z pražského Žižkova.
1.6 Ochranné mechanismy při práci v NZDM

1.6.1 Supervize


Setkání se supervizorem má jedinci či týmu přiblížit řešení, a to v prostředí, které je důvěrné a podpůrné (Matoušek, 2008). I proto jsou v procesu platná několikrát pravidla. Mezi ně patří například pravidlo stop či tabu, kdy se pracovník nemusí vyjadřovat nebo účastnit diskutovaného problému, pravidlo intimity, kdy se průběh a obsah setkání tak zvaně nevynáší mimo prostor podpory. Matoušek (2008) popisuje funkční supervizi jako kooperativní, demokratický, otevřený, vzájemný, respektující a zúčastněný proces.
1.6.2 Intervize

Dalším nástrojem péče o pracovníky jsou intervize. Význam tohoto pojmu je chápán různě široce na různých pracovištích. Matoušek (2008) popisuje intervizi jako další formu supervize, která je prováděna pouze týmem samotným, bez přítomnosti externího pečujícího odborníka. Setkání intervizantů je buď na základě příslušnosti ke službě a organizaci, nebo je to skupina podobně postavených pracovníků napříč organizacemi (peer skupina). Intervize může být též chápána jako setkání pracovníků (zpravidla ne celého týmu) přímo po ukončení denní přímé práce, poskytuje prostor pro sdílení prožitků, hledání řešení pro vzniklé situace, konzultování procesu, zaznamenávání a předávání informací nepřítomným kolegům, ošetřování a uzavírání témát, která pracovníky během přímé práce zcitlivěla. Termín co-consultacy propojuje tento průběh s rozdělením role supervizora a supervidovaného, tedy dočasného přidělení rolí, které se recipročně otočí a postupně ošetří všechny přítomné pracovníky (Matoušek, 2008).


1.6.3 Standardy kvality služeb

V péči o pracovníka hrají dobře nastavené vnitřní předpisy organizace klíčovou roli. Vodítkem je normativní příloha k vyhlášce č. 505/2006 Sb., tedy standardy kvality sociálních služeb (MPSV). V procesní části, pokud je službou kvalitně zpracována a dodržována, se popisují zásady, které pracovníkovi pomáhají nalézt smysl své práce, hledat účinně zakázku a nastavit dobrou spolupráci se zájemcem a pozdějším uživatelem. Jde zejména o standardy číslo 3 až 5. Velmi
důležitou roli hrají pro zaměstnance také standardy 9 a 10. Tyto standardy pečují o definování hranic vykonávané práce, hierarchii a odpovědnost, dostatečnou kapacitu lidských zdrojů ve službě, procesy zaškolování do práce, a pak též hodnocení pracovníka, rozvojové plány a vzdělávání, adekvátní finanční ohodnocení a přístup k supervizi.

Jedním z dalších podpůrných dokumentů při práci s uživatelem je v České republice také Etický kodex sociálních pracovníků České republiky z roku 2006 a Mezinárodní etický kodex sociální práce z roku 2004.
2. Pracovníci v NZDM

Problematika diplomové práce se zaměřuje na obavy pracovníků. Ti jsou tedy hlavními aktéry této práce a jejich osobnost a náplň práce jsou pro účel výzkumu stěžejní. V následujících kapitolách se zaměřím na jejich zákonem dané předpoklady pro vykonávání činností v NZDM, na jejich osobnost a další doporučené vlastnosti, které podporují vyšší kvalitu práce. Pracovníci jsou zpravidla součástí většího týmu, který dohromady pracuje na obraze služby v očích uživatelů.

2.1 Předpoklady pro výkon povolání v NZDM

Zařazení kvalifikovaného pracovníka do týmu pracovníků NZDM se odvíjí od několika aspektů. V první řadě, jak je již naznačeno, se jedná o formální splnění kvalifikačních požadavků. V NZDM pracují sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, volnočasoví pedagogové a jiní odborníci. Vedl e formálních charakteristik pro výkon povolání v sociálních službách, které definuje zákon, je do týmu vybírána osoba, blížící se ideálu sociálně univerzálního, komunikačně vysoce schopného a zároveň erudovaného a dovedného odborníka.

2.1.1 Zákonné předpoklady

V souvislosti se zaměřením práce budou v následujících odstavcích popsány zákonné předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Ostatní odborní pracovníci nebudou k účelu výzkumu myšleni.

Sociální pracovník

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka jsou definovány v Části osmé, zákona 108/2006 Sb., v paragrafu §110 (paragraf §109 popisuje činnosti, nikoliv předpoklady). Předpokladem je typicky způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost a zdravotní způsobilost, jak je popsáno v odstavcích 1 až 3. Odstavec čtvrtý definuje kvalifikační předpoklady. Sociální pracovník je absolventem vyšší odborné školy "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” (viz písmeno “a” odstavce), nebo též absolventem vysoké školy (viz. písmeno “b” odstavce) ve stupni bakalářském či magisterském a doktorském v “programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku”, anebo též absolvent kurzu podle podmínek popsaných v následujících odstavcích “c” a “d”.

Pracovník v sociálních službách

Činnost v NZDM lze provádět také s kvalifikací pracovníka v sociálních službách, a to za následujících předpokladů. Pod dohledem sociálního pracovníka bude pracovník vykonávat “výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí” a také depistážní činnost či základní sociální poradenství, pokud absolvuje kvalifikační kurz v rozsahu alespoň 200 hodin, který splňuje akreditační kvalifikační podmínky MPSV. K zákonným podmínkám dále patří trestní bezúhonnost, zdravotní způsobilost a plná svéprávnost (§116 zákona 108/2006 Sb.).

2.1.2 Doporučené předpoklady

Kromě kvalifikačních a jiných zákonných předpokladů, které jsou popsány výše, je pracovník v NZDM profilován jako odborník na vedení individuální práce s uživatelem nebo i práce se skupinou uživatelů. Má tedy osvojeny výchovné a volnočasové aktivity, je znalcem na administraci her s dětmi a mládeží, umí vysvětlovat a přizpůsobovat se komunikačním stylům různých druhů. Velkým přínosem mohou být dovednosti výtvarné, hudební nebo sportovní, dále též dobrá znalost informačních technologií a výpočetní techniky. Klientela zařízení má k těmto tématom blízko a k nastavení dobrého vztahového kontaktu jsou tyto znalosti a dovednosti výhodou. Zároveň znalost nebo ochota orientovat se v kulturních okruzích uživatelů je na místě. Ať už jde o národnostně etnické znalosti specifik nebo
znalost zvyků hudebně populární scény, trendů a tak dále, zrychluje se tím navazování funkčního vztahu, který vede k účinnějším intervencím pracovníka.

Při své práci se pracovník nutně setká s mnoha právními předpisy a jejich znalost je další praktickým elementem pro kvalitní výkon samostatné práce. Jde zejména o předpisy v oblasti sociálně právní ochrany dětí, která zmíňuje okruhy ohrožených osob a ukládá povinnosti při spolupráci s OSPOD. Některá zařízení se setkávají s mnoha tématy trestně právní činnosti, které upravuje například trestní zákoník (40/2009 Sb.). Jde o situace okolo trestní činnosti dětí a mládeže, například krádeže a loupeže nebo trestní činnosti páchané na dětech a mládeži, například legální věk způsobilosti k pohlavnímu styku. Mezi další okruhy norem se řadí témata sociální politiky nebo pracovního práva. Jejich znalost pomůže pracovníkovi při řešení pracovně-právního poradensvětí, sociálních dávek a témat okolo sociálního a zdravotního pojištění. V přední prioritě je samozřejmě zákon o sociálních službách, ve kterém je důležité zdůraznit povinnost mlčenlivosti.

Pracovník, který má ve své náplni práce vymezeny i jiné povinnosti než přímou práci s klienty, využije dovednosti z oblasti managementu. I když nemusí být přímo řídící pracovník, zužitkuje organizační schopnosti, timemanagement nebo například stylistické psaní. Jsou třeba v situacích, jako je například vedení individuálních plánů uživatelů, komunikace s úřady, s médií, se spolupracujícími organizacemi nebo při dělení rolí v týmu pracovníků.

Kontaktní úvěry s klienty a jejich tématy může být velmi specifické zaměřené. V režimu pomoci a i kontroly si pracovník musí umět uvědomit svou pozici a cíl práce a zároveň zahrnout svět klienta. Tato práce na poli pracovníkova světa i klientova světa může být ulehčena, pokud má pracovník dobře zpracovanou sebezkušenost.

K dispozici jsou vzdělávací instituce, které nabízí různé sebezkušenostní výcviky, často s přesahem do psychoterapie. Pracovník absolvovalním takového vzdělávání získá zároveň řadu komunikačních nástrojů a technik, které ovlivní jeho komunikační dovednosti.
2.2 Osobnostní profil pracovníka

Osobnost je spíše psychologický pojem, v tomto odstavci se však nezaměřuji na popsání tohoto tématu z psychologického hlediska, ale spíše z personalistického pojetí. Matuška nabízí k úvaze základní kompetence sociálního pracovníka, které definoval americký autor Zastrova v roce 1995 (in Matuška, 2003, s. 15). Mezi ně patří kompetence:

1. Uplatňovat dovednosti kritického myšlení v pracovním kontextu, včetně uplatňovat teorie v praxi.
2. Pracovat v souladu s etickými princípy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišnosti.
4. Rozumět rozličným formám a způsobům utlačování; znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti.
5. Rozumět historii sociální práce, znát její současnou podobu a významná témata.
6. Uplatňovat své znalosti při práci s cílovými skupinami na všech úrovních.
7. Uplatňovat své znalosti při práci se specifickými problémy.
8. Kriticky analyzovat a uplatňovat znalost biopsychosociálních činitelů, které ovlivňují vývoj jedince. Rozumět interakci mezi jednotlivcemi a sociálními systémy různých úrovní.
9. Analyzovat vliv sociální politiky na život klientů (pozn. uživatelů sociální služby), sociálních pracovníků i organizací poskytujících sociální služby. Prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky.
11. Umět zhodnotit empirický vlastní činnost a činnost jiných relevantních subjektů.
12. Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.
13. Umět poskytovat supervizi a konzultace v oblasti vlastní specializace.
14. Umět pracovat ve struktuře organizace a v systému poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné organizační změny.

Naplňování kompetencí se odraží i od subjektivního nastavení pracovníka a jeho vloh a vlastností (Matoušek, 2003). V sázce jsou jeho další dovednosti a schopnosti. Jde zde, podle Matouška (2003), zejména o zdatnost fyzickou, tedy
vlastnost zabraňující při pomáhající profesi brzkému vyčerpání, inteligenci, díky které je schopen analýzy situace a matapohledů na komplexitu problémů, sociální inteligenci v kontaktu s uživatelem, dále o jistou přítažlivost pro uživatele, do které se počítá vzhled evokující bezpečí a důvěryhodnost. Patří sem také komunikační dovednosti, což je problematika velice široká a zahrnuje zejména schopnost aktivního naslouchání, empatii, pozorování a analýzy.

K tématu přiřadím ještě další aspekty, které vyplývají z textu Klímy a kol. (2009) a týkají se nízkoprahových služeb konkrétně. Jde zejména o osobní stabilitu, znalost vlastního temperamentu, vlastních limitů a sklonů, osobní stabilitu a zralost, tvořivost. K dovednostem přiřazuje schopnost vyrovnávat prožívaný stres, schopnost vypracovat a reflektovat mnohovrstevnatý kontakt, schopnost a ochotu investovat do vzájemného kontaktu, schopnost být autentickou autoritou, schopnost cítit a udržovat hranice, schopnost spolupracovat, schopnost vytvářet a udržovat autentický vztah, schopnost nabízet ve vztahu svoji vlastní strukturu, být čitelný pro cílovou skupinu a jasně vystupovat, mít a být schopen projevovat autentický zájem, schopnost dostávat kontaktu – realističnost, sebekritičnost, věrnost a poctivost (Klíma a kol., 2009).

Kalousek (in Klíma a kol., 2009) přidává potřebu znalosti rolí pracovníka v nízkoprahových službách. Sem podle něj patří role člověka zvenku, který má své motivy, pocity a nálada, dále role odborníka (kterou má i uživatel, jakožto odborník na svůj stav a problémy) a do třetice role zaměstnance – profesionála, který je za práci placený a zároveň zná ohraničení své profese.
3. Obavy

Tato kapitola se bude věnovat psychologickému pojmu, který je dalším základem této práce, tedy obavám. Součástí kapitoly je vymezení pojmu a jeho používání v kontextu výzkumu.

3.1 Emoce


Strach má z evolučního hlediska ochrannou funkci a opět, jak již bylo řečeno, je navázán na konkrétní podněty zejména z vnějšího okolí. Je doprovázen přirozenými fyziologickými reakcemi (Vybíral, 2005). K tělesné složce strachu patří tzv. poplachová reakce (Plháková, 2005), projevuje se zrychleným dýcháním, tachykardií, pocením, suchem v ústech a jinými průvodnými fyziickými jevy (Atkinson,

### 3.2 Strach, úzkost a obavy


Pojem obava, spojovaný se strachem nebo s úzkostí, má zpravidla negativní náboj. Spojení obav s anticipací budoucích událostí je dáno různými důvody, vznikajícími zejména učením a to klasickým a instrumentálním podmiňováním, nebo učením nápodobou (Vymětal 2000).

Vymětal (2000) dále uvádí, že obavy spojené buď se strachem, nebo s úzkostí mohou být nahlíženy z perspektivy vztahů každé bytosti. Z hlediska vztahu k sobě
samému mohu být určité prožitky obav v souvislosti s osobní stabilitou (či labilitou), tedy jak nad sebou uvažuji a vnímám se, jak sebe hodnotím a přisuzuji si atributy. Tato stabilita zároveň souvisí se vztahy s okolím, neboť se v něm od útlého dětství formují emoční postoje k různým situacím. Jsou do jisté míry závislé na pečujících osobách, které poskytují základní pocit bezpečí, i na kontaktu s osobami dalšími (Vágnerová 2000). Osoby s nepříznivě pojetým výchovným přístupem rodičů mohou být úzkostné. S úzkostí pak souvisí i výskyt nejistoty s jakýmkoliv vztahově významnými osobami po celou dobu života (Vymětal 2000).

3.3 Obavy v kontextu práce v NZDM

Práce v sociálních službách je založena na mezikulturní komunikaci. Komunikace je, jak již bylo napsáno výše, v přímé souvislosti s prožíváním emocí, zejména s jejich individuální fenomenologickou podstatou. V NZDM, které má popsáno své vymezení v zákoně a zároveň v něm platí vnitřní prováděcí předpisy (navázané na standardy služeb) a jsou uplatňovány zavedené postupy, je osobní komunikace s uživatelem základním přístupem při pomáhání. Do této komunikace vstupují různé prožitky, pozitivní i negativní, mezi něž samozřejmě patří i obavy.

V předchozích kapitolách bylo popsáno zákonné vymezení služby, ke které jako další normy můžeme přihlídat normy společenské (očekávání společnosti). Dále bylo uvedeno, jak vypadá zájemce či uživatel této služby, a v neposlední řadě kdo je pracovník v takovéto službě. Úlehla (2005) popisuje aspekty pracoviště (a jeho normy), svět uživatele a svět pracovníka jako tři základní pilíře, na kterých probíhá proces pomáhání. Klient přichází se svými zakázkami (a mnoha dalšími vlastnostmi, se svým “světem”), které se mohou potkat s nabídkou pracoviště - zařízení, ve kterém je profesionál se svými kompetencemi a vlastní osobností. Průmětem těchto tří světů vzniká prostor pro realizování služby.

Důležitou otázkou této práce jsou prožitky obav při tomto procesu, konkrétně při přímé práci pracovníka s uživatelem v NZDM. Obavy jsou zde vnitřní reakce, ovlivňované třemi zmíněnými “světy” a jejich nároky.
4. Analýza významu obav sociálních pracovníků NZDM při práci s uživateli

4.1 Cíl výzkumu

Z pohledu na popis realizace služby NZDM tak, jak ji definují legislativní předpisy a pohledu na pracovníky, kteří jsou do naplňování služby zapojeni, vyplývá řada oblastí, které mohou v pracovnících vyvolávat různé druhy obav. Zapojení pracovníci jsou individuality, ovlivňované svou zkušeností, vzděláním a zájmy, různými charakteristikami osobnosti, vztahy osobními i pracovními, prostředím, ve kterém svou profesi kontaktního pracovníka realizují, filosofii organizace, která je zaměstnává, prostředím v osobním životě, názory a náladou celé společnosti a dalšími aspekty. Ve hře jsou bez pochyby samotní uživatelé a zájemci o službu NZDM, jejich blízcí, rodiče, příbuzní, přátelé i širší okolí včetně sousedství. Ti do výkonu práce kontaktního pracovníka také přináší své vlastní hodnoty a postoje a ovlivňují proces práce pracovníků. Je to samozřejmě to, s čím se v pomáhajících profesích počítá a samo o sobě je to též součástí definice kontaktní práce.

Tento výzkum si klade za cíl zmapovat, jak se pracovníci v přímé péči o uživatele i zájemce potýkají se svými obavami, tedy jak je vnitřně identifikují, prožívají, jak se s nimi vyrovnávají nebo jinak nakládají, jak ovlivňují jejich pracovní výkon, postoj k práci, potažmo ke klientele. Výzkum má za cíl mapovat jejich subjektivní výpovědi a předpokládá zahrnutí i výše dosud nejmenovaných témat (vyplynou ve výzkumu), neboť se právě o subjektivitu výpovědí pracovníků opírá.

Z tohoto mého postoje vyplývá i výzkumná otázka:

Jak pracovníci NZDM prožívají své obavy při své práci s klienty?
4.2 Přístup a metody výzkumu

4.2.1 Interpretativní fenomenologická analýza

(*Interpretative phenomenological analysis, dále jen IPA*)

Tento přístup rozvíjí Jonathan A. Smith od devadesátých let minulého století. Stal se nástrojem pro zachycení autentického, osobitého a přirozeně žitého vyjádření osoby (participanta výzkumu) v interakci s tématem, které se ho niterně dotýká a také se zapojeným výzkumníkem, který výzkum ze svého zaujetí administruje. Rozvinula se proto, aby byla zachycena a prozkoumána subjektivní zkušenost a zároveň zůstala přístupná výzkumníkům. *Souvislost s fenomenologií se projevuje v hledání individuální, a tudíž jedinečné zkušenosti člověka, jeho žité zkušenosti a v psychologii pak především prozkoumáváním toho, jakým způsobem je svět zažíván (zakoušen) konkrétními lidmi v konkrétním kontextu a čase* (Kostínková, Čermák, 2013).

Výzkumník fenomenologicky prozkoumává zkušenost konkrétního člověka z jeho perspektivy a zároveň si uvědomuje, že v tomto porozumění hraje ústřední roli také výzkumníkova zkušenost a jeho pohled na svět, stejně jako interakce mezi ním a participantem (Smith, 2004, in Kostínková, Čermák 2013).

Důležitou součástí výzkumu je tedy i nastavení kontextu realizace rozhovorů s participany, prozkoumání základních oblastí, které ovlivňují zkoumané téma (zde obav) a reflexe motivací výzkumníka před výzkumem i během něho. Realizace výzkumu samotného (sběru dat) musí zároveň akceptovat požadavek vztahu s participantem, který je srozumitelný, zaujatý a hlavně důvěrný.

Proč IPA pro tento výzkum: K výběru jsou různé kvalitativní metody, položené do čtyř základních oblastí (fenomenologie, zakotvená teorie, diskursivní analýza, narativní analýza). Fenomenologická analýza je z podstaty věci individualistickým přístupem a rezignuje na popsání objektivity ve výpovědích respondentů. Kritériem IPA je zachycení významů popísaných prožitků respondentů, nejde o popis, o příběhy nebo o obsahy (Smith a kol., 2009). (Slovo respondent se vztahuje k osobám zahrnutým do popísovaného fenoménu, k osobám, které téma zažívají a žijí a dávají svým zážitkům nějaké významy.) Pro mě osobně je konstruktivistický pohled velice blízký, počítá totiž s multiverzálním pohledem,
nesnaží se zachytit tak zvanou pravdu. Výsledkem takovéto analýzy bude vytvoření tématických polí významů.

Postup IPA: Vytvoření výzkumné otázky - hledání a oslovování respondentů - hloubkové polostrukturované interview - přepis interview - čtení - první komentování - hlavní kódování - průběh dalších interview a následných kroků - komentář respondenta - vytvoření metatémat (Smith a kol., 2009)

4.2.2 Polostrukturovaný rozhovor

Ve výzkumu je polostrukturovaný rozhovor střední cestou mezi strukturovanými dotazníky a pružným otevřeným interview kvalitativního přístupu. Cílem je vytvořit dostatečný prostor pro pravdivou odpověď na výzkumníkovo téma. Ten uvádí respondentu svými otázkami do kontextu, nechává jej však vyjadřovat se a rozvíjet odpovědi spontánně kolem nabídnutého dotazu (Hendl, 2005). Použitím tematizované otázky u všech respondentů předpokládá výzkumník následující možnost vyhodnocování odpovědí.

4.2.3 Oblasti otázek k rozhovoru

Součástí polostrukturovaného rozhovoru je pokládání otázek, které participanta provází tématem. Tyto otázky jsou jakýmsi vodítkem pro realizátora výzkumu a jejich znění nemusí být doslovné. Průběh rozhovoru nemusí být veden lineárně po otázkách. Hlavní zásadou však zůstává obsažení všech okruhů v rozhovoru s participantom, aniž záleží na pořadí. Rozhovor se tedy přizpůsobuje aktuální situaci výzkumníka s účastníkem, je přirozenější a pomáhá zvyšovat autentičnost participantonových výpovědí k řešenému tématu. Vodící otázky by měly být dostatečně široké, aby se účastník mohl vydat jakýmkoliv pro sebe významným směrem a pomohl vypovídat o tom, co je pro něj významné. Počáteční otázky mohou být deskriptivní a hodnotící, aby se respondent k tématu mohl (náhle) přiblížit. (Smith a kol., 2009).

Rozhovor má směřovat k naplnění výzkumné otázky: Jak pracovníci NZDM prožívají své obavy při své práci s klienty?

Vodítkem pro navržení okruhů je konstrukt Ivana Úlehly, který hovoří o poli společné práce (Úlehla, 1996). Toto pole je průsečíkem tří oblastí: Působnosti

**Oblasti** v rozhovoru, které jsem navrhl, zjišťují zkušenosti participanta v těchto oblastech:

- a. úvodní část - zajistit soulad výzkumníka s participantem, vyjasnění tématu
- b. obavy a moje já
- c. obavy a požadavky služby
- d. obavy a klientův svět
- e. prožívání
- f. závěr

**Otázky** k jednotlivým úkolům jsem navrhl následovně:

- a.1 Píši diplomovou práci, proto, aby se zlepšila péče o uživatele služby. Moje výzkumná otázka je “Jak pracovníci NZDM prožívají své obavy při své práci s klienty?”. Jak vám to zní?
- a.2 Představte si, že právě začíná vaše běžná přímá práce v klubu. Jaké jsou vaše strachy, při práci? Čeho se bojíte? (klidně vyjmenovat)

- b.1 Co se ve vás děje, když máte (tyto) obavy?
- b.2 Je to pro vás typické? / Co?
- b.3 Jak se to ve vás rozechraje? / Co to vyvolává? / Co je spouštěčem?
- b.4 Jak vás strachy ovlivňují?
- b.5 Jak to ovlivňuje vaše chování k lidem?

- c.1 Je to těmi klienty? Tímto druhem lidí?
c.2 Jak se to ve vás rozhraje? / Co to vyvolává? / Co je spouštěčem?
c.3 Jak vás strachy ovlivňují?
c.4 Jak to ovlivňuje vaše chování ke klientům?

d.1 Nebo je možné, že jsou vaše obavy spojené s prací a pracovním prostředím?
d.2 Jak se to ve vás rozhraje? / Co to vyvolává? / Co je spouštěčem?
d.3 Jak vás strachy ovlivňují?
d.4 Jak to ovlivňuje vaše chování, vztah k práci?

e.1 Jaké myšlenky se vám honí v hlavě, když se obavy objevují?
e.2 Co byste řekl/a, že je specifické na vašich obavách?
e.3 Máte jenom vy nebo i ostatní lidé?
e.4 Poznal bych na vás, že prožíváte obavy? / Co bych na vás viděl?
e.5 Mají vaše obavy něco podobného nebo společného?

f.1 Změnily se vaše obavy?
f.2 Ovlivnily vás nějak vaše strachy?
f.3 Je tady něco, na co jsem se měl zeptat a nezeptal?
f.4 Co vás ještě napadá dodat?
f.5 Jak hodnotíte tento rozhovor?

Další rozvíjející otázky: Co u toho cítíte? Co to pro vás znamená? Co na tom bylo nejtěžší a v čem vás to naopak posílilo? Myslíte si, že vás to nějak ovlivnilo? Změnil/a jste se nějak?

4.3 Výzkumný soubor

4.3.1 Popis výzkumného souboru

Do výzkumu bylo zahrnuto celkem šest pracovníků NZDM, kteří nejsou vedoucími pracovníky a mají kvalifikaci sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách. Pohlaví ve výběru nehrálo roli. Byli ve věku mezi 24 a 36 lety. Jejich pracoviště se nachází na území hlavního města Prahy a jedná se o registrované

<table>
<thead>
<tr>
<th>POJEMOVÁNÍ V ANALÝZE</th>
<th>VĚK (let)</th>
<th>POHLAVÍ</th>
<th>DÉLKA PRAXE (měsíců)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>A</td>
<td>24</td>
<td>F</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>B</td>
<td>36</td>
<td>F</td>
<td>61</td>
</tr>
<tr>
<td>C</td>
<td>36</td>
<td>M</td>
<td>120</td>
</tr>
<tr>
<td>D</td>
<td>26</td>
<td>F</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>E</td>
<td>33</td>
<td>M</td>
<td>135</td>
</tr>
<tr>
<td>F</td>
<td>24</td>
<td>F</td>
<td>18</td>
</tr>
</tbody>
</table>

4.3.2 Výběr výzkumného souboru


Pracovníci, budoucí respondenti, byli osloveni na jednom z pravidelných setkání, dále též oslovením vedoucích pracovníků, kteří se doptávali ve svém týmu

46

Získal jsem tedy respondenty přímo ze setkání a poté oslovil pracovníky přes získané kontakty (na kritériu založený záměrný výběr kombinovaný s metodou sněhové koule).

Před samotným zařazením pracovníka mezi respondenty jsem se s ním/ní vždy osobně či telefonicky spojil, abych mu téma představil a zároveň jistil, jestli je i pro něj/ní téma důležité a chce se k němu osobně vyjádřit (Smith a kol., 2009).

4.4 Etika výzkumu

Tato práce se zabývá prožitky, tedy niternými procesy, jejichž existence je velmi soukromá a jejich vyjadřování v rozhovoru se mnou jako s cizí osobou může být náročné. Jsem si vědom těchto podmínek. Proto jsem se snažil přizpůsobit podmínky rozhovoru tomu, aby se respondenti ctili bezpečně a pohodlně.

Většinou již v telefonickém rozhovoru, když jsem popisoval svůj záměr, jsem je ubezpečil, že jejich účast ve výzkumu bude anonymizována a to jsem zopakoval vždy také před samotným rozhovorem. Při přepisech rozhovorů do textu této práce jsou respondenti pod jinou identitou.

K těmto podmínkám patří také vybrání bezpečného a klidného místa pro provedení rozhovoru, volbu času a místa jsem nechal vždy na respondentech, abych je neomezil v jejich přání a aby měli svůj prostor k osobitému vyjadřování. Podmínkou bylo, aby se respondenti ctili pohodlně.

Při setkání jsem se jim nejprve představil a představil jsem záměr svého výzkumu, jeho účel a přibližný průběh. Ubezpečil jsem je, že vzhledem k tomu, že jde o rozhovor o niterných osobních prožitcích, mohou se kdysi rozhodnout rozhovor přerušit nebo neodpovědět na jakoukoliv mou otázku. Vysvětlil jsem, že je pro řešení výzkumu vhodné rozhovor nahrát a dodal jsem informace o procesu zpracování nahrávky, o osobách, které s ní přijdou do kontaktu a znovu o anonymizaci. Součástí analýzy je také přeposlání přepisu rozhovoru s respondenty k jejich schválení.
a doplnění, pokud by byli se svými odpověďmi nespokojeni. Všechny tyto informace jsem jim předal v tištěné podobě, aby se k nim mohli kdykoliv vrátit a případně mě kontaktovat se změnou svého souhlasu. Dále jsem jim představil znění informovaného souhlasu o použití citace z přepisu z nahrávky do textu této diplomové práce. Při rozhovoru jsem nespěchal se začátkem a po ukončení jsem nechával prostor pro vyjádření znějících pocitů a pro zodpovězení všech jejich otázek. Počítal jsem i s prostorem pro lehkou konverzaci po rozhovoru, která se mohla týkat jakéhokoliv tématu.

4.5 Příprava na výzkum

4.5.1 Předvýzkum

Před samotnými rozhovory jsem se setkal se svou dlouholetou spolupracovnicí a kolegyní, se kterou jsem udělal předvýzkumný rozhovor, abych zjistil, jak plynou její odpovědi na mnou připravené okruhy otázek. Jednalo se o nahrávaný polostrukturovaný rozhovor na téma mé práce. Trval celkem 42 minut. Kolegyně, kterou znám čtyři roky byla ochotná rozhovor poskytnout a téma jí zaujalo. Vysvětlil jsem jí svůj záměr, způsob, kterým chci analyzovat data a poprosil ji k závěrečné reflexi průběhu rozhovoru.

Ze setkání vyplynulo, že by bylo užitečné zdůraznit v otázkách některé aspekty tak, aby se respondenti mohli dostat lépe ke svým prožitkům. V rozhovorech tedy později zaznívají podpůrné, rozpovídající věty, které mají respondency přiblížit prostředí, ze kterého jejich prožitky vznikají, tedy k přímé práci v NZDM. Podle této respondentky proběhl rozhovor pohodlně a nenastaly žádné obtíže.

Po vlastním předvýzkumném rozhovoru jsem přepracoval strukturu okruhů otázek. S novým zněním jsem kontaktoval jinou kolegyni, která se mnou konzultovala nové nastavení a přispěla mnoha dobrými radami a podněty. Znění okruhů bylo velice důležitým bodem před samotnou realizací výzkumu a zabýval jsem se jím intenzivně několik dní.
4.5.2 Vlastní reflexe s tématem výzkumu

Téma výzkumu jsem si vybral zejména proto, že jsem sám pracovníkem v NZDM (insider) a mám o něj odborný zájem. Moje praxe v přímé práci trvá více než 11 let, v současné době se s přímou prací setkávám každý týden. Jsem vedoucí týmu kontaktních pracovníků a mám na starost i koncept celého zařízení. Vzhledem k těmto skutečnostem si uvědomuji, že moje zkušenost může mít vliv při realizaci rozhovorů s respondenty. Proto se při rozhovoru zapojuji svými komentáři minimálně a nenavádím výpovědi dotazovaných respondentů podle vlastních reflexí, abych neovlivnil jejich výpovědi a zachoval co největší autenticitu popisu jejich (fenomenologického) postoje.

V rámci vyhodnocování rozhovorů a provádění analýzy je však vhodné, aby byl zpracovatel s tématem zkušený a přikládal mu důležitost (Smith a kol., 2009). Proces interpretace tak získává na validitě. Tím, že jsem insider tématu, mohu pak výpovědi přesněji porozumět a dále kódovat a interpretovat.

Během své praxe prožívám různé obavy a strachy a jsou tématem mých intervizí a supervizí. Uvědomuji si, že kontakt se světem uživatelů služby silně ovlivňuje moje chování ve službě, komunikaci, její obsahy i styly. Zaměření práce na toto téma se snažím přispět k řešení takových situací, ke zvýšení profesionalizace pracovníků nízkoprahových klubů a zvýšení účinnosti poskytování služby jejím uživatelům, kteří zde profesionálům otevírají své životní příběhy.

4.6 Postup zpracování dat, metodika

Použití Interpretativní fenomenologické analýzy (IPA) bere v potaz, že materiálem ke zpracování je výpověď o osobitém prožitku individuální osobnosti, která je zahrnuta do svých konstruktů o světě. Osobnost participanta je jedinečná a prožívání se vždy liší od ostatních osobností na základě vlastní prožité zkušenosti, která je polem pro prožívání světa. Prostřednictvím takových zkušeností se IPA snaží vysvětlovat různé situace, v našem případě tedy obavy a strachy v souvislostech zaměstnání, i když zároveň nikdy nedosáhne úplného poznání prožitku dotazované osoby. Svět participanta zůstává uzavřený úplnému popisu z venku. Sdílení zkušenosti v interview by samo o sobě bylo pouhou citací. Proto je, pokud máme
záměr fenomén prozkoumat, třeba rozhovor interpretovat. Na interpretaci se podílí výzkumník, který je sám o osobě také sumou konstruktů a prožívá svůj svět velice individuálně. Proto metoda IPA počítá s takzvaným dvoustupňovým interpretováním: na dotazování výzkumníka nejprve svou zkušenost formuluje participant výzkumu do slov, čímž dochází k prvnímu interpretování prožitků. Výzkumník poté používá své zkušenosti k interpretování participanťových výpovědí, snaží se porozumět, jak participant interpretuje, což je druhým interpretováním materiálu. I proto je důležité, aby se výzkumníkova zkušenost s tématem popsala a aby se tež s touto zkušeností počítalo v průběhu výzkumu. Druhé, tedy výzkumníkovo, interpretování probíhá způsobem popsaným dále.

4.6.1 První fáze

Nahrávku prvního rozhovoru jsem přepsal a poté důkladně poslouchal. Přepsaný text (nejen tento první) měl rozsah cca 8 až 10 stran plného odstavce. Prvním krokem je vnímat text, znovu se k němu přiblížit a nechat ho rozhýbat vlastní přemýšlení o tématu, nechat se vtáhnout. Opakovaným čtením nebo posloucháním jsem se zaměřil na participantovu interpretaci, při novém poslechu se mi objevovaly nové postřehy. Podle Smitha a kol. (2009) je výhodné k přepsanému textu vpisovat na pravý okraj první poznámky a komentáře, které mě vzhledem k výzkumu zaujaly. Tímto začíná proces vlastní analýzy. Poznámky jsou přepisovány v ich formě. Vzhledem k budoucímu navracení se k poznámkám jsem se tak mohl lépe ztotožnit s respondentovou výpovědí (vyvolání pocitu reality).

Po vepsání prvních poznámek jsem text znovu poslouchal a kontroloval a dopisoval další poznámky vpravo. Ukázku první fáze lze vidět zde:
Uvědomuji si ty obavy a snažím se jako by s nima nějak vyrovnat. Takže jsou uvědomovaný a to už právě díky tý nějaký práci, která je za mnou. Že ze začátku jsem měla spíš jenom tendenci je potlačovat na tý intenzitě. A teď už si je uvědomuji a nějakým způsobem se snažím najít nástroje v sobě nebo ve svým okolí, který to jako zmírní. Takže vím, že třeba když přijde člověk v krizi, tak pomůže od toho trošku podstoupit, uvědomím si, že třeba můžu zavolat kolegovi, že se něco nemusí třeba řešit okamžitě, že prostě nejde hned v tu chvíli o život. A ve chvíli, kdyby tam byl třeba nějaký konflikt s těma klukama, tak to pomáhá taky jako trošku podstoupit, ale zároveň jako uvědomení, že jsou tady prostě kolegové. Že taky už jsem něco zvládla, tak můžu znova jakoby jou situaci projít. Hodně mi pomohlo, když jsme na supervizi probírali, že ty konflikty, že to člověk jako nemusí brát, že to musí jako vyhrát. Že to musí nějak jako strašně ustát. Že vlastně se dá učit i ze situace, která dopadne hrozně. Třeba rozbitej klub a napadnej pracovník a tak. Ale i z toho se to pak prostě dá nějak vzít a učit se z toho. Takže vlastně kus toho strachu může odejít tehdý, když se to vevnitř trošku přeskládá to paradigma. A už se na to jakoby dívám jinak. Už né jako na zápas mezi mnou a těma dětmi, ale na situaci, ve který jsme tak nějak všichni spolu a prostě nějak ji prožijem.

4.6.2 Druhá fáze

V další etapě bylo třeba vypsát klíčová slova, která vznikají na základě prvních poznámek, v kombinaci s opětovným pročítáním. Nahrávku jsem navíc znovu poslouchal. Klíčová slova byla zapsána na levou stranu textu. Mohla se několikrát opakovat nebo měla nepatrně jiný významový nádech. Tato fáze je opět analytický náročná na řešitele. Úkolem je vytvořit abstraktní pojmy či sousloví, v potaz se berou
všechny poznámky z pravé strany, které mě původně zaujaly a ke kterým jsem vytvořil interpretační pozici. Pojmy v této fázi nebyly definitivní. Následuje ukázka z této fáze práce:

Uvědomuji si ty obavy a snažím se jako by s nima nějak vyrovnat. Takže jsou uvědomovány a to už právě díky tý nějaký práci, která je za mnou. Že ze začátku jsem měla spíš jenom tendenci je potlačovat na tý intenzitě. A teď už si je uvědomuji a nějakým způsobem se snažím najít nástroje v sobě nebo ve svým okolí, který to jako zmírní. Takže vím, že třeba když přijde člověk v krizi, tak pomůže od toho trošku podstoupit, uvědomím si, že třeba můžu zavolat kolegovi, že se něco nemusí třeba řešit okamžitě, že prostě nejde hned v tu chvíli o život. A ve chvíli, kdyby tam byl třeba nějaký konflikt s těma klukama, tak to pomáhá taky jako trošku podstoupit, ale zároveň jako uvědomění, že jsou tady prostě kolegové. Že taky už jsem něco zvládla, tak můžu znova jakoby tou situací projít. Hodně mi pomohlo, když jsme na supervizi probírali, že ty konflikty, že to člověk jako nemusí brát, že to musí jako vyhrát. Že to musí nějak jako strašně ustát. Že vlastně se dá učit i ze situace, která dopadne hrozně.. třeba rozbitej klub a napadenej pracovník a tak. Ale i z toho se to pak prostě dá nějak vzít a učit se z toho. Takže vlastně kus toho strachu může odejít tehdy, když se to vevnitř trošku přeskládá to paradigma. A už se na to jakoby dívám jinak. Už né jako na zápas mezi mnou a dětma, ale na situaci, ve který jsme tak nějak všichni spolu a prostě nějak ji prožijem.
4.6.3 Třetí fáze

V této fázi jsem abstraktní pojmy sepsal na zvláštní dokument, který se nazývá master sheet. Opakované pojmy se objevují pouze jednou, je k nim však připsáno číslo stránky a řádu z původního přepisu rozhovorů. Některé abstraktní pojmy se staly nadřazenými a tvoří tak metatéma, které všechna ostatní zahrnuje. Ukázka této fáze práce je zde:

**Hodnoty:**
- Osobní život: 1.8, 2.25, 4.6
- Sebeznalost: 4.27
- Bezpečí: 1.8, 1.12, 2.37, 3.37
- Osobní investice: 2.18, 4.33, 5.5

**Pracovní nároky:**
- Norma práce: 1.24, 1.31, 4.24, 5.13
- Kompetentnost: 5.30, 5.33, 5.38, 6.12
- Profesionalita: 7.8, 7.20, 7.26

**Strategie:**
- Zkušenost: 2.5, 2.13, 6.40
- Spolupráce: 1.19, 2.10, 6.28, 6.38
- Transformace: 2.29, 3.18, 3.28, 4.10, 4.18, 4.30, 6.17, 6.20, 6.25, 7.1

Smith (2009) zdůrazňuje zařazení na mastersheet témata, která jsou emočně a významově podtržená, je k nim přikládán význam, který lze vyčíst z hloubky a délky vyjádření nebo též z množství výskytu v interpretovaném rozhovoru. Doporučeno je k vypsaným výskytům jevů přidat i citace přímé řeči participanta. Shromážděním citací lze získat nový tvar popisu k abstraktnímu pojm, který je přístupný k interpretaci novou formou. Zároveň jsem souvislosti kontroloval i v původním celistvém textu.

Po vytvoření master sheetu k prvnímu případu jsem přistoupil k přepisu a celému procesu do tohoto bodu u dalšího rozhovoru s druhým participantem. Vytvořený master sheet druhého participanta jsem znovu porovnával s master sheetem prvního abych zaujal k interpretacím přesnější pozici. Podle popisu procesu...
tak, jak jej nastavil Smith (2009) je na interpretujícím výzkumníkovi, zda zvolí tuto posloupnost (nejprve první případ, poté postupně další), neboť je důležité, aby se výzkumník ve své interpretující roli cítil bezpečně, pohodlně a orientovaně.

4.6.4 Čtvrtá fáze

Zopakováním celého postupu u všech šesti participantů jsem tedy získal celkem šest master sheetů, které bylo třeba společně porovnat. Postupně se vynořovala společná pojmenování témat. I zde bylo nutné vracet se k přepisu každého rozhovoru, abych se ujistil, že výroky participantů nezařazuji do jiného kontextu, nebo že jimi nemanipuluji. Výsledným produktem byl seznam všech důležitých témat pro všechny participanty. V této fázi jsem elektronicky poslal analyzované přepisy a jejich master sheety participantům výzkumu a požádal jsem je o schválení nalezených smyslů jejich výpovědí. Všichni participanti byli s analýzou spokojeni a někteří vyjadřovali překvapení z nových souvislostí.

Dalším krokem tedy bylo nalézt společné vlastnosti a témta spojit. Vhodné pro závěry analýzy však jsou pouze témta vyjadřovaná jako významná či kvantitativně hojně zmínovaná, apelovaná. Ta jsou vidět v následující tabulce:
Tabulka č. 2: Výsledná témata, označení znamenají výskyt jevu u participanta

<table>
<thead>
<tr>
<th>témata / výskyt u participanta</th>
<th>A</th>
<th>B</th>
<th>C</th>
<th>D</th>
<th>E</th>
<th>F</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>PROŽITKY</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Odmítnutí</td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Frustrace</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nejistota</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>x</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>PODMÍNKY</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vliv osobního života</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vztah s uživatelem</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
</tr>
<tr>
<td>Nastavené podmínky práce</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
</tr>
<tr>
<td>Kompetentnost k práci</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>HODNOTY</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Moje Bezpečí</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vlastní hodnota</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vědomí vlivu pracovníka</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
</tr>
<tr>
<td>Svět uživatele</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>STRATEGIE</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Pomoc kolegů</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Práce se zkušeností</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
</tr>
<tr>
<td>Připravenost, obezřetnost, pozornost</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
</tr>
<tr>
<td>Transformace</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td>x</td>
</tr>
<tr>
<td>Otevřenost</td>
<td></td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>x</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>ZMĚNY</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Změna sebepojetí</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td>x</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

55
4.7 Výsledky

PROŽITKY

Odmítnutí

Pracovníci mají při prožívání obav zkušenost s odmítnutím ze strany klientů. Intenzita se může měnit, klienti v pracovnících vyvolávají odmítnutí ve smyslu nepotřebnosti (což by se v souvislosti s posláním práce pracovníka dotýkalo celého smyslu jeho pracovního úsilí) a může eskalovat až do prožitku znehodnocení pracovníkovy osoby, dotýkat se tak jeho bezpečí.

„Může se to týkat třeba... nějakého odmítnutí. (...)dejme tomu jako malého... Odmítnutí programu, toho, že by mohlo přijít třeba nějaké větší konflikt i když to vlastně před tou službou neočekávám, že se bude dít něco konfliktního. Ale stát se to může... (zamyšleně).“ (A⁹)

„(...) prostě má tendence zkoušet hranice a překračovat nějaký, minimálně psychický bezpečí toho člověka. Je to vyloženě kvůli tomu, že narázej, že používaj posměch a nějakým způsobem urážky, znehodocení. Tak to je pro mě nějak těžký, to ve mně vzbuzuje strach.“ (B)

• Frustrace

Pracovníci popisují prožitek nedostatečného nasycení jejich očekávání od práce, jejího obsahu, průběhu nebo smyslu. Tento pocit se objevuje v souvislosti s vůlí něco vykonat (pro uživatele v přímé práci), avšak osobní okolnosti tomu díky obavám zabrání.

„Je možný, že když ty obavy jsou hodně intenzivní tak můžou až jakoby přelejzat do toho, že bráněj tomu člověku v práci, jako kvalitní. Takže můžou bejt takový zaplavující například ty obavy“. (B)

„Nějaký asi jako vztek, že mě to nikdo nenaučil a že se cejtim jako teď'ka blbě k tomu. Jako, že se musím procházet a pak taky nějak vůči sobě, že jsem to nedal... nebo něco takového.“ (C)

⁹ Za použitými citacemi je v závorce označení respondenta.
• Nejistota

V průběhu přímé práce jsou pracovníci v prožívání nejistoty. Tento prožitek je ve všech případech navázán na nastavené podmínky práce, které jsou popsány níže jako činitelé obav. Pracovníci nemohou dopředu určit, jak na situaci s uživatelem reagovat, jak jí zpracovat dobře, protože jejich práce se odehrající tak říká jím „online“ a je nevyzpytatelná. A zároveň tak činí v prizmatu cílů služby.

„Protože ty jenom tušíš, co to s ním uděláš, vždycky jenom tušíš, jako, pravidlo v tom žádný není.“ (E)

„Že jako, když někdo je nějaký a já do toho vnesu nějakou svoji energii, tak jestli… jestli mu tím vlastně pomůžu nebo mu tím vytvořím nějakou další situaci. Třeba když je někdo takovej jako zapšklej a ty ho aktivizuji a aktivizuješ ho k tomu, že někde udělá nějakou jako blbost prostě.“ (C)

„Přemýšlím, že jsem byla jako ve dvou různých prostředích a mám dojem, že ve vobou jsem prožívala, i když tady teda mnohem víc, že můžu selhat. Že jakoby můžu nezvládnout, takže jakoby takovej děs z toho, že nesmím udělat chybu nebo… když tady někdo něco rozbije, tak to bude průšvih.“ (B)

„No to je daný těma dětma, jsme v nízkoprahu a ty děti jsou celkem roztržitý, máme tady poruchu chování, většina našich uživatelů jsou ADHD. Takže když někam jdeme tak trnu, že se něco stane a to je vždycky hrozně velký průšvih.“ (D)

„(...) že bych třeba nezvládla tu situaci správně řešit, nebo že bych reagovala nějakým způsobem, kterej bych sama zpětně vyhodnotila jako nevhodnej a už bych to nemohla vrátit a reagovat líp.“ (F)

„Myslim, že to souvisí hodně s tím ujištěním v tý práci, s jistotou. Člověk jako nováček samozřejmě ještě hledá cesty, co si může dovolit, jak má reagovat, co vlastně třeba funguje … nebo nefunguje.“ (A)

PODMÍNKY

• Vliv osobního života

To, jak budou vzniklé obavy zpracovány, tady zvládnuty či nezvládnuty, je pod vlivem situací prožitků v osobním životě pracovníka. Někteří pracovníci zmiňují, že celková jejich životní zkušenost ovlivňuje jejich zpracování.
„Já nevím, třeba bych měl jako prostě nějakou jako osobní věc nebo osobní obavu, tak by mě prostě mohla vykolejit jakoby z tý profesionality prostě a neměl bych prostě pocit, že jsem pánně třeba toho rozhovoru a tak. Že se mi to nějak rozpadá po rukama nebo tak.“ (C)

„Hodně záleží na kontextu. Jako když mám dobrou den, to znamená ... už takový blbostí, jako že je člověk vyspalej, nějak prostě psychiky stabilní, jako najedněj. prostě jakoby tělo je v pohodě a psychika z nějakýho důvodu, někdy i nejasnýho, prostě taky, tak v podstatě ty obavy jsou jak jako malý kuličky hrášku, jo.“ (B)

To je zajímavý... protože ještě je jakoby rozdíl, kdo ty urážky dělá. Jestli to jsou klienti, který nějakou svoji osobností nasedají na nějaký moje mechanismy nebo zkušenosti z dívějška. třeba když je ten klient podobné klukům, který mě ubližovali, právě urážkama... tak to nasedá mnohem víc a já se cejtm mnohem ohroženější (...) (B)

„Občas si jako uvědomím, že to, co říkám, je jen kvůli tomu, že to je nějaký moje téma. Nebo že sem to prostě teď nějak řešil sám v sobě, někde jinde nebo tak.“ (E)

„To je asi daný nějakou životní zkušeností bych řekl... co jsem si prožil... Tak jako já jsem vyrůstal dost podobně, jako ty klienti.. prostě taky ze sídlístě, taky jsme dělali prostě jako různý blbostí. Takže jakoby vím, jak to může jako dopadnout... a jakoby můžou v podstatě dopadnout nějak špatně, když se nějak nepodchytí.“ (C)

„Ale zároveň jsem si časem přišla na to, že je to hodně o osobnosti pracovníka a o nějakým nasazení a motivaci. Že máš rád svojí práci, baví Tě to, tam ono se to hrozně odráží podle mě.“ (D)

„U někoho to může bejt daný tím, že je třeba úzkostnější, že prožívá úzkostně nějaký situace, někdo třeba má povolený hranice a každej pracovník si myslím, že řeší něco jinýho, že má svý téma, at už je to přepracování, nebo jakýkoliv jiný, a z toho se ty obavy vlastně odrážej. Já třeba mám teď téma nezastavitelnost. Mám devět dnů dovolený, musím si to vybrat do konce prosince a vlastně to nepotřebuji.“ (D)

• Vztah s uživatelem

Pracovníci prožívají svůj kontakt s uživatelem na základě vztahu s uživatelem, který může být v různých fázích vývoje. To, jak si jejich vztah stojí, určuje kvalitu kontaktu a prožívání za ním.
„Tak třeba to, že tu situaci vnímáme každý jinak a i to, co jako v tý interakci proběhne, co si řekneme a tak, tak tím, že každý prožíváme něco v sobě, tak tím pádem to ovlivňuje i to vnímání tý daný situace. Takže tam může docházet k nějakým jako nepochopením. Může docházet k tomu, že prožívá třeba nějakou averzi ke mně nebo něco takového“ (F)

„Jakoby formuje to můj způsob, jakým s níma mluvim a právě jestli jsem víc napojená na ně nebo jestli jsem víc v obraně. Nejlepší v tom kontaktu je jako bejt napojená na sebe, vědět, co prožívá a zároveň i s tím druhým člověkem. (…) Ale mysím, že některejm těm dětem se mnou může bejt fajn. A těch, kterých se vlastně bojím, tak s těma jsem si nenašla cestu. Já se pak víc bráním, než se snažím toho člověka provázet. Když to je prostě nějakej klucična, kterej má v agresivitě potěšení, tak pro mě to je tak cizí svět a on mě tak jako ohrožuje.“ (B)

„Prostě jim něco jakoby řikám a už mám pocit, že mám nějakej vztah s níma a prostě kecám a kecám…“ (C)

„Protože si mysím, že těm dětem z nízkoprahu dlouho trvá, než si navážou vztah na toho pracovníka, a než se vůbec otevřou. To oni se možná dřív navážou, asi stoprocentně, než že se otevřou. Že mám i doteď dva roky klienta, kterej se mnou nechce řešit svoje osobní problémy.“ (D)

- Podmínky práce

Podmínky, které jsou dány vnitřními předpisy služby a organizace a zároveň nadstaveným zněním zákona a navazujícími předpisy včetně etických pravidel, svazuje pracovníkům proces práce, který, pokud bereme v potaz jeho souvislost se vztahem k uživateli, by jinak chtěli nebo potřebovali vykonávat tak říkajíc svobodněji.

„Takový to, že vlastně jsme pořád jakoby v obavě, že něco náhodou jako děláme špatně, víš, jako že když něco uděláš, tak prostě: „Ty jo, sakra, mohl jsem něco říct do telefonu...“, „Nenahlídl mi někdo do nějakýho papíru?“, „Mám to podložený smlouvou?“, víš?“ (C)

(…) odkud se bere... že ten pracovník to prožívá tak vážně, že se bojí toho selhání. Nebo odkud se bere až jakoby přílišná vážnost... trochu mě napadá, že tam by možná mohly bejt, mimo jiný, i ty zákony a tak. A že ten pracovník je hrozně málo chráněné. Že jako by třeba nějakým způsobem jednal, dokázal by čelit tomu, čeho se
bojí, ale má třeba strach i z toho, aby jako nepřekročil nějaký etický kodexy nebo nějaký... pamatuj si... jednou jsem dala jednomu klukovi facku. Na vedení mi řekly „to ně“, to bylo super... ale tohle jsou přesně ty momenty... To je jasný že takhle se chovat vždycky by bylo selhání. A vlastně slabost. Ale zároveň mám pocit, jako kdyby se ten obor tak zvláštně jako víc a víc svazoval a takovýhle situace by mohly bejt víc a víc co se týče jakoby postihů pro tyhle pracovníky. (B)

„Určitě jo. Třeba všechna ta mlčenlivost nebo třeba kontakt s rodičem. To jsou tak těžké věci na to si to jako včas uvědomit nebo tomu vůbec pořádně rozumět. Ty děti se třeba ptaj, jako kam třeba šel ten a ten... No a to já mu to přeci říct nemůžu. A pak vypadám třeba jako ufon nějak, viš co, když mu vysvětluju, že mu to neřeknu. Ne, že bych nechtěl, že na něj kašlu, ale že tím třeba musím chránit toho kámoše jeho, protože co já vím.“ (E)

„No možná jedině v tom, že je to sociální služba... není to žádná jako volnočasovka, takže si myslím, že to má trošku vyší nároky. Očekává se nějaká vyšší odbornost.“ (F)

• Kompetentnost k práci

Vnímání kompetentnosti k vykonávání práce kontaktního pracovníka zde není myšleno jako nároky pracoviště, ale osobní sebehodnocení pracovníkových schopností obstát v náročných situacích ať už s uživateli přímo, nebo v kontextu kontaktu s ostatními účastníky přímé práce (sekundárními cílovými skupinami). Rozhodujícím faktorem pro vytvoření situačního kontaktního rámce (tady a teď) je pracovníka schopnost vyhodnotit svoji aktuální situaci a možnosti, tedy jakási sebeznalost, zda je schopen kvalitního zásahu do uživatelova života.

„Co se vlastně stane, s čím přicházejí...možná jako nějaká jako zvědavost tam může bejt... nějaká obava toho, že nebudi jako schopná mu nějak jako odpovědět, že nebudi kompetentní k tomu, abych se sním jako o něčem bavila, o čem potřebuje. (...) A mohlo by se mi stát, že bych se třeba i rozbrečela, kdybych, měla velkej strach nebo prožívala něco silněho, co je mi nepřijemný.“ (A)

(...) obavy o kompetentnost, to vím, že jsem zaslechla ve svých jako pracovních kruzích. Že to je jako určitě téma velký. Ale mám dojem, že ne vždy bylo spojený s tím strachem z dětí. Zatímco já jsem to měla hodně spojený s klientama. (...) Je to
kompetence k roli pracovnice v NZDM. Jako pracovnice v senior domě nebo jinde obstojím. Z toho nemám strach. Ale konkrétně při týhle práci s touhle cílovou skupinou, tak jestli prostě jsem na správném místě, když se vlastně bojím.“ (B)

„A druhá z věcí je, že si myslím, že si pořád nejsem jistá. Že si nejsem dost jistá sama sebou asi. A těma svějma zkušenostma a schopnostma v některých těch situacích.“ (F)

„Tak rozhodně když vím, že s tím klientem mám nějaký jako citlivý témata nebo něco, co se mi úplně jako nedaří, tak jako mám jako samozřejmě nějakou třeba obavu do toho jít a záleží na tom, jestli je nějakým způsobem opodstatněná nebo jestli je to nějaké můj vnitřní prostě blok, kteréj nechci překonat. (...) Nebo nějaká tvoje jestli jako pohodnost nebo prostě jako takový ten strach vystoupit z nějaký jako komfortní zóny prostě. Jako třeba je to podle mě hodně znát.“ (C)

HODNOTY

• Moje bezpečí

Průběh kontaktu je při přímé práci pod vlivem prožívání ohrožení vnitřního bezpečí pracovníků: ohrožení bezpečí (vnitřní pohody) se ukazuje v situacích, kdy se uživatelé chovají agresivně k ostatním nebo k pracovníkovi, dochází k překračování hranic, či vykazují jinou negativní formu chování. Jde tedy o situace, kdy je uživatel hlavním činitelem procesu. Pracovníci dokáží reflektovat prožívaný tlak a mají tendenci ho vyrovnávat.

„Jestli je to něco, co bych měla nějak víc řešit třeba... jako nejenom v týmu, ale třeba i na supervizi. Jestli je to pro mě už tak zásadní, abych to otevřela na supervizi. Dejme tomu si vzal a jako individuální supervizi.“ (A)

„Vlastně to prožívání je podobný, jako když je člověk vystavenéj nějakému nebezpečí. Možná někdo takhle prožívá zkoušky ve škole. Byl to úplně jinej druh ohrožení pro mě, tak mi to spíš připomínalo fakto jako nebezpečný situace, kdy je pro mě něco důležitého ohroženo. Byť v podstatě nikdy jsem se nebála o fyzický bezpečí, ale cejtila jsem, že způsob, jakým se ti klienti chovaj, tak se ohrožuje nějaký moje sebeopjetí, hodnota... skrz třeba jejich posměch.“ (B)

„No spíš takový jako nějaký bezpečí na to dělat nějakou práci, že jo. Když Ti tam přijde jakoby deset lidí, co jenom zkoušej hranice a zloběj, tak prostě žádný dohody a
hluboký rozhovory prostě vést nebudeš, že jo, budeš se tam plácat prostě na tý jako ještěří úrovní a řešit, prostě dělat dozorce, bachaře, no.“ (C)

„Tyhly děti umí úžasně manipulovat, když můžou. A zároveň si myslím, že dávání hranic, že jím to dává nějaký jako bezpečí. Vědí ty mantinely, kam můžou zajít, oni tady přesně vědí, co já jako, když něco provedou, co udělám já, co udělá tamhle kolega. Oni jsou na tohle šikovný ty děti. No a je to i nějaká moje ochrana.“ (D)

• Vlastní hodnota

Po delší praxi si jsou pracovníci vědomi toho, že je kontaktní práce spojena s osobní investicí a založena na vztahu s uživatelem. Při takovém kontaktu pracovník prožívá nejrůznější útoky na jeho „já“ a musí se s nimi potýkat. Jde o dopady na jeho vlastní hodnotu. Tu si chrání například zvědoměním kontextu či změnou prizmatu přístupu ke klientovi, dále v textu popsanou jako transformace.

„Myslím si, že čím víc člověk jako na sobě pracuje, nějak si uvědomuje tyhly věci, a čím víc jsem byla schopná se oddávat od toho, abych to měla příliš spojený se svoji jakoby hodnotou nebo kompetentností a díky tomu hodnotou, tím jsem byla klidnější.“ (B)

„Tak jako vlastně mám pocit, že na začátku, když jsem úplně začínal... to už se vzpomíná fakt jako těžko, to je už 12 let... tam byly spíš jako obavy fakt o sebe, o to ego a o to s tím nějak bojovat, aby tě někdo třeba nezesměšnil v tom klubu. Což je mi teď'ka jako úplně jedno. Tak jako řeším to mín.“ (C)

„Ten klient může bejt dost krutej třeba, jako že se vůbec nebojí, jako neuvědomuje si, dát ti prostě nějaký hustý... jak to říct, hodnocení, třeba. To stačí, že začne říkat něco jako „ty seš zlej!“. A to mě teda vždycky zarazí, to jako se vlastně i nějak pak naštvo, jak to, že si to dovolí říct. Tak jsou to děti, no.“ (E)

• Vědomí vlivu pracovníka

Záměrná činnost pracovníků má za cíl zlepšit uživatelovu životní situaci (což je požadavek, cíl služby). Pracovníci si uvědomují, že životy uživatelů ovlivňují a snaží se působit tak, aby to bylo směrem k pozitivní změně. Rizikují však, že je ovlivní i negativně. Tato práce přináší prožitky nejistoty, jak bylo popsáno výše.
„A občas třeba takovej strach, aby nepřišel někdo, kdo je třeba hodně v krizi, protože to je pak jako takový hodně apelujiící, aby člověk nějak to nezvoral a pak toho člověka nějak jako neposunul někam jako do špatně.“ (B)

„(několikrát přemýšlé) Jako že tím, že děti choděj do nízkoprahovýho klubu se zkazej. Že prostě jsem byl v jednom klubu a kluk tam měl první zkušenosti s alkoholem, s hulením prostě díky klubu... A druhá obava, že tam ty lidi prostě kejsnou. Na několik let.“ (C)

„Nemyslím si, že je to málo. On čerpá to, co chce a může čerpat. Ale myslním si, ale to už je zase to moje a není to to jeho, že pro jeho osobní růst, a aby v životě jednou - až bude mít rodinu – nějak fungoval, tak přece je dobrý už teď se učit ty pracovní návyky. Protože on už na to jako má čas. Ale to si myslím já, já s ním o tom můžu mluvit, ale je to moje.“ (D)

„To už by třeba mohlo přijít něco, co mi přijde jako pro něj (klienta) ohrožující, kdy on by mi něco sdělil, co mi přijde jako pro něj ohrožující. Tak to by mě mohlo nějak ovlivnit. Kdybych třeba jako víc nad tím přemýšlela, co teda jako vlastně se u něj děje... co mi teď'ka jako sdělila.“ (A)

„Jestli to třeba může ovlivnit nějak ty klienty nebo ty kolegy, jestli to má vliv na okolí.“ (F)

„To, co se mu bude dít, až odejde z klubu.“ (E)

• Svět uživatele

Tak zvaně ve hře jsou také okolnosti, které si přináší uživatel ze svého světa sám. Uživatel přichází se svými charakteristikami, které mohou patřit k sociální situaci, věku a podobně, a k tomu má své autentické reakce. Pracovníci prožívají kontakt s uživateli i v tomto světle a svět klienta přijímají jako základní materiál společné práce.

„Hele tak jako oni mají taky svoje věci, naopak mně to podle mě přijde, že jakoby tě to dokáže přetáhnout jakoby k tomu světu jejich, protože voni jako těch problémů třeba nemaj jakoby tolík, ale třeba je mnohem intenzivnější jako prožívají, takže jako dost často jsou na tom jako podobně jako my a my to jako přesto vidíme, jak oni jako přestoupěn na tu střední a jsou z toho prostě jakoby zničený a mají toho moc a
vůbec nerozuměj proč je tam někdo drží jako do pěti do odpoledne a proč je na ně někdo vošklidej a tak." (C)

„Oni ty normy mají úplně jiný, vlastně jak se máme my chovat ve společnosti a tyhle děti je mají taky úplně jiný.“ (D)

„Takže když ten klient přijde s nějakéma obavama, tak se chová třeba jinak, než kdyby ty obavy neměl. Takže pokud by to bylo něco, co se netýká přímo klubu, tak mi vyvstává jako moje malá obava, že to nedokážu rozpoznat a nějak na to zareagovat. Jako, že pokud to je nějaká obava z nějaký situace, kdy ten klient by potřeboval tu moji pomoc, tak že to nedokážu správně diagnostikovat. Prostě rozpoznat to, že tu pomoc potřebuje. Pokud to jako explicitně třeba neřekne. Což většinou neřekne.“ (F)

„Tím, že ty situace jsou častý, protože jsou prostě, naše děcka jsou takový, proto třeba právě potřebujou tu sociální práci. Protože takhle fungujou a je to konfliktní způsob fungování, které je může někam dověst.“ (B)

**STRATEGIE**

• **Pomoc kolegů**

Pracovníci zpravidla nejsou při přímé práci sami, pracují v tandemu s dalším pracovníkem. V momentě prožívání aspektů obav (zejména při konfliktních situacích) jsou vědomě připraveni obrátit se na kolegu či kolegyni anebo s pozorností až citlivostí kolegy počítají a spoléhají se, že v náročné situaci s uživatelem nejsou sami. Sdílení s dalším pracovníkem nebo též s týmem pracovníků využívají také mimo přímou práci, intenzivně, supervizně.

„Nevím, jestli to je vyloženě k tomu, ale jako dodala bych, že pokud něco takovýho přijde, tak je pro mě důležitý to jakoby sdělit ostatním pracovníkům. (…) Asi hledání nějakého parťáka, nějaký opory by se dalo vypozorovat.“ (A)

„Bejvaly takový docela fajn situace, že se nám dařilo v týmu, že to většinou chytlo jenom jednoho z nás, takže tam ten druhej vplul, byl ten klidnější a tu situaci třeba dokázal stáhnout. (…) Pamatuj (si) to, že ten druhej vždycky dokázal přijít na pomoc. To bylo super. A že právě to mohl poznat, protože tam prostě vplul, aniž bychom si to řekli. Nějak to čuchal, cejtil prostě. Že ta situace… že ji nemám třeba pod kontrolou. Tak to bylo moc průma. A vím, že jsem to měla podobně taky. Že jsem někdy prostě cejtila, že ten kolega nebo kolegyně, že jsou jako trošku v úzkých nebo jsou třeba až moc
naštvaný, že něco není úplně v pořádku, tak já tam prostě vklouznu a nějak to trošku učešu. To je jako moc fajn, když se tohle daří.“ (B)

„Celkem jako v našem týmu funguje dobře komunikace, takže si hodně sděluje, nebojíme se přiznat, že něco neumíme a naopak kdo to umí tak předá ty zkušenosti a informace.“ (D)

„A já to žeru, to je prostě moje. Jo já tohle miluji. Já bych bez intervizního okýnka pořádně nefungovala si mysím.“ (D)

„No... no podle mě je důležité to, že tady nejsem sama a že se tady vždycky někdo, kdo jakoby zvládá tu situaci spolu se mnou. Že mě jako vlastně uklidňuje, že kdybych reagovala nějak třeba, jakoby nedobře řekněme, tak je tady pořád ten druhý. Kterej to může udělat líp. Anebo se můžeme navzájem podržet a tak.“ (F)

„Jakoby vím, že tady nejsem sám a taky vím, že mě kolegovně sleduje. A já sleduju nějak ji. Pak se tomu co se tam dělo třeba i umíme zasmát.“ (E)

**Práce se zkušeností**

Řešení náročné situace se opírá o zkušenosti, které pracovníci sbírají během celé své praxe. Na jejich základě vyhodnocují další postup při práci s uživatelem, orientují se díky již proběhlým událostem.

„Myslím, že to souvisí hodně s tím ujíštěním v tý práci, s jistotou. Člověk jako nováček samozřejmě ještě hledá cesty, co si může dovolit, jak má reagovat, co vlastně třeba funguje ... nebo nefunguje.“ (A)

„Asi jo, no. Jako dumám nad těma věcma, příčinama, následkama. Navzdory Duškovi si vytvářím domněnky a je to tak, no.“ (C)

„Uvědomuji si ty obavy a snažím se jako by s nima nějak vyrovnat. Takže jsou uvědomovaný a to už právě díky tý nějaký prácí, která je za mnou. (...) Že taky už jsem něco zvládla, tak můžu znova jakoby tou situací projít.“ (B)

(...) tak vlastně, že do všeho jdu hrozně hned. Nechci říct bez rozmyslu, to já si to stihnou jako rozmyslet, ale že jdu vždycky jako nějak do toho, a někdy ty situace i temperamentně řeším.“ (D)

„A druhá z věcí je, že si mysím, že si pořád nejsem jistá. (...) Těma svejma zkušenostma a schopnostma v nějakých těch situacích. Na jednu stranu jsem ráda, že se (ta situace) neděje, na druhou stranu tím, že se neděje, tak si vlastně nemůžu vyzkoušet,
jak v ní reagovat a tím víc se bojím toho, že se bude dít. A zároveň ale vím, že kdyby nastala ta situace, kdybych to jako měla šanci nazkoušet, že by mě to jako hodně stresovalo. (F)

- **Připravenost, obezřetnost, pozornost**

Pod vlivem různých okolností (vlastního nastavení, nastavení i chování uživatelů) předchází pracovník vzniku nepříjemných pocitů zaměřením pozornosti na odehrávající se situace. Při přímé práci se vyplácí být čilý až agilní.

„Možná větší ostrážitost, opatrnost... že. dávám si pozor na to, co se děje. jsem víc ve střehu. (...) Proč se to děje... a to jestli je třeba potřeba do toho nějak zasahovat, stopovat tu situaci... nebo jestli je ještě možnost nechat tomu volnéj průběh.“ (A)

„Určitě se mi objevujou jako scénáře, co se může stát. Což se na jednu stranu snažím zastavovat, protože to je nesmysl, protože to není tady a teď.“ (B)

„Já myslím, že když to tak nějak jako na jednu stranu prostě trochu stresuje a na druhou stranu mě to jako furt udržuje v nějaký jako pozornost, že vlastně možná to i na tý jakoby práci mám rád, že to jakoby není jednoduchý, sí to prostě udržet pořád tu pozornost a myset na těch jako sto věcí, co tě nemá uniknout mezi prstama.“ (C)

„Pak hrozně rychle sklouznu do tý roviny, jako, koukám na ně, všechno monitoruji, následně řeším každou situaci, která může hned vzniknout. Nebo když se rozjížděj hádky, taky to hned stopuju, hned to reflektuji, hned to pojmenovávám. Takže jsem hrozně ve střehu.“ (D)

„Já se prostě po tom klubu tak jako pohybnu a mám to celý v merku, protože tam je podle mě ta příležitost ke kontaktní práci. Ty děcká vypadaj, že nic nepotřebuji, že na nic nemyslej. No a pak se ti najednou třeba začnou štěkat anebo i jako naváž se do sebe nějak hustě.“ (E)

„Možná jenom aby (kolegové) byli ve střehu, když probíhá nějaká taková třeba nekomfortní situace. Kdy oni to třeba vidí, že něco takového probíhá, tak aby to měli třeba jenom na zřeteli, že se něco takového děje. Aby případně mohli nějak bejt po ruce, asi.“ (F)
• Transformace

Pracovníci zacházejí s nepříjemnými pocitami ze světa klientů tím, že hledají novou perspektivu, jak se na situaci dívat. Nazývám to transformaci. Transformace ochraňuje vlastní hodnotu pracovníků. Díky přerámování se tak z nepříjemné situace stane například výzva, která již v sobě obsahuje aspekt motivace k práci a je zvládnutelná, nikoliv ohrožující.

„Nebo... pro mě to je takový, že už spousta těch věcí, ze kterých jsem měla jakoby obavy je teď pro mě jakoby výzva. Protože vím, že jako nechce se mi do toho jít a schválně se pak potrápím a jdu do toho kontaktu nebo... ptám se na ty věci, který vím, že toho klienta prostě jako nebavěj: pojď se mnou uzavřít dohodu jako... vím, že mě s tím pošle větší z nich do háje, tak zkouším hledat nějaký ty cesty, jak jako jim to podat tak, aby to nebyla taková pruda, no. A možná tam ani tak není nějaká tak velká obava z toho selhání.“ (C)

„Když ho cejitím jako výzvu nebo si ho tak přeložím, tak do tý situace jdu a snázím se chovat jako co nejpřirozenějíc a občas se dostávám do takovýho jako rauše, jako když člověk prožívá jako dobrodružství, nebo je to vlastně zábavný, adrenalin, ale ne nepříjemně.“ (B)

„Vlastně to ohrožení těma dětma bylo o tom, jak já si je beru. Ne proto, že by tý děti byly nebezpečné.“ (B)

„Furt mě to nějak učí - pracovat v nepříjemných situacích, pro mě. Když jsem v té práci, tak to mám za nějakou nechci říct škatulku, ale nějak to ve mně je, že je to prostě ta profesionální část toho pracovníka a je to prostě moje práce.“ (D)

„To si pak jako uvědomíš třeba, že tady nejde o tebe vlastně. Tak jako seš tam ty, nějak tě to bere. Ale jde o ty děcka, co mají ty životy třeba blbý, nebo je nějak prožívají no a sypou to na tebe třeba i vostře. Já si to prostě už po čase nepřipouštím k tělu, vím, že je v nich přece jen kus dobra a tohle jsou jen nějaký jejich nezvládnutý prostředky, že tě třeba chtějí ponížit, aby oni byli oukej. Takže s nima i přesto pracuji a nějak jako chci a jsem nějak rád, že to jde i takhle.“ (E)

• Otevřenost

Prožívání pracovníků je v kontaktním rámci zcela jistě přítomno a jako účinná strategie se ukazuje otevřené sdělení svých prožitků uživatelovi. Uživatel
může být schopen pracovníkovy prožitky vysledovat a poté je i přijmout. Pracovník svou otevřenost používá jako nástroj pro zacházení s obavami, nebo pro přiblížení se klientovu světu a tím zvyšuje míru vzájemného kontaktu.

„Pokud je to potřeba, třeba ve směru ke klientům, dát to nějak najevo... když mám nějakou obavu, nějaký strach, tak.. jako přirozeně to jako vyjádřit, říct. Nemyslíš si, že... je špatný to ventilovat.“ (A)

„Jako některý ty strachy se dali i sdílet s dětma... jako, že bylo fajn říct jim prostě „hele, teďka mi je nepříjemně v týhle situaci“, nebo tak... a někdy to mělo za účinek, že se ta situace zklidnila.“ (B)

„A že vlastně... Máme pocit, že to je docela dobrý i jakoby netvářit se jako že jsme v pohodě, jakože my tam prostě můžem přijít s tím a oni jako říkaj „hele, vypadáš unaveně“ nebo jakože „tě něco štve“ nebo jako prostě „já jsem ti něco říkal a tys mě vůbec neposlouchal“, jako viš co a vysvětlit jim, čím je to způsobený. Řeknu „hele, jako nám teď jakoby se děje něco v organizaci, teď jsme měli přes víkend výjezd, teď prostě já mám nemocný děti, tak jsem se vůbec nevyspal nebo prostě syn mi spadl ze schodů ty jo a já jsem myšlenkama úplně někde jinde“ tak je podle mě spíš jako něco autentického, co jim jako můžeš předat. Vždyť voní ty jejich rodiče taky jako prožívají různý věci a tak a voní od nich jako požaduji, aby fungovali jako takový roboti ty jo a... Tak jim ukázaš, že ty roboti nejsem a že je úplně jako v pořádku mít nějaký starostí občas, no.“ (C)

ZMĚNY

• Změna sebeopjetí

Hlavním motivem výpovědí pracovníků je osobní růst. Tento přínos ze zkušeností s přímo práci s uživateli služby je důležitým východiskem pro zvládání obav a tím pádem složitých situací, do budoucna.

„A pak ale zase mám dojem, že když je jakoby pracovní kolektiv, a lidi zvlášť zkušenější, který člověka vedou, .. a supervisor,.. tak když jsou jakoby opravdu podpůrný a umí to dobře rámovat ty obavy, tak je to zase úplně perfektní jakoby nástroj k tomu růst jako člověk. Že máme pocit, že když tam je to uvědomění „bojím se“ a teď si to jako dovolím říct a zjistím, že za to nejsem odsuzovaná, nejsem za to peskovaná, nějak
perzekuovaná, nejsem podivňouš v práci, ale je mi řečeno, že je to běžný, normální a je
to něco, na čem můžeme pracovat, tak potom ... to vlastně jakoby popíšu svoji cestu...
tak potom už to pro mě byly jenom takový jako obsahy pro supervizi nebo intervizí se
spolupracovníkama. A spíš šlo jenom o tom podískutovat a přicházet na konkrétní
řešení konkrétních strachů. A vlastně si i uvědomit, že nemusím zvládat všechno.“ (B)

„Takže spíš jsem dostávala podpopru a různý tipy na to, co s tím dělat. Takže si
myslím, že jsem mohla povyrost.“ (B)

„Hele, tak já myslím, že to je dost podobný, co se týče nějakých těch jako... že se
tam pohybuji nějaký ty roky.. ta nátury těch lidí jsou dost podobný... a každej ten člověk,
ktéřej tam pracuje, tak se to na něm prostě jako obtiskne. Když budeš prostě pracovat se
seniorama, tak ti to trošku změní myšlení, když pracuješ s toxikáma, tak ti to změní
myšlení, když pracuješ s pubertáškama, tak taky jako seš z části taky jako furt puberták
prostě. A máš to myšlení takový jako ne úplně odpovídající věku nebo jak to jako říct
(smích). Prostě fakt jako svým způsobem mladý myšlení, zároveň fakt jako s nějakema
typickéma znakama (dospělosti).“ (C)

„Myslím si, že každej nějak jako roste a každej se nějak vyvíjí a teď třeba strach
už z tohohle vůbec nemám, už jsem ve fázi, kdy jsem schopná třeba někoho zaškolit. (...) 
Já si myslím, že jsem se naučila řešit konfliktní situace. Ale i v osobním životě. A zároveň
si dávám pozor, abych to úplně nepřeháněla třeba mezi svýma kamarádama. Neříkám,
že se všichni kolem mě hádaj, ale vždycky když nastane nějaká ta situace, tak já jsem ta
„socka“, která ví, jak to vyřešit. Vlastně se na mě (kamarádi) s tím hodně otáčej: No jo, ty
seš ta socka. No to je vlastně takový vtipný vlastně.“ (D)

„Určitě vnímám posun i v tý přímý práci s klientama, svůj v práci... i v nějaký
komunikaci, v tom jak řešit problémy, jak dokážu bejt ve spoustě věcí samostatná.“ (A)

„No myslím si, že se toho změnilo dost. Jako že mě to ovlivnilo poměrně hodně si
myslím. Jako, že jsem na tom mohla pracovat. Takže to mě nějak ovlivnilo.“ (F)
4.8 Diskuse


Pracovníci a pracovnice NZDM jsou odborní pracovníci, kteří při své přímé práci prožívají obavy. Ty se objevují jako četné prožitky, které ovlivňují jejich působení na uživatele služby. Pojmenované prožitky, které v jejich výpovědích byly významné, jsou zejména prožitek odmítnutí, frustrace a nejistoty. Vzhledem k tomu, že náplní práce pracovníka je aktivizace uživatele, vytváření prostředí k rozhovoru o nepříznivé sociální situaci a další činnosti, setkávají se tyto povinnosti s odmítáním uživateli, kteří, vzhledem ke své charakteristice, nemusí nebo nechtějí vnímat pracovníkovu osobu s nějakým posláním. Pracovníci prožívají odmítnutí na různých úrovních - od malého odmítnutí, kdy se pracovník může cítit nepotřebný, až po prožitek znehodnocení pracovníkovy osoby. Tento extrémní pól se objevuje v souvislosti s ohrožením sebevědomí a pocitu bezpečí pracovníka, který dostává strach na základě překračování hranic uživatelé. V situaci, kdy je pracovník odmítán a jeho osoba i nabídka služby nemají možnost uplatnit se, objevuje se prožitek frustrace. Pracovníci zmiňují, že jednou z aspektů je nenaplňení smyslu jejich činnosti, ve kterém má hrát hlavní úlohu uživatel ani nebo je zdrojem frustrace jejich očekávání od nich samotných, tedy souvislost s osobním pracovním nasazením. Všechny okolnosti, které jsou v naplňování služby významné, zároveň přivádí pracovníky do prožívání nejistoty. Hlavním motivem výpovědí je nejasnost dimenzí,
které jsou v průběhu přímé práce tak říkajíc ve hře. Tento prožitek je provázan zejména s nastavenými podmínkami práce, jako jsou různá omezení ve volném jednání pracovníků, kteří mají chuť a vůli naplňovat poslání služby. Základní dimenzí pro práci však zůstává uživatel. Vzhledem k obrovskému poli práce prožívají pracovníci nejistotu v tom, jakým způsobem přistupovat k uživateli a ovlivňovat jeho život, neboť průběh i dopady práce založené na osobním působení jsou nepředvídatelné. Ve hře je v souvislosti s prožíváním mnoho proměnných, které budou zmíněny dále v diskusi.


Pracovníkovo prožívání obav z jednání uživatele je komplikováno vzniklými obavami ze zúženého manévrovacího prostoru, který vymezují předpisy a normy. Souvisí to s následným prožíváním nejistoty. Někteří pracovníci dokonce hovoří o nebezpečí pro pracovníka. Mají méně ochrany než uživatel, který však může být radikálně agresivnější a pracovníka ohrožovat. Prožívání obav v těchto situacích dávají pracovníci do souvislosti s uvědomováním si vlastních kompetencí. Jde o sebehodnocení pracovníkových schopností obstát v náročných situacích, ať už s uživateli přímo, nebo v kontextu kontaktu s ostatními účastníky přímé práce (sekundárními článkami skupinami, tj. například s rodinou uživatele, se sousedstvím).

Rozhodujícím faktorem pro vytvoření situací v kontaktního rámce /tady a teď/ (Klíma a kol., 2009) je pracovníka schopnost vyhodnotit svoji aktuální situaci a možnosti. Tedy jakási sebeznalost, zda je schopen kvalitního zásahu do uživatelova života. Na tomto základě se objevují obavy.

Bezpečí souvisí s prožíváním vlastní hodnoty a ovlivňuje jejich způsoby vstupu do interakcí s uživateli. Zaznívá také zmínka o důležitosti udržení hranic přímo pro uživatele. I ti mohou, dle výpovědi, díky hranicím cítit bezpečí. Po delší praxi si jsou pracovníci vědomi toho, že je kontaktní práce spojena s osobní investicí (Matoušek, 2003, hovoří o kompetenci profesionálně využívat svoji vlastní osobnost) a je, jak již bylo zmíněno výše, založena na vztahu s uživatelem. Při takovém kontaktu pracovník prožívá nejrůznější útoky na jeho „já“ a musí se s nimi potýkat. Jde o dopady na jeho vlastní hodnotu. Tu si chrání například zvědoměním kontextu či změnou prizmatu přístupu ke klientovi, dále v textu popsanou jako transformace.


Výpovědi pracovníků během rozhovorů byly značně komplexní. Ačkoliv to nebylo přímou otázkou této analýzy, přirozeně zmiňovali i své vědomé či nevědomé strategie ke zvládání obav, které souvisí s jejich prožíváním. Patří mezi ně i pomoc kolegů. Pracovníci zpravidla nejsou při přímé práci sami, pracují v tandemu s dalším pracovníkem. V momentě prožívání aspektů obav (zejména při konfliktních situacích) jsou vědomé připravení obrátit se na kolegu či kolegyni jako na oporu anebo
zacházení s obavami, nebo pro přibližení se klientovu světu a tím zvyšuje míru vzájemného kontaktu.

Hlavním motivem výpovědí pracovníků je osobní růst. Tento přínos ze zkušeností s přímo prací s uživateli služby je důležitým východiskem pro zvládání obav, a tím pádem složitých situací, které mohou v budoucnu nastat.

Z analýzy vyplývá, že práce kontaktního pracovníka je velice obtížná a komplexní, kdy do společného pole vstupují nesčetné proměnné, o kterých píše Úlehla (2005) ve svém konceptu společného pole sociální práce. V sázce je mnoho věcí - udržení kontaktu s klientem, změna v jeho životě za přítomnosti nebo nepřítomnosti služby, předání hodnot, a to vše probíhá v aktuálních situacích a na objednávku společnosti. V rozhovorech se ukazuje, že pracovníci s delší praxí (více než 5 let) hovoří o svých obavách otevřeněji, znají jejich detaily, souvislosti a reflektují je velmi bohatě. Mají větší kontakt se svými obavami, pracují s nimi, nebo se při rozhovoru více otevřeli, neměli zábrany o nich hovořit.

Na tomto místě bych chtěl nabídnout doporučení, která se k popsaným jevům vztahují a mohly by být při přímé práci přínosem. Důležitým prvkem k doporučení se jeví využívání podpůrných mechanismů, jako jsou intervíze, supervize a sdílení s kolegy a týmem. Nalezení zdravého a při tom stále přínosného vztahu s uživatelem je dalším doporučením, i když se zdá, že závisí na kvalitně zvládnutých kompetencích a osobnostních předpokladech pracovníka. Dalším doporučením je kvalitní vyladění k přímé práci ještě před začátkem pracovní doby. Tedy něco jako přípravné okénko nebo ladící intervize, aby se pracovník včas vypořádal s aspekty, které si přináší ze svého života, ale při tom mohl zůstat autentický. V neposlední řadě také doporučuji posilovat svou sebezkušenost, ověřovat své limity a tím posílit své osobní hranice.

Účastníci výzkumu byli vybráni z pražských zařízení. Toto je v určitém směru limitem analýzy. K použití právě tohoto vzorku jsem se rozhodl na základě předpokladu, že hlavní město je velice pestré a jeho jednotlivé části mají své vlastní podmínky, které se do provozu služby NZDM v lokalitě promítají. Předpokládám tedy, že zkoumané prožívání pracovníků na základě kontaktu s uživatelem je možno vztáhnout i na jiná města než je Praha. Současně si uvědomuji, že já, jakožto „insider“ zkoumané problematiky, jsem pod vlivem svých zkušeností s přímou prací. Toto však může být pro interpretativní fenomenologickou analýzu přísným aspektem, neboť své interpretace mohu k prožívání dotazovaných pracovníků lépe přiblížit.
Během rozhovorů se objevilo mnoho dalších témat, která však nepatřila do záměru této analýzy, jež se soustředila zejména na obavy v přímé práci. Pracovníci v rozhovorech hovoří také o vztahu k organizaci, který motivuje jejich jednání, o souvislostech umístění zařízení do sousedství a reakcích okolí na provoz služby. Ukazuje se, že veřejnost nerozumí smyslu služby a procesu práce kontaktního pracovníka. Pracovníci to vnímají jako obtíž, zejména když se necítí kompetentní smysl vysvětlovat a hájit jej. Zajímavým zjištěním jsou také výpovědi o strategiích pracovníků. Navazujícím výzkumem by mohlo být podrobné rozvedení strategií pracovníků, tedy aplikační rámec této analýzy, který by se soustředil na zodpovězení otázek „co máte nebo co byste potřeboval/a pro zvládání obav, co vám škodí nebo stěžující situaci při zvládání obav?” a podobně.

Téma prožitků sociálních pracovníků v NZDM je širokým obzorem, který je díky ochotné sdílenosti, jejich schopnosti vhledu, empatii, sebeznalosti a široké zkušenosti v oboru (kteří mnozí z nich aktivně budovali) připraveným materiálem pro další nejen kvalitativní zkoumání. K diskusi připojuji jednu z citací, která vystihuje sdílenou podstatu proběhlé analýzy o prožívání obav:

„Ale přišla jsem na to, jak s ním víc pracovat. Pravě to je jeden důvod, proč mě tak sociální práce baví s těma dětma nebo mladýma, to je že mě vlastně vychovali. Tím svým různým chováním. Vyzývali vlastně slabý místa v mý povaze, což znamená, že jsem měla strach, ale zároveň jakoby přežila jsem to, dozvěděla jsem se něco, něco jsem dokázala poopravit. Takže to je super. Neměnila bych.“
**Závěr**

Cílem výzkumu bylo zjistit, jak pracovníci NZDM prožívají své obavy při přímé práci s uživateli, co je pro ně v tomto prožívání významné a jak svým obavám rozumí. Výzkum se zajímal o jejich osobní a individuální popis, který žijí, jejich vztahování se k tomuto prožívání, pokusil se nalézt jejich hodnoty a niterné důležitosti, které mohou při prožívání obav v přímé práci sevrávat svou roli. Ke sběru dat od šesti respondentů byl použit polostrukturovaný rozhovor, který byl následně kvalitativně zpracován interpretativní fenomenologickou analýzou. Významné jsou pro pracovníky prožitky odmítnutí uživatelů, frustrace a pocit nejistoty, který se odvíjí od nároků práce, jejího cíle a poslání i od komplikovanosti uživatelů. Obavy pracovníků se odvíjí zejména od jejich osobních životních prožitků aktuálních i předešlých, které však nejsou spojovány přímo s prací v NZDM. Prožívání obav je také spojeno s vnímáním vztahu s uživatelem, který považuje za důležitý prostředek pro naplňování svého poslání. To, jak si jejich vztah stojí, určuje kvalitu kontaktu a prožívání za ním. Velice důležitou roli hraje v prožívání také nastavení podmínek práce, kam se řadí různé vnitřní i zákonné předpisy. Pracovníci musí tyto normy sledovat a to je omezuje v jejich úsilí vykonávat jejich práci svobodněji a účinněji. Prožívání obav také určuje vnímání kompetentnosti pracovníků k práci. Za těmito proměnnými jsou skryté také hodnoty a další vlivy, mezi něž patří vnitřní bezpečí pracovníka, dopad na vlastní prožívanou hodnotu, vědomí vlivu pracovníka na uživatelův život a okolnosti světa uživatele, který do služby přichází. Pracovníci se s obavami potýkají různými způsoby, mezi něž patří například práce se zkušeností, podpora kolegů, přípravenost a obezřetnost při přímé práci, nebo také transformace negativních činitelů obav a strachů do pozitivních perspektiv, například do výzvy, v neposlední řadě používají otevřenost sdílení svých prožitků k uživateli. Pracovníci považují za důležité, že jejich setkávání se s obavami na poli přímé práce přináší do jejich života změnu v sebepojetí, projevenou zejména osobním růstem.

Jako doporučení pro další případný výzkum by bylo podrobné rozvedení strategií a vnitřních ochranných postupů pracovníků NZDM, nebo výzkum vnímání smyslu práce v této službě, jako motivačního prvku ke kvalitnímu působení.
Použitá literatura

Odborná literatura

Elektronické zdroje


- Eтикý kodex sociálních pracovníků České republiky. Mezinárodní etický kodex sociální práce (Dostupné z: https://is.muni.cz/th/182582/pedf_m/Poradensky_system_-_Priloha_1.pdf [accessed Dec 11 2017].)

Slovníky

Příloha 1

Nabídka služeb NZDM Klub R-Mosty, Praha 3

1. **PORADENSKÝ ROZHOVOR** - odehrává se formou rozhovoru s uživatelem (nejlépe v samostatné místnosti - individuálně), obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit.

   (Za pracovníkem můžeš přijít s tím, aby ti pomohl najít řešení tvé otázky. Pomůže ti uvědomit si, v čem problém/jádro otázky vězí, společně navrhnete možnosti, jak problém řešit. Kličem k řešení tvé otázky jsi vždycky ty... Pracovník ti rád k řešení nebo odpovědi pomůže.)

2. **ROZHOVOR** - všeobecný rozhovor, jako metoda vytváření vztahu klient-pracovník, neobsahuje tématá vymezená v jednotlivých typech poradenství.

   (S pracovníkem si můžeš promluvit o čemkoliv chceš (kamarádi, rodina, sex, škola, práce, volný čas, drogy a závislosti, problémy, radosti, zázitky...). Můžete u toho bát sami nebo i ve skupině. Pracovník se snaží ti porozumět, dobře vnímá, co říkáš a oceňuje to. Neboj se pokoušet, pracovník si totiž povídá rád...).

3. **ONLINE ROZHOVOR** - interakce s uživatelem prostřednictvím sociální sítě nebo e-mailu (řídící se zvláštními zásadami).

4. **SITUAČNÍ INTERVENCE** - sociálně pedagogická práce v situacích, které spontánně vznikají v prostoru klubu. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi dětmi, komentuje a přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které přetváří běžnou situaci v pedagogickou práci.

   (Pracovník ti nabízí svůj pohled (komentář) na to, co říkáš, jak se chováš a pomáhá ti tak uvědomit si souvislosti a důsledky tvého jednání. Nabídeš ti další možnosti, jak se na problém nebo téma o kterém mluvíš, dívat. Pomůže ti tak těba nalézt neznámý pohled na věc...).

5. **SKUPINOVÁ AKTIVITA** - aktivita vycházející z iniciativy klientů, často bez přispění pracovníka, zahrnuje volnočasové aktivity – hra na kytaru, fotbálek, PC hry, chat na internetu, poslech hudby atp.; pracovník zprostředkovává např. jen pomůcky, materiál.

   (Pokud se chceš věnovat volnočasovým aktivitám (fotbáku, stolním hrám, šipkám, kytarám, počítači...), pracovník ti k tomu pomůže zajistit podmínky (půjčí ti například vybavení). Her se také může s tebou a kamarády zúčastnit.).

6. **PRÁCE SE SKUPINOU** - práce se skupinou členů (tým pracovníka ke skupině zaměřená na rozvoj psychosoc. dovedností klientů; skupinové diskuse, skupinový výlet, apod.

7. **VZDĚLÁVÁNÍ/DOUČOVÁNÍ** - pomoc s učivem, doučování, učení dovedností.

8. Pobyt v zařízení
9. Zprostředkování a informační servis
(Pokud sháníš nějakou informaci, potřebuješ si nutně zatelefonovat nebo chceš od klubu dostat třeba antikoncepční prostředky, přijdě za pracovníkem a domluvte se...).
10. PRÁCE SE SKUPINOU - práce se skupinou cílená od pracovníka ke skupině zaměřená na rozvoj psychosoc. dovedností klientů; skupinové diskuse, skupinový výlet, apod..
11. KRIZOVÁ INTERVENCE - rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, je to cílená intervence zaměřená na zvládnutí potíží, obsahuje také návrh opatření; vykonávají pouze školení pracovníci
12. DOPROVOD - fyzický doprovod do instituce a asistence klientovi při jednání.
13. KONTAKT S INSTITUCÍ - jednání s institucí ve prospěch klienta.
14. KONTAKT S RODIČÍ - vychází z potřeb klienta, vždy se souhlasem klienta; zájem ze strany rodičů, předání informací např. o pobytu klienta v klubu.
15. KLIENTSKÁ PRÁCE - společné definovalní dohody s klientem, tvorba individuálního plánu, revize a konzultace o tématu IP a dohody (případová práce).
(Každý návštěvník Klubu se může stát „klientem“ této sociální služby (Klubu R-Mosty). Co to znamená? Můžeš s Klubem uzavřít ústní (nebo i písemnou) dohodu ze které vyplývá, že ti jsou pracovníci k dispozici při řešení tvých životních kroků a situací (obtížných i radostných).
S pracovníkem v soukromí vyplní jednoduché dotazníky, které vám oběma napovídá čemu je dobré se věnovat proto, abys byl v životě spokojenější. Zvolíš si „svého“ (klíčového) pracovníka, se kterým se minimálně 4x v roce na patře setkáte a podíváte se na to, jak se máš a jak se ti daří. Za pracovníky můžeš přijít se svými potřebami kdykoliv (v otevírací době). Kdykoliv můžeš požádat o nahlédnutí do tvé složky, kde jsou napsané všechny aktivity, které jsi v klubu dělal/a.).
Příloha 2

Ukázka přepisu rozhovoru, 49 minut

Výzkumná otázka je, jak pracovníci NZDM prožívají své obavy s klienty. Co bys k tomu řekla?

Jak je prožíváš? Co prožíváš, nebo obsahy?

Všechno.

Tak první mě napadají asi prožitky jako spíš způsob. Když si třeba vybavuji, když jsem nastoupila anebo když mám nějaký horší období, že třeba jsem unavená nebo v osobním životě je to těžší, takže člověk je takovej bezranější v tý práci... tak si vybavuji, že třeba ty obavy se projevujou i tělesně. Že opravdu je její, že buší srdce, člověk je takovej jako nervózní. Vlastně to prožívání je podobný, jako když je člověk vystavených těch obavám. Možná někdo takhle prožívá zkoušky ve škole. Byl to úplně jiný druh ohrožení pro mě, tak ti to spíš připomínalo fakt jako nebezpečný situace, kdy je pro mě něco důležitěho ohroženo. Byť v podstatě nikdy jsem se nebála o fyzický bezpečí, ale jsem se snažila, jakým se ti klienti chovají, tak se ohrozuje nějaký moje sebepojetí, hodnota... skrz třeba jejích posměch nebo to... takže si prostě vybavuji jako pocit tělesných silných, takže si umím představit, že některý lid to můžou, jako by přes tělo... víc nebo méně. Pak si mysliš, že ...jak používáš to slovo zaplavený, tak je možný, že když ty obavy jsou hodně intenzivní tak můžu až jakoby přeležat do toho, že brání tomu člověku v práci, jako kvalitní. Takže můžou bejt takový zaplavující například ty obavy. A pak ale zase mám dojem, že když je jakoby pracovní kolektiv, a lidi zvlášť zkušenější, který člověka vedou, ... a supervizor..., tak když jsou jakoby opravdu podpůrný a umí to dobře rámat ty obavy, tak je to zase úplně perfektní jakoby nástroj k tomu růst jako člověk. Že mám pocit, že když tam je to uvědomení „bojím se“ a teď to to jako dovolím říct a zjistím, že za to nejsem odsuzovaná, nejsem za to peskování, nějak perzekuovaná, nejsem podivňouš v práci, ale je mi řečeno, že je to běžný, normální a je to něco, na čem můžeme pracovat, tak potom ... to vlastně jakoby popíšu svoji cestu... tak potom už to pro mě byly jenom takový jako obsahy pro supervizi nebo intervizi se spolupracovníkama. A spíš šlo jenom o tom podiskutovat a přicházet na konkrétní řešení konkrétních strachů.
A vlastně si i uvědomit, že nemusím zvládat všechno. Že prostě jsou situace, který...třeba můj jiný kolega nebo kolegyně... pro ně nejsou tak náročný, takže se tomu vystaví. Třeba práce se skupinou, která je pro mě těžká. Ale zase je pro mě míř těžký jít do hlubokých témat. A vím, že třeba zas jiný kolegové říkali, že měli třeba strach, že budou moc vtírávý pro ty děti nebo tak. Ale mám pocit, že člověk nemusí být superhero, ale může si to rozložit v týmu. Takhle asi obecně...

Představ si teď, že začíná tvoje přímá práce na klubu. Vžij se prostě do tý situace, že seš na začátku otevíračky vlastně. A jaký jsou tvoje strachy?

Moje strachy jsou, že přijdou hodně konfliktní děcka, starší. Nevím proč, ale u mladších nemám ten problém. Ale starší, třeba 14ti, 15ti, bude jich víc a bude mezi nima nebo se mnou nějaké konflik, kterej bude jako hrozně těžko řešitelnej. Tak situace bude spletitá a já nebudu vědět, co v ní mám dělat. To je třeba jakoby strach. ...

... a občas třeba takovej strach, aby nepřišel někdo, kdo je třeba hodně v krizi, protože to je pak jako takový hodně apelující, aby člověk nějak to nezvoral a pak toho člověka nějak jako neposunul někam jako do špatně. Teď třeba přišla ta klientka, která říkala, že se stalo něco fakt hroznýho, tak jsem cejtila jako bušení, bylo mi nepříjemně. Pak jsem zjistila, že ji trápí něco, co pro mě není ohrožující. Prostě jako měla jsem velkej strach, že se něco stalo s jejím dítětem a nakonec naštěstí to byl problém ve škole, kterej ale není za nějakou hranou, jako že by ho jako... nad naši sílu. Takže jako buď se bojím konfliktu, nebo se bojím toho, že ten klient bude prožívat něco tak těžkého, že to já bych už těžko zvládala.

Ty popisuješ jako strašně hezký detaily, nad kterýma já jsem se zamejšlel v hlavě, na který bych se bejval doptal... a tak je klidně pojďme ještě rozvinout... co si ti tady děje, v tobě?

Uvědomuji si ty obavy a snažím se jako by s nima nějak vyrovnat. Takže jsou uvědomovaný a to už právě díky tý nějaký práci, která je za mnou. Že ze začátku jsem měla spíš jenom tendenci je potlačovat na tý intenzitě. A teď už si je uvědomuji a nějakým způsobem se snažím najít nástroje v sobě nebo ve svým okolí, který to jako zmiňní. Takže vím, že třeba když přijde člověk v krizi, tak pomůže od toho trošku podstoupit, uvědomím si, že třeba můžu zavolat kolegovi, že se něco nemusí třeba řešit okamžitě, že prostě nejde hned v tu chvíli o život. A ve chvíli, kdyby tam byl třeba nějaký konflikt s těma klukama, tak to pomáhá taky jako trošku podstoupit, ale zároveň jako uvědomení, že jsou tady prostě kolegové. Že taky už jsem něco zvládla,
tak můžu znova jakoby tou situací projít. Hodně mi pomohlo, když jsme na supervizi probírali, že ty konflikty, že to člověk jako nemusí brát, že to musí jako vyhrát. Že to musí nějak jako strašně ustát. Že vlastně se dá učit i ze situace, která dopadne hrozně.. třeba rozbitej klub a napadenej pracovník a tak. Ale i z toho to pak prostě dá nějak vzít a učit se z toho. Takže vlastně kus toho strachu může odejít tehdy, když se to vevnitř trošku přeskládá to paradigmá. A už se na to jako dívám jinak. Už né jako na zápas mezi mnou a těma dětma, ale na situaci, ve který jsme tak nějak všichni spolu a prostě nějak ji prožijem.
Přemýšlím o potenciálním řešení tý situace, protože tím jsem víc připravená a tím ten strach je menší.

A když se zaměřím jenom jakoby na to tvoje osobní prožívá bez těch plánů. Jenom kdyby ses podívala jenom na sebe jako sondou nějakou z vrchu... jako metapohledem, prostě zdálky. Tak jak se to v tobě rozechrává? Co to v tobě vyvolává? Jak ti běží co v hlavě?

Hodně záleží na kontextu. Jako když mám dobrej den, to znamená ... už takový blbosti, jako že je člověk vyspalej, nějak prostě psychiky stabilní, jako najedenej... prostě jakoby tělo je v pohodě a psychika z nějakého důvodu, někdy i nejasného, prostě taky, tak v podstatě ty obavy jsou jak jako malý kuličky hrášku, jo. Jsou tam, vím o nich, ale zatím mi nebrání téměř v ničem, spíš jsou totiž v podobě výzvy. Spíš se ten strach v podstatě transformuje do výzvy a asi tak jako... takže tam to jako nerozechrává nic moc. Tam funguju na tělesný úrovni stejně, a v tý mentální mě to ani nevybuzuje k těm plánům... spíš tak si jako pluju, vím o tom strachu, ale zároveň vím, že to prostě dneska zvládnou, protože se cejtim stabilně. Pak jsou dny, kdy můžu bejt oslabená třeba kvůli nějaký probíhající nemoci nebo slabosti těla prostě... nebo nevyspání, co já vím. Anebo může bejt nějaká jakoby křehkost tý psychiky, protože se třeba v jiných oblastech života třeba děje něco, co ovlivňuje i mě... tak v ten okamžik ten strach má jakoby takový tendence jakoby mě zaplatit a právě jakoby ovlivňovat i moje tělesný prožívání... to tělo jako by reagovalo, že by mělo bejt teď pod nějakým útokem... a v ten okamžik to ve mně vyvolává.. kromě těch plánů... i takový jakoby různý moje tendence se uklidnit... takže na mě hodně funguje kafe, hodně si chodím dělat pití různý, nebo se snažím zaměstnat nějakou činností. A hrozně pomáhá, když je ten klub plnější, ne jako teď, kdy je děti málo, tak vklouznu prostě do práce, která je. A v ten
okamžik ten strach těměř jako odcházi, protože vůbec prostě není vůbec prostor na to myslet.. a věnuji se hodně tý přímý práci, to mě baví a řeším tady a teď.

Co je spouštěčem těch obav na tý přímý práci?
Když se nedávno stalo něco takového... teď mě to třeba nenapadá, protože kluci nedorazí, prostě k nám teď nechodí pubertáci, takže tuším, že se to hned tak nestane. Ale bylo období, kdy sem chodili děcka nás vyloženě vysíral, takže člověk věděl, že když se to stalo předevečírem, tak se to může stát zase.

Ty tady popisuješ, čím se to rozehrává v tobě... a je tohle pro tebe nějak typický?
Myslím, že jo, že to je nějaká moje reakce na ohrožení...
V jiných situacích by teda mohla probíhat tak nějak podobně...?
Jo, jo.

Jak tě strachy ovlivňujou?
Dost. Protože jsem založením jako úzkostnej člověk, mám nějakou neurózu i úzkostnou, beru léky od psychiatra. Takže jako to téma je pro mě jako aktuální hodně. Ale zároveň mě asi baví ho překonávat. Že vím, že když jsem se... já jsem nikdy nechtěla pracovat s dětmi a pak jsem se k tomu dostala, že jsem dělala dobrovolníci ve slovenský romský osadě... a tam se spojilo to, že i když to tam bylo nějak drsný, tak mi tam zároveň bylo nějak dobře a přirozeně. A do Prahy jsem už jela s tím, že přesně v takovýhle práci chci být. Takže když jsem pak začala dělat v nízkoprahu, v Karlíně, tak bylo to jiný. Ty děti byli mnohem míň vděčný než v tý osadě, v něčem to bylo jakoby náročnější. Ale byl tam ohromně ten pocit výzvy a toho, že jsem tak, kde mám bejt. Takže by se dalo říct, že když se mi ten strach mění ve výzvu... nebo... ráda si mění strach ve výzvu. A v ten okamžik už mě ovlivňuje v tom smyslu, že mě baví do toho jít. Když ten strach přeroste nějakou míru, že už to nejsem schopná vnímat jako výzvu a mám pocit, že mě to ničí... tak odcházím. ... z prostředí, ze situace, ze toho způsobu života.

Jak to ovlivňuje vlastně tvoje chování k lidem, když máš takovouhle obavu, strach v tý přímý práci?
snažím se chovat jako co nejpřirozenějíc a občas se dostávám do takového jako rauše, jako když člověk prožívá jako dobrodušství, nebo je to vlastně zábavný, adrenalin, ale ne nepříjemně.

Ted'ka jsme se věnovali hodně tomu, co je jakoby dáno tebou při vstupu do tý práce. Ale neopouštíme tohle téma, ještě to bude určitě zaznívat v těch dalších oblastech. A já se tě ještě chci teď'ka zeptat: jsou ty obavy jako způsobený jakoby tímhle druhem lidi? Je to těm klientama ty obavy?

Je to spíš způsobený jejich chováním. Jakoby by to vcelku mohli bejt (pauza) asi jakakoliv druh lidí, kterej prostě má tendence zkoušet hranice a překračovat nějaký, minimálně psychický bezpečí toho člověka. Je to vyložené kvůli tomu, že narážej, že používaj posměch a nejakým způsobem urážky, znehodocení. Tak to je pro mě nějak těžký, to ve mně vzbujuje strach. Ale dokážu si představit, že to nedělají jen děcka, co chodí do klubu, ale když si představím, že bych třeba pracovala s vězněmi, tak si umím představit, že tam se to bude dít.

Další oblast, co v tobě vyvolává obavy, to jsou nějaký urážky osobní?

Ano.

Jak právě tohle se v tobě prožívá? Když jde o tyhlecty urážky například? Osobní útoky.

To je zajímavý… protože ještě je jakoby rozdíl, kdo ty urážky dělá. Jestli to jsou klienti, který nějakou svoji osobnosti nasedají na nějaký moje mechanismy nebo zkušenosti z dřívějška.. třeba když je ten klient podobnej klukům, který mě ubližovali, právě urážkama… tak to nasedá mnohem více a já se ještě více urážená. A já se cítím mnohem ohroženější, než když to dělá typ člověka, který abstract ne nasedá a tý je urážky já jsem schopá brát mnohem více spokojeně. Možná že začátku práce pro mě byly ty urážky a vyložené, když mě ty děcka neposlouchaly... když jsem třeba řekla „a dost, bežte ven, protože tady už se chováte agresivně", a oni nešly, zatímco postupem doby už to spíš začlo bejt ne ta urážka, ale že jsem začala mít pocit, že nezvládnou tu situaci. Když se mi třeba začnou práti na klubu a já je nebudu schopna odvěst.

A to je jakoby obava spíš za to zařízení?

Ne. To je spíš obava z toho, jestli jsem tak dobrá a dokážu to zvládnout.

Aha, aha. Takže tam nejde o to, že se dotýkají tvý osobní hranice, v první řadě, de tam o to, jestli ty to dokážeš jako kompetentně zvládnou nějak?

Ano.
To, za čím jde tvoje hlava, je to, jestli to zvládneš?
Je to tak. Myslím si, že čím víc člověk jako na sobě pracuje, nějak si uvědomuje tyhle věci a čím víc jsem byla schopná se oddálit od toho, abych to měla příliš spojený se svoji jakoby hodnotou nebo kompetentností a díky tomu hodnotou, tím jsem byla klidnější. Vlastně to ohrožení těma dětma bylo o tom, jak já si je beru. Ne proto, že by ty děti byly nebezpečný.

Ovlivňuje tě nějak právě strach z těchhle situací klientských?
No určitě mě ovlivňuje v tom smyslu, že ... tím, že ty situace jsou častý, protože prostě naše děcka jsou takový, proto třeba právě potřebujou tu sociální práci. Protože takhle fungujou a je to konfliktní způsob fungování, kterej je může někam dovést. Tak proto třeba já teď říkám, že si potřebuji odpočinout. Protože cejtím takový přepálení. Jako že se nestalo nic tak špatného nebo traumatizujícího, v x těch situacích si myslím, že jsem prošla dobře, v některých si myslím, že jsem mohla selhat a třeba zbytečně brzo volat policii nebo co já vím... křičet na děti nebo tak. Ale cejtím, že ta pravidelnost toho, že se to znova a znova a znova opakuje, tak mám dojém, že nejsem tak robustního uspořádání, abych se to znovu a znovu a znovu opakovala. A zároveň je to taková svoboda přiznat si, že prostě jsem křehká a dlouhodobý vystavení se takových výzvě není něco, v čem bych mohla pokračovat. Ale myslím, že některejm těm dětem se mnou může být fajn. A těch, kterých se vlastně bojím, tak s těma jsem si nenašla cestu. Já se pak víc bráním, než se snažím toho člověka provázet. Když to je prostě nějaké klučina, kterej má v agresivitě potěšení, tak pro mě to je tak cizí svět a on mě tak jako ohrožuje, že ... dřív to pro mě byla výzva, že jsem se snažila porozumět... po pěti letech jsem už udělala, co jsem mohla.

Myslíš, že ten svět toho klienta z toho může mít prospěch, když ty sis ty svoje strachy takhle zvědomila a jednáš na základě toho?
To určitě! jako některý ty strachy se dali i sdílet s dětma... jako, že bylo fajn říct jim prostě „hele, teď'ka mi je nepříjemně v týhle situaci“, nebo tak... a někdy to mělo za účinek, že se ta situace zklidnila. Ale stejně byla dál hrozně náročná a další den se to třeba opakovalo

Ovlivňuje tohle přímo to tvoje chování k těm klientům?
No určitě, určitě! Jakoby formuje to můj způsob, jakým s nima mluvíš a právě jestli jsem víc napojená na ně nebo jestli jsem víc v obraně. Nejlepší v tom kontaktu je jako bejt napojená na sebe, vědět, co prožívám a zároveň i s tím druhým člověkem.
Jenomže, když už je ten strach hodně ohrožující, tak já přestávám cejit spojení s tím člověkem a už jsem jenom v sobě. Takže se jenom bráním, vlastně.

Jo jo, to je hezký tohočte tvoje popisování. Je taky možný, že některý strachy jsou spojený s prací, s pracovním prostředím? S tím, jaký tady je závazek, příkazy, prostor, nadřízený, metodiky, duch organizace nebo smysl práce?

Myslíš si, že ne. Přemýšlím, že jsem byla jako ve dvou různých prostředích a mám dojem, že ve vobou jsem prožívala, i když tady teda mnohem víc, že můžu selhat. Že jakoby můžu nezvládnout, takže jakoby takovej děs z toho, že nesmím udělat chybu nebo... když tady někdo něco rozbije, tak to bude průšvih.

A tohle říká jako kdo, že tohle se nesmí stát?

To říká někdo ve mně. Já mám jakoby pocit, že pracovní prostředí mi to nezpůsobuje, určitě ne jako tady.

To je super. Jsou tvoje strachy takový, že by ovlivňovali nějak tvůj vztah k tomuhle pracovnímu prostředí, k práci, k organizaci?

To určitě. Jakoby když ten strach převažuje, nebo nějaká únava z toho, že se prostě furt dějou nějaký konflikty, nějaký vymezeno hranic a tak. Mně se pak do tý práce nechce. Jakože nechuť ráno vstávat a chodit do práce

Jaký myšlenky se ti honěj v hlavě, když se ti objevujou strachy?

Určitě se mi objevujou jako scénáře, co se může stát. Což se na jednu stranu snažím zastavovat, protože to je nesmysl, protože to není tady a teď. Ale je to jako, když teď mluvíme o myšlenkách.

Okey, nějaký další ještě?

Pak různý pochyby, pochyby, jestli jsem dost kompetentní pro tu práci. Jestli tam mám bejt nebo nemám, jestli škodím, nebo jsem přínosem. Hodně kolem tý kompetence, no.

Je to jako kompetence osobnostní, nebo k roli pracovníka sociálního?

Je to kompetence k roli pracovnice v NZDM. Jako pracovnice v senior domě nebo jinde obstojím. Z toho nemám strach. Ale konkrétně při týhle práce s touhle cílovou skupinou, tak jestli prostě jsem na správným místě, když se vlastně bojím.

Takovýhle myšlenky se ti v hlavě objevujou. ... A řekla bys, že je na těch tvých obavách něco specifickýcho?
Nevím, jestli to není i u druhých, ale ten společný jmenovatel je „obstojím jako profesionál, jsem prostě kompetentní?“ a to měřítko si dost do určité míry vytvářím sama, protože třeba zpětnou vazbu za ty roky většinou mám pozitivní na sebe jako na pracovníka. A jako ne že jsem jako hvězda nebo tak, alemyslím si, že jsem podle mě fajn, průměrněj jako pracovník nízkoprahovej a že jako rozhodně neškodím. Takže to měřítko, jak mám bejt dobrá, si jako vytvářím nějak, když třeba pozoruju lidí, kterým to jde líp než mně, nebo jsem ten pocit, že jím to jde líp než mně, že prostě si snáz ustojí tu autoritu nebo snáz navážou kontakt. Takže já si vytvořím nějaký měřítko a ten společně jmenovatel, to specifikum se vždycky nějak dotýká mojí hodnoty jako pracovníka

A tyhlety obavy, o který se bavíme jsou spíš jenom tvoje nebo je mají i ostatní?
Jakoby jestli prožívají něco podobného? Nevím, jestli jsem se setkávala s tím... nebo jako obavy o kompetentnost, to vím, že jsem zaslechla ve svých jako pracovních kruzích. Že to je jako určité téma velký. Ale mám dojem, že ne vždy bylo spojený s tím strachem z dětí. Zatímco já jsem to měla hodně spojený s klientama. Oni to mohli mít třeba s provozem. Třeba.

Cože tebe teda nijak nestrachuje.
Ne.

Poznal bych na tobě, při tý přímý práci, že prožíváš obavy?
Poznal bys to asi při nějaký hodně vyhrocený situaci. Protože bych reagovala... vracím se teď ve vzpomínkách, tak si pamatuju, že jsem křičela....

Proč jsi křičela?
No aby dal... buď aby dal pokoj děcka... nebo aby šly pryč, byla jsem naštvaná... což si myslím, že je trošku odvrácená strana strachu. Že kdyby mě to neohrožovalo, tak si myslím, že bych neměla vztek, neměla bych pocit bezmoci. Myslím si totiž ... a to je ono... myslím, že mohly bejt situace, který byly vyhrocený, a já jsem vždycky měla radost, když se mi podařilo bejt vevnitř klidná. A to ten křik je pak jinej. Člověk třeba zvýší hlas, zakřičí. Ale je to úplně něco jiného, než když jsem v emoci. Takže myslím, že to se pozná ten rozdíl. Myslím, že se dá křičet a dá se křičet bez hněvu, když musíš zařvat, protože ty děti jsou na to zvyklý. Ale pak si myslím, že je velký rozdíl, když se bojí a pak je nasranej. Bejvaly takový docela fajn situace, že se nám dařilo v týmu, že to většinou chytlo jenom jednoho z nás, takže tam ten druhý vplul, byl ten klidnější a tu situaci třeba dokázal stáhnout. Nejhorší je, když tý situaci se podaří zasáhnout
všechny na tom klubu. Ale to mám dojem… buď si to nepamatuju, ale spíš si pamatuju to, že ten druhey vždycky dokázal přijít na pomoc. To bylo super. A že právě to mohl poznat, protože tam prostě vplul, aniž bychom si to řekli. Nějak to čuchal, cejtil prostě. Ze ta situace… že ji nemám třeba pod kontrolou. Tak to bylo moc príma. A vím, že jsem to měla podobně taky. Že jsem někdy prostě cejtila, že ten kolega nebo kolegyně, že jsou jako trošku v úzkých nebo jsou třeba až moc naštvaný, že něco není úplně v pořádku, tak já tam prostě vklouznu a nějak to trošku učešu. To je jako moc fajn, když se tohle daří

Změnily tě nějak tvoje obavy?
Jo jo jo, já myslím, že k lepšímu. Jako protože mám to štígro, že jsem obklopena fakt nějak lidma, kde se o tom může mluvit a kolikrát se i přiznají, že třeba podobně prožívají to samý. Takže spíš jsem dostávala podpopru a různý tipy na to, co s tím dělat. Takže si myslím, že jsem mohla povyrůst. A naučila jsem se přijímat, že mám nějaký omezení kam růst taky.

A co ty obavy? Změnily se nějak za průběh doby?
Možná se trošku utlumily, ale spíš bych si řekla, že je to možná typ obav, kterej je jako můj životní příběh se nimi pronásledován, ale přišla jsem na to jak s nima víc pracovat. Právě to je jeden důvod, proč mě tak sociální práce baví s těma dětmi nebo mladýma, to je že mě vlastně vychovali. Tím svým různým chováním. Vyzývali vlastně slabý místa v mý povaze, což znamená, že jsem měla strach, ale zároveň jakoby přežila jsem to, dozvěděla jsem se něco, něco jsem dokázala poopravit. Takže to je super. Neměnila bych.

Okey. Tak jo! Je tady něco, na co jsem se měl zeptat a nezeptal? V tomhle tématu?
Já mám pocit, jako kdyby jsem se věděla, že se bojím tohoto selhání. Nebo odkud se bere… že ten pracovník to prožívá tak vážně, že se bojí toho selhání. Nebo odkud se bere až jakoby přílišná vážnost… trochu mě napadá, že tam by možná mohly být, mimo jiný, i ty zákony a tak… a že ten pracovník je hrozně málo chráněn. Že jako by třeba nějakým způsobem jednal, dokázal by čelit tomu, čeho se bojí, ale má třeba strach i z toho, aby jako nepřekročil nějaký etický kodexy nebo nějaký… pamatuju si… jednou jsem dala jednomu klukovi facku. Na vedení mi řekly „to né“, to bylo super… ale tohle jsou přesně ty momenty… to je jasný že takhle se chovat vždycky by bylo selhání. A vlastně slabost. Ale zároveň mám pocit, jako kdyby se ten obor tak zvláštně
jako víc a víc svazoval a takovýhle situace by mohly bejt víc a víc co se týče jakoby postihů pro tyhle pracovníky.

**Svazoval, protože se tady myslí jako by na tu ochranu toho dítěte a práv, ale ne na toho pracovníka? Že jsou málo chráněný?**

No, no. Jakoby prostě, že občas jakoby správně mířená facka nebo nějaký ne přesně předepsaný chování může jako hrozně pomoc tomu cíli tý služby. Ale přijde mi, že ve snaze jako ochránit... tak je to taková vlastně těsnná kazajka, no.

**Takže to pracoviště, když se k tomu takhle obloukem vrátíme, a ty podmínky, co jsou daný z vrchu dolů... a chudák pracovník, ten to musí nějak zvládat... tak vyvolávaj jakoby tu vážnost toho prožívání?**

Mám pocit, no. Jo, no, že aby pak jako neohrozil tu organizaci, kterou má rád, svých chování, aby sám sebe neohrozil, nepřestoupil zákon. Já osobně mám dojem, že přes všechny ty možný nařízení a věci zákona, tak že přestávám vidět tu realitu ... abych nebyla jako kamarád, ale aby to bylo zase dost, a pro mě už to přestává bejt funkční. Já přestávám vidět ty lidi. Chci se nějak na lidský úrovni k těm klientům, lidem, jakoby vrátit s tou výhodou, že mám nástroje, kdy už tuším. Budu tom moct dělat jakoby lidštějící, mi připadá. K tý únavě z těch klientů navíc přispívá i tohle... Ono je někde za tím nějaký dobrej úmysl nějaký ochrany a kontroly a tak, ale už se prostě ztrácí... připojujou se prostě ty obavy, kde já něco přetápnu i když by mi to přišlo naprosto přirozený. Najednou se dozvím, že by to mohl bejt přečin, jo. Chci dobrou věc a ještě za ní budu potrestaná.

**Okey! Napadá tě ještě něco dodat?**

Mám pocit, že toho prostoru pro to spontánní prostě ubývá.

**Jsme na konci. Jak se ti zdá tenhle ten rozhovor?**

Těžkej! Jsou to jakoby hodně citlivý oblasti, který člověk ani třeba nechce přiznat.

**Moc ti děkuju! Za otevřenost, za upřímnost, takovou opravdu jako niternou!**

**Cejtím to jako velkou pomoc.**

A mně bylo příjemný povídat.
Abstract

Diplomová práce zpracovává téma obav, které prožívají pracovníci nízkoprahových klubů pro děti a mládež při své přímé práci. V teoretické části je vymezena služba NZDM, popsány její principy, cílová skupina, metody a ochranné mechanismy práce. Dále je rozpracováno téma pracovníků v této službě. V souvislosti s tématem práce je rozvedeno téma obav a strachu. Výzkumná část pomocí interpretativní fenomenologické analýzy A. Smitha zjišťuje, jak pracovníci NZDM své obavy prožívají a jaké jim dávají významy.

Z analýzy vyplývá, že významné je pro pracovníky prožívání frustrace, nejistoty a odmítnutí. Prožívání obav se odehrává na pozadí vlivů jejich osobního života, na poli uživatelova světa, vztahu s uživatelem, prožívání kompetentnosti, nároků pracovního prostředí a dalších. Ve fenoménu obav jde pracovníků o bezpečí a vlastní hodnotu. Analýza nalézá výpovědi o strategiích, které pracovníci při zvládání obav využívají. Vyrovnáváním se s obavami získávají pracovníci pocit změny v jejich sebepojetí.

Abstract

The presented diploma thesis solves fears which are experienced by workers in low-threshold institutions for children and youth (NZDM) in their ongoing contact work. The theoretical articles are focused on the description of NZDM – it’s principles, target group, methods and protective mechanisms of work. The following articles describes workers in NZDM. Due to the topic of diploma thesis, the fears are defined in the next articles. The research part of the thesis solves meanings and experiencing of fears using the interpretative phenomenological analysis by A. Smith.

The analysis outcome is of high importance experiencing frustration, uncertainty and refusal. The fears are experienced in the background of their own personal life experiences, in the clients specific lives, in the relationship with clients, experiencing competency and work requirements. The most commented values are the intrapsychical safety and self-esteem. The analysis also shows the protective strategies for coping with the fears. Workers talked about the benefits of the experienced-problems.