

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
Pedagogická fakulta
Katedra speciální pedagogiky



**Využití analyticko-intervenční metody
v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež**

Rigorózní práce

Vedoucí rigorózní práce:

Doc. PaedDr. Eva Šotolová, Ph.D.

Autorka rigorózní práce:

Mgr. Zdena Filípková

Měsíc a rok dokončení rigorózní práce:

Květen 2009

Prohlašuji, že jsem rigorózní práci zpracovala samostatně, výhradně s použitím uvedených pramenů.

V Praze dne 17. května 2009

Touto cestou děkuji vedoucí práce Doc. PaedDr. Evě Šotolové, Ph.D. za odborné konzultace a rady při vypracovávání rigorózní práce.

Za připomínkování děkuji Mgr. M. Zimmermannové (Česká asociace streetwork, o.s., Proxima Sociale, o.s.), Mgr. J. Exnerovi (Proxima Sociale, o.s.), Mgr. A. Petričové, DiS.(o.s. Prev-Centrum) a Mgr. Š. Noskové (Image Lab, s.r.o.).

Za poskytnutí stěžejních zahraničních materiálů a konzultací vděčím Mgr. P. Honsovi (The Wellcome Library, London), Dipl. Sozialpädagoge M. Lampólovi, Dipl. Familienpädagogin S. Resch a M.O. Fischerovi (Jugendclub Burgwedel, Hamburg) a Dipl. Sozialarbeiter C.T. Huthovi (Holzkirche, Berlin).

Poděkování samozřejmě patří i mému zaměstnavateli za umožnění realizace průzkumu na pracovišti, uživatelům našich služeb za souhlas se zřazením do průzkumu a všem těm, kteří mě podporovali.

Seznam zkratek používaných v textu

- AIM – analyticko-intervenční metoda
- ČAS – Česká asociace streetwork
- KAB model – Knowledge – Attitudes – Behaviour (znalosti – postoje – chování)
- KBT – kognitivně-behaviorální terapie
- MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí
- NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Anotace

Rigorózní práce představuje nízkoprahové sociální služby. Detailně se zaměřuje na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – jejich legislativní ukotvení, historii a náplň činnosti.

Charakterizuje dospívající z hlediska relevantních vědních oborů. Obecné charakteristiky dále konkrétně rozvíjí v kontextu NZDM. Nastihuje potenciální rizika v jednotlivých oblastech vývoje uživatelů a mapuje preventivní, intervenční, výchovné a poradenské možnosti této specifické sociální služby.

Seznamuje s KAB modelem, jeho cílem (změnou chování), teoretickými východisky, souvislostmi a možnostmi využití.

Podává přehled o situaci v oblasti sociálních služeb pro děti a mládež ve Velké Británii a Spolkové republice Německo. Kromě systémových opatření a oficiálních koncepcí uvádí příklady dobré praxe a vlastní zkušenosti autorky z obou zemí.

Formou kvalitativního průzkumu s uživateli NZDM ověřuje efektivitu komplexní analyticko-intervenční metody (AIM) s využitím KAB modelu. AIM byla vytvořena na základě potřeb praxe. Její úspěšnost při aplikaci na sledovaný vzorek překročila 70%, je tedy považována za efektivní.

Přílohy obsahují výtahy z vybraných oficiálních dokumentů vztahujících se ke sledované problematice, prezentaci České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby a osnovu pro případovou studii.

Součástí práce je seznam klíčových slov.

Identifikační záznam

FILÍPKOVÁ, Zdena. *Využití analyticko-intervenční metody v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež*. [The analytic intervention method utilization in open access children and youth club]. Praha, 2009. 142 s., 13. Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, Katedra speciální pedagogiky. Vedoucí rigorózní práce Doc. PaedDr. Eva Šotolová, Ph.D.

Abstract

Rigorosum thesis introduces open access social services. It focuses on open access children and youth clubs and their legal framework, history and objectives.

It describes adolescents in context of related social science research areas. General aspects are further assessed in context of open access children and youth clubs. It flags up potential risks in particular client development areas and maps prevention, intervention, education and consultation possibilities of this specific social service.

It presents the KAB model and its aims concerning behaviour changes, its theory background, related concepts and possible practical applications.

It gives an overview of current situation of children and youth services in Great Britain and Germany. Apart from system provisions and official conceptions, it introduces examples of good practice and also author's own experience gained in both countries.

Through qualitative research applied on clients of open access children and youth club, this thesis tests efficiency of the complex analytic intervention method supported by the KAB model. The analytic intervention method was created as a response to practical needs. Its efficiency during application on the researched client group exceeded 70%, therefore it is considered as highly efficient.

Appendices contain related official documents excerpts relevant to researched issue, presentation of Česká asociace streetwork – the Czech Association Outreach-work representing open access social services and case study framework.

The thesis contains author keywords.

Obsah

Úvod.....	10
ČÁST I.....	11
1 Nízkoprahové sociální služby; nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	12
1.1 Pojem nízkoprahovost	12
1.2 Zákon o sociálních službách	13
1.3 Sociální služby nízkoprahového typu	14
1.3.1 Terénní sociální služby	14
1.3.2 Ambulantní sociální služby	17
1.4 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	18
1.4.1 Historie nízkoprahových sociálních služeb pro děti a mládež u nás a ve světě..	19
1.4.2 Česká asociace streetwork	21
1.4.3 Standardy kvality sociálních služeb	21
1.4.4 Věřejný závazek NZDM	21
1.4.5 Pravidla a sankce v NZDM	24
1.4.6 Činnosti (výkony) poskytované v NZDM	25
1.4.7 Zapojení NZDM v systému sociálních služeb a dalších institucí	27
1.4.8 Vztah a práce s uživatelem	27
2 Dospívající z hlediska vybraných vědních oborů.....	29
2.1 Vývojová psychologie	29
2.2 Sociální psychologie	31
2.3 Pedagogika.....	32
2.4 Právo.....	33
2.5 Filozofie.....	33
2.6 Sociologie	34
2.7 Dospívající v souvislostech politických a socio-kulturních změn po roce 1989.....	34
3 Potenciální uživatel NZDM.....	36
3.1 Norma a související pojmy	36
3.2 Riziková mládež.....	38
3.3 Jednotlivé oblasti vývoje	38
3.3.1 Dospívající jedinec	38
3.3.2 Dospívající v sociální skupině	41
4 Teoretická východiska a souvislosti KAB modelu.....	50
4.1 Kognitivně-behaviorální terapie	50
4.1.1 Behaviorální terapie.....	50
4.1.2 Kognitivní terapie.....	51
4.1.3 Kognitivně-behaviorální terapie (KBT)	52
4.2 KAB model	53
4.2.1 Uplatnění KAB modelu	53
4.2.2 Využití KAB modelu v NZDM.....	54
4.3 Souvislost KBT, KAB modelu a NZDM	55
5 Sociální služby pro děti a mládež v zahraničí; zahraniční zkušenost	57
5.1 Evropské trendy v sociálních službách	57
5.2 Velká Británie	58
5.2.1 Přístup k práci s mládeží ve Velké Británii a její transformace.....	58
5.2.2 New OFSTED	60
5.2.3 Standardy kvality poskytování poradenství mladým lidem.....	61
5.2.4 Inspekce služeb (OFSTED) – Effective youth services – good practice.....	63
5.2.5 Inspekce služeb (OFSTED) – Engaging young people – Local authority youth work.....	63

5.2.6 Vlastní zahraniční zkušenost: No Limits, Southampton	65
5.3 Spolková republika Německo	66
5.3.1 Vlastní zahraniční zkušenost: Jugendclub Burgwedel, Hamburg	66
5.3.2 Vlastní zahraniční zkušenost: Holzkirche, Berlin	67
ČÁST II	69
1 Průzkum s využitím analyticko-intervenční metody	70
2 Stanovení průzkumné otázky	71
3 Informační příprava průzkumu	71
3.1 Předběžná teoretická analýza (současný stav problematiky).....	71
3.2 Stručný nástin průběhu práce s uživatelem NZDM	72
3.3 Slovníček pojmů	72
3.4 Popis průzkumného souboru.....	73
4 Příprava průzkumu – analyticko-intervenční metoda (AIM)	73
5 Rozbor schématu dle jednotlivých fází (s důrazem na speciálně pedagogickou linii)	74
5.1 Fáze 1 – Existence vize	74
5.2 Fáze 2 – Zakázka.....	74
5.3 Fáze 3 – Audit.....	75
5.4 Fáze 4 – Konstrukce.....	77
5.5 Fáze 5 – Plánování postupu	77
5.6 Fáze 6 – Realizace (intervence)	78
5.7 Fáze 7 – Evaluace.....	78
6 Sběr a zpracování údajů	78
6.1 Kasuistika – A.....	78
6.2 Kasuistika – B.....	83
6.3 Kasuistika – C.....	86
6.4 Kasuistika – D.....	89
6.5 Kasuistika – E.....	92
6.6 Kasuistika – F.....	95
6.7 Kasuistika – G.....	100
6.8 Kasuistika – H.....	104
6.9 Kasuistika – Ch.....	108
6.10 Kasuistika – I.....	110
6.11 Kasuistika – J.....	113
6.12 Kasuistika – K.....	118
6.13 Kasuistika – L.....	123
6.14 Kasuistika – M.....	126
6.15 Kasuistika – N.....	129
7 Výzkumné zprávy	133
8 Diskuse a doporučení pro praxi	135
Závěr	136
Použité prameny	137
Seznam tabulek uvedených v textu.....	142
Přílohy	143
Příloha 1 – Zákon o sociálních službách.....	144
Příloha 2 – Vyhláška k zákonu o sociálních službách	148
Příloha 3 – Standardy kvality sociálních služeb	149
Příloha 4 – Česká asociace streetwork.....	151
Příloha 5 – Osnova pro případovou studii.....	152

Klíčová slova

- intervenční prvek
- KAB model
- nízkoprahovost
- nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
- riziková mládež
- streetwork
- změna postojů a chování

Úvod

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM) byla mým tématem už v diplomové práci. Dlouhodobý a intenzivní kontakt s uživateli této sociální služby, společně se subjektivně prožívaným „sřetem“ role speciálního pedagoga a sociálního pracovníka, ve mě vyvolal potřebu existence jasné metody práce, která bude respektovat oba pohledy. Sociální pracovník v NZDM obvykle řeší zakázku, která je „tady a teď“, speciální pedagog se orientuje na změny chování v dlouhodobé perspektivě.

Cílem rigorózní práce je vytvořit metodu vhodnou pro tuto konkrétní a specifickou sociální službu a ověřit její efektivitu.

První část práce vytváří teoretické ukotvení tématu. V první kapitole specifikuje NZDM, jeho legislativní a historické souvislosti, nabízené sociální služby, zasazuje je do širšího kontextu dalších sociálních služeb a institucí, nastiňuje vztah s uživatelem.

Druhá kapitola představuje dospívající – tedy cílovou skupinu NZDM – z pohledu relevantních společenských věd. Na toto pojednání navazuje třetí kapitola, která jednotlivé oblasti vývoje charakterizuje a vytýčuje potenciální rizika. Díky tomu může poukázat na preventivní, intervenční, výchovné a poradenské možnosti NZDM – tedy na význam a potenciál služby.

Další kapitola se věnuje KAB modelu, který zasazuje do kontextu kognitivně-behaviorální terapie. Uvádí jeho strukturu, cíle a možnosti využití nejen v NZDM.

Poslední kapitola přináší poznatky a zkušenosti ze zahraničních zdrojů, představuje evropské trendy v oblasti sociálních služeb a dokumentuje je na situaci ve vybraných zemích. Kapitulu doplňují vlastní zkušenosti autorky se zahraničními NZDM.

Druhá část předkládá kvalitativní průzkum sestávající z patnácti případových studií. Cílem je kromě sledování změn v chování uživatelů služby ověření efektivitu původní analyticko-intervenční metody (AIM). AIM spočívá v komplexním bio-psycho-sociálně-spirituálním pojetí uživatele služby, vytýčení jeho silných, slabých stránek, rizik a příležitostí. Použitím KAB modelu je analyzována oblast selhávání (tedy realita před intervencí) a stanoven speciálně pedagogický cíl. Následně je naplánován postup práce a provedena intervence, jejíž výsledek je evaluován.

Přílohy předkládají výtahy z oficiálních dokumentů vztahujících se k problematice, prezentují Českou asociaci streetwork a obsahují osnovu pro případovou studii.

Výstupem (a současně přínosem) práce by tedy měla být vytvořená a ověřená metoda práce, která bude funkčním nástrojem pracovníka v NZDM a současně bude respektovat obě linie – speciální pedagogiky i sociální práce.

ČÁST I

1 Nízkoprahové sociální služby; nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Klíčová slova

*nízkoprahová zařízení pro děti a mládež * nízkoprahovost * streetwork*

Cílem této kapitoly je seznámit čtenáře s pojmem „nízkoprahovost“ a se sociálními službami nízkoprahového typu (s oběma jejími formami – tj. terénní i ambulantní). Zvláštní pozornost je věnována nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež (NZDM).

Je zde uvedena historie terénních i ambulantních nízkoprahových služeb, letmo zmíněn zákon o sociálních službách, stručně představena Česká asociace streetwork (ČAS) a Standardy kvality sociálních služeb.

Dále je vysvětlen veřejný závazek NZDM, uplatňovaná pravidla a sankce, nabízené sociální služby a nastířen vztah s uživatelem NZDM.

Na konci kapitoly je NZDM zasazeno do sítě dalších sociálních služeb a institucí.

Úvod k oblasti nízkoprahových sociálních služeb

Společenské změny a postupný nárůst výskytu nových nebo u nás do té doby neznámých či tolik nerozšířených sociálně nežádoucích fenoménů (nejen) mezi dětmi a mládeží si postupem času vyžádaly zavádění nových, netradičních, adresnějších a tudíž i efektivnějších sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu.

Oblast nízkoprahových sociálních služeb je u nás relativně mladá. Jejich novost a fakt, že pracují s neustále se měnící skupinou dětí a mladistvých, pravděpodobně zapříčiňuje jejich velmi rychlý a dynamický rozvoj.

Myšlenka nízkoprahových sociálních služeb obecně vychází ze skutečnosti, že existuje určitá skupina lidí, kteří si sice více či méně uvědomují potřebu nějaké sociální služby, ale z určitého důvodu nechtějí, nemohou nebo neumějí využít jejich klasickou (tj. vysokoprahovou) podobu (viz dále).

1.1 Pojem nízkoprahovost

Celou touto kapitolou se bude prolínat termín „nízkoprahovost“. Co znamená? Pro začátek je potřeba se zmínit o psychických bariérách. Jde o překážku, či zábranu (tj. práh) v podobě takových požadavků na uživatele¹, které mu ztěžují přístup k využívání (sociální) služby (Hartl, Hartlová 2000). Jde např. o nutnost dokládání a prokazování různých skutečností na úřadech, neustálé legitimování se, vypňování složitých formulářů. Dalšími překážkami mohou být finanční náklady, nejasnosti v nařízeních, postupech, přístup úředníků

¹ V kapitole autorka užívá pojmenování „klient“ a „uživatel“ nebo „uživatel služby“. Jde o synonyma, ale „klient“ je starší výraz. Současná terminologie operuje s pojmem „uživatel“. V citacích je zachován „klient“.

či sociálních pracovníků, stigmatizace vyplývající z využívání služby apod. To je ona „vysokoprahovost“ – uživatel/občan musí vynakládat enormní úsilí, aby dosáhl na danou službu. Uvedené příklady mohou být ochromující i pro relativně zdatného občana, natož pro mladistvého, který obvykle nemá mnoho zkušeností tohoto druhu. Jak trefně podotýká Klíma na adresu uživatelů nízkoprahově poskytovaných sociálních služeb: „Často jde o osoby, které nemají dostatečné socio-kulturní vybavení pro bezkonfliktní interakci s běžnou populací ani pro kooperaci s odbornými institucemi či úřady.“²

V této souvislosti je namísto zmínit pojem „funkční gramotnost“ (functional literacy), která je definována jako „vybavenost člověka pro realizaci různých aktivit vyžadovaných současnou civilizací“³ nebo také jako schopnost „ovládat soc. dovednosti tak, aby to člověku umožňovalo aktivní a nezávislou roli ve společnosti.“⁴ Nejde tedy o gramotnost v klasickém smyslu trivia, ale spíše o její aplikaci: schopnost chápat souvislosti a umět v nich přemýšlet, zobecňovat, identifikovat klíčové informace, umět vyhledávat informace, dovednost vyplnit/vytvořit/chápat oficiální dokument apod. Problém je v tom, že průzkumy „UNESCO aj. dokládají překvapivě vysoký podíl funkčně negramotných lidí i v nejrozvinutějších zemích.“⁵ Pokud by například školy měly více prostoru a možností toto své žáky naučit, předešlo by se tím mnohým dalším problémům (a nejen v životě uživatelů sociálních služeb).

Podle Pojmosloví NZDM⁶ České asociace streetwork (dále jen ČAS) je nízkoprahovost definovaná tak, že „nízkoprahová zařízení pro děti a mládež realizují službu tak, aby byla umožněna maximální přístupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.“⁷

Nízkoprahové služby jsou příkladem deinstitutionalizace sociálních služeb. Podstata tohoto konceptu tkví především ve způsobu přístupu k uživateli služby (Klíma, 2004).

1.2 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách⁸ upravuje mj. podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a hovoří i o

² In: JEDLIČKA, Richard, et al. Děti a mládež v obtížných životních situacích : Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí, 2004. S. 377. Pozn.: V poznámkách pod čarou jsou uvedeny zkrácené citace. Kompletní bibliografické záznamy jsou uvedeny v seznamu použitých pramenů.

³ In: PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška, MAREŠ, Jří. Pedagogický slovník, 1998. S. 74.

⁴ In: HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. Psychologický slovník, 2000. S. 182.

⁵ In: PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška, MAREŠ, Jří. Pedagogický slovník, 1998. S. 74.

⁶ Jde o terminologickou příručku. Je rozdělena na dvě části – Pojmosloví (definice vybraných pojmů) a Komentář (vysvětlení použitých odborných termínů).

⁷ In: Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. S. 5.

⁸ Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách, účinný od 1. ledna 2007. Více o zákonu o sociálních službách je v Přílohách.

nízkoprahových sociálních službách.

Sociální služby zahrnují soc. poradenství, služby soc. péče a služby soc. prevence a je možno je poskytovat jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou zařazena do služeb sociální prevence⁹ (např. spolu s kontaktními centry¹⁰, nízkoprahovými denními centry¹¹ či terénními programy – viz dále).

V § 34 uvádí, že pro poskytování sociálních služeb se žijí mj. tato zařízení sociálních služeb: nízkoprahová denní centra a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, které pak specifikuje (a to vč. terénních programů).

Podle § 72 se sociální služby terénních programů a kontaktních center (§ 59) a nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (§ 62) poskytují bez úhrady nákladů. Za poskytování sociálních služeb v nízkoprahových denních centrech (§ 61) hradí osoby úhradu za stravu ve výši stanovené poskytovatelem.

1.3 Sociální služby nízkoprahového typu

1.3.1 Terénní sociální služby

Terénní sociální práci obecně popisuje Matoušek jako „sociální práci s rizikovými jednotlivci nebo skupinami vykonávanou v přirozeném prostředí klientely sociálních pracovníků. Součástími terénní sociální práce jsou depistáž, navazování kontaktů, poskytování sociální pomoci, mapování lokality včetně sběru, analýzy a sumarizace poznaných informací o příčinách, charakteru a intenzitě nepříznivé sociální situace cílové skupiny. V optimálním případě může t.s.p. ovlivnit rizikové chování, resp. životní styl, klientů.“¹²

Kalina a kol. (2001) popisují terénní práci jako „pomáhající aktivity probíhající mimo instituce a zařízení, a to: (a) přímo na ulicích, veřejných prostranstvích a veřejně přístupných místech, jako jsou nádraží, restaurace a zábavní podniky, (b) v jiných zařízeních a institucích, jako jsou věznice, školy, azylové domy, nevěstince, kluby a domovy mládeže, (c) v bytech příslušníků cílové skupiny. Cílovou skupinou terénní práce jsou rizikovní jednotlivci a skupiny, které nejsou efektivně zachycovány existujícími institucemi, buď proto, že těmto institucím nevěřují a vyhýbají se jim, nebo proto, že v nich nemohou najít takové služby,

⁹ Ty mají podle § 53 „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.“

¹⁰ Dle zákona jde o ambulantní, příp. terénní služby pro osoby ohrožené závislostí na návykových látkách, jejichž cílem je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.

¹¹ Ty poskytují ambulantní, příp. terénní služby osobám bez přístřeší.

¹² In: MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce, 2003. S. 242.

kteřé potřebují. K těmto cílovým skupinám patří např. bezdomovci, „děti ulice“, prostitutky a prostitutky, migranti, příslušníci etnických menšin, specifickou cílovou skupinu tvří uživatelé drog.“¹³

Terénní programy definuje zákon o sociálních službách v § 69 následovně: jsou to „terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatelé návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.“ Odstavec 2 praví, že terénní programy obsahují zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Z uvedeného jsou zřejmé příklady cílových skupin terénní sociální práce

- uživatelé drog (zejména ti intravenózní¹⁴; omezení rizik spojenými s drogami – výměnné programy, distribuce vybavení pro méně rizikovou aplikaci látky; distribuci kondomů – prevence přenosu pohlavních chorob a nechtěného těhotenství; základní zdravotní ošetření; kontaktní poradenství a informace, vč. zdravotně-osvětových informačních materiálů) (Kalina a kol. 2001)
- osoby bez přístřeší (rekrutují se obvykle zřad (bývalých) psychiatrických pacientů, toxikomanů, lidí v životní krizi – rozpad rodiny, nezaneřstnanost, osoby po výkonu trestu odnětí svobody, mladiství na úěku z domu např. z důvodů konfliktů v rodině, ve škole atd.; programy pomoci jsou založeny na zajištění stravy, hygieny, zdravotní péče, sociálně-právního poradenství a pomoci k návratu do běžného života) (Hartl, Hartlová, 2000; Jandourek, 2001)
- prostitutky, homoprostitututi (v této kategorii mají děti a mladiství nezaneřbatelné zastoupení; jde o tzv. komerční sexuální zneužívání – tj. dětská prostituce, dětská pornografie a obchod s dětmi; riziko přidružených sociálně negativních jevů; příkladem nízkoprahové sociální služby, vč. nabídky streetworku, je projekt Šance¹⁵)
- další rizikové skupiny (vč. rizikové mládeže¹⁶)

¹³ In: KALINA, Kamil, et al. Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí, 2001. S. 109.

¹⁴ Jde o tzv. terciární prevenci – zde intervence u klientů nemotivovaných k léčbě ke snížení zejm. zdravotních rizik a ke zlepšení nebo alespoň stabilizaci zdravotního stavu (harm reduction) (Kalina a kol., 2001).

¹⁵ Deklaruje se jako „první preventivní a humanitární program pro komerčně sexuálně zneužívané děti a mládež, oběti obchodování s lidmi, kteří žijí v ČR v zapomenutí. Více na www.sance.info

¹⁶ Viz kapitola Potenciální uživatel NZDM.

- děti a mládež trávící svůj volný čas na ulici
- děti a mládež žijící na ulici (např. projekt výše zmíněný projekt Šance)
- „mládež drogově a jinak závislá, delikventní party, skejťáci, sprejeři a zastánci nejrůznější alternativní kultury“¹⁷;
- příslušníci rodin s nízkou socio-kulturní úrovní, členové skupin vyznačujících se negativistickým a agresivním přístupem k okolí (Matoušek, 2003)
- subkultury mládeže

Uvedené terénní sociální služby poskytuje streetworker (terénní sociální pracovník). Streetwork uvádí Matoušek jako speciální typ terénní sociální práce a definuje ho jako „vyhledávací, doprovodnou a mobilní sociální práci s nízkoprahovou nabídkou sociální pomoci. Ta je zaměřená na jednotlivce a skupiny s rizikovým chováním, které sociální pracovník kontaktuje v době a místech jejich spontánního pobývání a setkávání.“¹⁸

Bednářová a Pelech (2000) streetwork charakterizují jako „metodu terénní sociální práce, která namísto pasivních stacionárních modeří řešení sociálních konfliktů nabízí aktivní vyhledávací formu sociální intervence a krizové pomoci. Sociální pracovník využívající ve své činnosti formu streetworku, tzv. streetworker, se orientuje na podporu zájmů skupin či jednotlivců při akceptaci jejich vidění světa, jejich názorů a způsobu života. Streetworker se zabývá řešením problémů těchto skupin, ne problémů, které svým jednáním způsobují společnosti.¹⁹ Cílem streetworku je oslovit ty skupiny, které potřebují socioterapeutickou pomoc²⁰, avšak samy ji nevyhledávají, případně ji odmítají, a poskytnout jim podporu při zvládnání života. Streetwork umožňuje nabídnout těmto lidem odborně sociální poradenství a socioterapeutickou pomoc v jejich přirozeném prostředí, aktivovat jejich možnosti samostatného řešení sociálních problémů a nabídnout jim alternativní model životního stylu akceptovatelný většinovou společností. (...) Streetwork v přesném překladu znamená práci na ulici, přičemž ulicí v tomto případě není myšlena pozemní komunikace v doslovném slova smyslu, nýbrž symbolizuje jakékoli otevřené neinstitucionalizované prostředí, a to nezastřešené i zastřešené (ulice, rockové kluby apod.)“²¹

¹⁷ In: HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. Psychologický slovník, 2000. S. 568.

¹⁸ In: MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce, 2003. S. 242.

¹⁹ Podobně to vidí i Klíma: „...v kontextu sociálních služeb nejde o to věnovat se obtížím, které člověk způsobil či způsobuje, ale které člověk má“ In: JEDLIČKA, Richard, et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích : Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*, 2004. S. 362.

²⁰ Socioterapie – „soubor opatření sloužících k příznivému ovlivnění stavu a situace osob, které jsou z hlediska vzniku a vývoje negativních jevů rizikové nebo jež se ocitly v sociální nouzi. Socioterapie směřuje k jejich sociální rehabilitaci a integraci.“ In: MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*, 2003. S. 219.

²¹ In: BEDNÁŘOVÁ, Zdena, PELECH, Lubomír. *Sociální práce na ulici : streetwork*, 2000. S. 7.

V českých podmínkách jsou zažity zejména termíny streetwork, terénní sociální práce, práce na ulici, dále se pak vyskytují pojmy vyhledávací sociální práce, mobilní sociální práce (Bednářová, Pelech, 2000).

V angličtině se používá youth work – práce s mládeží, detached work („detašovaná“ - předsunutá práce), field work (práce v „poli“ – v terénu) (Bednářová, Pelech, 2000). Anglicko-český slovník z oblasti sociální práce (1992) uvádí termín streetwork jako sociální práci s narušenou mládeží v okolí. Matoušek (2003) udává k terénní sociální práci anglické ekvivalenty social work in the streets, corner street social work, streetwork, detached work.

Němčina má pro tento typ služby označení streetwork, Strassensozialarbeit nebo Strassenarbeit – (sociální) práce na ulici, mobile Jugendarbeit (mobilní práce s mládeží), aufsuchende Jugendarbeit (vyhledávací práce s mládeží), unaufdringliche Jugendarbeit (nevtíravá práce s mládeží), akzeptierende Jugendarbeit (akceptující práce s mládeží) (Bednářová, Pelech, 2000).

A co tedy vlastně dělají streetworkeri, kteří pracují v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež?

- kontaktují cílové skupiny přímo v jejich přirozeném prostředí
- poznávají uživatele, podávají jim zpětné vazby o jejich chování a postojích
- nabízejí pomoc při řešení různých obtížných situací
- nabízejí sociální služby – např. poradenství, informační servis, krizovou intervenci, případovou práci (dlouhodobá individuální práce), práci se skupinou, zprostředkování dalších služeb, kontakt s institucemi ve prospěch uživatelů aj.
- snaží se o snížení rizik spojených s životním stylem mladých lidí²²
- podporují aktivní a samostatný přístup uživatelů jejich služeb křešení problémů
- aktivizují uživatele - podporují je v aktivním trávení volného času
- „tlumočí hlas ulice, pomáhají, mají vazby na kontaktní střediska, informují o odborné pomoci“²³
- jsou spojnicí mezi terénem a NZDM – mají kontakt přímo s realitou ulice, získávají zpětné vazby od uživatelů o nabídce terénních programů a o poptávce/neexistenci sociálních a volnočasových aktivit pro cílovou skupinu (Zimmermannová, 2005)

1.3.2 Ambulantní sociální služby

Obecné vymezení nízkoprahových zařízení (drop-in centre; walk-in centre; open club)

²² Pozn.: streetworkeri ve službách NZDM neprovádějí výměnné programy v rámci harm reduction.

²³ In: HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*, 2000. S. 568.

je následující: „zařízení dostupné klientům bez nutnosti se objednávat, případně i bez nutnosti udávat vlastní totožnost. Zařízení tohoto druhu mají v ČR podobu komunitních center pro mládež, pro matky s dětmi, pro seniory a pro uživatele návykových látek.“²⁴

V zákoně o sociálních službách je tento typ služeb specifikován např. v § 59 – kontaktní centra²⁵ (viz výše), § 61 – nízkoprahová denní centra (viz výše) a končně v § 62 – nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (viz dále).

1.4 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Pro začátek je vhodné uvést srovnání institucionálních (vysokoprahových) a terénních (nízkoprahových) služeb. Služby klasických (vysokoprahových) institucí (typicky úřad) musí občan vyhledat sám a vyvinout aktivitu k poskytnutí (sociální) služby. NZDM jsou zde pro osoby, které z nějakého důvodu odmítají (nechtějí, nemohou) docházet do výše zmíněných „kamenných“ (příliš oficiálních) institucí. NZDM a zejména terénní sociální práce jdou za člověkem do jeho přirozeného prostředí a časoprostoru. Tím, že NZDM obvykle vzniká z poptávky v dané lokalitě a tím je tedy cílenější, může být i efektivnější než klasická instituce (Filípková, 2004).

Zákon o sociálních službách (v § 62) NZDM definuje následovně:

„(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.“

²⁴ In: MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*, 2003. S. 126.

²⁵ Pro doplnění uvedeme definici kontaktních center podle Kaliny a kol. (2001); ti chápou uživatele služeb těchto center (drop-in centre; KC) jako „skrytou populaci“, neboť nejsou „v kontaktu s jinými zdravotními a sociálními institucemi. KC překonává psychologické a administrativní bariéry dostupnosti a umožňují této klientele přístup ke službám bez jakéhokoliv doporučení, přímo z ulice, anonymně a v neformálním prostředí, proto se též nazývají „nízkoprahová“ – low threshold.“ In: KALINA, Kamil, et al. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*, 2001. S. 55.

1.4.1 Historie nízkoprahových sociálních služeb pro děti a mládež u nás a ve světě

Vývoj ve světě

O přesnějším období vzniku této formy sociální práce nepanuje shoda: někdy je uváděn přelom 19. a 20. století (Stürzbecher, 1998)²⁶, jindy se datuje vznik na konec dvacátých let 20. století (Specht 1979)²⁷, kdy se v USA sociální pracovníci začali věnovat gangům mladistvých (Hartl, Hartlová 2000). Šlo o začátek opouštění institucionálního způsobu poskytování sociálních služeb. Demografické, sociální a ekonomické vlivy dvacátých let 20. st. zapříčinily rozvoj tohoto modelu po stránce teoretické i praktické (tzv. Chicagská škola). Třicátá léta kladla důraz na citlivé preventivní působení při práci s rizikovou mládeží a na individuální přístup. Během čtyřicátých let americké obce zaměstnávají tzv. detached workers – detašované pracovníky, kteří navazovali kontakty a pracovali s cílovou skupinou přímo na ulici. V padesátých a šedesátých letech USA zaznamenává nárůst delikvence mladistvých, a proto posiluje a rozšřuje nabídky terénních sociálních pracovníků. Společenská atmosféra USA šedesátých let – hnutí beatníků, hippie a jejich životní styl na straně jedné a konzervativní veřejnost volající po zklidření situace na straně druhé – vyústila v represivní přístup, který byl upřednostňován před terénní sociální prací. Represivní model řešení setrval i v sedmdesátých letech. V této dekádě se terénní sociální práce dostává do Evropy (Zimmermannová, 2005).

Na přelomu šedesátých a sedmdesátých let Německo přebírá americké modely práce s rizikovou a delikventní mládeží, později i s drogově závislými, které aplikuje na své podmínky. Zavádí program Mobilní sociální práce s dětmi a mladistvými (Mobile Kinder und Jugend Arbeit – MOBI), který funguje dodnes (Zimmermannová, 2005).

Vývoj v ČR

Streetwork a rozvoj moderních metod sociální práce u nás dostal zelenou až po roce 1989. V roce 1993 MPSV vypracovalo Program sociální prevence (první formulace strategie sociální prevence), hovoří se zde o funkci sociálního asistenta.²⁸ V r. 1994 byl tento dokument aktualizován a schválen pod názvem Program sociální prevence a prevence kriminality – aktuální stav a východiska do roku 1996. Jde o začátek fungování sociálních asistentů a streetworkerů u nás. Od r. 1995 jsou tito pracovníci vzděláváni v oblasti streetworku a

²⁶ In: BEDNÁŘOVÁ, Zdena, PELECH, Lubomír. *Sociální práce na ulici : streetwork*, 2000. S. 9 – 10.

²⁷ Tamtéž., s. 9 – 10.

²⁸ Jde o terénního sociálního pracovníka, který pracuje s rizikovými dětmi a mladistvými metodou streetwork; je zaměstnancem státní správy (Matoušek, 2003). Streetworker je označení pro terénního soc. pracovníka ve službách nestátních organizací.

supervize (ve spolupráci s německými kolegy). V r. 1997 přijala vláda Strategii prevence kriminality do roku 2000, ze které vyplývá navýšení počtu sociálních asistentů (Zimmermannová, 2005). V r. 1997 byla založena profesní organizace Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby (viz dále).

Historie NZDM v ČR

Čechlovský (2005) ve svém zpracování vývoje NZDM²⁹ uvádí, že velký rozvoj NZDM u nás nastal v letech 1999 – 2002, ale začátky lokalizoval už do poloviny devadesátých let. Vytýčil čtyři mezníky v historii vývoje NZDM:

- 1) streetwork
 - začátek formování tohoto způsobu práce
 - experimentální zavedení funkce sociálního asistenta v r. 1994
 - v návaznosti na exkurze v „německých NZDM“ absolvovaných v rámci vzdělávání na Saské sociální akademii (viz výše) budují cca od r. 1995 sociální asistenti zázemí, do kterého přivádějí své klienty (tj. předobraz NZDM)
- 2) grantová politika nadací
 - finanční prostředky plynoucí z nadací byly naprosto sěžejní pro rozvoj a fungování této sociální služby
- 3) pracovní skupina ČAS
 - 2001 – založení pracovní skupiny NZDM v rámci ČASu (v souvislosti s rozvojem streetworku a vymezení NZDM v kontextu jiných způsobů práce s dětmi a mládeží; stanovení měřítek kvality; realizace Rozvojových audií NZDM)
- 4) osobnosti podílející se na vzniku a rozvoji NZDM
 - zde Čechlovský jmenuje J. Stančka (mj. jednoho z prvních soc. asistentů; ředitele harm reduction programů o.s. Laxus), V. Bodláka (bývalého ředitele Komunitního centra Krok; mj. člena pracovní skupiny při ČAS a MPSV pro vytváření standardů kvality sociálních služeb – viz dále), P. Klímu (mj. spoluzakladatele Proxima Sociale, o.s. a ČAS, šéfredaktora bulletinu Éthum³⁰) a A. Herzoga (bývalého vedoucího Prevcentra v Blansku, mj. iniciátora a

²⁹ Jedná se o první podrobnější zpracování historie NZDM v ČR. Zabývá i vývojem NZDM v oficiálních dokumentech. J. Čechlovský byl v letech 1999 – 2004 předsedou České asociace streetwork (ČAS).

³⁰ Éthum – bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci. Vydává ho sdružení pro sociální prevenci a sociální pedagogiku (Éthum) ve spolupráci s Českou asociací streetwork (ČAS), Sdružením pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR (KOPRA), Sdružením pro rozvoj sociální práce v trestní justici (SPJ).

koordinátora pracovní skupiny ČAS vytvářející Standardy NZDM³¹; vedoucí terénních programů Sananim o.s.)

Čechlovský (2005) dále píše, že více než 90% NZDM jsou nestátní zařízení, která zřizují občanská sdružení, charity, církevní sdružení a spolčnosti nebo obecně prospěšné společnosti. Jen výjimečně NZDM zřizují obce.

1.4.2 Česká asociace streetwork

Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby (ČAS) je profesní nevládní nezisková organizace s celorepublikovou působností, zastupující fyzické i právnické osoby, které pracují na poli poskytování nízkoprahových sociálních služeb – tj. terénní programy, NZDM a kontaktní centra.

Původně měl ČAS sloužit k podpoře rozvoje terénní sociální práce po teoretické i praktické stránce. S rozvojem oboru se začal věnovat i pracovníkům nízkoprahových programů a NZDM.

Předmětem činností ČASu je prosazování zájmů svých členů; propagace, rozvoj, profesionalizace a zvyšování úrovně kvality sociálních služeb nízkoprahového typu. Velmi významná je pro obor nízkoprahových sociálních služeb publikační a vzdělávací funkce ČASu.

1.4.3 Standardy kvality sociálních služeb

V r. 2003 MPSV vydalo Standardy kvality sociálních služeb. Jsou to jasň deklarované parametry sociálních služeb. Zajiřují poskytování sociálních služeb v uřitě kvalitě. Uvedenými Standardy seřídí i NZDM.³²

1.4.4 V ěřejný závazek NZDM

Poslání a cíle NZDM

Poslání a cíle tvoří spolu s vymezením cílové skupiny a principy poskytovaných služeb veřejný závazek³³. Ten má směřovat „k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.“³⁴

³¹ Podrobněji v Přílohách.

³² Více o ČASu a Standardech v Přílohách.

³³ In: Česká asociace streetwork, o.s.. *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* [online]. c2006-2009 [cit. 2009-03-14].

³⁴ Tamtéž, kritérium 1.2.

„Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.“³⁵

Cíli NZDM je zabezpečovat dětem a mládeži (dle Pojmosloví NZDM³⁶)

- podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí
- snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování
- zvýšení sociálních schopností a dovedností
- podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity
- nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit
- zlepšovat kvalitu jejich života
- předcházet nebo snížit zdravotní rizika souvisejících s jejich způsobem života
- lepší orientaci v jejich sociálním prostředí
- podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Následují cíle NZDM , jak je uvádí Klíma (2004)³⁷:

- snižování bezprostředních zdravotních či sociálních rizik
- minimalizace různých druhů interpersonálních konfliktů
- zprostředkování kvalifikovaného řešení problémů zejména jejich identifikace a přijetí klientem
- snižování nebezpečí sekundární deviace a patologizace
- stabilizace nepříznivé situace a rozšíření životních možností a příležitostí

Cílová skupina NZDM

Klíma (2004) konstatuje, že se v nízkoprahových sociálních službách obvykle užívají dva způsoby charakterizování cílové skupiny: cílová skupina – nositel konkrétního patologického jevu; cílová skupina – riziková skupina s epizodickým výskytem sociálních

³⁵ In: Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, 2008. S. 3.

³⁶ Tamtéž, s. 4.

³⁷ In: JEDLIČKA, Richard, et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích : Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*, 2004. S. 378 – 379.

deviantního chování. Tento způsob vymezování cílové skupiny podle něj odpovídá společenské zakázce v podobě zabránění rozvoje/odstranění nežádoucího jevu či chování.

Zcela nesouhlasí ani s obvyklou formulací „neorganizované a sociálně ohrožené děti a mládež“, po které následuje výčet hypotetických situací. Uznává preventivní působení, ale tvrdí, že „preventivní akcent nízkoprahově organizovaných sociálních a výchovných služeb nelze fokalizovat na jediný problém – byť by byl sebepačivější – a přizpůsobovat povaze určitého sociálně patologického projevu, případně jeho přímým kauzálním aspektem.“³⁸ Nepopírá, že v určitých případech je potřeba zasáhnout, ale podpůrná práce se má zaměřovat na dlouhodobější změny vztahu uživatele a společnosti.

Podle něj jsou „potenciálními klienty proněnlivá uskupení dospívajících, u nichž se dají velmi těžce vysledovat nějaké zřejmé společné rysy. Nejčastěji jde o neformální skupiny teenagerů, setkávajících se na určitém oblíbeném místě, trávících spolu čas, situačně sprádajících plány a realizujících podle nich své akce.“³⁹

Podle Pojmosloví NZDM⁴⁰ jsou cílovou skupinou NZDM děti a mládež, které:

- zažívají nepřiznivé sociální situace (konfliktní společenské situace, obtížné životní události, omezující životní podmínky)
- jsou ve věku 6 – 12 let; 13 – 18 let; 19 – 26 let
- žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit sociálně/geograficky
- vztahují se k nim další charakteristiky (nemohou nebo nechcují se zapojit do standardních volnočasových aktivit; vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče; dávají přednost pasivnímu trávení volného času; dávají přednost trávení volného času mimo domov; mají vyhrazený životní styl)

Konkrétněji budou (potenciální) uživatelé NZDM charakterizováni v kapitolách Dospívající z hlediska vybraných vědních oborů a Potenciální uživatel NZDM.

Zásady uplatňované v NZDM při poskytování sociálních služeb

Obecnými zásadami poskytování sociálních služeb jsou respektování práv a autonomie uživatele; rovnocennost uživatele a poskytovatele soc. služeb; individuální přístup;

³⁸ Tamtéž, s. 373.

³⁹ Tamtéž, s. 371.

⁴⁰ In: Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, 2008. S. 4.

komplexní přístup k uživatelově situaci; flexibilita služeb, reflektování potřeb uživatelů služeb; princip rovných příležitostí, resp. nediskriminující poskytování služeb⁴¹.

Specifickou zásadou poskytovaných sociálních služeb v NZDM⁴² je nízkoprahovost (viz výše), a to v následujících oblastech:

- prostor (geografická propojenost, praktická dostupnost, bezpečnost prostoru – např. NZDM nesídlí ve stejné budově jako policie, má vlastní vchod apod.; zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny)
- finance (soc. služby v NZDM jsou ze zákona bezplatné)
- čas (stabilita otevírací doby, uzavření klubu je výjimečnou záležitostí; dostupnost pro cílovou skupinu – tj. otevřeno je v době (v průběhu dne, měsíců a roku), kdy děti a mladiství mají reálnou šanci přijít do zařízení (tj. odpoledne, večer)
- psychologie (služba počínaje charakterem a vzhledem zařízení až po chování pracovníka je pro uživatele neodrazující)
- anonymita (uživatel má možnost žít v anonymitě); jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele je vedena s jeho souhlasem a právem do ní nahlížet
- další (pasivita uživatelů a názorová odlišnost není překážkou pro poskytování soc. služeb; po uživatelích není vyžadováno členství či registrace; službu může využít cílový uživatel vždy, pokud neomezuje a neohrožuje sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby)

1.4.5 Pravidla a sankce v NZDM

Neformální prostředí NZDM může v očích laika vyvolat představu, že jde o prostor bez pravidel. Jak podotýká Klíma (2004) „takto anarchisticky koncipovaná však deinstitucionalizovaná výchovná práce být nemá a v zájmu zodpovědného vztahu ke klientům nemůže být ani takto prováděna.“⁴³

V základních pravidlech se většina NZDM shoduje – jde např. o zákaz manipulace s alkoholem a drogami v daném prostoru či v jeho bezprostřední blízkosti, o vyloučení agrese atd. Tato minimální pravidla (č. jejich stručnosti, jasnosti a stálé platnosti) jsou tedy také tím

⁴¹ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, 2008.

⁴² Tamtéž, s. 5.

⁴³ In: JEDLIČKA, Richard, et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích : Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*, 2004. S. 366. Deinstitucionalizaci spatřuje spíše v přístupu k cílové skupině, jejím potřebám a způsobům poskytování sociálních služeb.

„nízkým prahem“ umožňujícím vstoupit všem, kteří jsou ochotni tato základní pravidla respektovat (Filípková, 2004).

Pravidla v širším pojetí obsahují zaručená práva uživatele, zakázané činnosti a chování, sankce za porušení pravidel, vč. postupu jejich udělování a možnost podání stížnosti uživatelem, vč. podrobností. Je vhodné je umístit viditelně na klub, formulovat je stručně, v pozitivním tvaru vyjadřující žádoucí chování (Šandor, 2005).

S pravidly souvisejí i sankce, které slouží jako prostředek sociální kontroly (Hartl, Hartlová, 2000) a také jako trest za porušení sociálních norem (Matoušek, 2003). Sankce nesmí uživatele ponižovat či stigmatizovat. Pracovník by na porušení pravidel měl reagovat co nejdříve, pravidla by měl uživateli připomenout a vysvětlit mu, které z nich porušil. Dále by měl vysvětlit důvod zákroku (ale neomlouvav se za zásah), mluvit přiměřeně hlasitě (ale nekřičet), být stručný, přísný, srozumitelný, spravedlivý a hlavně důsledný (Šandor, 2005). Po uplynutí či vykonání sankce by pracovník neměl uživateli připomínat jeho provinění či tresty.

Příkladem sankcí je vykázání z klubu (na úměrně dlouhou dobu), zákaz využívání volnočasových aktivit (tj. netýká se sociálních služeb), odpracování si spáchané škody apod.

Není možné v pravidlech postihnout vše, proto je obvykle pracovník klubu pravidlům nadřazen a v situacích, které nejsou popsány v pravidlech či v systému sankcí, může jednat dle vlastního uvážení. Riziko v tomto případě může tkvět v tom, že i nevhodně zvolené řešení situace může být chápáno jako precedens (adolescenti jsou velmi citliví na spravedlivé jednání – více viz kapitoly Dospívající z hlediska vybraných odborných oborů a Potenciální uživatel NZDM).

Důležité je, aby pravidla platila pro všechny stejně. Znalost a stabilita pravidel (a sankcí) upevňuje jistotu, vymezuje hranice a tím dává svobodu, resp. prostor; pravidla mají působit výchovně. V neposlední řadě přijetí (zvnitřnění) pravidel uživatelem podporuje rozvoj jeho sebekontroly a zodpovědnosti (Filípková, 2004).

1.4.6 Činnosti (výkony) poskytované v NZDM

Dílejší informace o sociálních službách vyplývajících ze zákona⁴⁴ byly uvedeny výše. Podle Vyhlášky 505/2006 Sb. (§ 27) a Pojmosloví NZDM⁴⁵ jsou poskytovány tyto služby

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity, pracovní výchovná činnost s dětmi, nácvik a

⁴⁴ Míněn je Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách.

⁴⁵ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, 2008.

upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání)

- pobyt v zařízení
- kontaktní práce (cílená interakce s uživatelem)
- situační intervence (pozitivní/negativní zpětná vazba k aktuálnímu chování uživatele)
- doučování
- rozvoj kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků
- volnočasové aktivity
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí)
- Sociálně terapeutické činnosti (socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob)
 - poradenství
 - krizová intervence
 - případová práce
 - práce se skupinou
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob)
 - informační servis
 - poradenství
 - kontakt s institucemi ve prospěch uživatele
 - zprostředkování dalších služeb, doprovod
 - práce s blízkými osobami

Do NZDM nepatří⁴⁶

- výměnné programy pro problémové uživatele drog
- kroužky, oddílové schůzky atd.
- ideologické zaměřené výchovné programy

⁴⁶ Tamtéž, s. 8.

- komerční aktivity
- psychoterapie jako samostatně poskytovaná služba (neplatí pro využívání terapeutických prvků při realizaci služeb)

1.4.7 Zapojení NZDM v systému sociálních služeb a dalších institucí

Dle zákona o soc. službách je NZDM zařazeno do služeb sociální prevence.

NZDM nemá suplovat rodinu, školu či jiné instituce. Má jim být partnerem a spolučinitelem v procesu výchovy, prevence a pomoci dětem a mládeži.

Při poskytování sociálních služeb může NZDM spolupracovat s terénním sociálním pracovníkem, s ostatními NZDM, se školou uživatele, s psychologem, psychiatrem, s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, s kurátorem pro mládež, s Probační a mediační službou, s Policií ČR, ale i s „běžnými zdroji“ (dle Standardů kvality soc. služeb jde o veřejné služby, užší i širší rodinu, přátele) či případně s dalšími subjekty. Děje se tak se souhlasem a vědomím uživatele.

1.4.8 Vztah a práce s uživatelem

Kalina vymezuje kontaktní práci (outreach work) takto: „Kontaktní práce probíhá buď v nízkoprahovém zařízení (kontaktní centrum) nebo přímo v terénu (terénní práce). Základním cílem je navázání kontaktu s klientem a vytváření komunikace založené na důvěře a otevřenosti. Postupně se buduje důvěra klienta v zařízení či program a k možnosti využití odborné pomoci obecně. (...) Prohloubeného kontaktu lze využít k nastolení otázky změny rizikového chování.“⁴⁷

Podle Pojmosloví NZDM jde o „způsob a metodu práce, pomocí které vytváříme prostor a situaci pro realizaci drobných individuálních plánů – cílených intervencí. Jde o vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétního výkonu (činnosti a služeb). Jedná se o specifický druh kontaktu s uživatelem, který má za cíl vytvořit podmínky pro dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s uživatelem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Kontaktní práce má nejčastěji podobu rozhovoru v přirozeném prostředí uživatele (např. v kontaktní místnosti, na ulici, v klubu).“⁴⁸

Formální stránku vztahu s uživatelem v NZDM popisují mj. Standardy kvality sociálních služeb. Ale co její lidská stránka? Jedním z témat sociální práce je nutné odpoutání

⁴⁷ In: KALINA, Kamil, et al. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*, 2001. S. 56.

⁴⁸ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, 2008. S. 5, 6.

se od vlastních stereotypů, (ne/uvědomovaných) předsudků a počátečních očekávání. Uživatelé NZDM jsou uživateli také proto, že se nechovají tak, jak to od nich očekává majorita (Filípková, 2004)⁴⁹.

Sociální práce je práce s člověkem. On nás nechává nahlédnout do svého života a do sebe samého. Vkládá do nás důvěru a my nabízíme svou odbornost, osobnost, svůj čas a zájem. Společně budujeme vztah. Povídáme si o jeho světě, o tom, jak ho vidí, co si o něm myslí, jak ho prožívá. Někdy může být těžké klienta přijmout, někdy může být těžké mu poradit nebo pomoci. Jsme jen lidé, často chybuující, s právem něco nevědět. Co ale bychom měli být schopni nabídnout vždy – to je být s člověkem, když prožívá těžkou situaci, naslouchat mu, nemoralizovat a brát vážně to, co říká, i když nám to může připadat nesmyslné, směšné nebo banální. Někdy klienta ani nevyžaduje radu nebo řešení problému, stačí mu prostý fakt sdílení (Kopřiva, 1997).

Shrnutí

Kapitola představila nízkoprahové sociální služby, v. jejich specifikace a souvislosti, tak, aby si mohl čtenář udělat představu, podle jakých zásad NZDM pracuje, a co od NZDM může jeho uživatel očekávat. Podrobnější průběh služby je uveden v Části II.

⁴⁹ Další specifika vztahu a práce s dospívajícími jsou uvedeny v kapitolách Dospívající z hlediska vybraných vědních oborů a Potenciální uživatel NZDM.

2 Dospívající z hlediska vybraných vědních oborů

Cílem kapitoly je představit dospívajícího z pohledu různých společenských věd. Blíže bude tato skupina specifikována v kapitole Potenciální uživatel NZDM.

2.1 Vývojová psychologie

Po období dětství následují dvě přechodové a zásadní etapy – pubescence a adolescence. Ty společně tvoří velmi důležitou fázi procesu vývoje, kterým je dospívání. Vágnerová toto období ohraničuje druhou dekadou života, tj. mezi 10. a 20. rokem života.

Dospívání (maturation) vymezují Hartl a Hartlová (2000) jako období ontogeneze, ve kterém vrcholí procesy zrání v oblasti emocionální, sexuální a sociální.

Exogenní vlivy a hormonální aktivita endokrinních žláz zahajují u dospívajícího změny, které se odrážejí i v psychické oblasti. Jak podotýká Vágnerová: „Změny spojené s dospíváním vedou ke ztrátě starých jistot a posilují potřebu orientace v nové situaci a nové stabilizace. Představují určitou zátěž, kterou lze chápat jako výzvu k osobnímu rozvoji, pokud ji jedinec uspokojivě zvládne.“⁵⁰

E. Erikson (In Vágnerová, 2005) ve svém členění psychosociálního vývoje nazývá období mezi 12. a 19. rokem života fází identity vs. zmatení rolí. Eriksonovo pojetí, resp. pojmenování fáze, naznačuje i pocity nejistoty často spojené se s negativním sebehodnocením. Důležitými tématy jsou reálný, ideální a předpokládaný sebeobraz (kdo jsem? jaký bych měl být? jak mě vidí druzí?)

V souvislosti s Eriksonem nelze v tomto tématu nezmínit pojem adolescentní psychosociální moratorium.⁵¹ Dospívající experimentuje s různými možnostmi svého chování (často je žene do extrémů) – zakouší hranice a možnosti své svobody. Na druhé straně se obává statutu dospělého a s ním spojené zodpovědnosti. Proto preferuje prodloužení tohoto přechodného období, kdy mu společnost již přiznává určitá práva a svobody, ale zároveň jeho případné excesy ještě toleruje či omlouvá nevyzrálostí.

Dospívající se emancipuje od své rodiny, tj. uědomuje si své vlastní „já“, ale jeho vazba na rodinu – především v rovině sociálních postojů, zvyků a životní orientace, přetrvává (Kern et al., 1999).

Pubescence

Jde o proces přeměny dítěte v biologicky zralého dospělého jedince. V našich podmínkách probíhá přibližně mezi 12. a 15. rokem (hranice jsou ovšem individuální a

⁵⁰ In: VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie I. : Dětství a dospívání*, 2005. S. 324.

⁵¹ Moratorium – pozastavení, zákaz, zmrazení; odklad.

rozlišné pro dívky a pro chlapce; shoda nepanuje ani v odborné literatuře).

Okolí pubescenta zaznamenává zvýšenou kritičnost téměř vůči všem a všemu, kolísání nálad a citů. Jde o určitou nezakotvenost pubescenta, kdy už není dítě, ale ještě není dospělý. Říčan (2000) tento stav nejistoty, která vyvolává používání obranných reakcí, nazývá mechanismus kyvadla, kdy se dotčený občas uchyluje k infantilním vzorům chování. Pubescent hledá svou přijatelnou pozici ve světě.

J. Piaget nazval období po 12. roce stadiem formálních operací. Dospívající dokáže myslet logicky i v abstraktní rovině (uvažuje o alternativách), vytváří vztahy mezi pojmy, vyvozuje úsudky z obecných soudů, verifikuje hypotézy, uvažuje do budoucna. Je schopen respektovat společenská pravidla a normy (Hartl, Hartlová 2000; Řehulka, 1995).

S. Freud v rámci psychoanalytického pojetí psychického vývoje nazývá období od cca 12. roku věku genitálním stadiem. Jde o konečné stádium vývoje libida, projevující se nejprve vztahem k osobám stejného pohlaví a posléze (obvykle kolem 15. roku) citovými vztahy heterosexuálního rázu (Hartl, Hartlová 2000; Řehulka 1995).

Adolescence

V pojetí české psychologie je adolescence⁵² obdobím mezi pubescencí a ranou dospělostí⁵³. Obvykle je lokalizováno mezi 12. a 18. rok u dívek a mezi 14. a 20. rok u chlapců (platí opět výše uvedená individualita a terminologická nejednotnost). Tato věková kategorie bývá též nazývána dorost, mladiství, mládež, teenagers (teenagři) apod.

Vágnerová (2000) popisuje adolescenci jako komplexní psychosociální proměnu, během které dospívající získává nové role a s nimi spojenou sociální prestiž, osamostatňuje se od rodiny, navazuje trvalejší vrstevnické a zralejší partnerské vztahy.

Jedinec dosahuje pohlavní zralosti, dozrává v oblasti rozumových schopností a celkově dochází k integritě osobnosti.

Fyzická kondice je na vrcholu, ukončuje se tělesný i intelektový vývoj. Další přijímané informace kriticky hodnotí a zahrnuje do svých postojů. Dospívající ustaluje svůj světonázor. City jsou oproti pubescenci stabilnější. Výchova by měla přecházet v sebevýchovu.

V období pozdní adolescence je aktuální ukončení profesní přípravy a nástup do zaměstnání, případně volba dalšího studia.

Problematickým se jeví sřet mezi fyzickou a sociálně-ekonomickou zralostí, který

⁵² Z lat. adolescere – dorůstat, dospívát, mohutnět.

⁵³ Zahraniční literatura v termínu adolescence zahrnuje i pubescenci. (Hartl, Hartlová 2004).

zapříčiňuje např. sekulární akcelerace⁵⁴ a současně se prodlužující profesní příprava.

V oblasti sexuality by mělo docházet k partnerství, ve kterém převažuje citový vztah nad sexuálním uspokojením. Do období adolescence bývá lokalizován první pohlavní styk.

Řehulka (1995) shrnuje životní úkoly tohoto období následovně: člověk na prahu rané dospělosti (tj. období následující po adolescenci) by měl být samostatný a společensky aktivní, zralý pro založení vlastní rodiny a připravený na výkon učitelského povolání.

2.2 Sociální psychologie

Aristotelovými slovy ječlověk „zoon politicon.“ Do společnosti se rodí, v ní vyrůstá a žije. Skupina člověku saturuje nejrůznější potřeby, včetně té nejdůležitější: být někým přijímán.

Vztahy v sociální skupině jsou trvalejšího charakteru, členy spojuje určitý znak, cíl, skupina má své normy, role, dynamiku.

Primární skupina (primary group) je malá, charakteristická existencí přímého osobního vztahu mezi členy. Uspokojuje nejněžnější potřeby a dává možnost sociálního učení. Příkladem primární skupiny je rodina.

Obecný význam rodiny spočívá nejen v prosté reprodukci lidského jedince, ale i v péči o něj, v jeho výchově, předáváním tradic a hodnot lidské kultury.⁵⁵ Rodina dítěti napomáhá v procesu osobního vývoje, během kterého hrají velmi důležitou roli oba dva rodiče. Společenské vědy uvádějí čtyři funkce rodiny - biologicko-reprodukční, ekonomicko-zabezpečovací, socializačně-výchovné⁵⁶ a emocionální funkce⁵⁷. Rodina skrze socializačně-výchovnou funkci předává dítěti normy společnosti a pravidla chování v ní. Z bytosti biologické tvoří bytost lidskou.

Ačkoliv se objevují názory o krizi rodiny, faktem ňstává, že jde o nejstarší a nejefektivnější výchovnou instituci v dějinách lidstva. Snahy přesunout výchovu dítěte do kolektivních zařízení se ukázaly jako nevyhovující a neplnící účely výchovy. Dalším

⁵⁴ Jde o dlouhodobé zrychlení vývoje (development acceleration). Puberta nastává v dřívějším věku než v minulosti – např. díky zlepšení hygieny, dostupnosti a kvality lékařské péče atd. (Hartl, Hartlová, 2000) (Kern et al., 1999). Na druhé straně tendence co nejdříve se zbavit dětské role a jejích atributů patrná i ze strany samotných dospívajících (Vágnerová, 2005).

⁵⁵ T.G. Masaryk k tomu poznamenává: „Dítěti je první a hlavní školou rodina; a rodina, to se rozumí, ta mí ň vychová a vyučí dítě tím, co mu přikazuje nebo zapovídá – u nás je ve všem, i v rodině, příliš mnoho kázání – jako spíš tím, co dítě doma vidí. Tedy jací jsou rodiče, matka i otec, jaký mají poměr k sobě a k okolí, to má největší vliv na dítě.“ In: ČAPEK, Karel. *Hovory s T.G. Masarykem*, 1969. S. 23.

⁵⁶ K tomu T. G. Masaryk: „Ne slepá autorita rodičů, ne pasivní poslušnost dítěte, vymáhaná věčným okřikováním a hubováním, ale výchova příkladem.“ Tamtéž, s. 15.

⁵⁷ Znovu T. G. Masaryk: „Nejvíc je třeba, abychom své děti víc milovali, ne ústy, ale činy, abychom se o ně víc starali a víc s nimi žili“ Tamtéž, s. 28.

nezanedbatelným přínosem rodiny pro dítě je pocit domova, zázemí, které mu poskytuje podporu a do kterého se může vracet.

Pro vývoj kvalitní osobnosti jsou významní oba rodiče, přičemž význam matky je jasný. Otec může ve výchově nabídnout racionálnější přístup k problémům, dokáže často odlehčit některé situace. Je prvním mužem, kterého dcery poznají, syny uvádí do světa mužů. Díky své přirozené autoritě může být zdrojem sebevědomí a kladného sebepojetí (Hajný, 2001).

K rodině dodává Hogenová: „Kdo neprožil laskavost domova, neuvěří v laskavost možných lidských vztahů v dané společnosti“⁵⁸.

Z hlediska výchovné práce je důležitou formací vrstevnická skupina (peer group). Členové skupiny se učí být v interakci se stejně starými dětmi, pracují na rozvoji své identity, prostřednictvím skupiny poznávají sami sebe, učí se pracovat s pozicí autority (být jí nebo ji respektovat), mají své normy, sankce, pravidla fungování skupiny, sdílejí pocity, zážitky atd.

Skrze práci se skupinou lze kladně působit na její členy. Skupina a skupinová práce je významným prvkem činnosti pracovníků v nízkoprahových zařízeních. Ideální je působit na skupinu formou zdánlivě náhodně vzniklých situací s výchovnými prvky. Pracovník v NZDM by měl mít přirozenou autoritu, tj. odlišnou než jakou dospívající znají např. ze školy.

2.3 Pedagogika

Z pedagogického hlediska je dítě subjektem edukace. Úkolem výchovných a vzdělávacích institucí je celkově rozvíjet potenciál dítěte. Ve škole dítě získává roli žáka, studenta. Skrze formální, neformální a skryté kurikulum si osvojuje faktické znalosti, zdokonaluje se v tzv. funkční gramotnosti, učí se vztahu s autoritou učitele, navazuje přátelství s vrstevníky, rozvíjí komunikační schopnosti a dovednosti apod.

Důležitým okamžikem je volba naplnění povinné školní docházky a profesní orientace - volba povolání, resp. volba typu sekundárního vzdělávání.

T.G. Masaryk se k výchově vyjádřil velmi načasově: „Reformovat výchovu dětí, to neznamená jen zdokonalovat tu didaktiku ve škole; to znamená reformovat i život nás dospělých; my jsme pída, ze které rostou nové generace – záleží hodně na nás, budou-li lepší nebo šťastnější.“⁵⁹ I další jeho postřeh je i dnes stále aktuální: „Vemte si výchovu ze stránky zdravotní, výchovu dětí úchylných nebo méně nadaných, výchovu dětí zpustlých; říká se, že

⁵⁸ In: HOGENOVÁ, Anna. *Kvalita života a tělesnost*, 2002. S. 107.

⁵⁹ In: ČAPEK, Karel. *Hovory s T.G. Masarykem*, 1969. S. 25.

dobrá škola ušetří peníze za kriminál, špitál a chudobinec. Dobrá výchova a dobré učení má být co nejindividuálnější.⁶⁰

2.4 Právo

Úmluva o právech dítěte⁶¹ (Convention on the Rights of the Child) definuje dítě jako každou lidskou bytost mladší 18ti let (jestliže se podle příslušného právního řádu nedosahuje zletilosti dříve).

Podle českého právního řádu se zletilosti nabývá dovršením 18. roku, což je jeden ze sociálních mezníků českých adolescentů.

Podle zákona o soudnictví ve věcech mládeže⁶², je „dítě“ osoba mladší 15ti let (dítě není trestně odpovědné), „mladistvý“ osoba ve věku 15 až 18 let a „mládež“ děti mladší 15ti let a mladiství.

Momentem, který lze chápat jako náhradu dávných rituálů (tranzitní bod) přechodu dítěte do světa dospělých, může být obdržení občanského průkazu.

2.5 Filozofie

„Mladý člověk, který zvládl svůj první úkol a vybudoval si známý svět, stojí nutně před dalším, neméně obtížným: totiž co s ním? I tento úkol může za příznivých okolností zvládnout tím, že prostě převezme zvyky, názory a postoje svého okolí. Tak lidé vždycky žili a mnozí to dělají i dnes.“⁶³ Současná postmoderní společnost ovšem nemá univerzální návody, jak přebrat životní cesty a cíle, což komplikuje její život v mnoha oblastech – nař. ve výchově a vzdělávání. I kdyby tyto univerzální vzory existovaly, mladí by je pravděpodobně odmítali, jako obecně odmítají postoje autorit. „Nechuť a nespokojenost s tím, co mu jeho předchůdci připravili a do čeho ho přivedli, si může postavit jako životní program. Vedení života si tak jistě zjednoduší: stačí se v každém okamžiku postavit proti, říkat "ne".“⁶⁴

Jak poznamenává Hogenová: „Postmoderní myšlení s sebou přináší pochybnosti o tzv. věčných pravdách.“⁶⁵ Dále podotýká, že v současné době „je velmi těžké se orientovat a nalézt, co vlastně má cenu.“⁶⁶ O mladistvých to platí dvojnásob.

⁶⁰ Tamtéž, str. 25.

⁶¹ Přijata Valným shromážděním OSN v r. 1989, v r. 1990 Úmluvu podepsalo tehdejší ČSFR, v platnost vstoupila v r. 1991. Pro Českou republiku, jakožto nástupnický stát, je Úmluva závazná od 1.1. 1993.

⁶² Zákon č. 218/2003 Sb. ze dne 25. června 2003 o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů (zákon o soudnictví ve věcech mládeže).

⁶³ SOKOL, J. *Člověk jako osoba*, 2001. S. 72.

⁶⁴ Tamtéž, s. 72.

⁶⁵ HOGENOVÁ, Anna. *Kvalita života a tělesnost*, 2002. S. 26.

⁶⁶ Tamtéž, s. 26.

Velká svoboda (a nutnost) volby v kombinaci s malými jistotami, rozříštěností hodnot a absencí průvodce, který by mladého člověka zorientoval ve světě, může vyústit v pocit životní prázdnoty („nerozumím tomu/nevím, co zvolit/nevím proč, tak to raději vzdám“), který V. E. Frankl⁶⁷ nazývá existenciálním vakuem, zmaření vůle ke smyslu. Projevuje se hlavně nudou. Jde o fenomén příznačný pro 20. století. Instinkt ani tradice člověka nevede k tomu, co má udělat, a tak propadá konformismu – neví, co chce sám. Zmařená vůle ke smyslu je někdy kompenzována vůlí k moci, k penězům, k libosti – sexuální kompenzací (Frankl, 1994). Na prahu dospělosti je hledání smyslu velmi aktuální.

Při práci s mládeží je zapotřebí mít na paměti, že revolta proti autoritám a zaběhlému řádu věcí je normálním projevem dospívání. Není vhodné tuto „rebelii“ potlačovat, ale vhodným (speciálně) pedagogickým přístupem usměrňovat a působit tak preventivně do budoucna, aby se revolta nestala životním programem. Jednání s mladistvými, diskuse, osobní příklad pracovníka a navozování vhodných výchovných momentů je dobrým prostředkem v práci s dospívajícími.

2.6 Sociologie

Mládí je chápáno jako fáze životního cyklu mezi dětstvím a dospělostí. Jeho program je z hlediska sociologie podobný jako z pohledu vývojové psychologie. Přidává hledání hodnot a nových autorit. Střety v nerovnoměrném bio-psycho-sociálně-spirituálním vývojem nazývá krizí dospívání. Mládí je vymezeno obecně od ukončení povinné školní docházky ke vstupu do zaměstnání a založení vlastní rodiny (Jandourek, 2001).

Mládí jakožto druhá etapa životního cyklu je charakterizována moratoriem – přebíráním povinností a zodpovědnosti a současně nabytí určitých svobod.

V tomto období se projevují dva směry osobnostního rozvoje – partnerský a vzdělávací.

2.7 Dospívající v souvislostech politických a socio-kulturních změn po roce 1989

Většina současných uživatelů NZDM se narodila po r. 1989. Jsou tedy první generací dospívajících, kteří vyrůstali v „nových poměrech“. Přesto na ně má předchozí období vliv: historické, kulturní a politické události 60., 70. a 80. let ovlivnily životy jejich rodičů (Macek, 1999). Z tohoto důvodu je zde citována tabulka uvedená v publikaci zmíněného autora. Levý sloupec se týká rodičů, pravý současných dospívajících (tj. včetně uživatelů NZDM). Přestože výsledky výzkumu vypovídají o adolescentech 90. let, jsou v zásadě platné i pro ty současné.

⁶⁷ V.E. Frankl (1905 – 1997) se ve své „logoterapii“ zaměřuje na smysl lidské existence a na jeho hledání. Hledání smyslu života vidí jako jednu ze základních charakteristik lidství. Vůli ke smyslu staví do protikladu k vůli ke slasti (Freud) a k vůli k moci (Adler).

70., 80.l. totalitní období autoritativního paternalismu, externí kontroly a zodpovědnosti	90.l. období hledání vlastní identity, přechodně období směřující k nebezodpovědnému chování
Konvenční, průměrný život, jasně predikovatelné důsledky jednání	Pestrost živ. stylu, nutnost jeho volby, snížená předpověditelnost důsledků chování
Omezené možnosti živ. růstu, ale zřetelné soc. jistoty	Větší svoboda volby, malé soc. jistoty
Profesionální kariéra závislá na demonstraci politické loajality	Prof. kariéra závislá na vlastní iniciativě, aktivitě a schopnostech
Ztráta vědomí občanství, emigrace z veřejného života do vlastní rodiny	Hledání vztahu ke společnosti, komunitě, obci
Autonomní oblasti veřejného a soukromého života, skrývání světonázorového přesvědčení	Určitá ztráta anonymity, hodnotový pluralismus, světonázorové hledání
Kooperace a vzájemné vypomáhání v kruhu přátel a známých	Zvýšená soupeřivost, nové pojetí přátelství a kamarádství
Snížená sebedůvěra, snížená sebeúčinnost, malá sebeúcta	Renesance vztahu k sobě, možnost ověřování vlastní hodnoty, zvyšování hodnoty sebe sama

Tab. 1: Srovnání generací 70., 80. a 90. let.⁶⁸

Citace této tabulky nabude plného významu v kapitole Potenciální uživatel NZDM, kde jsou rozvedena potenciální rizika vyplývající z jednotlivých oblastí vývoje dospívajícího člověka.

K možnosti uplatňování vůle (resp. k nutnosti volby) trefně poznamenává Kohák: „Jedinec tu nevyvstává do svobody rozumu, nýbrž do osanělosti a nejistoty vůle, která si dělá nárok na svrchovanost, avšak zároveň tápe po opoře. Moderní věk se domníval, že člověka osvobozuje, a o to i usiloval. Avšak zároveň člověka izoloval a připravoval o všechnu oporu. Sám se považoval za věk svobody, stal se však ve své svobodě věkem nejistoty a úzkosti.“⁶⁹

Současní adolescenti mají více svobody, ale jsou i více zatíženi zodpovědností, na kterou nejsou vždy připraveni a schopni ji přijmout. Stále více se podobají svým vrstevníkům ze západní Evropy. Mají relativně velký výběr ve volbě vzdělávání. Jsou přesvědčeni o vlastním vlivu na svůj rozvoj a budoucí profesi a deklarují vědomí malého vlivu na školní vyučování. Vykazují potřebu pozitivních interpersonálních vztahů, kladného hodnocení druhými lidmi, sociálního schválení a společenské prestiže. Jsou méně spokojeni se svým životem než jejich evropští vrstevníci. Přijímají realitu, budoucnost ale vidí pozitivně (Macek, 1999).

Shrnutí

„Adolescence je dnes mnohvrstevnatým sociálním, kulturním a psychologickým fenoménem. (...) V adolescenci zažívá většina lidí mnoho pocitů a zkušeností „poprvé“ a tyto zážitky je ovlivňují po celý život.“⁷⁰ Z toho pramení význam práce s touto generací.

⁶⁸ In: MACEK, Petr. *Adolescence : Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*, 1999. S. 108.

⁶⁹ In: KOHÁK, Erazim. *Člověk, dobro a zlo : o smyslu života v zrcadle dějin (kapitoly z dějin morální filozofie)*, 1993. S. 211.

⁷⁰ In: MACEK, Petr. *Adolescence : Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*, 1999. S. 184 – 185.

3 Potenciální uživatel NZDM

Klíčová slova

*intervenční prvek * riziková mládež*

Tato kapitola se zaměřuje na osobnost dospívajícího v jednotlivých oblastech vývoje, včetně vymezení normy a souvisejících pojmů. Dále nastiňuje potenciální rizika vyplývající z daných témat a dává je do souvislostí s úlohou NZDM, resp. poukazuje na preventivní, intervenční a výchovný a poradenský potenciál NZDM.

3.1 Norma a související pojmy

Norma, normalita

Sociologie chápe normu jako „podobnost, kterou je možno pozorovat v chování většího množství lidí“⁷¹ a normalitu jako „stav jedince, skupiny nebo společnosti, který odpovídá zavedeným normám a uznávaným hodnotám“⁷², dále ji negativně vymezuje jako nepřítomnost deviace a protiklad anomie.

Statistické pojetí normy

Také statistika pracuje s normou – resp. s „normálním rozdělením“. Danou skutečnost posuzujeme vzhledem k předpokládanému rozložení ve společnosti. Jde o nejdůležitější pravděpodobnostní rozdělení jevů pomocí Gaussovy křivky. Toto rozdělení je dáno dvěma parametry – jeden z nich je tzv. střední hodnota μ , druhý pak rozptyl σ^2 . Říká nám, že nejvíc hodnot na této křivce se nachází kolem průměru (střední hodnoty) – tedy normy. Posuzovat variabilitu a patologii musíme vždy vzhledem k něčemu – tj. normě.

Norma je tedy dána průměrem a jeho nejbližším okolím – tzv. směrodatnou odchylkou (mírou odlehlosti) $\pm \sigma$. Jinými slovy nám říká, jak jsou hodnoty rozloženy kolem průměru. Čím dále od průměru (2σ , 3σ , ...), tím menší je pravděpodobnost výskytu jevu. Při normálním rozdělení by 99% hodnot mělo být v rozmezí 3násobku směrodatné odchylky (ve vzdálenosti $\pm \sigma$ se nachází 68% daného jevu, v rozmezí 2σ 95% a zmíněný trojnásobek zahrnuje 99,7%).

Normální osobnost

V oblasti práce s rizikovými skupinami bychom měli mít jasno v tom, jakou osobnost pokládáme za „normální“ – resp. tím, že toto stanovíme, víme, kdo by mohl být naším uživatelem.

⁷¹ In: JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*, 2001. S. 171.

⁷² Tamtéž, s. 172. Z pohledu sociologie žádná společnost nemůže existovat bez norem. Existence norem však vyžaduje i existenci sankcí za jejich porušování – tehdy hovoříme o tzv. sociální kontrole.

Hartl⁷³ obecně charakterizuje normální osobnost jako osobu s přiměřeným vnímáním reality, přiměřeným sebepoznáním a se schopnostmi ovládat své chování.

Další z možných charakteristik „normální osobnosti“ uvádí Špišková⁷⁴: subjektivní uspokojení, sebedůvěra, pocit úspěšnosti; schopnost správného sebehodnocení, objektivní sebepoznání; pocit identity, vnitřní kontinuita v proměnlivém prostředí; schopnost seberealizace, rozvíjení vlastních potencialit; autonomie, schopnost sebekontroly a samostatného rozhodování; integrace, popř. koherence osobnosti, jednotná struktura psychických procesů; rezistence ke stresu, tolerance k úzkosti; adekvátní percepce reality; schopnost přežití; sociální adaptace; socializace.

Socializace je celoživotní proces, během kterého se člověk postupně (a neustále) učí chovat se ve společnosti lidí, jednat a komunikovat s ostatními, učí se svým sociálním rolím a také přebírá kulturu, hodnoty a normy rodiny a společnosti. Chyby v socializaci vyplývající z objektivních či subjektivních příčin se projevují jako deviantní chování.

Petrusek (1997) uvádí dva „scénáře deviantní socializace“ – první spocívá v nezvládnuté socializaci nebo v preferenci alternativní společnosti, druhý scénář vysvětluje deviantní chování jako následek izolace jedince mimo normální společnost.

Patrně nejrizikovějším vývojovým obdobím ve smyslu možnosti vykročení na deviantní životní dráhu v živoř jedince je adolescence (Filípková, 2004).

Existuje i pojem „druhotná deviace“, která je aktuální rovněž v období adolescence. Jde o situaci, kdy porušením normy demonstruje daný jedinec svůj nesouhlas a odpor k autoritám. V tomto případě sankce napomáhá (urychluje) přijetí identity delikventa.

Variabilita

Mezi normou a patologií je spíše přechodné pásmo než zřetelná hranice; nazývá se variabilita. Jde vlastně o vymezení „širší normy“. Variabilitu můžeme také vyjádřit jako různost, proměnlivost, subnormu, apod. Sem často patří uživatelé NZDM (Filípková, 2004).

Patologie

Ve světě existují normy, které člověku vymezují mantinely, mezi kterými se může realizovat. Tyto mantinely jsou tvořeny psanou i nepsanou formou – např. zákony, náboženstvím, předpisy organizací, v nichž se pohybujeme, tradicemi, etikou, morálkou. Za těmito hranicemi je prostor, kam patří deviace - odchylky. Deviace také označuje chování,

⁷³ In: HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*, 2000. S. 360.

⁷⁴ PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška, MAREŠ, Jří. *Pedagogický slovník*, 1998. S. 146.

kteřé se nějakým způsobem odlišuje právě od výše zmíněných norem. Synonymem deviantního chování může být termín sociálně nežádoucí chování (Filípková, 2004).

3.2 Riziková mládež

Dospívající je v souvislosti se zráním schopen hlubšího sebepoznání, např. skřze fungování ve skupině a hodnocení okolí. Problémem může být frustrace plynoucí z diskřepance mezi vysřřeným ideálem a realitou.

V dospívání je důležitá intenzita, život tady a teď. Generace teenagerů se snaží distancovat od společnosti oblečením, mluvou, hudbou, životním stylem, světonázorem, prostě vším, čím lze. Někdy tím přesahují únosné meze obecně uznávaných hodnot, resp. norem (byť je společnost často shovívavá k projevům „telecích let“).

Matoušek definuje rizikovou mládež (youth at risk) jako „mládež, u níž je vyšší riziko sociálního selhání. Zároveň je to jedna z cílových skupin sekundární prevence. Dispozční faktory jsou dědičnost, konstituce, nižší úroveň zdraví a rozumových schopností, poruchy morálního vývoje, dysfunkční rodina, neúčast na vzdělávání a trhu práce, bydlení ve velkém městě, příslušnost k asociálním subkulturám.“⁷⁵

NZDM lze chápat jako chráněné prostředí. Jde o prostor mající jednoduchá, avšak srozumitelná, funkční a vymahatelná pravidla (např. vyloučení agrese, zákaz jakékoliv manipulace s drogami apod.). Cílem jejich existence je vytvření bezpečného prostoru, kde dospívající cítí přijímající a neohrožující atmosféru (kteřá není deklarována jen existencí pravidel), včetně sociálního pracovníka v roli původce a rádce náročným životním obdobím a v roli garanta zmíněného bezpečného prostoru.

3.3 Jednotlivé oblasti vývoje

3.3.1 Dospívající jedinec

- **Fyzické změny a vzhled**

V období dospívání tělo, resp. zevnějšek, nabývá silně na významu, je velmi důležitou součástí identity, souvisí se sebeobrazem, sebehodnocením a sebevědomím. Sebeopozorování, srovnávání se s vrstevníky, s idoly či současnými (módními) ikonami a soudobý propagovaný trend kultu těla může adolescenta značně znejišťovat. Dospívající si potřebuje na „nové tělo“ postupně zvykat a naučit se ho přijímat (ať už je ideální či ne).

Problémem může být předčasný/rychlý nebo opožděný fyzický vývoj, díky kterému se může dotyčný stát terčem nevhodných poznámek. Předčasný vývoj u chlapců je pro ně spíše

⁷⁵ In: MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*, 2003. S. 185.

žádoucí (jsou vysocí, vypadají starší, atraktivní atd.), kdežto pro dívky může být vzhledem k nepřipravenosti vrstevníků či nepřiměřených reakcí okolí spíše traumatizující.

Zpomalený vývoj zasahuje zejména sebeědomí dospívajícího; mj. také proto, že ho okolí považuje za dítě a podle toho s ním jedná.

Současný trend anorektického vzezření a hlavně jeho pasování na normu nahrává (zejména u dívek) riziku vzniku patologického vztahu k vlastnímu ělu (potažmo k jídlu coby prostředku jeho vzhledu).

Mladiství mají často potřebu se vymezovat vůči majoritě, a to se týká i úpravy zevnějšku: oblečení, účesy, tetování, piercing, ... Demonstrují tím odpor vůči uniformitě a konvencím, někdy ale paradoxně ve své revoltě končí v uniformitě své generace (kdo nenosí oblečení/nevlastní mobil, ... uřité značky, je „odepsaný“). Sice tím ztrácejí autentčnost a individualitu, ale zato mají zajišeno pozitivní hodnocení alespoň u své referenční skupiny. V závěru období si dotyčný obvykle nachází svůj vlastní styl (Filípková, 2004).

Potenciální rizika

- poruchy vnímání ělesného schématu⁷⁶
- upnutí se ke svému vzhledu jakožto jedinému prostředku akceptace skupinou/společností
- nadměrná tělesná zátěž (ve snaze mít dokonalé tělo) – cvičení; riziko užívání preparátů ovlivňujících množství a kvalitu svalové hmoty
- přehnané diety (forma sebepoškozování)
- poruchy příjmu potravy – mentální anorexie a mentální bulimie
- šikana – tělesné proporce v určité konstelaci s osobnostním založením, prostředím, příležitostmi atd. mohou vyústit v roli oběti/agresora
- příslušnost k subkultuře – jedinec se identifikuje s uřitou subkulturou, přijímá její atributy (např. úprava zevnějšku); image vyjadřující vztah k subkultuře není samozřejmě sám o sobě závadný, riziko tkví v přejímání hodnot a norem skupiny, které nemusí být pro společnost bezproblémové

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka/speciálního pedagoga v NZDM:

Preventivní prvek

NZDM může zařadit na program tématické diskuse, tématické týdny (něsíce). Pracovník přiměřeně chválí vzhled dospívajícího, posiluje tím jeho sebeědomí, ujišřuje ho

⁷⁶ Tělesné schéma – psychický obraz vlastního těla. In: VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2004. S. 463.

v ženské/mužské roli, preventivně tak působí proti vzniku narušeného tělesného schématu nebo nepřijetí sebe sama. Akceptuje ho vždy takového, jaký je, jak vypadá, nevysmívá se, neupozorňuje na nedostatky. S vtipy pracovník nakládá uvážlivě, ironii by měl vynechat.

Intervenční prvek

Pracovník přiměřeně zasahuje při útocích a nevhodných poznámkách ostatních uživatelů; postihuje a řeší projevy šikany.

Výchovný prvek

Pracovník aktivizuje pasivní uživatele, ptá se jich na jejich názor. Nejedná s nimi jako s dětmi, ale možností diskuse, vyjádření názoru a jeho obhajoby posiluje jejich kompetence. Respektováním jejich názoru pracovník potvrzuje dospívajícímu přicházející dospělost.

Poradenský prvek

Faktické znalosti např. o poruchách příjmu potravy, jejich příčinách, symptomech, možnostech řešení (pracovník problematiku sám neřeší, ale nabídne uživateli kontakt na odborné pracoviště) a prevence by měly být samozřejmostí. Při uživatelově touze po tetování, piercingu by měl pracovník upozornit na hygienická a zdravotní rizika apod. Končné rozhodnutí je ale pochopitelně na uživateli samotném.

• Kognitivní procesy

Dospívající už dokáže myslet systematicky a abstraktně (tj. uvažovat o různých variantách, experimentovat s nimi, případně je pak ověřovat). Tento fakt ale může posilovat nejistotu, neboť nic už není jasně dáno.

Dospívající jsou velmi kritičtí (i sami k sobě, což ovšem nemusí dávat najevo), vztahovační, rádi polemizují a diskutují s autoritami, oěřují stabilitu jejich názorů a platnost pravidel; kompromisy, natožpak výjimky odmítají. Bývají také velmi radikální - ~~šv~~ vidí černobíle.

Potenciální rizika

- černobílé vidění, silná potřeba spravedlnosti a rovného zacházení (resp. platnost pravidel pro všechny a bez výjimky) a (pocit) nepřijetí rodinou či vrstevníky může vést k identifikaci s nevhodnou skupinou s radikálním zaměřením (např. subkultura skinheads; radikální ekologické skupiny; sekty)

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka/speciálního pedagoga v NZDM:

Intervenční prvek

Důslednost v pravidlech, o výjimkách diskutovat, uvádět důvody.

Výchovný prvek

S dospívajícími lze diskutovat o variantách řešení problému, přičemž by se pracovník měl dožadovat jejich obhajoby; tím zvyšuje jejich kompetence. Samozřejmě nesmí chybět posilování žádoucích názorů a usměrňování excesů.

• Emoční vývoj

Labilita, intenzivní prožívání, impulzivita, vztahovost a výkyvy v sebehodnocení jsou potenciálním zdrojem nejistoty dospívajícího. Navenek se nejistota může projevat uzavřeností, negativismem, nepřátelstvím či agresivitou. Nové situace, způsoby prožívání a reakce okolí, vč. zpětných vazeb, mohou být ohrožující a vyvolávat obranné reakce. Mohou ale být i vhodnou formou sociálního otužování, příležitostí ke korektivní emoční zkušenosti a rozbíjení nevhodných (více či méně fixovaných) vzorců chování.

Potenciální rizika

- fixace a dlouhodobé setrvávání v obranných mechanismech – regrese, úniky do nemoci, do fantazie
- řešení nejistoty konzumací alkoholu nebo jiných návykových látek („na kuráž“)
- navazování neadekvátních (např. věkově, osobnostně) kamarádských či partnerských vztahů

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka/speciálního pedagoga v NZDM:

Preventivní prvek

Poskytování zpětných vazeb na uživatelské jednání, podporovat a posilovat dospělé prvky v jednání, sebejistotu. Pracovník by měl uživateli napomáhat v uvědomování vlastní hodnoty.

Výchovný prvek

Práce s korektivní emoční zkušeností, aha-zážitkem.

3.3.2 Dospívající v sociální skupině

Fungováním v jednotlivých sociálních skupinách dospívající získává určité role (např. kamarád, žák/učeň/student, partner, zaměstnanec, ...) a pozice (např. star/outsider), z nichž každá na něj klade určité nároky a on si naopak z různých typů interakcí odnáší rozmanité

sociální zkušenosti a vzorce chování, které přenáší i do jiných situací (což může být v určitých případech samozřejmě i negativní).

• Rodina

O významu rodiny a rodičů pro dítě a naopak bylo pojednáno v kapitole Dospívající z hlediska vybraných vědních oborů. Existují různé možnosti interakcí v rodině; mají svá specifika: matka a dcera – vzor ženy, opora vs. rivalita; matka a syn – vzor ženy, potřeba se odpoutat; otec a syn – vzor muže, identita; otec a dcera – vzor vztahu, reagování na dceru jako na ženu, potvrzování ženské role.

Rodiče svým životním stylem předkládají svým dětem eventualitu způsobu života. Tento vzor je obvykle dětmi odmítán; samy hledají jiné varianty – jde o tzv. adolescentní neofilii (Lorenz, 1993).

Dospívající časem dojde k poznání, že rodiče nejsou všemocní, neomylní a dokonalí, což mu napomáhá při jeho emancipaci a následně ke změně kvality vzájemných vztahů.

Názory a postoje autorit (rodičů, učitelů, ...) přestaly být rozhodující, adolescent si sám vybírá hodnoty a normy, které bude uznávat a respektovat – jde o tzv. autoidentifikaci (Erikson, 1964).

Potenciální rizika

- hyperprotektivní výchova, držení dítěte v této roli a nemožnost emancipace od rodičů
- syndrom CAN, CSA, verbální/brachiální agresivita, násilí v rodině
- psychická deprivace a její důsledky
- postižení, nemoc, zdravotní oslabení/omezení (dítě/rodič)
- experimentování/konzumace/závislost na návykových látkách (dítě/rodič)
- rodina před/v/po rozvodu; dítě v péči osamělého/rozvedeného rodiče; úmrtí v rodině; nově vzniklá rodina/nový partner
- útěky z domova
- ústavní výchova; pěstounská péče; adopce
- nadstandardní finanční zajištění rodiny; nepříznivá socio-ekonomická situace
- nezaměstnanost v rodině; kriminální zkušenost v rodině
- příslušnost k etnické/menšinové skupině
- sebepoškozování; lhaní; delikvence (násilná i majetková)
- příslušnost k rizikové subkultuře (z důvodů nepřijímání v jiné skupině)

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka/speciálního pedagoga v NZDM:

Reakce a snahy o intervence ze strany pracovníka NZDM na výše uvedené životní situace by vydaly na samostatnou práci. Problematika nepříznivé atmosféry v rodině se prolíná všemi ostatními okruhy, možností jejich projevu je nespočet.

Intervenční prvek

Pracovník je ze zákona vázán ohlašovací povinností a je zapojen v systému sociálně – právní ochrany dětí.

Co se týče případných intervencí v rodině: NZDM spolupracuje s blízkými osobami uživatele (tj. i s rodiči) jen s jeho souhlasem; důraz je kladen na práci s uživatelem - dítětem. Tedy skrze práci s ním je potenciálně možné ovlivnit (nepříznivou) situaci v rodině.

Poradenský prvek

Pracovník by měl být teoreticky vybaven informacemi a znalostmi řešení nebo dostupné pomoci. Uživatele vyslechne, poskytne adekvátní sociální službu/y - rozhovor, poradenství, informační servis, situační či krizovou intervenci, zprostředkuje návaznou pomoc apod.

Podporuje uživatele v procesu vydefinování zakázky, pojmenování problémů, hledání vhodných a možných variant řešení, nastiňuje pozitiva a negativa jednotlivých možností, napomáhá uživateli stanovit individuální plán řešení situace a podporuje ho v jednotlivých krocích. Tím mu opětně zvyšuje kompetence a posiluje tak jeho schopnost řešit problémy samostatně a efektivně.

• Škola

Škola je institucí s klasickou ukázkou autority v podobě učitele. Ten si vychutnává plnými doušky demonstrace potřeb dospívajících: prosazování vlastního názoru, provokace, negativismus, hledání či vymezování hranic apod.

Vhodným přístupem – např. respektováním názorů žáků, učení diskusi a naslouchání druhému, posilování vhodných vzorů chování, oceňováním, ale i usměrňováním a vykazováním do patřičných mezí, škola napomáhá socializaci jedince.

Na půdě školy probíhá i sociální diferenciací; škola by měla rozvíjet žákův intelektuální potenciál a připravovat ho na budoucí povolání.

Potenciální rizika

- školní neúspěšnost

- šikana (oběť/agresor), fixace vzorce chování
- záškoláctví (absence ve škole; rizikový způsob trávení volného času místo vyučování)
- vypěstování odporu k autoritám, vzdělávacím institucím a vzdělání vůbec

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka/speciálního pedagoga v NZDM:

Preventivní prvek

Ideální je, pokud má NZDM dobré vztahy se školami v lokalitě. NZDM nemá ambice konkurovat či suplovat školu, je doplňkem na poli výchovy dětí a mládeže.

Pracovník je ztělesněním dalšího typu autority, se kterou se dospívající setkává. Ve vztahu s ním se může naučit s autoritou jednat a vycházet, což může využívat v přenosu na jiné autority.

Množství času, které může pracovník na rozdíl od učitele dospívajícímu věnovat, nabízí příležitost uživatele lépe poznat, a to s jeho pozitivy i negativy. Právě jeho předností je dobré vyzdvihovat, oceňovat a zprostředkovat tak zážitek úspěchu, zvláště, je-li ve škole méně úspěšný.

Intervenční prvek

Uživatelé nesmí mít pocit, že NZDM na rozdíl od školy je prostor bez pravidel. To znamená důsledně dbát na dodržování pravidel, nebát se udělovat adekvátní sankce (které ovšem uživatelé dopředu znají).

Je možné ptát se na školu, co se dělo, jak dopadl test apod. Je to téma k hovoru, ale vlastně i způsob kontroly.

Výchovný prvek

Pracovník by nesporně měl být pro uživatele autoritou. Jeho postavení ve světě uživatelů je ale zvláštní: je pro ně často jiným a úplně novým typem autority. Není obvykle ve věku rodičů a není jejich rodič. Možná jim dovolí o něco víc, možná je důslednější v dodržování pravidel, možná sdělení informací není pro uživatele subjektivně tak ohrožující, možná cítí větší bezpečí a podporu než ze strany rodičů.

Pracovník v NZDM není ani autoritou vyplývající z pozice učitele. Přestože může být uživatelův učitel stejně starý jako pracovník NZDM, zastupuje obřímí a očima uživatele často negativně přijímanou instituci.

Pracovník je tedy kompromisem mezi rodičem, učitelem, starším sourozencem, kamarádem, vzorem muže/ženy a pochopitelně poskytovatelem sociálních služeb.

Poradenský prvek

Způsob přístupu k uživatelům závisí i na tom, jak pracovník chápe svoji roli.

• Vrstevnická skupina, přátelství

V souvislosti s emancipací od rodiny roste pro dospívajícího význam party vrstevníků. Potřeby někam patřit a být pozitivně přijímán jsou velice silné. Parta poskytuje oporu, podporu, porozumění, vztahy, přijetí, přátelství, bezpečný prostor pro sdílení každodennosti. Skupina dotyčného stimuluje, poskytuje mu možnost rozvoje dovedností v oblasti sociálního učení, dává zpětné vazby apod. Přátelství navíc dodává pocit výlučnosti a intimity, existence někoho blízkého přidává na sebehodnotě a sebejistotě.

Ke konci adolescence se jedinec vymaňuje ze silného vztahu ke skupině, opouští ji nebo vztahy projdou na základě získaných životních zkušeností kvalitativními změnami a tato kamarádství mohou přetrvávat po léta.

Potenciální rizika

- potřeba akceptace – nepřijímá-li ho vztahná skupina, chce pařit alespoň někam – riziko neadekvátních přátelství (šikana), rizikové skupiny obecně
- rizikové skupiny s nelegálními vstupními rituály
- konzumace alkoholu, drog
- kontakt se sektou
- zdánlivé zbavení se individuální zodpovědnosti při skupinovém jednání (delikvence, šikana, ...)
- pocit všemocnosti v rámci skupiny

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka/speciálního pedagoga v NZDM:

Preventivní prvek

NZDM by mělo představovat bezpečný prostor. Uživatel nepřichází do klasické instituce, ale „mezi své“. Pracovník se o něm postupem času dozvídá víc a víc informací, má na co navazovat, přeptat se, jak se mu daří apod. Sdílí s uživatelem jeho každodennost, ať už je jakákoliv. Naslouchá mu, přijímá ho, neodmítá jej, pokud není úspěšný nebo pokud není ve své kůži. Tím saturuje uživatelskou potřebu akceptace a podpory (zejména pokud není v kolektivu např. školní třídy pozitivně přijímán). Na druhou stranu i akceptace má své limity.

Cítí-li se uživatel ve světě osamocen, existuje riziko přilnutí k problémové skupině – subkultuře, partě, sektě apod. Před tou lze právě v NZDM varovat – např. diskusemi

doplněnými promítáním atraktivního filmu zabývajících se daným náhlem apod.

Intervenční prvek

Pracovník musí reagovat na agresivní projevy uživatelů vůči ostatním (jde o plnění garance bezpečného prostoru). Měl by aktivizovat pasivní uživatele, outsidersy, pomáhat jim zapojit se do kolektivu vrstevníků.

Výchovný prvek

Pracovník sám může jít v oblasti mezilidských vztahů příkladem – svým chováním k uživatelům, zájmem o ně, způsobem řešení konfliktů či problematických situací vůbec apod.

Poradenský prvek

Zde se velmi dobře uplatní znalosti z oblasti sociální a vývojové psychologie.

• Partnerství

V období dospívání přicházejí ke slovu i partnerské vztahy. Zpřátku jde o zamilovanost a dotýcnému může stačit společné sdílení času a prostoru s vytouženou osobou. Vznik uspokojivého partnerského vztahu může pomoci překonávat stud, nezkušenost, snižuje nejistotu a je zdrojem poznání sebe sama. Významným okamžikem bývá první pohlavní styk.

Potenciální rizika

- sociální tlak okolí (resp. vrstevníků) ke vztahu, příp. zahájení sexuálního života, neadekvátní, neuspokojivé vztahy
- promiskuitní chování
- dlouhodobá absence partnera (riziko tkví v možnosti sníženého sebevědomí a sebehodnotě)
- rizikovní partneři
- předčasné zahájení sexuálního života
- malá osvěta o sexualitě
- pohlavní choroby
- nechtěné těhotenství

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka/speciálního pedagoga v NZDM:

Preventivní prvek

Hovořit s uživateli nejen o jejich sexualitě, antikoncepci, rizicích, ... ale také o tom, jak se cítí a co prožívají. Vhodný je i nácvik odmítání (nebo alespoň vědomí, že každý má právo říct „NE“), asertivita.

Intervenční prvek

Usměrňovat vzájemné/jednostranné nevhodné a sexistické projevy uživatelů.

Výchovný prvek

Vztah mezi pracovníky (muž – žena) je pro uživatele modelem, vzorem, který mohou převzít. Proto by měl být přátelský, spolupracující a respektující.

Poradenský prvek

Nezesměšňovat, neshazovat jejich obavy, otázky, představy. Odpovídat pravdivě, objektivně.

• Volnočasové aktivity

Co mohou dospívajícímu nabídnout instituce zabývající se volným časem? Kromě rozvoje schopností, dovedností a talentu je to např. zážitek úspěchu, který může kompenzovat selhávání ve škole nebo nedostatek ocerění doma.

Potenciální rizika

- nevhodný přístup autority, která neocení výsledky práce, nepodpří či nemotivuje k další práci
- dítě může ztratit beztak malou motivaci – když zjistí, že je „jen“ průměrné

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka/speciálního pedagoga v NZDM:

Preventivní prvek

Uživatelé se na základě „ochutnávky“ volnočasových aktivit v NZDM mohou pro něco nadchnout, o něco se začít zajímat. To napomáhá rozvoji osobnosti a efektivnímu využívání volného času.

Výchovný prvek

Dospívající mohou zažít ocerění a úspěch, které jsou jim třeba jinde odpírány nebo nejsou jinde možné. Motivující a povzbuzující jsou viditelné výsledky jejich práce (např. při výtvarných aktivitách).

Při sportovních aktivitách jsou vedlejšími efekty zážitek kooperace ve skupině, soutěžení a soudržnosti, fair play atd.

Skrze volnočasové aktivity lze snadněji navazovat a prohlubovat vztahy s uživateli.

• **Zaměstnání**

Někteří autoři pracují s variabilním koncem adolescence, a to konkrétně s ukončením profesní přípravy. Co čeká adolescenta (resp. mladého dospělého) s nástupem do práce? Roli hraje obvykle fakt, zda jde o absolventa učebního či studijního oboru, zda a do jaké míry je spokojen se svým vzděláním a současným zaměstnáním (zda jej vůbec má), jak zvládl přechod ze školy do práce (pro některé absolventy může být změna neuspokojivé atmosféry školy za práci vítaná), subjektivní pocit smysluplnosti vykonávané práce či finanční ohodnocení.

Potenciální rizika

- nízká identifikace s vykonávaným zaměstnáním
- neovládnutí přijetí pravidel, povinností či zodpovědnosti vyplývajících z pracovně-právního vztahu
- neúspěch v práci, nespokojenost
- špatná, nemotivující atmosféra na pracovišti
- neovládnutá či nadměrně podsouvaná a negativně prožívaná role „nováčka“
- nezaměstnanost, nadbytek volného času, jeho neefektivní až rizikové využívání
- neosvojení si role zaměstnance
- finanční problémy, závislost na rodičích
- riziko nekalého způsobu získávání finančních prostředků, vč. fixace tohoto vzorce chování

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka/speciálního pedagoga v NZDM:

Poradenský prvek

Zde je aktuální znalost životopisu, způsoby shánění zaměstnání, brigád, rizika apod. Pracovník by měl být schopen poskytnout základní pracovně-právní poradenství.

NZDM by mělo mít k dispozici seznam SŠ, SOU.

Závěr

Výčet rizikových situací a možností NZDM se ve výše uvedených oblastech často opakoval či alespoň překrýval. Lze tedy něco zobecnit?⁷⁷ Přinejmenším to, že NZDM a jeho

⁷⁷ A. Giddens (1999) ve své práci uvádí koncept kulturní reprodukce. Říká, že škola a další instituce napomáhají přenášení sociálních a ekonomických rozdílů (ale i hodnot, norem, chování, kultury atd.). Umocňují tedy rozdílnou kulturní orientaci a hodnotová měřítka, čímž následně usnadňují postup jedněch, ale omezují šance druhým (In: GIDDENS, Anthony. *Sociologie*, 1999. S. 401). Pracovníci NZDM mohou napomáhat v posilování pozitivních vlivů, které teorie kulturní reprodukce v sobě obsahuje a také nabourávat její negativní vlivy. Tím mohou napomáhat k lepšímu soužití uživatelů NZDM a majority.

pracovníci mohou pro uživatele představovat bezpečný prostor pro sdílení jejich každodennosti. Dospívající dokáží uznávat autoritu, která neodvozuje svou moc z titulu funkce, ale která je přijímá, chápe (nebo se o to alespoň snaží), vyslechne je, neshazuje je samotné ani jejich výpovědi a respektuje jejich názor. Na druhou stranu pracovník je v roli speciálního pedagoga, s čímž souvisí např. kontrolní funkce, důslednost v pravidlech, práce s výchovnou situací, udělování sankcí apod., což vnáší dynamiku do dyády pracovník-uživatel a nemusí to být uživateli vždy příjemné.

Na druhou stranu i pracovník je jen člověk, který má své názory a své chyby. Pokud se řídí jen odbornou literaturou, manuály, návody, směrnicemi apod., uživatelé to záhy odhalí. Je důležité zachovat si i autenticitu. Uživatelé ocení, když pracovník uzná, že jejich názor je lepší, přizná chybu, omluví se, jedná jako lidská bytost. Nalezení vhodného poměru autenticity a profesionálního jednání je součástí profesního zrání.

Riziková mládež, tj. potenciální uživatelé NZDM, se nejčastěji pohybuje v mezích širší normy chování. Problém tkví v tom, že zatímco osoby s tělesným, smyslovým či mentálním postižením evokují v lidech často soucit a altruismus, osoby pohybující se na poli etopedie (a často vlastně „postižení společností“) jsou společnostmi odmítáni, zavržováni a odsouváni na její okraj. NZDM se tak může stát pomyslným mostem mezi touto marginální skupinou dospívajících a majoritou. „Řestože tito „devianti“ budí u většiny kolemjdoucích hnus či strach, je zřejmé, že rovněž sociálně handicapovaní a duševně alterovaní jedinci potřebují sociální podporu, odbornou pedagogicko psychologickou pomoc, ale i obyčejnou lidskou účast.“⁷⁸

Shrnutí

V této kapitole byl načrtnut vývoj dospívajícího jedince a možných rizikových situací. Šlo zejména o snahu ilustrovat význam a potenciál NZDM.

⁷⁸ In: JEDLIČKA, Richard, et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích : Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*, 2004. S. 376.

4 Teoretická východiska a souvislosti KAB modelu

Klíčová slova

*KAB model * změna postojů a chování*

Kapitola představuje KAB model v souvislostech kognitivně-behaviorální terapie. Současně se věnuje možnostem využití tohoto modelu ve specifickém prostoru NZDM.

4.1 Kognitivně-behaviorální terapie

4.1.1 Behaviorální terapie

Behaviorální⁷⁹ přístupy vycházejí z teorie učení, které je chápáno jako aktivní a tvořivý proces rozšiřující geneticky dané dispozice a stávající možnosti jedince. Smyslem je přizpůsobování se novým situacím (Hartl, Hartlová 2000).

Behavioristé vycházejí z názoru, že poruchy chování (jejichž základem je většinou úzkost) jsou naučené reakce, které určitými technikami odstraníme/doučíme to, co chybí. Jde o změnu v chování, nikoliv v myšlení. Zanedbání a řešení symptomů a nikoliv příčin bylo také nejčastějším terčem kritiků behaviorálního přístupu. Za úspěch se považovalo odstranění obtěžujícího příznaku, nikoliv objevení jeho příčiny.

V terapii se uplatňují tři hlavní faktory – proces protipodmiňování (teorie recipročního útlu⁸⁰, J. Wolpe), manipulace s následky a kognitivně-behaviorální modifikace. Do prvně zmiňovaného patří například systematická desenzibilizace⁸¹ a nácvik asertivity. Modifikace chování (analýza chování) se prostřednictvím posilování (operantní/operační/instrumentální podmiňování⁸²) a trestání zaměřuje na změnu následků. Kognitivně-behaviorální modifikace využívají kognitivních technik ke změně chování – změny chování je dosaženo nazíráním na situaci (viz dále).

Behavioristé se orientují na časově efektivní a empiricky prokázané intervence (Prochaska, Norcross 1999). Studie sledující práci behaviorálních terapeutů provedená Norcrossem a Woganem (1983) ukázala, že pouze 7% klientů je v péči terapeutů déle než 1 rok.

Efektivitu behaviorální terapie u cílové skupiny důležité z hlediska této rigorózní práce – tedy dětí a mládeže (4 – 18let), zkoumal Weisz a kol. V r. 1987 statisticky zpracovala

⁷⁹ Termín behaviorismus použil poprvé J.B. Watson v r. 1913.

⁸⁰ Chování (tedy i neurotické) je naučené a tím, že utlumujeme strachové reakce současným vyvoláváním jiné reakce se strachem neslučitelné, rušíme vazbu mezi podnětem a nežádoucí reakcí (Kratochvíl, 1997)

⁸¹ Metoda J. Wolpeho – klient s terapeutem sestaví žebříček úzkostných situací (od subjektivně nejtěžších po nejlehčí), po nácviku relaxace klient pod vedením terapeuta prožívá v představách náročnou situaci; pokud už necítí úzkost, zkouší dané situace zvládat v reálném životě (Hartl, Hartlová, 2004)

⁸² Na rozdíl od Pavlovova klasického podmiňování (tj. podnět je spojen s reflexní, automatickou reakcí) je zde posílení vázáno na aktivitu (tj. reakce na stimul je závislá na vůli a je záměrná). Pracuje se zde s odměnou (pozitivní zpevňování) a trestem (negativní zpevňování).

tato skupina 108 studií publikovaných mezi roky 1958 a 1984. Výsledkem je zjištění, že „na tom bylo průměrné léčené dítě po ukončení terapie lépe než 79% dětí neléčených. Behaviorální postupy se ukázaly být účinnějšími než nebehaviorální léčebné metody, a to bez ohledu na věk klienta, terapeutovu zkušenost a typ problému.“⁸³ V r. 1995 provedla stejná skupina další analýzu studií publikovaných v letech 1983-1993; efektivita terapie se znovu potvrdila. Navíc „výsledky potvrdily specifickou účinnost léčebného vlivu – výsledky byly lepší u jednotlivých problémů, na něž se terapie zaměřila, než u problémů, které nebyly hlavním cílem terapie.“⁸⁴

4.1.2 Kognitivní terapie

Rozvoj nastává od šedesátých let. Jak vyplývá z názvu, primárně se zaměřuje na zkoumání kognitivních procesů, resp. na zjištění chyb v těchto procesech. Cílem je naučit klienta kriticky přemýšlet o svých myšlenkách.

Do této skupiny patří směry akcentující poznávací (kognitivní) procesy. Zastřešuje racionálně-emoční terapii (A. Ellis), kognitivní terapii (A. Beck) a kognitivně-behaviorální terapii (dále jen KBT) propojující ovlivňování myšlení a chování.

Ellisův koncept vychází z behaviorálního schématu S-O-R (stimul-osobnost-reakce), které rozpracovává do schématu A-B-C (Activating event – vnější podnět; Belief system – systém názorů, postojů a přesvědčení jedince ovlivňující Consequence – emočně nabitý důsledek). Později A-B-C doplňuje ještě o D-E-G (Diskuse, Efektivní nová filozofie a Goals – cíle). Úkolem terapie je pomoci klientovi odstranit jeho nerealistické názory využitím autority, didaktických a dalších přesvědčovacích technik dovolávajících se logického myšlení. Terapeut v roli experta klienta přijímá, ale současně také kritizuje jeho názory a chování. Ellisův cíl je osvojení si životního postoje s minimálními požadavky pro sebe a maximální tolerancí k ostatním. Klient se má radovat a prožívat to, co je „tady a teď“ – ovšem se zřetelem na dopady v budoucnosti (Kratochvíl, 1997). V r. 1990 Ellis přejmenoval svůj přístup na „racionálně-emoční behaviorální terapii“.

Terapeut využívající Beckův přístup učí klienta odlišovat objektivní skutečnosti a subjektivní hodnocení. Pracuje s tzv. kognitivními omyly – např. nepodložené závěry, zkreslený výběr faktů, nepřiměřené zevšeobecňování, přehánění, bagatelizace, vztahovačnost, pohled černými brýlemi (Beck aj. 1979, Burns 1980, Dostálová 1986, Praško, Šlepecký 1995. In: Kratochvíl 1997). Klient s terapeutovou pomocí tyto automatické myšlenky (kognitivní omyly) poznává, podrobuje je logické kritice a tvří si nové, věcné (a klady připouštějící)

⁸³ PROCHASKA, James, NORCROSS, John. *Psychoterapeutické systémy : průřez teoriemi*, 1999. S. 245 – 246.

⁸⁴ Tamtéž, s. 246.

myšlenky. Terapeut se ptá po smyslu, užitečnosti a důsledcích názorů. Důraz je kladen na prožívání radosti.

4.1.3 Kognitivně-behaviorální terapie (KBT)

K integraci výše uvedených směrů dochází v sedmdesátých letech 20. století⁸⁵. Behaviorismus nabídl metodu (analýza a sledování podřtů, měření aspektů chování a kvalitativní hodnocení změn), kognitivní terapie vnesly obsah umožňující lepší porozumění problému (Mezinárodní institut KBT, 2009).

Sem patří „skupina terapií, které zdůrazňují mediační kognitivní mechanismy v etiopatogenezi i léčbě psychologických poruch. Nepopírají roli prostředí a zkušeností, ale za hlavní determinantu chování považují způsob, jak člověk vnímá a interpretuje to, co se v něm a kolem něj děje. Proto se i v terapii snaží ovlivnit především kognitivní procesy klienta, a tak dosáhnout změny jeho přesvědčení, která se potom projeví změnou chování.“⁸⁶ Tedy má-li klient změnit své chování, musí změnit náhled (postoj) na svou situaci. Změnou chování řeší své problémy a překonává potíže.

Za hlavní rysy KBT Praško, Šlepecký (1995) a Možný (1996)⁸⁷ považují krátkost a časovou omezenost, otevřenou a aktivní spolupráci jako základ vztahu mezi terapeutem a klientem, východisko v teoriích učení, zaměření na přítomnost a na konkrétní ohraničené problémy, na to, co je pozorovatelné a vědomé, stanovení konkrétních funkčních cílů, směřování k soběstačnosti klienta a konečně důraz na vědeckost.

Velice důležitá je přesná diagnostika současných způsobů myšlení a chování. Nutný je také přesný popis cílového chování a volba metod. Důležité je, co klient reálně dělá (ideální je pozorování v přirozených situacích).

Cílem je odstranit příznak/naučit se mít ho pod kontrolou, vyřešit problém/naučit klienta řešit problém, změnit postoj klienta k problémům, změnit jeho osobnostní charakteristiky, jeho chování a prožívání (Mezinárodní institut KBT, 2009).

Na základě výzkumů je jasné, že KBT je empirická, účinná, její poznatky vycházejí z klinických studií. Samozřejmě akceptuje nové myšlenky a metody. O současné KBT platí, že není zaměřená na příznaky, není povrchní, manipulativní nebo autoritativní. Neignoruje zásadní význam terapeutického vztahu, nepopírá významný vliv nevědomých psychických procesů. Není mechanická a nedochází při ní k „přesunu příznaků“ (Mezinárodní institut KBT, 2009).

⁸⁵ V České republice se KBT rozvíjí od r. 1991.

⁸⁶ In: VYMĚTAL, Jan, et al. *Obecná psychoterapie*, 2007. S. 186.

⁸⁷ In: KRA TOCHVÍL, Stanislav. *Základy psychoterapie*, 1997. S. 77.

KBT je indikována při řešení úzkostných poruch, depresí, bipolární afektivní poruchy, schizofrenie, mentální retardace, poruch chování u dětí, sexuálních dysfunkcí, závislostí, poruch příjmu potravy, manželských a rodinných problémů, chronických somatických nemocí a při poruchách osobnosti (Mezinárodní institut KBT, 2009).

4.2 KAB model

KAB je zkratka tří anglických slov Knowledge (znalosti), Attitudes (postoje) a Behaviour (chování). K dosažení cíle – tedy změny chování (uživatele NZDM) – je nutné mít určité penzum znalostí a k nim zaujmout vhodný (resp. z hlediska speciální pedagogiky a sociální práce žádoucí) postoj. Pak přichází zmírněný cíl. Jinými slovy – skrze změnu ve znalostech a postojích měníme chování. Zde vidíme, jak KAB model využívá principů KBT.

Naplnění cíle (změny v chování) se děje postupně – teprve po získání určitého množství informací jsou zahájeny změny v oblasti postojů. Po určitém čase změny v postojích vyústí ve změny v chování. Změny v postojích se zdají být motivující silou.

KAB model předpokládá, že cílová osoba uvažuje racionálně, ale s ohledem na realitu panují obavy, že většina lidí ve většině situací se nechová tak, aby to mohlo být považováno za „racionální“ jednání (Baranowski et al., 2003).

KAB model je využíván mj. pro objasnění různých vlivů na chování člověka. Znalosti jsou sice nezbytným předpokladem pro racionální chování, ale nejsou samy o sobě dostačující. Klíčové z hlediska vhodného chování jsou postoje. Do celého procesu ovšem zasahují další faktory – např. zvyky, vlivy vrstevnické skupiny, životní podmínky, drogy, ... (Baranowski et al., 2003)

Vrstevníci jsou pravděpodobně jedním z nejdůležitějších zdrojů ovlivňujících postoje a chování mladých lidí. Postoje se upevňují od raného věku a pozdější změny nejsou snadné. Z tohoto důvodu jsou mladí lidé strategickou skupinou k ovlivňování (Baranowski et al., 2003).

4.2.1 Uplatnění KAB modelu

KAB model se nejčastěji využívá v oblasti primární (protidrogové) prevence. Např. Skalík (2003)⁸⁸ jej uvádí jako východisko pro vyhodnocování efektivity primární prevence.

Své uplatnění ale nachází i mimo oblast sociálních věd – např. v medicíně (Malouin et al., 2003 v American Journal of Epidemiology zmíní využití KAB modelu v souvislosti s dlouhodobou prevencí výskytu endemické lymské nemoci způsobené klíštětem v Baltimore County v Marylandu).

⁸⁸ In: KALINA et al. *Drogy a drogové závislosti 2 : mezioborový přístup*, 2003.

Švédský národní institut veřejného zdraví (Statens folkhälsoinstitut – The Swedish National Institute of Public Health) vypracoval dokument The Swedish National Action Plan for STI/HIV Prevention 2000 – 2005, ve kterém rovněž zmiňuje (resp. využívá) KAB model.⁸⁹

Časopis Obesity (dříve Obesity Research) vydávaný The Obesity Society v článku Are Current Health Behavioral Change Models Helpful in Guiding Prevention of Weight Gain Efforts?⁹⁰ zmiňuje KAB model a jeho využití při řešení obezity u dětí a dospělých.

Tito autoři využívají principu KAB modelu jako doplěk dalších postupů.

4.2.2 Využití KAB modelu v NZDM

Programy specifické prevence v NZDM

Herzog (2007) definuje „bílá místa“ v cílových skupinách primární prevence sociálně nežádoucích jevů. Poukazuje na absenci programů, které „budou působit na skupiny se zvýšenými riziky; budou schopny tyto skupiny aktivně oslovit, a to tak, že skupina je ochotna naslouchat; budou dostatečně interaktivní; budou se týkat těch témat a problémů, které se skupiny skutečně dotýkají, a budou jim poskytovat i instrumentální pomoc pro jejich řešení; budou je provádět vhodní intermediáři (jasní nositelé postojů a sociálních vzorců chování), kteří jsou ale zároveň schopni navázat vztah se skupinou; budou reagovat na specifické podmínky místa, využívat místní zdroje a spolupracovat s nimi (komunitní prvek).⁹¹ Zde Herzog upozorňuje na potenciál NZDM a jejich programy specifické prevence.

Programy specifické prevence (s využitím KAB modelu) doporučuje uplatňovat ve výchovných situacích – tj. použít připravené kurikulum (např. z oblasti drog, sexuality apod.) ve chvíli, kdy se naskytne např. během skupinového rozhovoru vhodná příležitost k jeho zařazení.

Herzog (2007) vychází z praxe v NZDM a poukazuje na nutnost respektovat specifika jejich uživatelů při realizaci preventivních programů s využitím KAB modelu – např. limity v dlouhodobém zapamatování většího množství informací. Doporučuje zaměřit se na praktické informace.⁹² Dále zdůrazňuje vliv bezpečného prostoru a vztahu mezi pracovníkem a uživatelem na otevřené vyjadřování postojů – vč. možnosti intervence a následné nenásilné korekce. Pracovník má možnost pro uživatele snesitelnou formou korigovat jeho chování (prostřednictvím zrcadlení, poskytování zpětné vazby, navozováním situací ústících do „aha-

⁸⁹ National Institute of Public Health, 2003.

⁹⁰ BARANOWSKI, Tom, et al. 2003.

⁹¹ In: KLÍMA, Petr, et al. *Kontaktní práce : Antologie textů české asociace streetwork*, 2007. S. 258.

⁹² Tato strategie souvisí s pragmatickou filozofií Harm reduction – snižování rizik.

zážitku“, korektivní emoční zkušenosti apod.).

Cíli programu specifické prevence jsou „snížení počtu jednotlivců v cílové skupině, kteří se chovají rizikově; snížení možných následků rizikového chování pro jednotlivce v cílové skupině a změna skupinové normy rizikového chování.“⁹³

Nástrojem je analýza znalostí (Knowledge), postoje (Attitudes) a chování (Behaviour) cílové skupiny, následuje stanovení cílů, vytvoření podmínek pro realizaci, realizace a nezbytná evaluace. Herzog upozorňuje na dlouhodobé působení programu jakožto podmínku efektivity. Zároveň si je ale vědom limitů vyplývajících z principů nízkoprahovosti – uživatel může kontakt s NZDM kdykoliv přerušit.

Hořava, Herzog a Kotová (2007) uvádějí jako základní body realizace programu specifické prevence v NZDM hledání vhodného tématu, analýzu stavu (mapování znalostí, postoje a chování cílové skupiny – tj. aplikace KAB modelu), stanovení cílů programu, vytvoření informačních materiálů (podklady pro realizaci a informační materiály přijatelné a srozumitelné pro uživatele), plánované předávání tématu cílové skupině, zasazování tématu do každodenního života NZDM, revize úspěšnosti a přínosu pro uživatele a revize předešlých kroků pracovníky a celkové zhodnocení.

Speciálně pedagogický přístup k řešení zakázek uživatelů NZDM

V využití KAB modelu v procesu spec. pedagogické práce se podrobně věnuje Část II.

4.3 Souvislost KBT, KAB modelu a NZDM

Společnost je zodpovědná za předávání znalostí, což činí např. prostřednictvím vzdělávání; masmédiá v tomto ohledu nestačí – ovlivňování (změna) postojů totiž vyžaduje interakci (National Institute of Public Health, 2003). Tu může pro dospívající přijatelnou formou nabídnout NZDM. Sice neexistuje mnoho empirických dat, jak jsou dospívající ovlivňování vztahy s nepříbuznými dospělými (Macek, 2006), ale „vnášejí do vztahu podněty a zdroje důležité pro intelektuální, sociální a emoční vývoj, které by jinak byly dospívajícím nedostupné (Pianta, 1997).“⁹⁴ Důležitý je emoční aspekt – vazba, opora (Hartup, 1989)⁹⁵.

Různí autoři (Prochaska, Norcross, 1999; National Institute of Public Health, 2003) upozorňují, že na míru ovlivnění „příjemce intervence“ (dítě v rodině, uživatel v NZDM, žák ve škole, pacient v lékařské péči) má veliký vliv osobnost „poskytovatele intervence“, resp. čím více si příjemce váží a respektuje tuto osobu, tím účinnější je intervence. Poskytovatel (rodič, pracovník, učitel, lékař, terapeut, ...) ovlivňuje postoje a chování (posilováním,

⁹³ In: KLÍMA, Petr, et al. *Kontaktní práce : Antologie textů české asociace streetwork*, 2007.S. 261.

⁹⁴ In: MACEK, Petr. *Adolescence : Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících* , 1999. S. 81.

⁹⁵ IN: tamtéž, s. 81.

zpětnou vazbou apod.), ale je také vzorem pro nápodobu. Potenciál i limity tohoto faktu musí mít na paměti každý profesionál.

Pracovníci NZDM využívají při práci prvky kognitivně-behaviorální terapie (posilování – formou práce s pravidly a sankcemi, nácvik asertivních technik, využívání KAB modelu – např. při realizaci programů specifické prevence. Více o jeho využití pro speciálně pedagogickou činnost v NZDM pojednává Část II).

Kratochvíl (1995) vyjmenovává účinné faktory ve skupinové psychoterapii. Některé z nich se v omezené podobě mohou uplatnit i v prostoru NZDM (např. členství ve skupině uživatelů docházejících do klubu, emoční podpora ze strany pracovníků, event. i ostatních uživatelů, reciprocita „pomáhání“ – ve smyslu pomoci uživatelů navzájem, zpětná vazba od pracovníků i od ostatních uživatelů, náhled na své problémy jinými očima, korektivní emoční zkušenost, experimenty se změnou chování, získání nových informací a sociálních dovedností.

Shrnutí

Kapitola zasadila KAB model do kontextu kognitivně-behaviorální terapie a uvedla příklady jeho využití při programech specifické primární prevence v NZDM. Konkrétnímu využití při speciálně-pedagogické práci v NZDM se věnuje druhá část práce.

5 Sociální služby pro děti a mládež v zahraničí; zahraniční zkušenost

Cílem kapitoly je podat přehled o evropských trendech v oblasti sociálních služeb, které sleduje i legislativa a praxe České republiky. Tyto trendy následně dokumentuje na situaci ve Velké Británii a ve Spolkové republice Německo. Text přináší informace ze zahraničních zdrojů (prezentuje oficiální dokumenty – např. Transforming Youth Work, Quality Standards for Young People's Information, Advice and Guidance aj.; představuje konkrétní instituce zabývající se aplikací/kontrolou funkčnosti uvedených dokumentů v praxi – např. OFSTED – Office for Standards in Education; uvádí konkrétní vládní koncepci služeb Connexions Service; vládní iniciativu Every Child Matters řadu příkladů dobré praxe).

U obou sledovaných zemí autorka uvádí vlastní zkušenost s nízkoprahovou sociální službou poskytovanou dětem a mládeži (konkrétně No Limits, Southampton; Holzkirche, Berlin; Jugendclub Burgwedel, Hamburg).

5.1 Evropské trendy v sociálních službách

Evropské země uznávají nutnost určité míry pomoci lidem v tíživé sociální situaci (v závislosti na pojetí sociální politiky – paternalistické, reziduální, institucionální⁹⁶), ale zároveň hledají ekonomicky i kvalitativně efektivnější cesty.⁹⁷

Sociální služby jsou jedním ze způsobů ochrany znevýhodněných občanů. Nemusí být poskytovány pouze státem; ten se tím se ale nezbavuje povinnosti kontrolovat kvalitu jejich poskytování.

Podobnosti vykazují i trendy v oblasti sociálních služeb: odklon od šedé sociální politiky, decentralizace – tj. delegace rozhodování o sociálních službách na nižší samosprávné celky, změny ve financování ve smyslu nutnosti zajištění více zdrojů, důraz na zodpovědnost za vlastní život a jeho kvalitu, postavení příjemce sociální služby do role partnera, preference individuálního přístupu v poskytování služeb, standardizaci a ověřování kvality služeb (Matoušek, 2007). Tyto trendy sleduje i český Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁹⁶ Jde o tzv. sociální stát (welfare state), který zajišťuje svým občanům kromě pravidel pro fungování ekonomiky a právního systému apod. i určité sociální jistoty.

⁹⁷ Model sociálního státu je kritizován od 80. let - především pro finanční a byrokratickou náročnost, nespravedlnost (zvýhodňování určitých vrstev) a nízkou efektivitu. Do budoucna je nutná změna rozsahu sociální ochrany, nikoliv koncepce jako takové (Tomeš, 1996).

5.2 Velká Británie

V liberálním/anglosaském modelu⁹⁸ sociálního státu je role státu minimalizovaná a důraz je kladen na individuální odpovědnost jedince.

Díky univerzální koncepci (tj. služeb přístupných všem) W. Beveridge (1942) Velká Británie vytvořila centralizovaný systém sociálního zabezpečení dotovaný státem. V 80. letech došlo k reformě sociálních služeb, změně jejich financování a privatizaci – a tím i k vytvoření konkurenčního prostředí⁹⁹. Poskytovateli jsou místní samosprávy stejně jako nestátní organizace.

Státu zůstala kontrolní a dotační funkce. Měl by ale být také garantem kvality a dostupnosti služeb a hospodárnosti s veřejnými prostředky (Matoušek, 2007).

5.2.1 Přístup k práci s mládeží ve Velké Británii a její transformace

Britská vláda se zavázala vytvořit příležitosti pro začlenění všech mladých lidí do společnosti. V roce 2001 vydal Department for Education and Employment (DfEE)¹⁰⁰ dokument *Transforming Youth Work* s podtitulem *Developing youth work for young people*¹⁰¹, ve kterém popsal koncepci s názvem *Connexions Service*. Jde o vládní vizi koncepce služeb poskytující pomoc a podporu mladým lidem v procesu vývoje a při rozhodování o jejich budoucnosti. Koncepce samozřejmě respektuje individuální potřeby a aspirace každého mladého člověka, ale zahrnuje v sobě i skupinovou práci.

Klíčové je uznání specifických potřeb mladých lidí a potřeby kvalitního poradenství, podpory a příležitostí osobnostního rozvoje umožňující přechod do dospělosti a zařazení se do pracovního života; klíčovým bodem je vzdělání. Dokument uznává tehdejší (r. 2001) roztržitost a nepřehlednost služeb. Absence jednotné vize způsobila fatální rozdíly v kvalitě poskytovaných služeb zejména pro děti a mládež ze znevýhodněného prostředí a postižené specifickými problémy.

⁹⁸ G. Esping-Andersen (1990) formuloval tři ideální typy sociálního státu mj. v závislosti na vztazích mezi státem, trhem a rodinou. Jde o typ liberální/anglosaský (např. Velká Británie, USA), konzervativní/korporativistický (např. Německo) a sociálně-demokratický/skandinávský (např. Švédsko, Dánsko). K této typologii bývá přidáván i tzv. vzájemnostní model (např. Francie). In: Wikipedia. *Sociální stát*, [online]. [cit. 2009-03-28].

⁹⁹ Konkurence ovšem nepřináší jen pozitiva - problémem je snížení počtu sociálních služeb nelukrativních pro jejich poskytovatele. Příjemci sociálních služeb (tedy „zákazníci“) dostávají příspěvky a sami volí službu, kterou si „koupí“ a tím podpoří. Podobný systém zavedl v ČR Zákon č. 108/2006Sb. o sociálních službách.

¹⁰⁰ Britské ministerstvo pro výchovu, vzdělání a zaměstnanost. Pod tímto názvem existovalo od voleb v r. 1995 do voleb v r. 2001, poté bylo rozděleno a přejmenováno na Department for Education and Skills (DfES). In: Wikipedia. *Department for Education and Skills* [online]. [2009] [cit. 2009-03-14].

¹⁰¹ Následující text je shrnutím dokumentu Department for Education and Employment. *Transforming Youth Work : Developing youth work for young people* [online]. 2001 [cit. 2009-04-17].

Cílem celé koncepce je efektivní participace mladých lidí ve společnosti, vzdělávání a ekonomice. Aby toho bylo možné dosáhnout, byla vytvořena koncepce Connexions Service založená na rovnosti příležitostí. Skrze individuální přístup odbourává bariéry, které mladí lidé mohou mít, poskytne jim poradenství, podporu a umožní jim osobnostní rozvoj v nejširším smyslu slova.

Koncepce vytyčuje znaky dobré práce s mládeží:

- nabídnout mladým lidem ve věku 13 – 19let kvalitní podporu umožňující rozvoj
- umožnit jim vyjádřit jejich názor tak, aby byli slyšeni, a pomoci jim ovlivňovat rozhodnutí na různých úrovních
- poskytovat nabídku a rozmanité příležitosti pro osobnostní a sociální vývoj (např. možnost být dobrovolníkem, peer aktivistou, mentorem apod.)
- prosazovat intervenci a prevenci tak, aby se vyřešily individuální, institucionální a koncepční příčiny sociální izolace a vyloučení.

Řada mladých lidí podle autoř koncepce sice dobře prospívá, má mnoho aktivit a zájmů, to ale nestačí – všichni mladí lidé bez rozdílu musí mít výše uvedené možnosti rozvoje. To je výzva koncepce Connexions Service, ať už se jí chopí dobrovolníci nebo etablované organizace.

Za klíčové projekty jsou považovány:

- Program **Sure Start** (prenatální, raná a předškolní péče) – cílem je zlepšení zdravotního stavu a péče zajišťující dobrý start pro vzdělávání (Sure Start je součástí obecnějšího programu vlády pro boj s chudobou a sociální exkluzí)
- **Children and Young People's Unit** – vytvoření zastřešující organizace uskutečňující vládní strategii pro děti a mládež od narození do 19ti let. Zahrnuje v sobě Children's Fund zaměřený na děti ve věku 5 – 13let ohrožené sociálním vyloučením a znevýhodněním.
- Představení projektu **Citizenship curriculum** pro střední školy a ekvivalent českých víceletých gymnázií. Projekt má studentům předat znalosti, dovednosti a porozumění, aby mohli zaujmout adekvátní roli ve společnosti.¹⁰² Pomůže jim to mít informace, přemýšlet a stát se zodpovědným občanem se všemi právy a povinnostmi. Projekt má zlepšit duchovní, morální, sociální a kulturní vývoj, umožnit studentům být

¹⁰² Zde vidíme práci se znalostmi (Knowledge), postoji (Attitudes), které mají vyústit ve změnu/modifikaci chování. Jde tedy o práci s KAB modelem.

sebevědomější. Podporuje studenty v jejich plnohodnotném zapojení v životě školy, komunity a společnosti.

- Představení **Learning and Skills Council** – zmodernizuje a zreformuje poskytování služeb mladým lidem starším 16ti let.
- Projekt **Modern Apprenticeships** – přepracování učňovských osnov. Cílem je pozvednout úroveň vzdělání učňů a připravovat do praxe kvalifikované absolventy.
- Program **Education Maintenance Allowance** – cílovou skupinou jsou 16tiletí lidé z rodin s nízkými příjmy; ti mohou zažádat o finanční podporu, která je má motivovat ke vstupu do dalšího vzdělávání. Program se v praxi osvědčuje.
- Představení **Connexions Card** – od r. 2001 je karta distribuována cca 2mil. mladých lidí ve věku 16 – 19let. Poskytuje svému držiteli slevy na výdaje související se studiem, přičemž studium je zde chápáno jako činnost zahrnující neformální vzdělávání a přitom má identifikovatelné a měřitelné cíle, zahrnuje vzdělávací plán se vstupními i výstupními charakteristikami.
- Publikování **Neighbourhood Renewal Strategy**, která představuje nový přístup k obnově a zlepšování životních podmínek, výchovy a vzdělávání v chudých čtvrtích.
- Rozvoj role místní samosprávy vázané novou legislativou pro komunitní vedení a prosazování kvality života pro místní komunitu.

5.2.2 New OFSTED

New OFSTED (Office for Standards in Education, Children's Services and Skills) vznikl na základě Education and Inspections Act 1.4. 2007 sloučením dřívějších čtyř inspekčních úřadů. Kontroluje a reguluje péči o děti a mladé lidi a vzdělávání na všech stupních (původní inspektorát provedl ročně 9 inspekcí sociálních služeb pro mládež z celkových 150 poskytovaných místními samosprávami; výsledky publikuje na svých internetových stránkách). Chce přispívat k dlouhodobému úspěchu standardů (viz dále) a k lepším ambicím a životním šancím uživatelů služeb. Toho chce dosáhnout komunikací s uživateli i poskytovateli služeb a předáváním zjištění všem kompetentním subjektům – od poskytovatelů služeb po politiky, a to nikoliv ministrům, ale přímo parlamentu.

Vzdělanostní, ekonomická a sociální prosperita uživatelů služeb bude považována za národní úspěch.

Zajímavé příklady dobré praxe zjištěné při inspekcích OFSTEDu (i před r. 2007; výňatky ze zpráv)¹⁰³:

- **Kingston upon Hull** – v důsledku zapojení v 2 Wheels Centre čtyři mladíci dosáhli úplné školní docházky - převzali zodpovědnost za přípravu a realizaci určitého projektu a tato zkušenost je ovlivnila a připravila pro kariérní rozhodnutí.
- **Staffordshire** – v klubu pro mládež se šest mladíků rozhodlo vyrábět ptačí budky v rámci školního projektu. Obstarali si plány na výrobu a připravili projekt pro úspěšné podnikání.
- **Leeds** – středoškoláci diskutovali o tématech souvisejících se zdravím ve věkově heterogenních skupinách. Mladší děti získaly přístup k informacím o drogách, zatímco starší dívky mluvily se zaměstnanci klubu o vztazích. Všichni se začali scházet každý týden a měli tak možnost mluvit o daných tématech s poradenskými pracovníky.
- **Leeds** – Mladí dobrovolníci zareagovali na práci s vrstevníky s vážnými poruchami učení. Pomohli zorganizovat výjezd a přenocování skupiny. Navíc byli zodpovědní za celou akci. Zapojením získali nejen nový (a zralý) pohled na integraci a práva jedince, ale i na vztahy, závislost. Zažili pokoru a vnímali potřeby společnosti.
- **Winstanley** – skupina dívek byla zapojena do každodenního provozu klubu. Dívky měly vést projekt napomáhající vybavit je praktickými dovednostmi (např práce s penězi – drobnými obnosy, napsat různé formální dopisy, učit se komunikovat s médiem).
- **Hind Leys** – skupina mladých žen s ukorčeným kurzem znakové řeči vybudovala nový klub sloužící jim i mladým neslyšícím lidem.

5.2.3 Standardy kvality poskytování poradenství mladým lidem

Department for Children, Schools and Families (DCSF)¹⁰⁴ vydal 31.10. 2007 Quality Standards for Young People's Information, Advice and Guidance (IAF)¹⁰⁵ – Standardy kvality poskytování poradenství mladým lidem. Od dubna 2008 totiž částečně převzaly zodpovědnost za poradenské služby místní samosprávy od Connexions Services. Pomocí Standardů by se mělo dosáhnout podpory rozvoje trvale vysoké kvality služeb a nezávislého poradenství po celé zemi. Standardy jsou kromě místních samospráv a Connexions Services

¹⁰³ Department for Education and Employment. *Transforming Youth Work : Developing youth work for young people* [online]. 2001 [cit. 2009-04-17].

¹⁰⁴ Vznikl v r. 2007 rozdělením Department for Education and Skills (DfES) na Department for Children, Schools and Families (DCSF) a na Department for Innovation, Universities and Skills. In: Wikipedia. *Department for Children, Schools and Families* [online]. [2009] [cit. 2009-03-17].

¹⁰⁵ Následující text je shrnutím dokumentu Department for Children, Schools and Families. *Quality Standards for Young People's Information, Advice and Guidance* [online]. 2007 [cit. 2009-05-01].

určeny také poskytovatelům vzdělávání a všem organizacím pracující na zakázku místních samospráv a uživatelům služeb.

Poradenství je zde chápáno jako zastřešující termín pro aktivity a intervence, které mají pomoci mladým lidem být samostatní a sebejistí, schopnější rozhodovat o svém vývoji, vč. vzdělávání. Zahrnuje to poskytování přesných a aktuálních informací v oblasti životního stylu, vzdělávání, kariérních příležitostí, možností postupu, voleb, vyhledávání informací aj.

Poradenství v tomto smyslu přímo přispívá k výsledkům vládního přístupu nazvaného Every Child Matters, jehož cílem je každému dítěti od narození až do věku 19ti let bez ohledu na jeho zázemí a další okolnosti pomáhat v 5 oblastech – být zdravý, zůstat v bezpečí, mít radost ze života a rozvíjet se, pozitivně přispívat společnosti a dosáhnout ekonomické prosperity.

Znění standardů kvality

- 1) Mladí lidé jsou informováni o tom, jak jim poradenské služby mohou pomoci a jak se dostat ke službám, které potřebují.
- 2) Mladí lidé obdrží informace potřebné k osobní a finanční prosperitě.
- 3) Mladí lidé mají informace potřebné k informovanému a realistickému rozhodování o svém vzdělávání a profesních možnostech.
- 4) Mladí lidé mají k dispozici poradenství potřebné k informovanému a realistickému rozhodování o vzdělávání a kariéře.
- 5) Informace a poradenské služby podporují rovnost příležitostí, oslavují různost a zpochybňují stereotypy.
- 6) Mladí lidé (s ohledem na složení jejich komunity) jsou zapojeni do vytváření, předávání a ohodnocování poradenských služeb.
- 7) Rodiče a vychovatelé vědí, jak poradenské služby mohou pomoci jejich dětem a znají přístup k těmto službám.
- 8) Poskytovatelé poradenství rozumějí svým rolím a zodpovědnosti.
- 9) Programy kariérního a osobního rozvoje mladých jsou plánovány společně s jejich uživateli a následně poskytovány.
- 10) Poradci jsou náležitě kvalifikováni, pracují podle standardů a kontinuálně se vzdělávají.
- 11) Poradenské služby jsou pravidelně a systematicky sledovány, kontrolovány a ohodnocovány. Jsou vytvářena doporučení pro zlepšení služeb.

12) Poradenský proces díky své nezávislosti a efektivitě zároveň uspokojuje potřeby rodičů/vychovatelů.

Zodpovědnost za předání standardů mají místní samosprávy, poskytovatelé vzdělávání a externí poskytovatelé poradenských služeb pracující společně pod vedením místní samosprávy.

5.2.4 Inspekce služeb (OFSTED) – Effective youth services – good practice

V lednu 2004 začal Office for Standards in Education (současný OFSTED) čtyřletý program inspekce všech služeb pro mladé lidi¹⁰⁶ poskytovanými místními samosprávami. Následující výsledky hodnotí výsledky po prvním roce programu¹⁰⁷.

Systém inspekce stanovuje tři klíčové aspekty – standardy úspěchu mladých lidí a kvality práce s mládeží, kvalita osnov a zdrojů a konečně strategické a operační vedení a managementu.

Služby byly hodnoceny škálou velmi dobrá služba – dobrá – dostávající – nedostávající. Ze 31 inspekce provedených v r. 2004 bylo 6 služeb shledáno jako dobrých nebo velmi dobrých, 17 dostávajících a 8 nedostávajících. Systémově byla přesunuta zodpovědnost za nastavení strategického řízení a poskytování služeb, řízení lidských a materiálních zdrojů na místní samosprávy. Jasně se ukázalo, že pokud byla podpora příkladná, morálka zaměstnanců a mladých lidí byla většinou dobrá a opačně.

Mladí lidé dosahují dobrých výsledků, pokud jsou poradenští pracovníci přiměřeně kvalifikovaní a zkušení, práce je společně plánovaná a hodnocená a pokud jsou volnočasové a vzdělávací cíle vyvážené.

Všechny služby měly zpracovanou koncepci. Efektivní byla, pokud se na ní mohli podílet zaměstnanci i uživatelé. Obvykle existovala souvislost mezi úrovní lidských a materiálních zdrojů a kvalitou práce. Nejlépe vedené služby definovaly a integrovaly své cíle jasně v rámci celkových místních a národních priorit. Většina služeb měla zajištění kvality implementované, ale management často neporozuměl funkci těchto opatření nebo je dlouhodobě nevyužíval.

5.2.5 Inspekce služeb (OFSTED) – Engaging young people – Local authority youth work

Jde o výsledky inspekce provedených u 100 místních samospráv, které poskytují služby mladým lidem¹⁰⁸, provedených v období září 2005 – září 2008¹⁰⁹. Podíl služeb

¹⁰⁶ Jde o „secondary age group“ udávanou s přibližným rozmezím 11 – 18let (v závislosti na přechodu a době dokončení sekundárního vzdělávání. In: Wikipedia. *Secondary school* [online]. [2009] [cit. 2009-03-19].

¹⁰⁷ Následující text je shrnutím dokumentu The Office for Standards in Education, Children's Services and Skills. *Effective youth services : good practice* [online]. 2005 [cit. 2009-04-27].

mladým lidem poskytovaných místními samosprávami během této doby vzrostl. V roce 2008 nebyla žádná z kontrolovaných služeb shledána nedostačující. Oproti rokům 2005 – 2006 se v letech 2007 – 2008 zvýšil podíl služeb hodnocených jako „dobré“. Ve stejném roce byla jako „dostačující“ označena třetina služeb. Nejlepší pracovníci s mládeží byli schopni dobře zareagovat na potřeby a zájmy mladých lidí stejně jako přispívat k rozvoji své organizace. Místní samosprávy nyní kladou větší důraz na poskytování služeb mladým lidem. Nejlepší poskytovatelé jsou dobře informováni a v centru jejich zájmu stojí široké spektrum služeb pro mladé lidi. Velice slibná se jeví počáteční fáze práce, která má za úkol integrovat pracovníky z různých oblastí práce s mládeží, jakými jsou např. Connexions Services nebo oblast prevence delikvence mládeže. Nejeefektivnější modely těží z přínosu práce s mládeží, která hraje důležitou roli v neformální výchově. Manažeři nevěnovali dostatečnou pozornost rozmístění lidských zdrojů v těch službách, které vykazovaly nižší kvalitu.

Zpráva vyzdvihuje možnosti práce s mladými lidmi: pracovníci mohou mladým lidem pomoci vyjasnit hranice mezi rozumným a rizikovým chováním. Za nejeefektivnější byly při inspekcích považovány programy, které podporují mladé lidi využít již existující znalosti a zkušenosti k analyzování stupně rizika v situacích, do kterých se dostávají.¹¹⁰ Například skrze diskusi, informace získané z internetu a z centra pro mladé lidi získávají větší odvahu se ptát a sdílet své pohledy na řadu citlivých otázek (sex, vztahy, alkohol, kriminalita, antisociální chování apod.). Diskuse a skupinová práce jsou zaměřeny na témata, která jsou důležitá, přitom mladé lidi zajímají a ještě jsou vysoce aktuální. Mladí lidé se učí diskutovat, naslouchat názorům druhých a vyhledávat rady a podporu bez rozpaků a beze strachu z výsměchu.

Zpráva uvádí řadu příkladů dobré praxe nebo zajímavých projektů. Jeden za všechny:

- **Luton – Teen Learning Centre** – poskytuje služby lidem zejména ve věku 13 – 19let v klubech pro mládež. Umožňuje jim využívat možnosti k plnému rozvoji jejich potenciálu a poskytuje příležitosti ke zlepšení jejich znalostí, dovedností a postojů, aby mohli plně participovat na životě společnosti.¹¹¹ Přestože je klub umístěn v místní škole, je atraktivní svým neformálním prostředím a poskytuje poradenství v otázkách zdraví. Pracují zde mladí lidé a spolupracují s praktickými lékaři, školními sestrami a

¹⁰⁸ Týká se věkové skupiny 14 – 19let.

¹⁰⁹ Následující text je shrnutím dokumentu The Office for Standards in Education, Children's Services and Skills. *Engaging young people : Local authority youth work 2005-08* [online]. 2009 [cit. 2009-04-20].

¹¹⁰ Opět zde sledujeme práci na principu KAB modelu – práce se znalostmi (Knowledge), postoji (Attitudes), které mají za cíl změnu chování.

¹¹¹ Luton Borough Council. *The role of a youth worker* [online]. 2009 [cit. 2009-04-28]. I zde je patrné využití principu KAB modelu.

s pracovníky z oblasti sexuálního zdraví a drogové problematiky. Mladí lidé sem mohou během polední pauzy přijít a neformálně si popovídat s personálem, zapojit se do aktivit a získat profesionální radu. Pracovníci návštěvníky aktivizují skrze diskuse, dotazníky apod., aby získali přehled o jejich potřebách. S dětmi se pak často setkávají individuálně. Výsledkem takové podpory je osvojení si vysoké úrovně znalostí o faktorech přispívajících ke zdravému životnímu stylu.

5.2.6 Vlastní zahraniční zkušenost: No Limits, Southampton

Organizace poskytuje zdarma informace, podporu a poradenství v náročných životních situacích mladým lidem ve věku 13 – 25 let prostřednictvím třech drop-in center.¹¹² Poskytované služby reflektují potřeby mladých lidí a umožňují jim řešit nejrůznější problémy a dělat informovaná rozhodnutí. Kromě toho posilují zdravý životní styl mladých lidí. No Limits deklaruje rovný přístup všech mladých lidí ke svým službám, svůj respekt k nim a odmítá jakékoliv diskriminační útoky. Zakládá si na důvěře a mlčenlivosti – informace poskytuje dalším subjektům pouze se souhlasem klienta.

Nabízí pomoc s dávkami, bydlením, hledáním práce, informace o sexuálním zdraví, drogové poradenství, dále zdarma přístup k PC, internetu, telefonování a kopírování. Na jejich adresu si mladí bez domova mohou nechat posílat poštu. Poskytuje informační letáky, kondomy, těhotenské testy, možnost vyprat si a vysprchovat (pro mladé lidi bez domova), ovoce zdarma. Také podporuje zapojení mladých lidí formou dobrovolnictví. V indikovaných případech nabízejí dočasné azylové bydlení pro mladé ve věku 13 – 18let (Teen Safe House) a ve věku 16 – 25let (Safe House).

Na rozdíl od našich NZDM autorka textu u vstupu narazila na recepci, kde měla říci, s jakým problémem přichází, pak byla přidělena dobrovolnici. Pro představu o praktickém fungování služby se autorka textu zeptala dobrovolnice na modelovou situaci – „Je mi 16let a ve škole mě šikanují. Co se stane, když sem přijdu?“ Dobrovolnice si promluví s klientem o problému a o jeho pocitech. Pak s jeho souhlasem zavolá do školy, informuje je o problému šikany, nabídne učelat ve škole seminář na toto téma a případně odkáže na další instituce.

No Limits není prostor pro trávení volného času, kde se navíc poskytují soc. služby. No Limits nabízí podobné sociální služby podobné cílové skupině jako naše NZDM, ale jeho uživatelé tam chodí s konkrétní zakázkou a netráví tam svůj volný čas. Pracovník na recepci se tedy zeptá na okruh/téma, které klient potřebuje řešit a následně mu přidělí příslušného pracovníka/dobrovolníka. Prostor No Limits vypadal opravdu jako konzultační místnost –

¹¹² Nejde o zařízení pro drogově závislé.

několik menších stolů a množství informačních letáků. Klient tedy službu vyhledá až v momentě, kdy má nějaký problém.

Organizace pracuje s mladými lidmi v rámci vládní iniciativy Every Child Matters ve výše uvedených 5 oblastech – být zdravý, zůstat v bezpečí, mít radost ze života a rozvíjet se, pozitivně přispívat společnosti a dosáhnout ekonomické prosperity.

No Limits je zapojeno v Connexions Services. Prošlo inspekci OFSTEDu.

5.3 Spolková republika Německo

V konzervativním/korporativním modelu se klade důraz na roli rodiny, role státu je větší než v případě anglosaského modelu.

V Německu od dob kancléře O. von Bismarcka je sociální pojištění zásadní složkou sociální ochrany. Využívá se ho i pro krytí nákladů na sociální služby. K obvyklým třem pilířům sociálního zabezpečení¹¹³ přidává Německo v roce 1995 čtvrtý pilíř – povinné pojištění na péči. Pověřené subjekty pak přerozdělují prostředky na dávky a na úhrady za poskytnutí sociálních služeb. Podmínky a minimální rozsah péče jsou definovány prováděcí vyhláškou zákona.

Sociální služby poskytují spolkové země, města, kraje, obce, spolky (sdružují nestátní poskytovatele), církve. Pracují na principu subsidiarity – službu poskytuje ten, kdo je uživateli služby nejbližší (rodina, nezisková organizace, obec). Smlouvy o poskytování sociálních služeb uzavírá obvykle obec, která nadále vykonává kontrolní funkci.

5.3.1 Vlastní zahraniční zkušenost: Jugendclub Burgwedel, Hamburg

Zřizovatelem Jugendclub Burgwedel je Verband Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e.V. Klub je situován na severozápadním okraji Hamburku ve čtvrti Schnelsen s výrazným podílem dětí a mládeže na populaci. Vzhledem ke geografickému, urbanizačnímu, imigračnímu, politickému a historickému vlivu jde o čtvrť s velmi různorodým obyvatelstvem (národnostně, sociálně apod.) a nejrůznějšími problémy (nezaměstnanost, nedostatek vzdělání, financí, ztráta perspektivy, sociální izolace, závislosti, násilí, zneužívání apod.).

V r. 1996 byl budován ve spolupráci s místními mladými lidmi – mohli vyjádřit svá přání a představy o vybavení klubu apod., v r. 1997 byl klub otevřen.

Budova je velmi prostorná, osvětlená a bohatě členěná, patří k ní i velká zahrada, která skýtá mnoho možností pro aktivity dětí i mladistvých.

Celý dům nabízí atraktivní aktivity – „kavárnu“ situovanou ve středu prostoru, slouží

¹¹³ Povinné pojištění (princip spravedlnosti), státní sociální podpora (princip solidarity) a sociální pomoc (princip garance).

jako významný bod pro setkávání (s klienty i s pracovníky), klubovou místnost se stolním hokejem, kulečnickem, sál s jevištěm (tanec, zpěv, hry, ...), místnost s vybavením pro karaoke, fotokomoru, dílnu, kuchyni, prostor pro skupinové aktivity apod.

Hlavní cílovou skupinou jsou mladí lidé ve věku 12 – 19let (pro děti ve věku 10 – 12 let jsou určeny speciální návštěvní hodiny).

Organizace deklaruje hodnoty práce v souladu s myšlenkami uvedenými v Úmluvě o právech dítěte. Ke stěžejním bodům jejich sociální práce patří vzdělávání/vedení k orientaci a k porozumění světu okolo, vedení ke sportu, hrám (zábavě), tanci, hudbě, pospolitosti, práce s mladistvými v kontextu rodiny, školy a pracovního uplatnění, individuální přístup k dívkám a chlapcům, sociální poradenství, zábava, mezinárodní spolupráce, život v komunitě a ve společnosti.

Jugendclub Burgwedel pracuje na těchto principech: nízkoprahovost (niedrigschwelligkeit), přímost, mlčenlivost, participace, pravidla.

Sociální práce spočívá mj. v poradenství, které chápou jako intenzivní naslouchání, sdílení zážitek, hledání strategií řešení a doprovázení (abstraktně i prakticky myšleno). Za stěžejní témata považují problémy v rodině, ve škole a ve vzdělávání, otázky sexuality a prevence, poruchy příjmu potravy, problematiku násilí a zneužívání.

Ročně zaznamenají cca 11 000 kontaktů.

Koncepce práce s dětmi a mládeží, principy, aktivity i zkušenosti jsou takřka totožné jako v České republice – je vidět, že vzorem pro česká NZDM byl německý styl práce.

5.3.2 Vlastní zahraniční zkušenost: Holzkirche, Berlin

Holzkirche e.V. – Verein für soziale Arbeit, Kinder- und Jugendarbeit¹¹⁴ v berlínském obvodu Steglitz-Zehlendorf provozuje klub pro mládež Holzkirche již od roku 1956. Je to architektonicky zajímavý, velmi členitý přízemní dům o rozloze 350m² s obrovskou zahradou (ohniště, maringotka, prolézačky, pískoviště a volný prostor) situovaný uprostřed zástavby, což napomáhá kontaktu s komunitou.

Je otevřen lidem různých národností, kultur, vyznání a sociálního původu. Jeho sociálních služeb využívají děti, mladiství, ale i rodiče a další zájemci o problematiku výchovy dětí a mládeže.

Nabízí otevřenou (nízkoprahovou) práci s dětmi – rodičovské, dětské skupiny, dětské kurzy; otevřenou (nízkoprahovou) práci s mladistvými – projekty práce s mladistvými a s dívkami (od r. 1991).

¹¹⁴ Zřizovatel patří mezi „freie Träger“ – svobodné nositele sdružené ve výše zmíněných spolcích poskytovatelů sociálních služeb.

Z volnočasových aktivit nabízí např. počítačovou místnost, dílnu pro práci se dřevem, kovem, opravnu kol a elektroniky (i pro veřejnost – za nízké obnosy; vede ji bývalý uživatel služeb, uživatelé klubu se v ní učí manuálními činnostmi a drobnými opravami), hudební zkušebna. Nabízeny jsou exkurze a výjezdy. Mezi další zajímavé aktivity patří půjčování a bazary knih, burzy. K dispozici je velký sál s jevištěm, pultem, foyerem pro sezení (komunikační bod), pro malé děti je zde herna.

Podrobnější popis způsobů práce není nutný, neboť je velmi podobný českému, resp. během exkurze a diskuze bylo dobře patrné, že české NZDM byly vytvořeny podle německého vzoru. Metody práce, problémy i uživatelé služeb jsou velmi podobné českým.

Shrnutí

Kapitola představila evropské trendy v oblasti sociálních služeb a jejich konkrétní uplatňování ve Velké Británii a ve Spolkové republice Německo (vč. vlastních zkušeností autorky se zahraničními nízkoprahovými službami pro děti a mládež).

ČÁST II

1 Průzkum s využitím analyticko-intervenční metody

Na základě informací shromážděných v první části textu a po zvážení vhodných metod a přístupů byl zvolen aplikovaný, retrospektivní, kvalitativní průzkum, jehož výsledky jsou v závěru práce navíc kvantifikovány, aby mohla být zodpovězena průzkumná otázka. Dalším motivem kvantifikace byla přehlednost konkrétních výstupů.

Téma celé práce i tento průzkum vychází z každodenní praxe speciálního pedagoga v pozici kontaktního sociálního pracovníka v NZDM a jako takový má i bezprostřední praktické využití. Jedná se o vytvoření a aplikaci konkrétní a komplexní metody práce s uživatelem sociální služby. Komplexnost spočívá v aktuálním bio-psycho-sociálně-spirituálním pojetí osobnosti člověka.

Jde o soubor patnácti případových studií, které jsou východiskem pro aplikaci analyticko-intervenční metody (AIM) s využitím KAB modelu. Respondenti zařazení do průzkumu byli sledováni až 2,5 roku.

Přínos pro praxi

Přínos tkví v analyticko-intervenční metodě vytvořené s ohledem na specifické požadavky a možnosti konkrétní sociální služby.

Cíle průzkumu

1) Z kvalitativního hlediska – sledování změn v chování uživatelů po (pravidelném) kontaktu se specifickou sociální službou a po (dlouhodobých) opakovaných intervencích kontaktních pracovníků.¹¹⁵

2) Z kvantitativního hlediska – odpověď na průzkumnou otázku, tj. zjištění efektivity (vyjádřeno v procentech) a využitelnosti vytvořeného postupu v praxi.

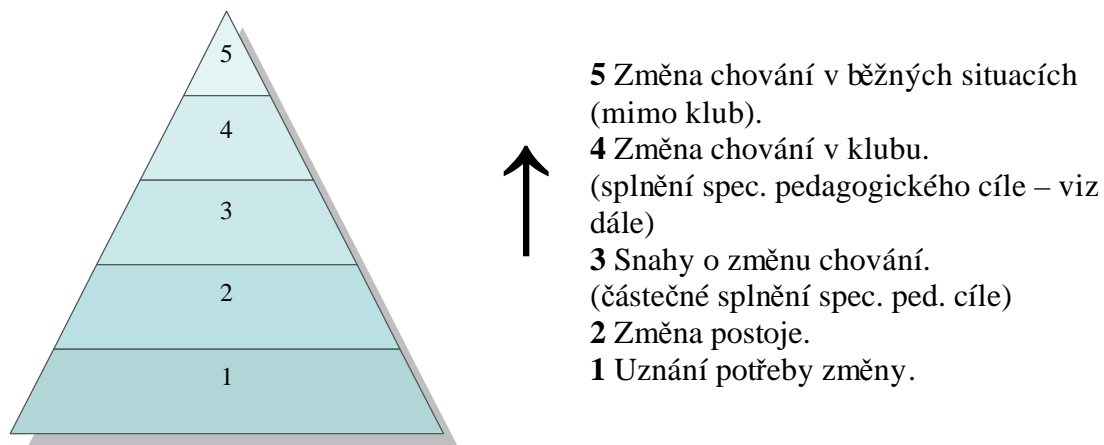
Efektivita metody

Použitou analyticko-intervenční metodu budeme považovat za efektivní, bude-li úspěšná alespoň v 70% případech.

NZDM spadá do oblasti sekundární prevence, pracuje s osobami, kteří vykazují vyšší riziko sociálního selhání; jeho uživatelé tedy patří do pásma širší normy¹¹⁶. Úspěšnost použité metody lze schematicky vyjádřit pomocí diagramu. Jeho základnu – tedy nejširší část – tvoří uživatelé, kteří uznají potřebu změny. Někteří z nich změní po intervenci pracovníků svůj postoj. Teprve po změně postojů může přijít změna chování, která ovšem nemusí být trvalá. Jde-li o trvalou změnu chování v klubu, jde o úspěch použité metody. Přenos změn v chování do běžných situací je reálný a pravděpodobný, ale vzhledem k možnostem a charakteru služby není ověřitelný. Proto bude bodově nejvíce ohodnocena již 4. fáze – změna chování v klubu (viz bod 5.7 – Evaluace). Jde o pragmatický přístup vycházející z reality práce v oblasti nízkoprahových služeb.

¹¹⁵ Hodnocení změn v chování konkrétních uživatelů jsou součástí jednotlivých kasuistik. Kvantitativně je průzkum zhodnocen v závěru práce.

¹¹⁶ Podle Gaussovy křivky, tedy normálního rozdělení jevů, je pásmo širší normy ve vzdálenosti $\pm \sigma$ (směrodatné odchylky) od průměru. Vyjádřeno procenty je to 68%, což koresponduje se stanovenou hranicí 70% úspěšnosti.



Tab. 2: Schéma procesu změny chování.

2 Stanovení průzkumné otázky

Průzkumná otázka zní: Jaká je procentuální úspěšnost analyticko-intervenční metody s využitím KAB modelu v procesu speciálně pedagogické a sociální práce s uživateli specifické sociální služby – nízkoprahového zařízení pro děti a mládež?

3 Informační příprava průzkumu

3.1 Předběžná teoretická analýza (současný stav problematiky)

Poskytování sociálních služeb je definováno zákonem č. 108/2006 Sb. (Zákon o sociálních službách) a specifikováno ve vyhlášce 505/2006 Sb. (Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách) – viz Přílohy

Obecnou metodou je kontaktní práce, konkrétní přístup vychází ze specifik cílové skupiny jednotlivých NZDM. Jde o respektování místních podmínek, věku uživatelů apod.¹¹⁷

Pomocí obecné metody kontaktní práce „vytváříme prostor a situaci pro realizaci drobných individuálních plánů – cílených intervencí. Jde o vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétního výkonu (činnosti a služeb). Jedná se o specifický druh kontaktu s uživatelem, který má za cíl vytvořit podmínky pro dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s uživatelem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Kontaktní práce má nejčastěji podobu rozhovoru v přirozeném prostředí uživatele (např. v kontaktní místnosti, na ulici, v klubu).“¹¹⁸

Kontaktní práce tedy tvoří rámeček (pole, pozadí) umožňující poskytnutí intervence – ať už jednorázové nebo strukturované formou individuálního plánování. Individuální plánování je konkrétní metodou práce užívané při řešení zakázek uživatelů. Zahrnuje vydefinování zakázky, stanovení cíle, dílčích kroků, intervencí, revizi cílů a zhodnocení výsledku.

¹¹⁷ Jiný styl práce je potřeba pro děti romské národnosti ve věku 6 – 10let žijících v malém městě, jiný pro mládež ve věku 15 – 26 let žijící na pražském sídlišti).

¹¹⁸ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, 2008. S. 5,6.

3.2 Stručný nástin průběhu práce s uživatelem NZDM

Potenciální uživatelé z cílové skupiny – vymezení věkem, lokalitou a nacházející se v obtížné životní situaci, jsou informováni o službě např. prostřednictvím letáků, z prezentací na základních školách nebo od kamarádů, kteří již do klubu chodí apod.

Po příchodu do klubu následuje seznámení se službou – tzv. proces prvokontaktu. Během něho pracovníci maximálně do desátého setkání seznamují zájemce o službu s prostředím klubu, jeho nabídkou (volnočasové aktivity a spektrum sociálních služeb), otevírací dobou, pravidly klubu (bez alkoholu, bez drog, bez agrese), právy a povinnostmi uživatele, sankcemi a dalšími obligatorními informacemi. Služba je poskytována podle principů nízkoprahovosti (přizpůsobení otevírací doby možností cílové skupiny, bezplatnost sociálních služeb, anonymita, volba využívaných služeb).

Po vyjasnění rolí nastává fáze budování důvěry v sociální pracovníky a ve službu (opět přibližně deset setkání). Na konci této fáze je uzavírána ze zákona povinná smlouva o využívání služby se všemi danými atributy, ovšem přizpůsobená charakteru nízkoprahových programů. Dále se pracuje na vydefinování zakázky – tedy co by uživatel měl s pracovníkem řešit (problém, téma apod.). Dochází k přiřazení vhodné sociální služby k danému problému. Uživatelská zakázka je vyřešena jednorázově nebo se na ní spolupracuje s uživatelem služby v delším časovém horizontu formou individuálního plánování.

Někteří uživatelé nepřicházejí sami s tématy. Potom je iniciativa na pracovníkovi – snaží se na základě rozhovorů a pozorování dovést uživatele pomocí otázek a zrcadlením situací k definici zakázky a souhlasu k jejímu řešení. Nikdy ji ovšem nesmí uživateli „vyrobit“ či vnutit.

Abychom předcházeli návyku na sociální službu, musíme mít neustále na paměti, že ne nadbytečnou kontrolou klientů, jednáním s klientem z pozice moci a nerespektováním jeho autonomie (Kopřiva, 1997), ale naopak systematickým vyžadováním klientovy participace na řešení problému, podporou jeho vlastního rozhodování o řešení a celkově požadavkem aktivního přístupu – souhrnně řečeno zvyšováním jeho kompetencí mu sociální pracovník může pomoci vyřešit jeho aktuální zakázku, ale hlavně ho do budoucna uschopní a i tím bude preventivně působit proti návyku na (tuto) sociální službu.

Služba je ukončována ze strany zařízení při přesažení limitu cílové skupiny (tj. z důvodu věku), z důvodu opakovaného a dlouhodobého porušování pravidel uživatelem, nespolupráce v rámci písemného kontraktu nebo pokud uživatelské téma překročí profesní možnosti a znalosti pracovníka – pak je uživatel „předán“ zařízení poskytující potřebné služby.

Pokud je služba ukončena uživatelem, nemusí to nijak zdůvodňovat.

3.3 Slovníček pojmů

- **Analyticko-intervenční metoda (AIM)** – komplexní metoda práce s uživatelem NZDM respektující speciálně pedagogickou i sociálně pracovní linii práce. Zahrnuje sestavení kasuistiky vycházející z bio-psycho-sociálně-spirituálního pojetí osobnosti, SWOT analýzu, KAB model, intervenci a evaluaci.
- **KAB model (Knowledge, Attitudes, Behaviour)** – metoda zaměřená na změnu chování skrze změnu znalostí a postojů (Knowledge – znalosti, Attitudes – postoje, Behaviour – chování). V textu je rozdělen na KAB 1 – realita z pohledu uživatele PŘED intervencí; KAB 2 – ideální výsledek vyjádřený slovy uživatele; obsahuje speciálně pedagogický cíl stanovený pracovníkem; KAB 3 – realita z pohledu uživatele PO intervenci.
- **NZDM (nízkoprahové zařízení pro děti a mládež)** – dle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách jde o službu sociální prevence poskytovanou ambulantně/terénně

dětem a mládeži ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem 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. Obsahuje tyto základní činnosti: výchovné, vzdělávací a aktivizační, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

- **Sociální služba** – dle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách je to činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.
- **SWOT analýza** – metoda rozboru předností, slabin, šancí a rizik. Popisuje současný stav, tj. vnitřní faktory – silné, slabé stránky a vnější okolnosti ovlivňující současný stav – příležitosti (šance) a ohrožení (rizika). Nastřhuje možné kroky vedoucí k posílení/odstranění slabých stránek a k eliminaci rizik.
- **Uživatel sociální služby** – osoba využívající službu NZDM (tj. s uzavřenou ústní/písemnou Smlouvou o využívání služby).

3.4 Popis průzkumného souboru

Soubor zahrnuje 15 bývalých i současných uživatelů NZDM (7 dívek a 8 chlapců) ve věku 13 – 19 (20) let, kteří se nacházeli/nacházejí v obtížné životní situaci a byli/jsou v kontaktu s konkrétním NZDM. Se všemi bývalými/současnými uživateli autorka textu pracovala/pracuje.

Vzhledem k cílům průzkumu byli přednostně vybíráni uživatelé s co nejdelsí dobou docházky do klubu (tj. dle doby kontaktu se soc. službou) a uživatelé, kterým již byla služba ukončena¹¹⁹. Další byli kromě doby docházky do klubu vybíráni tak, aby spektrum problémů, které mají, dokreslovalo rozsah náročných životních situací, s kterými uživatelé do NZDM přicházejí¹²⁰.

Vzhledem k zákonné povinnosti mčenlivosti, ochrany osobních a citlivých údajů a z etických důvodů jsou jednotliví uživatelé označeni písmenem abecedy, přičemž tyto iniciály nekorespondují s jejich pravými jmény. Navíc v případě některých obzvláště citlivých zakázek a skutečností jsou tyto popsány v obecné rovině¹²¹ – vše z důvodů ochrany anonymity. Ze stejných důvodů není identifikováno konkrétní NZDM.

4 Příprava průzkumu – analyticko-intervenční metoda (AIM)

Klíčová slova

analyticko-intervenční metoda (AIM)

FÁZE	AKTIVITY			
1 EXISTENCE VIZE	Existence veřejného závazku (tj. poslání a cíle služby, cílová skupina).			
2 ZAKÁZKA	Uživatel přichází se zakázkou			
	Rozdělení uživatelské zakázky na jednotlivé linie			
	↓	Linie 1 Sociální práce (metoda ind. plánování)	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce (aplikace KAB modelu)

¹¹⁹ Alespoň 1 z daných podmínek se týká 9 z 15 uživatelů zahrnutých do průzkumu

¹²⁰ Toto se týká 6 z 15 respondentů.

¹²¹ Např. většina trestných činů zmíněných v kasuistikách není konkretizována.

3 AUDIT (kde jsme?)	↓	Linie 1 Uživatelova zakázka	↓	Linie 2 Kasuistika Základní údaje o uživateli Reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelem SWOT analýza KAB model 1 (realita před intervencí)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	Linie 1 V ydefinování konkrétní zakázky uživatele	↓	Linie 2 Stanovení sppg cíle („B“ v KAB modelu 2 – ideálním výsledku práce)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	Linie 1 Stanovení priorit Priorita: vyřešení zakázky	↓	Linie 2 Stanovení priorit Priorita: Stanovení způsobu splnění sppg cíle („K“ a „A“ v KAB modelu 2 – ideálním výsledku práce) Práce s výsledky SWOT
6 REALIZACE/ INTERVENCE	↓	Linie 1 Řešení zakázky	↓	Linie 2 (Priority) → opatření → aktivity
7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)	↓	Linie 1 Ne/splnění uživatelské zakázky	↓	Linie 2 Ne/splnění sppg cíle (KAB model 2) KAB model 3 (realita po intervencí)

Tab. 3: Schéma AIM – způsobu práce s uživatelem v jednotlivých fázích procesu speciálně pedagogické a sociální práce.

5 Rozbor schématu dle jednotlivých fází (s důrazem na speciálně pedagogickou linii)

Klíčová slova
KAB model

5.1 Fáze 1 – Existence vize

NZDM má definován veřejný závazek – poslání, cíle služby a cílovou skupinu, tedy ví s kým a proč pracuje a čeho chce dosáhnout.

Uživatelé v přiměřeném rozsahu znají a rozumějí cílům a poslání sociální služby NZDM, chovají se podle toho – tj. chápou, že nejde jen o zařízení nabízející volnočasové aktivity, ale i sociální služby, přicházejí se zakázkami, dotazy apod.

5.2 Fáze 2 – Zakázka

Uživatel přichází se zakázkou. Některé lze vyřešit jednorázově (např. jak napsat životopis), některé vyžadují strukturovanou práci formou individuálního plánování (např. zletilý uživatel je vyhozen z domu kvůli konfliktům v rodině, nemá kde bydlet, nemá peníze, nemá práci). Jsou i zakázky, se kterými uživatel přichází opakovaně – zadání se může lišit, ale principiálně jsou podobné nebo stejné (např. oběť násilí, podání svědectví o jiném násilí a strach z odplaty).

V každé případové studii je uvedena jedna až dvě uživatelské zakázky a následně jsou rozpracovány dle schématu.

Linie 1 ve schématu – linie sociální práce

Jde o konkrétní řešení zakázky (např. hledání brigády/zaněstnání – jaká práce ho zajímá, co může nabídnout, jaká je jeho představa financí, ví, kde a jak hledat brigádu/práci, jak napsat životopis, jak vypadá přijímací pohovor atd.). Využívá se zde metody individuálního plánování.

Linie 2 ve schématu – linie speciálně pedagogická

Náplní je posilování či zvyšování kompetencí uživatele, prevence relapsů (jde-li o opakované zakázky – tedy pravděpodobně uživatel selhává v některých fázích řešení problémů), korekci znalostí, postojů či chování (např. uživatel opakovaně vydrží na brigádě/v zaměstnání max. několik dní, pak odchází, aniž by to oznámil zaměstnavateli). Zde je používána metoda KAB modelu.

U zakázek, které jsou uživatelem nevyžádané, ale z hlediska speciálního pedagoga indikované, linie sociální práce chybí. Jak již bylo řečeno, využívá se v ní metody individuálního plánování, na kterém uživatel služby musí participovat. V případě nevyžádaných zakázek (např. outsiderství, resp. změna pozice uživatele ve skupině vrstevníků, agresivita k majetku, k pracovníci apod.) společné definování zakázky, vytyčování cílů apod. není z logiky věci možné.

V některých případech jsou sociálně pracovní a speciálně pedagogická linie velmi podobné – jde o důsledek existence styčných polí působnosti sociální práce a etopedie. Může jít o výsledek pomoci při formulování zakázky, během které je uživatel motivován, aby kromě konkrétního řešení aktuálního problému analyzoval oblast, ve které selhává, a uvědomil si potřebu změny.

5.3 Fáze 3 – Audit

Tato fáze odpovídá na otázku „Kde jsme?“. Čtenáře komplexně seznamuje s uživatelem služby – formou kasuistiky, SWOT analýzy a KAB modelu 1 – tedy, jak vypadají uživatelské znalosti, postoje a chování před speciálně pedagogickou intervencí.

Následuje popis formuláře sloužícího jako osnova pro zpracování jednotlivých případových studií (viz Přílohy).

- **Základní údaje o uživateli služby**
- **Informace o reálných možnostech interakce autorky textu s uživatelem**

Obsahuje základní údaje o uživateli služby (oznčení, pohlaví, rok narození, aktuální věk a informaci, zda je/není uživatelem služby a proč). Dále je zde brána v potaz reálná možnost interakce autorky textu s uživatelem.

- **Zdroje anamnestických dat a informací**

Zdroje anamnestických dat jsou rozděleny do skupin – pozorování, rozhovory, písemné materiály a další. Následně jsou vyspecifikovány (typy pozorování, druhy rozhovorů, konkrétní písemné zdroje a další situace – standardní, nestandardní, mimořádné, a pozorování dalších pracovníků). Uvedené zdroje dat jsou pro všechny uživatele stejné a platné.

Rozbor a kritické zhodnocení metod a nástrojů použitých v průzkumu

Pozorování a rozhovory jsou základními zdroji pro vypracování kasuistik.

Jedná se o otevřené zúčastněné pozorování (autorka textu je členem skupiny, ale neskrývá svou identitu pracovníka), kontinuální (v horizontu až 2,5 roku, při maximální dotaci 18h týdně), příležitostné (v situacích s výchovným obsahem), přímé (autorka píše z vlastních zkušeností).

Volné rozhovory tvoří největší část informačních zdrojů. Skupinové i individuální rozhovory jsou samozřejmou součástí práce s uživateli.

Polostrukturovaným rozhovorem se rozumí zejména zjišťování, zda zájemce o službu ne/naplní znaky cílové skupiny (definováno věkem, problematikou a místem, event. dalšími charakteristikami). Tento rozhovor je veden vždy v procesu jednání se zájemcem o službu a obsahuje především otevřené otázky. Pakliže zájemce daná kritéria nespĺňuje nebo vykazuje jiné známky kontraindikace, je mu služba odmítnuta, případně je odkázán na jinou – pro něj vhodnější službu (např. Dům dětí a mládeže, Pedagogicko-psychologickou poradnu, K-centrum apod.).

Dalším zdrojem informací jsou pro autorku textu pozorování, rozhovory, práce s uživateli služby ve standardních, nestandardních a mimřádných situacích.

Z písemných zdrojů byly použity záznamy z individuálních plánování, výstupy z případových intervizí a supervizí, porad týmu, statistik, knih zachycujících průběh služby, osobních poznámek, event. i z písemných nebo jiných projevů uživatelů.

Autorka textu si je vědoma rizika souvisejícího s použitými metodami (pozorování, rozhovory apod.) – tedy subjektivitou. Tu se snažila maximálně snížit zařazením pozorováním dalších pracovníků, výstupy z případových supervizí apod. To by mělo snížit také chyby a zkreslení pozorovatele.

Osnova pro vypracování kasuistiky

- **Kasuistika - shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatele služby**

Základem pro jednotlivé případové studie je osnova pro vypracování kasuistiky (viz Přílohy), kterou autorka textu vypracovala se zřetelem na specifika dané služby, jejích uživatelů a na možnosti a potřeby pracovníka NZDM.

Zahrnuje výstupy z pozorování – to je navíc diferencováno dle hledisek speciální pedagogiky (zachycení významných skutečností ovlivňujících chování uživatele, diagnostika chování), psychologie (charakteristika uživatele v oblastech motivace, iniciativy, vůle, myšlení, paměti, vztahu k sobě samému apod.), interpersonálních vztahů (vztahy k autoritám, k ostatním uživatelům klubu a vztah ostatních k uživateli) a vnějších znaků (zevnějšek a celkový dojem).

Následuje hlubší výpověď o uživateli služby akcentující bio-psycho-sociálně-spirituální roviny osobnosti uživatele. Biologická dimenze obsahuje životosprávu, životní styl, zdravotní faktory ovlivňující kvalitu života. Psychologická dimenze popisuje povahu, komunikaci. Sociální dimenze přibližuje uživatele v kontextu jeho rodiny, školy, vrstevnických a partnerských vztahů, party, volného času, práce a hmotného zajištění. Spirituální dimenze představuje světonázor uživatele, jeho hodnoty, chápání a vidění světa.

Výstupem osnovy je zpracování komplexní kasuistiky na základě dostupných informací. Cílem je představit uživatele sociální služby v bio-psycho-sociálně-spirituálním kontextu.

Závěrem je potřeba zdůraznit, že nejde o klasický formulář, který by vyžadoval vyplnění všech kolonek. Jde o osnovu, která vede autorku textu po jednotlivých tématech a současně jí nabízí možnosti odpovědí (vše vychází z praxe).

- **SWOT analýza silných a slabých stránek, příležitostí a rizik uživatele**

Na základě zpracované kasuistiky autorka vytyčuje, resp. shrnuje, silné stránky uživatele (tj. ty, které jsou aktuálně již dostupné a o které je možné se opřít v další práci), slabé stránky (tj. ty, které je potřeba posílit), příležitosti (tj. kde je uživatelův potenciál, co lze rozvinout a posílit tak jeho kompetence a předcházet rizikům a problémům do budoucna) a rizika.

Smyslem je zmapovat situaci a reálné možnosti uživatele. SWOT analýza je součástí fáze nazvané audit (viz dále).

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
• ...	• ...
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
• ...	• ...

Tab. 4: SWOT analýza.

- **KAB model 1 – realita před intervencí (z pohledu uživatele)**

Jedná se o vyplnění tabulky KAB před intervencí, resp. před celým procesem speciálně pedagogické a sociální práce s uživatelem. Zde je zachycen stav znalostí (Knowledge), postojů (Attitudes) a chování (Behaviour) konkrétního uživatele z jeho pohledu.

Pomocí sledování souladu či nesouladu znalostí, postojů a chování lze zjistit, v které fázi selhává (např.: Dívka ví, že nemá zůstat sama s cizím mužem, pít s ním alkohol apod. Uvědomuje si, že to tak je správně, ale spoléhá na to, že se jí nic nestane. S dotyčným zůstane, nechá se pozvat na „drink“ a situace pro ni dopadne špatně. Kde je chyba, co je potřeba korigovat a kam zacílit intervenci? Analýzou dojdeme k tomu, že v tomto konkrétním případě dotyčná selhala v „attitudes“ – postojích. Informace o rizicích měla, připustila jejich správnost, ale nevzala je natolik za své, aby podle nich jednala).

KAB model 1 – realita před intervencí
Situace 1 – XYZ
K: „Vím, že...“
A: „Uvědomuji si, že ...“
B: „Chovám se tak, že ...“

Tab. 5: KAB model 1 – realita před intervencí.

5.4 Fáze 4 – Konstrukce

V Línii 1 jde o vydefinování konkrétní zakázky (např. uživatel přichází s tím, že nutně potřebuje peníze a vymýšlí, jak je získat. Nakonec se ukáže, že by klidně i pracoval, jen neví, jak si najít brigádu).

V Línii 2 jde o stanovení speciálně pedagogického cíle – korekci chování (tj. „B“ v KAB modelu) a vytvoření KAB modelu 2 (stanovení ideálního chování po intervencí).

5.5 Fáze 5 – Plánování postupu

V obou liniích je hlavním úkolem stanovit priority (ty vycházejí z vize – tedy z poslání a cílů NZDM).

V Línii 1 je to vyřešení zakázky metodou individuálního plánování (nástrojem je rozhovor, informační servis apod.).

V Línii 2 jde o stanovení způsobu naplnění spec. pedagogického cíle (tedy „K“ a „A“ v KAB modelu 2 - ideálního stavu znalostí a postojů po intervenci). Zde se pracuje s výsledky SWOT analýzy.

5.6 Fáze 6 – Realizace (intervence)

V Línii 1 jde o řešení zakázky (tj. plnění jednotlivých kroků stanovených v individuálním plánování) - tedy o naplňování cílů sociální práce.

V Línii 2 se vychází z priorit (resp. „K“ a „A“ v KAB modelu 2 – tedy cíli speciálně pedagogických intervencí). Konkrétně jde o opatření/aktivity vedoucí ke zvýšení znalostí („K“) a změně postojů („A“). Tím je sledováno naplnění cíle – tedy změna chování („B“).

5.7 Fáze 7 – Evaluace

V Línii 1 jde o ne/splnění uživatelské zakázky. Nástrojem je evaluční rozhovor po ukončení zakázky. Měřítkem úspěšnosti je uživatelská ne/spokojenost (pokud není spokojen, pracuje se na zakázce znovu – proces se opakuje od fáze 4 - konstrukce)

V Línii 2 jde o ne/naplnění speciálně pedagogického cíle – tedy změnu chování skrze změnu ve znalostech a postojích, tj. zjištění úrovně znalostí, postojů a chování po speciálně pedagogické intervenci – tedy KAB model 3. Jedná se o analýzu posunu znalostí, postojů a chování od KAB modelu 1 (realita před intervencí) ke KAB modelu 3 (realita po intervenci). Kritériem úspěšnosti je míra podobnosti znalostí, postojů a chování KAB modelu 2 (ideální výsledek práce – tedy speciálně pedagogický cíl) a KAB modelu 3 (realita po intervenci).

Evaluace výsledků KAB modelu v jednotlivých případových studiích je prováděna nejprve individuálním slovním hodnocením (resp. shrnutím) a následně zařazena do kategorií, které mají za cíl kvantifikovat výsledky a tím pomoci zodpovědět průzkumnou otázku.

Zmíněné kategorie jsou: splněno/částečně splněno/nelze hodnotit. Poslední uvedená kategorie zahrnuje případy, kdy byla služba ukončena ze strany uživatele (z jakýchkoliv objektivních či subjektivních důvodů), se službou již není v kontaktu (což znemožňuje dlouhodobé sledování posunu či změny) nebo pokud je zakázka před dokončením, stále probíhá apod.

Varianta „nesplněno“ není záměrně uvedena, neboť její určení je přinejmenším problematické. I kdyby uživatelským kontakt se sociální službou objektivně či subjektivně jejich situaci nevyřešil, přesto procházejí přirozeným vývojem – tedy procesem, který je z principu nemůže zastavit v nějakém okamžiku. Vždy se posouvají, otázka je jen kterým směrem.

Slovní hodnocení (shrnutí) kasuistiky zahrnuje i několik slov reflektujících posun uživatele, event. krátkodobé/dlouhodobé perspektivy.

V závěru průzkumu jsou jednotlivé kategorie (splněno/částečně splněno/nelze hodnotit) obodovány, a to následovně: za každou splněnou zakázku jsou 2 body, za částečně splněnou 1 bod a k „nelze hodnotit“ není přidělen žádný bod. Celkem je zde zařazeno 23 zakázek, tedy max. 46 bodů. V závěru práce bude uvedena procentuální úspěšnost využití KAB modelu v procesu speciálně pedagogické a sociální práce s uživateli specifické sociální služby – nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

6 Sběr a zpracování údajů

6.1 Kasuistika – A.

Základní údaje o uživatelské sociální službě a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelskou

A. – žena, nar. 1988, v r. 2009 jí je 21let, již není uživatelskou služby – služba jí byla ukončena v r. 2008 z důvodu věku.

Službu využívá od 14ti let (r. 2002). V interakci s autorkou textu byla 2 roky. Dokud byla uživatelkou služby, trávila v klubu většinu otevírací doby, a to 2 – 3x týdně. V současné době se občas zastaví a prohodí několik slov s pracovníky.

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatelky služby

A. o sebe velmi dbá, je vždy upravená, sportovně oblečená, působí žensky.

Viditelná bývala nadváha až obezita, v poslední době A. ze zdravotních důvodů zhubla.

Sport nevyhledává, aktivně jej neprovozuje. Kouří, požívá alkohol (stává se jí, že požije víc alkoholu a potom přistoupí na věci, které si následně vyčítá).

Je pozorná k dění okolo sebe, impulzivní, veselá a oteřená. Vtipně glosuje dění. Bez problémů se prosazuje ve skupině – patřila ke „starším“ v klubu. Působí sebejistě, při bližším kontaktu však přiznává nejistoty a strachy.

Je chytrá, dokáže si vyvozovat vlastní úsudky, se doptává, pokud něčemu nerozumí.

Často se podceňuje – v manuálních, intelektových i sportovních činnostech. Chválu přijímá s rozpaky, má tendenci ji devalvovat.

V náročných situacích je vystrašená, ale umí si říci o pomoc a nestydí se za to. Když se krizová situace netýká přímo jí, je empatická k ostatním a dokáže zjednat prádek a díky své pevné pozici ve skupině se nebojí postavit se na stranu slabšího nebo toho, o kom si myslí, že se mu děje příkoří nebo je v právu. Omluva ji nečiní potíže, pokud je dle jejího názoru namístě.

Situace, ve kterých podněcuje okolí k aktivitám a ve kterých se přizpůsobuje okolí, jsou kvantitativně relativně vyrovnané. Aktivit se účastní, setrvává v nich (byť je někdy trochu vzteklá, pokud jí činnost nejde).

Je společenská, v komunikaci aktivní. Podle nálady víc mluví/naslouchá. Dobrá slovní zásoba, občasné vulgarismy.

Na první pohled působí drsně, po bližším seznámení odkrývá zranitelnější místa. Má cit pro spravedlnost, ne vždy volí adekvátní způsob řešení, ale umí se zastat slabšího nebo se postavit příkoří, ať už se děje jí nebo někomu jinému.

Pracovníky respektuje, v krizových situacích se nebojí – pokud cítí, že to je oprávněné – postavit na jejich stranu (i proti ostatním uživatelům).

Nemá problém s ostatními vstupovat do kontaktu, ve kterém jedná přátelsky. Pokud je jí dotyčný nesympatický nebo je s ním zrovna v konfliktu, jedná úsečně, ironicky nebo takřka ostentativně ignoruje. Pochvalu od ostatních devalvuje, proti kritice se úpěnlivě brání.

Je u ní patrný fenomén „já-oni“ – uživatelka patří do kolektivu, je uznávaná jako autorita, ale výrazně se distancuje od chování a názorů skupiny (toto autorka textu pozorovala u více uživatelů).

Žije v úplné rodině, domácí prostředí se jeví jako podporující, klidné. Rodiče pracují ve službách. Z vyprávění je patrné, že bližším z rodů je pro ni matka, ke které má velkou důvěru. Vztah se sestrou (1986) považuje A. za dobrý.

Po maturitě pracuje jako úřednice. Ve svém prvním zaměstnání je disciplinovaná (přestože už ani zde se nebojí ozvat, pokud se vyskytnou problémy). Poměrně jasně si vytyčila plány týkající se profesní budoucnosti. Díky vlastnímu příjmu si ostatní od ní často půjčují peníze.

Volný čas tráví s kamarády (spíše pasivním způsobem) v místě bydliště, chodí na diskotéky nebo jezdí se svými kamarády mimo Prahu.

V oblasti partnerských vztahů navazuje obvykle krátkodobější známosti. Má za sebou traumatický sexuální zážitek. Opakovaně si v této oblasti pouští lidi blízko k ělu – nevycítí riziko, a tak neochrání sama sebe

Touží po citovém vztahu, i když před skupinou deklaruje opak a citové vazby devaluje.

Cení si své rodiny a několika blízkých kamarádů.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • autorita v kolektivu • disciplinovanost • otevřenost v komunikaci 	<ul style="list-style-type: none"> • emoční nestabilita • nevyčítá riziko (neuhlídá hranice)
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> • kontakt se sociální službou • důvěra v soc. pracovníky • přenos autority do jiné než své identifikační skupiny (tj. party v klubu) 	<ul style="list-style-type: none"> • alkohol • opakující se a ohrožující agresivita přicházející zvrějšku

Tab. 6: SWOT analýza uživatelky A.

KAB model 1 – realita před intervencí

Zakázka 1 – „Stala jsem se obětí násilí. Potřebuji o tom mluvit a vědět, co jsem udělala špatně a jak se tomu příště vyhnout.“

K: „Vím, že zůstat sama s cizím člověkem a pít s ním alkohol je riziko.“

A: „Uvědomuji si, že to je tak špatně, ale počítám s tím, že se mi nic nestane.“

B: „Neukončím kontakt, nechám se pozvat, vždyť co se může stát.“

Zakázka 2 – „Byla jsem svědkem násilí, podala jsem svědectví policii, pachatel mě při tom viděl, mám strach z odplaty a nevím, co mám teď/v budoucnu dělat.“

K: „Vím, že se kolem mě děje násilí.“

A: „Uvědomuji si, že mi to vadí, chci pomoci oběti.“

B: „Aktivně a hned se stavím na stranu oběti, aniž bych domyslela možné osobní následky.“

Speciálně pedagogické cíle

Zakázka 1 – Prevence viktimizace – A. identifikuje blízkící se riziko, předchází mu nebo žádá o pomoc osoby, které jí mohou skutečně pomoci nebo se aktivně brání (i útekem ze situace). Uvědomuje si souvislost mezi ignorováním varovných signálů, podceněním rizika a následky. Používá základní bezpečnostní pravidla.

Zakázka 2 – A. nejdříve zváží, zda je schopná reálně pomoci druhému, jaké z toho pro ni plynou důsledky, teprve potom jedná.

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka 1 – „Stala jsem se obětí násilí. Potřebuji o tom mluvit a vědět, co jsem udělala špatně a jak se tomu příště vyhnout.“

Zakázka 2 – „Byla jsem svědkem násilí, podala jsem svědectví policii, pachatel mě při tom viděl, mám strach z odplaty a nevím, co mám teď/v budoucnu dělat.“

K: „Vím, že jsou situace, ve kterých mohu ztrácet kontrolu nad jejich průběhem.“ (platí pro obě zakázky)

A: „Uvědomuji si, že tyto situace jsou pro mě přinejmenším rizikové.“ (platí pro obě zakázky)

B: Zakázka 1: „Rozpoznávám varovné signály (= poznám, kdy začínám ztrácet kontrolu nad situací), aktivně se chráním (klidně i útekem) nebo si říkám o pomoc lidem, kteří mě skutečně mohou pomoci. Používám základní bezpečnostní pravidla – po setmění chodím na ulici

s doprovodem, stejně tak do společnosti. Pokud jdu sama, někdo vždy ví, že někam jdu (kam, kdy se vrátím), mám nabitý a zapnutý telefon; ve společnosti cizích lidí omezím alkohol apod.“

B: Zakázka 2: „Zvažuji, zda jsem aktuálně dost silná a kompetentní k pomoci a zda je potřeba mého osobního nasazení. Snažím se promyslet důsledky, které by moje pomoc pro mě mohla mít. Pak teprve jedním.“

FÁZE	AKTIVITY			
1 EXISTENCE VIZE	A. zná a plně rozumí cílům a posláním sociální služby NZDM, chová se podle toho.			
2 ZAKÁZKA	Zakázka 1 – „Stala jsem se obětí násilí. Potřebuji o tom mluvit a vědět, co jsem udělala špatně a jak se tomu příště vyhnout.“ Zakázka 2 – „Byla jsem svědkem násilí, podala jsem svědectví policii, pachatel mě při tom viděl, mám strach z odplaty a nevím, co mám teď/v budoucnu dělat.“			
	↓	Linie 1 Sociální práce	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	V obou situacích se A. potřebuje svěřit, sdílet situaci, chce radu, jak problémy aktuálně řešit a jak takovým situacím v budoucnu předcházet.	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	Zak. 2 - Zklidnění stavu, minimalizace hrožících rizik. Zak. 2 – Zklidnění stavu, zorientování v situaci a získání informací o možnostech řešení.	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	Zak. 2 – Rozhovory s prvky krizové intervence. Obstarání kontaktu na specializovaná pracoviště. Zak. 2 – Rozhovory s prvky krizové intervence. Vyhledání informací. Priority – zklidnění, minimalizace rizik.	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Priority – využít disciplíny pro sebeřízení, posílit schopnost přenosu síly plynoucí z pozice autority do jiných situací.
6 REALIZACE/ INTERVENCE	↓	Zak. 1 – rozhovory s prvky krizové intervence, doporučení návštěv dvou zdravotnických zařízení, nabídka doprovodu. Zak. 2 – rozhovory s prvky krizové intervence, předání a vysvětlení zjištěných informací (možnost vést svědka ve spisu s přiděleným jménem + postup).	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – analýza situací, ve kterých se stala (potenciální) obětí nebo se v dobrém úmyslu dostala do situace s rizikovými následky, sledování varovných (a společných) příznaků, hledání praktických návodů pro prevenci relapsu. Posilování schopnosti být autoritou, resp. podpora v přenosu jednání z pozice autority do běžných situací.

<p>7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)</p>	↓	<p>Zak. 1 – A. dohodnuté kroky splnila, považuje záležitost za uzavřenou, je spokojená. Zak. 2 – A. je zklidněná, ulevilo se jí díky získaným informacím. Existujících možností aktuálně nevyužije, uklidňuje ji vědomí jejich existence.</p>	↓	<p>Cíl byl naplněn, od intervence pomocí KAB modelu se situace neopakovaly. Nejvíce A. pomohlo srovnání všech už prožitých rizikových situací, poukázání na společné rizikové a varující prvky a uvědomění si vlastních silči praktických návodů a informací použitelných při předcházení/řešení podobných situací. Viz KAB model 3 (realita po intervenci).</p>
---	---	---	---	---

Tab. 7: Schéma AIM – uživatelka A.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka 1 – „Stala jsem se obětí násilí. Potřebuji o tom mluvit a vědět, co jsem udělala špatně a jak se tomu příště vyhnout.“

Zakázka 2 – „Byla jsem svědkem násilí, podala jsem svědectví policii, pachatel mě při tom viděl, mám strach z odplaty a nevím, co mám teď/v budoucnu dělat.“

K: „Vím, že v některých situacích se můžu dostat do problémů. Tyto situace si mi opakovaně stávají, ale už vím, že mají některé společné prvky a signály, které mě mohou varovat.“ (platí pro obě zakázky)

A: „Uvědomuji si, že je potřeba je brát na vědomí a zachovat se podle toho – tedy zastavit to včas/odložit to. Jsem dost silná a dospělá, ale přesto mám své limity. Nejřív musím ochránit sebe, pak mohu řešit ostatní.“ (platí pro obě zakázky)

B: Zakázka 1: „V situacích, které mě mohou ohrozit, si říkám o pomoc, ale také přemýšlím, komu si o ní říkám. Dívám se dopředu, zkusím domýšlet následky. Cítím se lépe a bezpečně. Dodržuji bezpečnostní pravidla. Např. nezůstávám s cizím člověkem o samotě, nepřijímám jeho pozvání, omezuji alkohol apod.“

Zakázka 2: „Pokud by bylo potřeba, abych zasáhla do nějaké situace, zkusím nejprve domyslet „katastrofický scénář“. Teprve pak se rozhodnu, jak se zachovám. Jsou situace, ve kterých mohu pomoci, ale nemusím to udělat hned. (např. nepodám svědectví hned, ale policii vyhledám druhý den).“

Hodnocení výsledků, komentáře

Zakázka 1 – „Stala jsem se obětí násilí. Potřebuji o tom mluvit a vědět, co jsem udělala špatně a jak se tomu příště vyhnout.“

Zakázka 2 – „Byla jsem svědkem násilí, podala jsem svědectví policii, pachatel mě při tom viděl, mám strach z odplaty a nevím, co mám teď/v budoucnu dělat.“

Evaluace řešení zakázek v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky je patrný posun v chování – A. se od intervencí pomocí KAB modelu do podobných rizikových situací nedostala (ani v roli oběti, ani v roli svědka násilí). Více přemýšlí o svých krocích, snaží se domýšlet následky (alespoň v situacích fyzického ohrožení). Potenciálním rizikem do budoucna je propustnost hranic v citové (emoční) oblasti. A. má tendenci navazovat vztahy, které jsou pro ni objektivně negativní. Nicméně speciálně pedagogické cíle byly splněny.

6.2 Kasuistika – B.

Základní údaje o uživateli sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelem

B. – muž, nar. 1988, v r. 2009 je mu 21let. Již není uživatelem služby – služba mu byla ukončena v r. 2008 z důvodu věku.

Do klubu docházel od r. 2006 do března 2008 – ukončení služby z důvodu věku a dlouhodobého a opakovaného porušování pravidel. V interakci s pracovníci byl 1,5 roku.

Dokud mohl chodit do klubu, přicházel většinou 3x týdně a strávil zde cca polovinu otevírací doby (tj. cca 9h týdně).

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatele služby

B. je velmi štíhlé až vychrtlé postavy (částečně to může být dáno geneticky – jeho sestra je také dost hubená, ale ne tak nápadně). Chodí sportovně a pohodlně oblečen.

Kouří, pije alkohol, občas hraje automaty.

Dle svých slov byl v péči PPP pro LMD a SPU¹²², prodělal různé terapie a nápravná cvičení. Patrná je motorická neobratnost.

V náročných situacích působí netečně, ale je nervózní. Působí bezradným dojmem a uvítá vedení formou drobných navazujících kroků vedoucích k řešení. Často nedomyšlí kontext a důsledky, jedná zkratkovič a riskuje.

Je pasivní, přizpůsobuje se okolí, očekává pokyny.

Ve věcech, které ho baví či zajímají, je vytrvalý. Aktivit v klubu se zúčastňoval minimálně.

Pracovníka pozdraví, další krok ale vázne. Pokud je ve skupině, odpovídá hlasitě a sebevědomě, pokud je sám, je velmi ostýchavý. Ostatní ho vnímají spíše jako submisivního, ale do party patří.

O pomoc si aktivně neříká, je spíše dílem náhody, když pracovník objeví jeho problém.

Konflikty a boje o hranice s autoritou pracovníků formou likvidačních akcí nevyvolává a nezpůsobuje, ale je konformní se skupinou a účastní se jich. Z výchovných rozhovorů vedených ex post je ale patrné, že situaci vnímá, velmi dobře ví, co udělal chybně, na dotaz zná i řešení (např. „musíš nás zastavit hned, jinak se to rozjede a pak už není šance“).

Pochvalu přijímá s rozpaky, při kritice je ostýchavý.

Žije s oběma rodiči a o dva roky mladší sestrou v paneláku. Vztah mezi sourozenci není nijak velký, ale také není nenávistný. Matka i otec mají čílnická povolání, u otce přítomen alkohol a verbální i brachiální agresivita vůči synovi. Těžko určit, zda je pro něj alespoň matka nebo sestra v rodině blízkou osobou.

Střední školu nedodělal a do dalšího studia se nechystá. Práci si udržel nejdéle několik měsíců, poté změnil zaměstnání kvůli vidině zisku. Nové místo mu nevyhovovalo, od té doby střídá zaměstnání, často z něj odchází po několika dnech, maximálně týdních. Vzdělání nepovažuje za důležité, preferuje praxi.

Ve volném čase se zajímá o elektroniku, počítače, auta a jejich tuning¹²³. Se vším je také schopen obchodovat.

¹²² PPP – pedagogicko psychologická poradna; LMD – lehká mozková dysfunkce (v současné době nahrazováno ADD – Attention Deficit Disorder/ADHD – Attention Deficit Hyperactivity Disorder); SPU – specifické poruchy učení.

¹²³ Slangový výraz pro vylepšení automobilu.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> dobrá znalost (a uvědomování si) „správného“ chování, jednání, pravidel 	<ul style="list-style-type: none"> výrazná submisivita, bezradnost laxní přístup k řešení vlastních problémů nedisciplinovanost (škola, práce aj.) nedomyšlení důsledků, zkratkovité jednání, riskování
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> kontakt se sociální službou důvěra v pracovníky, v jejich vedení 	<ul style="list-style-type: none"> hledání rizika - (občasné) hraní na automatech, experimenty se zábavnou pyrotechnikou, jízda bez řidičského průkazu apod.

Tab. 8: SWOT analýza uživatele B.

KAB model 1 – realita před intervencí

Zakázka – „Několikrát mě chytili policisté při řízení bez ŘP. Teď už ho mám, ale dostal jsem trestní příkaz (zákaz činnosti). Chci napsat odpor proti trestnímu příkazu, ale nevím jak. Připouštím (na dotaz pracovnice), že mi disciplína dělá problém. Měl bych na tom zapracovat, ale nevím jak.“

K: „Vím, že mám dodržovat pravidla. Vím, co bych měl a neměl dělat.“

A: „Uvědomuji si, že po porušení pravidel přijde sankce a to mi není příjemné.“

B: „Existenci pravidel si uvědomuji, ale mnohokrát se mi podařilo to nějak obejít nebo „ukecat“. Sankce moc neřeším.“

Speciálně pedagogický cíl – Propojení, resp. zvědomění, rizikového chování a jeho konkrétních praktických důsledků v životě B. Touto cestou snížit opakované selhávání v dodržování pravidel a neřešení sankcí.

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka – „Několikrát mě chytili policisté při řízení bez ŘP. Teď už ho mám, ale dostal jsem trestní příkaz (zákaz činnosti). Chci napsat odpor proti trestnímu příkazu, ale nevím jak. Připouštím (na dotaz pracovnice), že mi disciplína dělá problém. Měl bych na tom zapracovat, ale nevím jak.“

K: „Vím, že existují pravidla a po jejich porušení následuje sankce. Vím, že existuje více druhů pravidel – dle závaznosti. Některá pravidla musím dodržovat (např. zákony), některá bych ve vlastním zájmu dodržovat měl (např. pravidla klubu).“

A: „Uvědomuji si, že dodržováním pravidel se vyhnu sankcím a problémům, které vyžadují z mé strany další řešení.“

B: „Dodržuji pravidla a nedostávám sankce.“

FÁZE	AKTIVITY
1 EXISTENCE VIZE	B. zná a plně rozumí cílům a posláním sociální služby NZDM, chová se podle toho.
2 ZAKÁZKA	Zakázka – „Několikrát mě chytili policisté při řízení bez ŘP. Teď už ho mám, ale dostal jsem trestní příkaz (zákaz činnosti). Chci napsat odpor proti tr. příkazu, ale nevím jak. Připouštím (na dotaz pracovnice), že mi disciplína dělá problém. Měl bych na tom zapracovat, ale nevím jak.“

	↓	Linie 1 Sociální práce	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	B. obdržel trestní příkaz, chce pomoci se sepsáním odporu.	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	Sepsání odporu, event. další pomoc při hlavním lčení atd. B. chce dosáhnout zrušení zákazu činnosti (tj. aby mu zůstal ŘP).	↓	Sit. – viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	Získání informací o podobě odporu, o hl. líčení (průběh, chování účastníků), možné tresty, následky, nabídka pomoci a doprovodu. Psychická podpora B. Priorita – předání informací, psychická podpora.	↓	Zak. 1 – viz kolonka „Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Priority – zvědomění triády znalosti-uvědomování si pravidel-sankce.
6 REALIZACE/ INTERVENCE	↓	Sepsání odporu, získání a předání informací, nabídka doprovodu, svědectví u soudu, psychická podpora.	↓	Strukturování a fázování práce na malé kroky, direktivní přístup, důsledná kontrola plnění úkolů. Uvádění souvislosti následků neplnění úkolů se sankcemi (např. každé neodpracované 2h OPP = 1den VTOS) a problémy přinášející další potíže (vliv kombinace základního vzdělání event. záznamu v tr. rejstříku na pracovní uplatnění) a vyžadující dalšířešení.
7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)	↓	B. dostal trest OPP, ŘP mu zůstal (o to usiloval). Byl spokojený, poděkoval.	↓	B. dobře reaguje na fázování úkolů, ale opětně selhává v termínech a je laxní v přístupu k zahájení OPP. Viz KAB model 3 (realita po intervenci)

Tab. 9: Schéma AIM –uživatel B.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka – „,,Několikrát mě chytili policisté při řízení bez ŘP. Teď už ho mám, ale dostal jsem trestní příkaz (zákaz činnosti). Chci napsat odpor proti trestnímu příkazu, ale nevím jak. Připouštím (na dotaz pracovnice), že mi disciplína ělá problém. Měl bych na tom zapracovat, ale nevím jak.“

K: „Vím, že existují pravidla a po jejich porušení následuje sankce.“

A: „Uvědomuji si, že dodržováním pravidel se vyhnu sankcím a problémům, které vyžadují z mojí strany dalšířešení.“

B: „Věci se snažím řešit, ale nemám na to vždycky čas, protože mám momentálně něco důležitějšího na práci (na OPP je času dost – mám na to rok). Pravidla považuji za nutné zlo, ale chci být v klubu/chci mít RP/..., tak je dodržuji.“

Hodnocení výsledků, komentáře

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky učinil B. poměrně velký posun. O svých problémech hovoří a konzultuje je. Snaží se spolupracovat na zakázkách. K pokrokům přispívá důsledná kontrola a opakování důsledků plynoucích z nečinnosti. V průběhu psaní této práce B. nastoupil trest OPP (tři čtvrtě roku po rozsudku). Situace a své problémy B. již řeší, nicméně pomaleji, než by bylo účelné.

Speciálně pedagogický cíl byl splněn částečně.

Do budoucna jsou u B. další rizika spočívající v nedodržování pracovní disciplíny, nezaměstnanost a hraní na automatech apod. B. ovšem mj. z důvodu věku už ale není cílovou skupinou nízkoprahového klubu pro děti a mládež.

6.3 Kasuistika – C.

Základní údaje o uživateli sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelkou

C. – žena, nar. 1990, v r. 2009 je jí 19let, stále může být uživatelkou služby, nicméně ji vyhledává pouze v krizových situacích.

Do klubu docházela od r. 2005, přestala chodit ještě před nástupem autorky na pozici kontaktní soc. pracovnice. Klub vyhledává pouze když si potřebuje popovídat nebo hledá pomoc. Takto je v interakci s autorkou textu necelé dva roky.

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatelky služby

C. je velmi hezká, sympatická a výrazná dívka. Aktivně sportuje, což je vidět na její postavě. Kouří, alkohol pije příležitostně.

Působí sebejistě, vyrovnaně, nemá problém se prosadit v kolektivu. Inteligentní a přemýšlivá. V náročných situacích se nebojí si říci o pomoc.

Je aktivní, akční, vůdčí typ. Komentuje situace, je schopná kritického náhledu. Nebojí se vystoupit s tvrdou kritikou, která jde k jádru věci. Je vytrvalá v aktivitách, soustředěná, dotahuje věci do konce.

Sama sebe podceňuje, i když po podpoře si je vědomá svých kvalit a sebeúzdavných možností.

Ve vztahu s pracovníky se od tvrdé kritiky klubu posunula až k otevřenému a dobrému vztahu a důvěře – řešila s pracovníci osobní a rodinná témata.

Kontakt se skupinou, která dochází na klub, příliš nevyhledává, ale na druhou stranu se mu nevyhýbá. Umí vymezit hranice ostatním uživatelům vůči sobě.

Je společenská, aktivní v komunikaci, s vyspělým a kultivovaným projevem a dobrou slovní zásobou. Konflikty nevyvolává, ale nebojí se jich, umí se obhájit.

Žije s rodiči a o tři roky mladší sestrou (nar. 1993). Atmosféru v rodině vnímá jako dlouhodobě tíživou až nesnesitelnou. Rodiče se už roky hádají, stále mluví o rozvodu, ale nikdo žádost nepodává a odstěhovat se ani jeden nechce. Hádek se účastní i obě dcery. Otec se navíc projevuje agresivně – verbálně i fyzicky. Na dcery uplakuje tvrdé tělesné tresty. C. říká, že už si vydobyla pozici, kdy si na ní otec moc nedovolí, ale velmi jí vadí chování rodičů vůči sestře. Uvědomila si to hlavně díky tomu, že domů jezdila jen o víkend (střední školu studovala mimo Prahu a domů jezdila jen na víkend, což se pro ni stalo traumatizující

záležitostí provázenou somatickými příznaky). Díky odstupu a náhledu měla ještě větší potřebu situaci řešit. Dokonce po jedné krizové situaci doma přivedla svou sestru do klubu, aby to pracovníci slyšeli i od ní. Sestra měla tendence chování rodičů omlouvat a bagatelizovat.

Po maturitě byla přijata na vysokou školu, kterou chce dodělat a pracovat v oboru, který je zároveň jejím končkem.

Ve volném čase se věnuje sportu.

Uživatelka má vzhledem k věku dlouhodobé partnerské vztahy (několik měsíců a více).

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • inteligence a sociální zdatnost • schopnost ostatním vymezit hranice 	<ul style="list-style-type: none"> • sebedoceňování
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> • kontakt se sociální službou • důvěra v pracovníky 	<ul style="list-style-type: none"> • dlouhodobě konfliktní atmosféra v rodině spojená s agresivitou ze strany rodičů

Tab. 10: SWOT analýza uživatelky C.

KAB model 1 – realita před intervencí

Zakázka – „Agresivita v rodině je pro mě dlouhodobě nesnesitelná, chci to změnit, ale nevím jak.“

K: „Necítím se doma dobře a nechci tam být. Je tam plno konfliktů a agrese. Chci to změnit, ale nevím jak.“

A: „Uvědomuji si, že to, co se u nás doma děje, je špatně. Cítím potřebu změny - chci to změnit už kvůli mladší sestře.“

B: „Hádám se s rodiči, bojuji za sestru, snesu i fyzické tresty, aby je nedostala ona.“

Speciálně pedagogický cíl – C. doma otevře téma dlouhodobě konfliktní atmosféry spojené s agresivitou ze strany rodičů, navrhne možnosti nápravy a pokusí se s rodiči dohodnout na změně. Pokud to nepomůže, obrátí se na osoby s reálnou mocí – např. na kurátory pro děti a mládež.

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka – „Agresivita v rodině je pro mě dlouhodobě nesnesitelná, chci to změnit, ale nevím jak.“

K: „Vím, že fyzické násilí v rodině není přípustné. Existují možnosti, jak to zastavit – z mé strany je to domluva s rodiči, pomoc zvenčí – kurátor pro děti a mládež, OSPOD, sociální pracovníci z klubu, policie.“

A: „Uvědomuji si, že řešením vystavuji sebe a sestru potenciálnímu riziku (hřv rodičů, zásah úřadů do rodiny apod.), ale jiná cesta není.“

B: „Mluvím o tom s rodiči, aktivně řeším situaci.“

FÁZE	AKTIVITY
1 EXISTENCE VIZE	C. zná a plně rozumí cílům a posláním sociální služby NZDM, chová se podle toho.
2 ZAKÁZKA	Zakázka – „Agresivita v rodině je pro mě dlouhodobě nesnesitelná, chci to změnit, ale nevím jak.“

	↓	Linie 1 Sociální práce	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	C. se potřebovala svěřit a řešit situaci v rodině	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	Změna atmosféry v rodině.	↓	Viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	Stanovení cílového stavu, role C., rozsahu zodpovědnosti, podpora C., možnosti řešení situace (rozhovor s rodiči, pomoc kurátorů apod.) Priorita – stanovení cíle, vyjasnění možností	↓	Viz Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Priority – využít inteligence, odhodlání, sociální zdatnosti a samostatnosti uživatelky
6 REALIZACE/ INTERVENCE	↓	Podporující a poradenské rozhovory s C., nabídka zprostředkování kontaktu s kurátory a další pomoci (např. rodinné terapie, poradna pro rodinu, SVP).	↓	V yjasnění cíle, rozdělení rolí a zodpovědnosti v rodině, reálné možnosti pomoci. Nácvik asertivní a efektivní komunikace (např. „Co s tím uděláte?“ vs. „Co budeme dělat?“). Upozornění na možné reakce rodičů, nenechat se vtáhnout do konfliktu, ustát hněv atd.
7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)	↓	C. otevřela téma agresivity v rodině. I s odstupem času je s výsledkem spokojená, další pomoc nepotřebuje.	↓	C. si otevřeně promluvila s rodiči. Došlo ke konfliktu, ale potom také k dohodě o podobě vztahů a komunikace v rodině. Dohodu rodiče plnili i po několika měsících. C. je spokojená, další pomoc nepotřebuje. Cíl byl naplněn – viz KAB model 3 (realita po intervenci).

Tab. 11: Schéma AIM – uživatelka C.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka – „Agresivita v rodině je pro mě dlouhodobě nesnesitelná, chci to změnit, ale nevím jak.“

K: „Vím, že agresivita v rodině nesmí být, a to ani u nás doma. Zním reálné možnosti řešení.“

A: „Uvědomuji si, že jsem dostatečně silná, kompetentní a schopná tuto situaci řešit. Nebojím se použít získané nástroje (informace, kontakty apod.).“

B: „Mluvím o tom s rodiči, znám své možnosti, trvám na dohodě. Pokud dohodu nebudou plnit, spojím se s kurátory.“

Hodnocení výsledků, komentáře

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky je nutné ocenit aktivitu C. při řešení situace. Rodiče přistoupili na změny a dohodu dodržovali, takže C. už nepovažovala za nutné obrátit se na kurátory. Speciálně pedagogický cíl byl naplněn.

6.4 Kasuistika – D.

Základní údaje o uživateli sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelem

D. – muž, nar. 1991, v r. 2009 je mu 18let, je uživatelem služby. Klub navštěvuje od svých 14ti let (r. 2005). V interakci s autorkou textu je dva a půl roku. Obvykle chodí do klubu 3x týdně a zůstane po celou otevírací dobu (tj. až 18h týdně).

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatele služby

D. preferuje sportovní a pohodlné oblečení. Nechodí nijak zvlášť upraven, ale je čistý.

Výrazná je u něj obezita, kvůli které jezdil pravidelně do lázní. Tamější režimová opatření (zejména výchovná) odmítal a záněrně je porušoval, což mu přinášelo problémy. Kouří, pije alkohol, stravuje se ve fast foodech.

Trvale nosí brýle, je to epileptik, nyní asi tři roky bez záchvatu. Byly mu diagnostikovány SPU. Nápadná je onychofagie.

Je chytrý, velice pozorně sleduje dění na klubu. Dobrá slovní zásoba, trefné posřehy, smysl pro detail.

Spíše poslouchá ostatní než by mluvil. Drží se zpátky, občas se prosazuje výkřiky a agresivními poznámkami. Má tendence ke zkratkovitému jednání a k agresivním způsobům řešení.

Značně se podceňuje, nevěří si.

Pasivita u něj výrazně převažuje, úkoly a aktivity nehledá, nevymýšlí, nenavrhuje, často i odmítá účast na nich a vystačí si s prostým sledováním (např. při hraní karet si jen přisedne do kroužku, karty si nevezme, nehraje, ale komentuje dění). Pokud se přidá a je za to pozitivně oceněn, úplně to přejde.

Je u něj patrná introverze a pravděpodobně s tím související dlouhá „rozelívaví“ doba pro kontakt s ženskou autoritou. Autorku textu prvních šest měsíců ostentativně ignoroval. Na dotazy odpovídal jednoslovně, ironicky nebo vůbec. Kontakt doslova odmítal a byl na toto své jednání před ostatními pyšný. Nyní komunikuje bez problémů.

Při konfliktu s autoritou (zejména ženskou) je nervózní (až somatické příznaky – opotí se, je červený, roztřesený). Mívá výraznou potřebu hádek o pravidla (tj. hranice). Zpočátku argumentuje (zde je patrné silně černobílé vidění světa; výjimky a přizpůsobování čehokoliv nepřipouští), agresivita v intonaci stoupá, demagogicky lpí na detailech (i nepodstatných), nakonec se urazí a nemluví nebo sankci přijme, ale před kolektivem ji devaluje. Často se proti sankci odvolává nebo má velké problémy s jejím respektováním.

Proti kritice se tvrdě brání, za pochvalu je vděčný, ale nikdy to nedává najevo (nepatrný úsměv) a celou záležitost přejde. Nicméně je potom uvolněný a milý.

Společnost vrstevníků vyhledává (do klubu chodí každý den), skupina ho úplně neodmítá, ale do party nepatří. Pokud na klubu není, neptají se po něm. V komunikaci s ostatními není tolik pasivní. Velice žáze nese, pokud je skupinou odmítnut (pak jsou zřetelné racionalizace). Dlouhodobě si pamatuje informace o ostatních a o určitých událostech, podle svých potřeb je vypouští do oběhu (tj. pracuje s informační mocí). Informace o sobě přizpůsobuje svým potřebám (např. při materiální škodě, kterou měl

finančně nahradit, naznačoval zaměstnancům úplatek. Byl tvrdě odmítnut a vyhozen. Následný příběh vyprávěný ostatním v jeho podání neměl s realitou nic společného).

Vyhledává stejně staré nebo starší a silnější uživatele. Na některých mladších/slabších má tendenci se „povořit“.

Žije s rodiči a o dva roky starším bratrem na sídlišti. Ze sporadických výpovědí o rodině vyplývá, že vztahy jsou chladné – s rodiči i mezi dětmi. Matka i otec pracují v dělnických povoláních.

Chodil na SOU, prospěchově byl podprůměrný. Po podmíněných vyloučeních (záškoláctví, neomluvené hodiny, kázeňské přestupky) byl vyloučen definitivně, v současné době by si měl hledat práci, ale nehledá. Občas připustí myšlenku návratu do školy.

Volný čas tráví v klubu nebo s ostatními u jejich aut.

Partnerský vztah nemá a neměl.

Je materiálně orientovaný, o budoucnosti nemá představy (alespoň je nezveřejňuje), žije výhradně „tady a teď“.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • inteligence • pozornost k dění • dobrý postřeh a čtení „meziřádky“ 	<ul style="list-style-type: none"> • pasivita • nerespektování pravidel (zkoušení hranic), hádky o pravidla • nedisciplinovanost (škola, práce, klub – pravidla ...) • verbální agresivita • tendence ke zkratkovitému jednání nebo k agresivním způsobům řešení • neschopnost/nervozita/neobratnost v kontaktu s ženskou autoritou
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> • intenzivní kontakt se soc. službou • vztah k pracovníkům 	<ul style="list-style-type: none"> • role outsidera ve skupině • chladné rodinné prostředí • absence partnerského vztahu

Tab. 12: SWOT analýza uživatele D.

Zakázka – Outsiderství, resp. změna pozice ve skupině (nevyžádaná zakázka)

KAB model 1 nelze sepsat, neboť jde o nevyžádanou zakázku. Outsiderství D. je zřejmé, patrně i uvědomované, ale rozhodně nepřiznané. Zakázka je tedy nevyžádaná, ale indikovaná. D. by chtěl patřit do party, ale je v ní ve výrazně jiné pozici než by chtěl. Udělá cokoli (včetně nefér jednání, porušování pravidel apod.) nebo jde do koalice s kýmkoliv jen pro to, aby ho ostatní přijali.

Speciálně pedagogický cíl – Rozbitím dosavadního vzorce chování (nefér jednání, koalice) a zvědoměním vlastních kvalit zlepšit pozici D. ve skupině (dosud trpěný outsider).

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka – Outsiderství, resp. změna pozice ve skupině (nevyžádaná zakázka)

K: „Vím, že v klubu je parta lidí, mezi které chci skutečně patřit. Vím, co mám dělat, aby mě brali.“

A: „Uvědomuji si, že mám parťe co nabídnout (něco umím, něco vím, mám dobrý postřeh, nejsem hloupý, ...) a že se nemusím ponižovat/uzavírat koalice/něnit informace o dění v partě ke svému prospěchu. I já můžu být rovnocenným partnerem.“

B: „Zkousím být v klubu sám za sebe – nabídnout to, co mám, a nepodlézat.“

Pozn.: Vzhledem k faktu, že zakázka je nevyžádaná, nelze vyplnit Linii 1 – sociální práce. V ní se pracuje metodou individuálního plánování, na němž musí participovat oba subjekty. V tomto případě to není z logiky věci možné, proto zde sloupec věnovaný linii sociální práce chybí.

FÁZE	AKTIVITY	
1 EXISTENCE VIZE	D. zná a plně rozumí cílům a posláním sociální služby NZDM, chová se podle toho.	
2 ZAKÁZKA	Zakázka – Outsiderství, resp. změna pozice ve skupině (nevyžádaná zakázka)	
	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	Sit. – viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	Sit. – viz kolonka „Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Priority – podpora sebevědomí, zvědomování silných stránek, pochvala, ocenění.
6 REALIZACE/ INTERVENCE	↓	Aktivity podporující D. samostatnost. Posilování pozitivního chování, dát šanci vyniknout, vyzvednutí úspěchů, ocenění, pochvala, přecházení negativních projevů. Podpora sebevědomí a vlastní hodnoty.
7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)	↓	Cíl byl částečně naplněn. Přijímání D. v partě, resp. v klubu, se zlepšilo. Čím dál častěji si dokáže udělat legraci sám ze sebe. Agresivita a zloba v projevech vůči ostatním (vč. pracovnice – ženské autority) na ostatních výrazně slábne. Už se tolik nebojí se zeptat, jestli může s někým někam jít. V klubu se častěji přidává do aktivit. Stav není ideální, ale výrazně se zlepšil. Viz KAB model 3 (realita po intervenci)

Tab. 13: Schéma AIM – uživatel D.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka – Outsiderství, resp. změna pozice ve skupině (nevyžádaná zakázka)

K: „Vím, co mám dělat, aby mě ostatní vzali mezi sebe.“

A: „Uvědomuji si, že mám parťe co nabídnout, např. rozumím autům, jsem vtipný atd.“

B: „Občas se přidám k aktivitám v klubu, už tolik nefrajčím, nepodlézám tak moc ostatním, občas vtipně komentuji situaci.“

Hodnocení výsledků, komentáře

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky sice byl cíl splněn pouze částečně, ale přesto se podařil velký kus práce. Výrazně ubylo verbálně agresivních projevů, stejně jako pasivní agrese. D. se více zapojuje do kolektivu z vlastní iniciativy.

6.5 Kasuistika – E.

Základní údaje o uživateli sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelem

E. – muž, nar. 1986, v r. 2009 je mu 23let, již není uživatelem služby – přesáhl věkový limit cílové skupiny.

Klub navštěvoval od 14ti let (r. 2000). V listopadu 2006 mu byla služba omezena (z důvodu věku, ale s přihlédnutím k dalším okolnostem zůstal uživatelem klubu, přestože přesáhl věkem cílovou skupinu), služba mu byla omezována postupně, až nakonec v srpnu 2007 ukončena. V pravidelné interakci s autorkou textu byl rok.

V současné době se občas zastaví, smí zůstat maximálně půl hodiny (potřebuje jasné hranice, neustále se snaží smlouvat, aby mohl chodit stále na klub).

Dokud neměl službu omezenou, (z důvodu věku), chodil do klubu 3x týdně a zůstával zde většinou po celou otevírací dobu (tj. až 18h týdně).

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatele služby

E. je vždy upravený, slušivě, vkusně a sportovně oblečený.

Patrná je lehká mentální retardace v kombinaci se sluchovou vadou (jednostranná nedoslýchavost; kompenzuje ji natáčením se k mluvčímu a nemá s tím problém), motorická neobratnost, nesoustředěnost. Výslovnost je zhoršená (patrně v důsledku sluchové vady), ale srozumitelná; občasné drobné zakoktání. Velmi dobrá slovní zásoba, kvalitní projev.

Alkohol nepije, tvrdí, že nekouří (ostatní uživatelé uvádějí opak).

Sleduje dění v klubu, reaguje na rozhovory ostatních, často je velmi impulzivní. Umí se prosadit a říci si o pozornost. V náročných situacích je urážlivý, vztekly a agresivní.

Aktivitu navrhuje i se přidává k ostatním, i když je občas nesoustředěný a nechává se rozptylovat okolím. Je společenský, aktivní. Rád mluví, ale je také schopen poslouchat ostatní. Zajímá se o lidi z klubu i o pracovníky, je velice zdatný ve „small talk“ – nezávazné společenské konverzaci.

Má dobrý postřeh, v určité míře chápe abstrakci. Vtipkuje (občas je potřeba mu jasně odlišit vtipné a nevhodné poznámky; za nevhodné vtipy se umí omluvit), vyprávěním vtipům rozumí, ironii také a používá ji.

Nemá problémy se sebehodnocením – z pochvaly má radost, bez problémů ji přijímá; na hodnocení ze strany ostatních je alergický (reaguje agresivně, ale nesystematicky – co mu jednou nevádí, podruhé ho rozlítí). Reaguje vulgární slovní agresí (čkdy i na dobře míněné poznámky či vážně položené otázky). Poměrně snadno se uchýlí k fyzické agresii – v konfliktní situaci je okamžitě vztekly a začne se zakoktávat, jednodušší pro něj je vybit se tímto způsobem. Fyzicky napadl i autorku textu, když řešila začínající rvačku mezi ním a dalším uživatelem, za což dostal měsíční zákaz vstupu do klubu.

Pro kontakt si obvykle vybírá starší a silnější. Mladší a slabší přehlíží; není k nim agresivní, ale nevyhledává je. Za kontakt s pracovníky je vděčný, i když jako nejvyšší instanci uznává mužskou autoritu (starší bratr, pracovník klubu-muž). Na ženskou autoritu si velice dlouho a velice těžce zvykal.

Ostatními je většinou tolerován a přijímán, i když je stále vděčným objektem provokací, což vyvolává konflikty. I přes současný relativně uspokojivý vztah je z vyprávění a vzpomínek uživatele patrné, že jimi byl v dětství šikanován a zneužíván pro svou touhu být v jejich kolektivu.

Celkově působí jako nevyrovnaný – výbušný. S většinou uživatelů se zná od dětství, vzájemné potyčky mohou být chápány jako hra na kočku a na myš, ale vesměs je přijímán.

Žije v úplné rodině, rodiče mají úřednická povolání. Stýká se se širší rodinou. Starší bratr je pro něj i pro ostatní uživatele, kteří ho dobře znají (kdysi také chodil do klubu), výraznou autoritou. Uživatel se s ním výrazně identifikuje a chce, aby měl mu ostatní říkali stejnou přezdívku.

Je patrné, že výchova byla a je důsledná a že se mu rodiče i bratr věnují (má dobrý všeobecný přehled – o kultuře, o dění, o muzice apod.). O své rodině mluví hezky.

Po absolvování (tehdejší) zvláštní školy se vyučil kartáčníkem a košíkářem. Zmiňoval se o změnách škol – kvůli konfliktům se spolužáky. V současné době pracuje v chráněné dílně několik hodin denně.

Ve volném čase by rád stále navštěvoval klub (což nelze, protože už je věkově mimo cílovou skupinu). Jezdí na kole, poslouchá hudbu.

Partnerský vztah dosud neměl, což ho trápí.

Budoucnost nijak neplánuje.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • dobré reakce na strukturovanou práci (úkolů, pravidla), její zhodnocení a benefity z ní vyplývající 	<ul style="list-style-type: none"> • komunikace s ostatními • problémy s ženskou autoritou • konfliktnost • agresivita
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> • kontakt se soc. službou • stabilní a podporující rodinné zázemí • autorita staršího bratra 	<ul style="list-style-type: none"> • (potenciální) oběť šikany

Tab. 14: SWOT analýza uživatele E.

KAB model 1 – realita před intervencí

Zakázka – „Nechci dostávat sankce kvůli hádkám s ostatními.“

K: „Vím, že se v některých situacích opravdu naštvu/urazím/cítím dočteně.“

A: „Uvědomuji si, že kvůli tomu mám konflikty v klubu, dokonce i sankce od pracovníků, ale nemůžu si pomoci.“

B: „Když se naštvu/urazím/někdo se mě dotkne, vyletím.“¹²⁴

Speciálně pedagogický cíl – E. umí identifikovat spouštěče agrese, rozpozná své emoce vedoucí ke konfliktu, svou agresi ventiluje a zvládá přijatelným způsobem.

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka – „Nechci dostávat sankce kvůli hádkám s ostatními.“

K: „Vím, že mám různé emoce a nálady (jsem veselý, smutný, naštvaný, v klidu, ...), ty se nějak projevují a mění. Vím, že určité věci/poznámky/řeči ostatních mě rozčílí a já potom vyletím. Vím, která témata mě zajímají/baví a se kterými lidmi komunikuji bez konfliktů“

A: „Uvědomuji si, co to znamená agresivita, resp. jak se u mě projevuje. Uvědomuji si ale také, že pokud chci chodit do klubu, musím dodržovat pravidla. Jedno z pravidel zní „bez agrese“. Uvědomuji si, že některé lidi v klubu baví do mě rýpat a rozčilovat mě, což je „past“, do které se jim chytám. Uvědomím si okamžik, kdy začínám být naštvaný.“

B: „Poznám, že začínám být naštvaný. I když to pro mě je obtížné, přistupuji aktivně ke zvládnutí vlastní agrese. Říkám ostatním, že mě jejich jednání štve/žádám (i opakovaně), aby toho nechali. Můžu napadání ignorovat a zkusit se uklidnit – zhluboka a pravidelně dýchám.“

¹²⁴ Viz výše.

Můžu také klidně odejít nebo si začít povídat s pracovníky/ostatními lidmi v klubu, se kterými nemám konflikty.“

FÁZE	AKTIVITY			
1 EXISTENCE VIZE	E. zná a plně rozumí cílům a posláním sociální služby NZDM, chová se podle toho.			
2 ZAKÁZKA	Zakázka – „Nechci dostávat sankce kvůli hádkám s ostatními.“			
	↓	Linie 1 Sociální práce	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	E. je naštvaný, má pocit, že kvůli ostatním, resp. jejich provokacím, porušuje pravidla („bez agrese“) a kvůli tomu dostává sankce (např. zákaz vstupu).	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	E. chce chodit do klubu, nedostávat sankce za porušování pravidla „bez agrese“.	↓	Viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	Opětovné vyjasnění pravidel, co je ne/přípustné chování, práce na alternativním a asertivním přístupu ke zvládnutí agrese. Pravidelná reflexe chování. Priority – identifikovat vztek, zvládat ho způsoby neporušující pravidla	↓	V rámci reflexí chování v klubu - identifikace vlastních nálad a pocitů, označení a pojmenování spouštěčů agresivního chování, posila pozitivních vzorců. Na základě hodnocení chování – rozhodnutí o dalším ne/přístupu do klubu (služba omezena z důvodu věku na 2h týdně).
6 REALIZACE/ INTERVENCE	↓	Rozhovory o pravidlech, chování. Pomoc a zklidňování při spouštění agrese. Reflexe pobytu v klubu, pochvala.	↓	Pravidelné reflexe, rozhovor o náladách, pocitech, o tom, co ho rozčílilo a proč. Pochvala, zpevňování pozitivních vzorců.
7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)	↓	Od zahájení práce E. dostal sankci za agresi vůči ostatním naprosto výjimečně.	↓	Ví přesně, kdy je naštvaný kvůli narážkám ostatních. Snaží se to přecházet, případně vyhledá kontakt s pracovníky.

Tab. 15: Schéma AIM – uživatel E.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka – „Nechci dostávat sankce kvůli hádkám s ostatními.“

K: „Vím, že mě ostatní dokáží naštvat svými poznámkami.“

A: „Uvědomuji si, že je to baví a že se snějí, když mě vidí naštvaného.“

B: „Snažím se ovládat, na pichlavé poznámky nereagovat nebo reagovat bez nadávek. Obracím se na pracovníky/ostatní v klubu a mluvím s nimi o něčem jiném. Ne vždycky se mi podaří to všechno zvládnout, ale sankci za agresivní chování už nedostávám.“

Hodnocení výsledků, komentáře

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky došlo k velikému posunu. E. eliminoval z rejstříku svých projevů fyzickou agresí (vůči ostatním uživatelům i pracovníkům; agrese vůči vybavení je takřka nulová. Pokud už se vyskytne, je kontrolovaná). Verbální agresivita se výrazně snížila. E. rozlišuje své emoce, rozeznává spouštěče agrese, zná cíl agresorů. Výrazně lépe se ovládá, sankce nedostává, jde spíše o drobná napomenutí.

Speciálně pedagogický cíl byl naplněn.

6.6 Kasuistika – F.

Základní údaje o uživateli sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelem

F. – muž, narozen 1988, v r. 2009 je mu 21let, již není uživatelem služby – služba mu byla ukončena z důvodu věku.

Do klubu chodil od 13ti let (r. 2001). Obvykle v klubu trávil dvě třetiny otevírací doby (tj. cca 12h týdně). Posléze docházku omezil. V r. 2008 mu byla služba ukončena z důvodu věku.

V interakci s autorkou byl 1,5 roku.

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatele služby

F. je upravený, sportovně oblečený. Je velmi štíhlé postavy, dříve hodně sportoval, měl dobrou fyzickou kondici.

Stravuje se nepravidelně a ve fast foodech. Kouří, pije alkohol. Experimenty s amfetaminy mu způsobily srdeční kolaps (bylo mu 20let), kvůli kterému byl hospitalizován.

Komunikace je vyrovnaná – mluví, ale i umí naslouchat. Dobrá slovní zásoba, formulace myšlenky nebo problému je slabší. Vulgarismům se nevyhýbá.

Dokáže ostatní vyburcovat k aktivitě, ale je schopen se přizpůsobit. Při aktivitě je soustředěný.

Zmítá se mezi extrémy – někdy je sebejistý až arogantní, jindy takřka podlézavý a ustrašený. V náročných situacích je úzkostný, chytá se snadných, dostupných, ale z dlouhodobého hlediska neefektivních až rizikových řešení nebo bezbřezě spoléhá na pomoc pracovníka.

Je emočně labilní, snadno manipulovatelný a důvěřivý – okamžitě se nadchne pro leccos, aniž domýšlí důsledky (např. zdánlivě lukrativní zaměstnání, auto na splátky, půjčky od různých subjektů apod.).

V kontaktu s pracovníky dává přednost pracovníku-muži. Pracovníci-ženu střídavě ostentativně ignoruje (pasivní agrese) nebo dává najevo své pohrdání. V situacích, kdy potřebuje pomoc, ji ale přijímá i od ženské autority. Má silnou tendenci vyhovovat mužské autoritě, velmi negativně nese, když pracovník není na jeho straně.

Při konfliktech je verbálně agresivní, chvíli zkouší logicky argumentovat, pak přechází do manipulace. Hádky obvykle ukončuje tím, že se urazí a odmítá jakýkoliv další kontakt nebo je následná diskuse vedená ublíženým pocitem.

Kritiku nepřijímá (od ženské autority vůbec), pochvalu bere s rozpaky, ale je vidět, že je za ni rád. Podobně se chová i ve vrstevnické skupině.

Také u něj je patrný fenomén „já a oni“ – sice patří do skupiny, ale „oni“ všichni jsou špatní, on je jediný z nich ten férový a správný. Na deklarované „férovosti“ si enormně zakládá.

Spolupracuje se staršími a silnějšími bez problémů, s mladšími a slabšími dle nálady.

Kolektiv ho střídavě relativně přijímá a zatracuje. Navzdory deklarované férovosti občas nedodrží slib, nevrátí dluh, učelá drobný podvod, žalže apod. Tím naštvete jednotlivce,

který všeobecně ambivalentní míření o tomto uživateli nasměřuje do mínusu.

Snaží se být autoritou pro skupinu, která ho tak nepřijímá – důvodem je např. jeho chování ve vztahu s dívkou (velmi submisivní). Na svou přítelkyni byl velmi fixovaný, rozchod nesl těžce.

Celkově působí nevyrovnaně – zmítá se mezi snahou o dominanci a výraznou submisivitou.

Nemá sourozence, bydlel s oběma rodiči. Z vyprávění vyplývá, že otec je značně agresivní (dříve probíhalo domácí násilí vůči synovi i ženě), přítomen alkohol. Matka opakovaně chtěla se synem ještě před jeho 18. rokem odejít. Z výpovědí je patrné, že se v rodině uchyluje pro pomoc spíše k matce.

Bydlel u rodičů, ale zažil i situaci, kdy byl několik dní na ulici. S otcem měl průběžně konflikty, po eskalaci hádek a problémů ho otec vyhodil z domu (hrozba exekuce kvůli dluhům). Byla mu nabídnuta pomoc při shánění azylového bydlení, ale chtěl to řešit bydlením u kamarádů.

Dokončil SOU, ale oborem se neživí. Vzdelání pro něj není hodnota, preferuje finance. Velice často střídá práci (dělnická povolání nebo autodoprava), ale je stále motivovaný k hledání práce. V zaměstnání obvykle dlouho nevydrží (většinou je to několik dnů nebo týdnů).

Finanční situace není dobrá, vzhledem k fluktuaci v zaměstnáních a k dluhům. Půjčuje si od kamarádů i od nejrůznějších finančních subjektů, ne vždycky částky splácí (nemá z čeho) a ne vždycky včas.

Hodnotou pro něj jsou finance a jejich dostatek. Chěl by mít hodnou přítelkyni, rodinu a být uznáván a respektován.

V současné době prý bydlí s přítelkyní (odstěhoval se a v klubu se neukazuje), pracuje.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • stálá motivace k hledání práce 	<ul style="list-style-type: none"> • fluktuace v zaměstnání • finanční nekázeň, dluhy, nesplácení • nespolehlivost • experimentování, hledání hranic, dotýkání se extrémů • impulzivita – jednání bez domýšlení důsledků, volba rychlých, ale rizikových a neefektivních řešení • problematický a nestabilní vztah s ženskou autoritou
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> • kontakt se sociální službou • důvěra k pracovníkovi (při problémech i k pracovníci) 	<ul style="list-style-type: none"> • snadná manipulovatelnost

Tab. 16: SWOT analýza uživatele F.

KAB model 1 – realita před intervencí

Zakázka 1 – „Potřebuji nutně peníze – jsem bez práce, chci si půjčit na auto a na splacení dluhů, potřebuji poradit.“

K: „Vím, že potřebuji peníze na živobytí, ale také na auto a další své zájmy.“

A: „Uvědomuji si, že peníze lze sehnat díky půjčce, to není problém. Peníze jdou vydělat také prací, ale nikdy jich nemám tolik, kolik bych potřeboval, takže půjčky jsou pro mě výhodné řešení.“

B: Když je peněz málo, tak v práci skončím. Než si najdu novou, potřebuji peníze, takže si je půjčím (banka mi to ale nedá, takže oslovím malé a flexibilní společnosti). Potřebuji také auto, hledám si tedy práci s autem, které bych – v ideálním případě – měl na leasing.“

Zakázka 2 – „Nechci už dostávat sankce za porušování pravidel (nerespektování pracovnice).“

K: „Vím, že v klubu jsou dána pravidla.“

A: „Uvědomuji si, že s pracovníci mám opakovaně konflikty kvůli nedodržování pravidel. Hlídat dodržování pravidel je její práce, ale mě to nezajímá.“

B: „Myslím si, že jsem na ní/její požadavky/připomínky apod. naštvaný oprávněně, takže se hádek nebojím. Pracovnice mi křivdí, když mě sankcionuje.“

Speciálně pedagogické cíle

Zakázka 1 – F. chápe přímou souvislost mezi stálým zaměstnáním a finančním příjmem. Ví, jak si zaměstnání udržet. Zná rizika půjček. Sníží fluktuaci v zaměstnáních a nebere si neuvážené půjčky. Pokud už potřebuje nutně půjčku, nejprve se o ní poradí.

Zakázka 2 – Snížit počet konfliktů s pracovníci klubu (ženskou autoritou).

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka 1 – „Potřebuji nutně peníze – jsem bez práce, chci si půjčit na auto a na splacení dluhů, potřebuji poradit.“

K: „Znám své priority (finance a jejich dostatek). Vím, že práce a (legální) finanční příjem spolu přímo souvisí. Chci práci, která mi to nabídne. Vím, že je velmi rizikové nedostatek financí řešit (unáhlenými) půjčkami. Pokud budu mít pravidelný finanční příjem, nebudu tolik potřebovat půjčky (tj. nebudu se dostávat do bludného kruhu existenčního ohrožení, kdy půjčky splácím velice těžko).“

A: „Uvědomuji si, že jsem ve výhledu zaměstnání omezen (vzdělání). Ale uvědomuji si také, že pokud budu chodit do práce pravidelně, včas, budu dbát pokynů nadřízených a plnit si své úkoly, práci si udržím, budu mít pravidelný příjem a nebudu si muset půjčovat. Pokud už budu potřebovat půjčku, požádám někoho, aby mi pomohl spočítat, zda budu schopen to splácet.“

B: „Vybírám si pro sebe přiměřené zaměstnání – vzhledem k požadavkům zaměstnavatele a požadavkům mým (finanční stránka). Chodím do práce, jsem disciplinovaný, práce nestídám. Mám svůj pravidelný příjem. Půjčky si neberu/beru, ale vždy požádám někoho o pomoc.“

Zakázka 2 – „Nechci už dostávat sankce za porušování pravidel (nerespektování pracovnice).“

K: „Vím, že přicházím do kontaktu se ženami (matka, kamarádka, partnerka, učitelka, doktorka, soc. pracovnice, kolegyně, ...) a že s nimi mám konflikty.“

A: „Uvědomuji si, že pro to, abych s nimi vycházel (a tedy např. v klubu nedostával sankce), je musím/bych je něl respektovat.“

B: „Respektuji pozici pracovnice (= ženskou autoritu), nemám konflikty a nedostávám sankce.“

FÁZE	AKTIVITY
1 EXISTENCE VIZE	F. zná a plně rozumí cílům a posláním sociální služby NZDM, chová se podle toho.
2 ZAKÁZKA	Zakázka 1 – „Potřebuji nutně peníze – jsem bez práce, chci si půjčit na auto a na splacení dluhů, potřebuji poradit.“ Zakázka 2 – „Nechci už dostávat sankce za porušování pravidel“

	(nerespektování pracovnice).“			
	↓	Linie 1 Sociální práce	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	Zak. 1 – F. je průběžně bez práce, půjčuje si peníze, těžko splácí, event. nesplácí, hrozily mu exekuce apod. Zak. 2 – Neuznávání, ignorování a nerespektování ženské autority x submisivita při potřebě pomoci.	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	Zak. 1 – Pracovní a finanční disciplína. Zak. 2 – Vzájemná tolerance, vstřícnější vztah.	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	Zak. 1 – vyjasnění požadavků a reálných možností F., hledání kompromisu. Informace o rizicích půjček. Zak. 2 – učení nápodobou (vzor pracovníka-muže a jeho chování k pracovníci), otevřený rozhovor s pracovníci o vzájemném vztahu (prostor pro jeho vyjádření), zvědomit spoluzodpovědnost za vzájemný vztah, posilování pozitivních vzorců chování, pochvala. Priority: Zastavení půjček, rozhovor o vztahu s pracovníci.	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Priority – Využití motivace k hledání zaměstnání. Využití identifikace s mužskou autoritou pro nápodobu a korekci vztahu k dívkám/ženám.
6 REALIZACE/ INTERVENCE	↓	Zak. 1 – Rozhovory na téma rozporů požadavků a možností v oblasti zaměstnání a financí, půjček apod. Zak. 2 – Rozhovory, posilování.	↓	Zak. 1 – Rozhovory, učení se hospodařit s penězi (rozepisování položek, plánování, propočítávání splátek, ...). Zvědomování souvislosti pracovní disciplíny a finančního příjmu a nezaměstnanosti, dluhů a exekucí. Zak. 2 – Otevřené rozhovory o vztazích s (ženskou) autoritou. Posilování pozitivních vzorců, oceňování, důslednost při porušování pravidla o respektování pracovníků.

<p>7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)</p>	↓	<p>Zak. 1 – Po opakovaných relapsech, neúspěších a problémech si F. našel práci, kterou si udržel. Poté se soc. službou ukončil kontakt, další výsledky tedy nelze zhodnotit.</p> <p>Zak. 2 – Vztah s pracovníci byl po intervencích relativně uspokojivý. Konflikty se objevovaly, ale nebyly tolik vyhocené jako dřív. Při ukončování služby F. hodnotil soc. pracovníci kladně a poděkoval za poskytnutou pomoc.</p>	↓	<p>Zak. 1 – Cíl byl naplněn, F. si našel a udržel práci. Více situací nelze hodnotit (např. půjčky apod.) – F. není v kontaktu se službou.</p> <p>Zak. 2 – Vztah s pracovníci se zlepšil, přenos pozitivních prvků do vztahů s ostatními dívkami/ženami nelze zhodnotit – F. není v kontaktu se službou.</p> <p>Viz KAB model 3 (realita po intervenci)</p>
---	---	---	---	--

Tab. 17: Schéma AIM – uživatel F.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka 1 – „Potřebuji nutně peníze – jsem bez práce, chci si půjčit na auto a na splacení dluhů, potřebuji poradit.“

K: „Vím, že půjčky mě dostávají do problémů a že lepší je si nepůjčovat.“

A: „Uvědomuji si, že pokud budu mít stálou práci, budu mít i stálý příjem a nebudu si muset půjčovat.“

B: „Mám stálou práci a stálý příjem.“

Zakázka 2 – „Nechci už dostávat sankce za porušování pravidel (nerespektování pracovníce).“

K: „Vím, že pokud budu pracovníci klubu respektovat, nebudu s ní mít konflikty a nebudu dostávat sankce.“

A: „Uvědomuji si, že je pro mě pohodlnější s pracovníci klubu vycházet.“

B: „Chovám se podle pravidel (respektuji pracovníci = ženskou autoritu), mám s ní výrazně méně konfliktů než dříve a dostávám méně sankcí.“

Hodnocení výsledků, komentáře

Zakázka 1 – „Potřebuji nutně peníze – jsem bez práce, chci si půjčit na auto a na splacení dluhů, potřebuji poradit.“

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

Vzhledem k velkým zněním v osobním životě F. – odstěhoval se, do klubu nedochází, nedává o sobě vědět – nelze hodnotit veškeré výsledky. Z náhodných a sporadických setkání vyplynulo, že bydlí s přítelkyní a má stále zaměstnání. Přesto – dokud byl v kontaktu se službou, byl vidět posun v pojmání práce jako zdroje příjmu se všemi výhodami.

Speciálně pedagogický cíl byl učitě částečně splněn, v oblasti půjček cíl nelze zodpovědně zhodnotit - F. již není v kontaktu se službou.

Zakázka 2 – „Nechci už dostávat sankce za porušování pravidel (nerespektování pracovníce).“

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

Po opakovaných rozhovorech a intervencích (i ze strany pracovníka – muže) se výrazně snížil počet a hloubka konfliktů F. s ženskou autoritou. Speciálně pedagogický cíl byl tedy částečně naplněn. Více nelze hodnotit – F. již není v kontaktu se službou.

6.7 Kasuistika – G.

Základní údaje o uživateli sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníka s uživatelkou

G. – žena, nar. 1995, v r. 2009 je jí 14let, je uživatelkou služby.

Do klubu chodí od 13ti let (r. 2008). V interakci s autorkou je rok. V současné době chodí 3x týdně a tráví zde dvě třetiny otevírací doby (přibližně 12h týdně).

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatelky služby

Jde o atraktivní hezkou, pečlivě upravenou, vkusně oblékanou dívku, která vypadá starší.

Pohybuje v pásmu lehkého mentální postižení. Diagnostikována epilepsie (čtyři petit-mal, nyní už dva roky bez záchvatů).

Podle vyjádření otčíma by měla být v psychiatrické péči a pod medikací (kvůli poruchám chování – lhaní, krádeže, toulání), ale není (poručník tomu brání). V její manipulovatelnosti otčím vidí pro ni velké riziko – teď i v budoucnu. Psychiatrickou péči navrhoval i školní psycholog.

Písemný projev vykazuje znaky SPU, řeč bez agramatismů, slovní zásoba dostačující, v řeči je patrné, že některé obraty a úsloví přebírá od dospělých. Mluví hlasitě a zvučně.

Nekouří, nepije alkohol. Přišla za pracovníci s dotazem, jestli jsou drogy škodlivé a projevila touhu vyzkoušet heroin.

Pozorně sleduje dění okolo sebe. V situacích, kterým nerozumí, reaguje úzkostně. Obrací se na pracovníci a chce vše vysvětlit. Podobně vstupuje i do hovorů, které se jí netýkají.

Je nepřehlédnutelná, umí se prosadit, resp. zajistit si pozornost nebo se připomenout. Patrné je rychlé střídání nálad.

Situacím se přizpůsobuje, sama aktivitu moc nevyvíjí (např. navrhne, že budeme něco hrát, ale už nevymyslí co). Aktivit se účastní, vytrvá v nich, je soustředěná.

Uvažování nekritické, patrná sugestibilita. Paněť mechanická, ale dobrá. Myšlení konkrétní.

Pokud ostatní vyprávějí vtipy a označí to jako vtip, směje se. Vtipy „mimoček“ má problém pochopit, ujišťuje se, že to je vtip (zpočátku bylo potřeba na toto upozorňovat ostatní uživatele služby, že nemají používat ironii, a jí bylo potřeba označit sdělení za žert, časem se to výrazně lepší - oboustranně).

Sebepojetí je problematické, vytváří si ho a utvrzuje skrze dotazy směřované k pracovníkům.

Vyhledává kontakt zejména s pracovníky a s dívkami. Při konfliktu je úzkostná, i když je vždy jen jeho divákem. Chválu přijímá a otázkami se utvrzuje, že je pozitivně hodnocena.

Zpočátku svého působení v klubu se neustále za něco omlouvala, bylo potřeba jí opakovat, že omluva v tomto případě není namístě (např. při hře „Člověče, nezlob se“ se zpočátku omlouvala vždy, když někomu vyhodila figurku). Také se opakovaně ujišťovala, jestli se na ní pracovníci nezlobí, i když k tomu nebyl objektivní důvod. Obojí se časem zlepšuje.

O něco více poslouchá než mluví. Dobře dekoduje neverbální komunikaci (výrazy obličejové, gesta, intonaci). Po vzoru nejstarších uživatelů má tendenci užívat vulgarismy. Po

napomenutí toho nechá. Dokáže sdělovat pocity.

S ostatními uživateli se chce kamarádit (zejm. s dívkami), ale kontakt navazuje neobratně a nevhodnou formou, je proto odmítána a to ji mrzí. Vyhledává nadměrný haptický kontakt, což ostatním vadí. Zpočátku nerespektovala společensky únosné proxemické vzdálenosti, dívala se lidem dlouze do očí. Po vysvětlení, že to je pro ostatní nepříjemné, od tohoto chování ustupuje a zlepšuje tím svou pozici v klubu.

Po výše uvedených změnách chování je ostatními tolerována, ale nevyhledávána. Nicméně i to je pro ní uspokojující.

Navštěvuje základní školu praktickou. Z předmětů ji baví spíše „výchovy“ než společensko-vědní předměty. Na vysvědčení měla i čtyřky. Jindy tvrdila, že má dvojky.

Žije s matkou (dělnice) a otčímem (podnikatelem). Babčka je jejím poručníkem (matka byla ve výkonu trestu, poručnictví babičce zůstalo i po VTOS). Má ji velmi ráda, nicméně nesouhlasí s návštěvou dětské psychiatrie.

Chybí ji hranice, neví, jak navazovat vztahy, jak fungovat v kolektivu.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • schopnost dodržovat pravidla, jsou-li jasná • odmítání cigaret, alkoholu 	<ul style="list-style-type: none"> • neodhadování míry rizika (resp. odhad rizika není adekvátní věku) • manipulovatelnost, sugestibilita a nekritické myšlení • chybějící hranice v běžném soc. kontaktu • chybějící soc. dovednosti pro navázání a udržení přiměřeného vztahu
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> • kontakt se soc. službou • důvěra v pracovníky • přenos odmítání cigaret a alkoholu na nelegální drogy 	<ul style="list-style-type: none"> • fyzická atraktivita v kombinaci s věkem a lehkým mentálním postižením • deklarovaná touha vyzkoušet heroin

Tab. 18. SWOT analýza uživatelky G.

KAB model 1 – realita před intervencí

Zakázka 1 – „Nemám v klubu kamarády, nevím proč. Chtěla bych to změnit.“

K: „Chci mít v klubu kamarádky (kamarády), ale neví se mi to a já nevím proč.“

A: „Myslím si, že se k nim nechovám špatně.“

B: „Chodím za ostatními, zajímám se o ně, chci si s nimi povídat, ptám se jich na různé věci.“¹²⁵

Zakázka 2 – „Chci vyzkoušet heroin a chci si o tom promluvit s pracovnící.“

K: „Nevím, jestli jsou drogy škodlivé. Chěla bych vyzkoušet heroin.“

A: „Nic o heroinu nevím, takže bych ho chtěla vyzkoušet.“

B: „Heroin neberu, ale chci to zkusit. Chodím do klubu, zeptám se pracovnice na informace o drogách.“

¹²⁵ Poznámka ze strany pozorovatele: G. nedodržuje obvyklé proxemické vzdálenosti a udržuje nepřerušovaný oční kontakt, přičemž stojí přímo před člověkem. Ptá se na velmi osobní věci i těch uživatelů, které ještě nezná. Dává ostatním nevyžádané zpětné vazby k jejich vzhledu, chování. Své komentáře necenzuruje. Nejde o zlý úmysl, ale o neznalost a nezkušenost v sociálním kontaktu.

Speciálně pedagogické cíle

Zakázka 1 – G. zná hranice a konkrétní pravidla běžného sociálního kontaktu, dovede navázat a udržet přiměřený vztah.

Zakázka 2 – G. má dostatek informací o drogách a jejich rizicích, neexperimentuje a ani se nestýká s lidmi z drogové scény.

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka 1 – „Nemám v klubu kamarády, nevím proč. Chtěla bych to změnit.“

K: „Vím, že se chci kamarádit s ostatními, ale že to má svá pravidla – neobjímám ostatní, zdravím je podáním ruky, stojím od nich na vzdálenost natažené ruky, nesahám na ostatní, nedívám se na ně nepřetržitě, „používám hlavu“ – nehodnotím lidi kolem sebe, říkám maximálně 1 větu, která ho potěší, respektuji, když někdo z ostatních lidí v klubu se mnou nechce hovořit a nevymyslím si věci, které nejsou pravda.“¹²⁶

A: „Uvědomuji si, že ostatní se mnou budou mluvit/kamarádit, když se budu chovat podle domluvených pravidel.“

B: „Chovám se podle domluvených pravidel a ostatní se mnou mluví.“

Zakázka 2 – „Chci vyzkoušet heroin a chci si o tom promluvit s pracovníci.“

K: „Vím, že heroin je droga a že drogy vyvolávají závislost. Vím, co to je závislost a jak vypadá. Zním další rizika užívání heroinu (drog) – nitrožilní užívání, zdravotní rizika, finanční náročnost apod.“

A: „Považuji heroin (drogy) za špatné. Uvědomuji si, že zkoušet heroin (drogy) je pro mě velké riziko, které bych nezvládla. Také si uvědomuji, že je pro mě rizikové být v kontaktu s lidmi, kteří berou drogy.“

B: „Heroin (drogy) neberu ani nezkouším. S lidmi experimentujícími nebo závislými se nestýkám.“

FÁZE	AKTIVITY			
1 EXISTENCE VIZE	G. zná a přiměřeně rozumí cílům a posláním sociální služby NZDM, chová se podle toho.			
2 ZAKÁZKA	Zakázka 1 – „Nemám v klubu kamarády, nevím proč. Chtěla bych to změnit.“ Zakázka 2 – „Chci vyzkoušet heroin a chci si o tom promluvit s pracovníci.“			
	↓	Linie 1 Sociální práce	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	Zak. 1 – G. se ptá, proč se s ní ostatní nechťejí kamarádit a proč jí „neberou“. Zak. 2 – Ptá se, jestli jsou drogy škodlivé a říká, že chce zkusit heroin.	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	Zak. 1 – Bezproblémový sociální kontakt. Zak. 2 – Neexperimentování a abstinence, nestýkání se s uživateli drog. Znalost rizik	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)

¹²⁶ Jde o pravidla, ke kterým G. byla v rámci rozhovoru dovedena pracovníci, ale formulovala si je sama. Některá uvedená pravidla navrhl G. z vlastní iniciativy.

		drog.		
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	Zak. 1 – Společné vytyčení pravidel pro bezproblémový soc. kontakt. Zak. 2 – Rozhovor o heroinu (drogách), závislostech, rizicích. Priority: Mít hranice pro sociální kontakt. Absence experimentů s heroinem (drogami).	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Priority – využít navázání na soc. službu, ke které má důvěru. Využití schopnosti dodržování pravidel. Přenést odmítání cigaret a alkoholu na ostatní drogy.
6 REALIZACE/ INTERVENCE	↓	Zak. 1 – Rozhovor o tom, proč je odmítána, vč. konkrétních příkladů. Návrh na sestavení pravidel pro fungování v klubu. Kladení motivačních otázek tak, aby si G. na pravidla sama přišla a sama zformulovala. Podpis pravidel, dohoda o jejich opakování při každé návštěvě. Zak. 2 – Rozhovory o motivaci, pozitivěch, negativěch a rizicích drog, symptomech závislosti. Doporučení nestýkat se s lidmi, kteří drogy berou. Podpora odmítání. Revize zakázky, nabídka dalších rozhovorů.	↓	Zak. 1 – Stejný postup jako v Linii 1. Promluva s ostatními uživateli o možnostech podpory a ocenění G. v pokrocích, které učinila v rámci naplňování pravidel. Zak. 2 – Rozhovory s důrazem na uvědomění si rizik (nejen vzhledem k věku). Motivace k tomu, aby se nestýkala se starší uživatelkou heroinu (seznámily se v MHD, drogy jí nenabízí, ale stýká se s ní) – do budoucna by to mohlo být rizikové (např. nucení k prostituci za účelem výdělků apod.). Dále stejný postup jako v Linii 1.
7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)	↓	Zak. 1 – G. si pochvaluje zlepšení, je spokojená, říká, že už ví, co může a co ne a že se v tom cítí dobře. Zak. 2 – G. se ujistí, že pro ni není dobré stýkat se s lidmi závislými a drogy zkoušet.	↓	Zak. 1 – Cíl byl splněn, ostatními uživateli není odmítána. Začíná se pracovat na přenosu pravidel do situací mimo klub. Zak. 2 – Práce trvá, zatím nelze zodpovědně zhodnotit výsledky.

Tab. 19: Schéma AIM – uživatelka G.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka 1 – „Nemám v klubu kamarády, nevím proč. Chtěla bych to změnit.“

K: „Vím, že pokud chci, aby se mnou ostatní kamarádili, musím dodržovat pravidla, která jsem si vytvářela společně s pracovníci.“

A: „Uvědomuji si, že ostatní se mnou budou mluvit/kamarádit, když se budu chovat podle domluvených pravidel.“

B: „Vím, co můžu a co ne, chovám se podle domluvených pravidel a ostatní se mnou mluví.“

Zakázka 2 – „Chci vyzkoušet heroin a chci si o tom promluvit s pracovníci.“

Prozatímní výsledky práce:

K: „Vím, že heroin je droga a že drogy vyvolávají závislost.“

A: „Uvědomuji si, že mi všichni říkají, že zkoušet heroin (drogy) je pro mě velké riziko a že se nemám kamarádit s lidmi, kteří heroin berou.“

B: „Heroin (drogy) neberu ani nezkouším. Nestýkám se s nikým, kdo heroin bere.“

Hodnocení výsledků, komentáře

Zakázka 1 – „Nemám v klubu kamarády, nevím proč. Chtěla bych to změnit.“

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky byl cíl naplněn takřka okamžitě – během několika setkání. Navíc G. deklaruje velkou spokojenost s odezvou, která přišla po změně jejího chování. Tomu přispěla jasná pravidla, která jsou kompromisem mezi přáními G. (aby se s ní ostatní kamarádili nebo alespoň bavili) a požadavky/zvyklostmi kolektivu/společnosti.

V současné době se začíná pracovat na přenosu pravidel do situací odehrávajících se mimo klub.

Zakázka 2 – „Chci vyzkoušet heroin a chci si o tom promluvit s pracovníci.“

Prozatímní výsledky práce:

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky ještě cíl hodnotit nelze – práce trvá (ale z výroků a chování G. lze prozatím usuzovat, že je na dobré cestě ke splnění cíle).

6.8 Kasuistika – H.

Základní údaje o uživateli sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelkou

H. – žena, nar. 1993, v r. 2009 je jí 16let. Není pravidelnou uživatelkou služby, kontakt s pracovníci začal v r. 2007 na pětidenním resocializačně-edukačním výjezdu pořádaným organizací, ve které autorka textu pracuje, ve spolupráci s kurátory pro děti a mládež. Ten H. absolvovala 2x (s ročním odstupem).

V nepravidelném kontaktu s pracovníci je od listopadu 2007. Po resocializačním pobytu mimo Prahu do klubu sice nedochází, ale vztah a důvěra trvá.

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatelky služby

H. je vždy upravená, dbá o sebe, umí vyzdvihnout svou ženskost. Dříve se věnovala turistice a sportu, to časem odpadlo.

Kouří, pije alkohol, je „víkendová“ uživatelka extáze (chodí na koncerty, techno párty), experimentovala s pervitinem. V současné době pervitin nejuje.

Svěřila se s pokusem o sebevraždu, po němž měla dlouho zdravotní komplikace.

Ve skupině působí ostražitým dojmem, reguluje svou mimiku (takřka „poker face“), ale je v očním kontaktu s autorkou textu a pozorně sleduje, co se děje. Udělala velké pokroky v sebeprosazení – na prvním resocializačním výjezdu, který v rámci organizace absolvovala, byla „přehlednější“, na druhém (o rok později) byla vůdčí osobností. Dobře formuluje myšlenky, je výrazným vzorem pro nápodobu v oblasti sociálního chování ve skupině.

Ještě minulý rok měla obrovský problém se sebehodnocením a sebepřijetím. Podceňovala sebe, devalvovala své názory, nebyla si vědoma své ženskosti. To se po resocializačním výjezdu a během roku výrazně změnilo. Mnohem lépe přijímá chválu.

Vystupuje sebevědomě, cílevědomě až tvrdě. Při bližším kontaktu se otevírá a důvěřuje, dává najevo city a svou zranitelnost.

Je chytrá, přemýšlivá, schopná náhledu. Vzhledem k její osobní historii je mentálně mnohem starší.

Přijímá pracovníkovu autoritu, důvěřuje jí, ale preferuje pracovníci-ženu. Vyhledá pomoc, pokud cítí, že jí potřebuje.

Žije s matkou, babičkou (časté koalice) a starším bratrem na sídlišti. Bratr byl několikrát ve VTOS¹²⁷. V nedávné době se vrátil, obnovil trestnou činnost, rodinu terorizoval a vyhrožoval jí fyzickým násilím/likvidací. V bít je trvale hlášen. Všechny se ho bojí, uživatelka to nese velmi těžce a chce nahlásit jeho trestnou činnost. Klidně prý ať jde znovu do VTOS, hlavně že nebude doma.

Se suicidálním pokusem se dosud nevyrovnala. Chodila k psychiatrovi/psychologovi, ale pak přestala. Kdykoliv dojde na téma sebepoškozování nebo sebevražda, hroutí se.

Vztahy s chlapci navazuje, partneři jsou věkově adekvátní. Z jejího vyprávění vyplývá, že ve vztazích hledá cit a jistotu.

Působí mnohem starším dojmem, mluví jako dospělá žena s dospělými starostmi. Bere na svá bedra zodpovědnost za rodinnou situaci, bojí se, ale chce to řešit.

Chtěla by smazat některé události ze svého života, aby se nikdy nestaly a aby jí nepronásledovaly.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • vůdčí typ • ženskost • inteligence • posun v sebepojetí, sebehodnocení a sebevědomí 	<ul style="list-style-type: none"> • nevyrovnání se se suicidálním pokusem • selhávání v rozhodnutích týkajících se řešení následků suicidálního pokusu • experimenty s drogami
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> • kontakt se sociální službou • důvěra v pracovníci 	<ul style="list-style-type: none"> • dlouhodobě neuspokojující rodinné zázemí • reálné ohrožování bratrem

Tab. 20: SWOT analýza uživatelky H.

KAB model 1 – realita před intervencí

Zakázka 1 – „Nechci, aby se mi přád vracel a trápil mě můj pokus o sebevraždu.“

K: „Vím, že mám za sebou zkušenost, která mě pronásleduje. Chci se toho zbavit, ale nevím jak.“

A: „Uvědomuji si, že bych pro to měla něco udělat.“

B: „Řeším to na resocializačních výjezdech, ostatních nabídek nevyužívám.“

Zakázka 2 – „Mám strach z bratra, terorizuje celou rodinu, chci to řešit, ale nevím přesně, na koho se obrátit.“

K: „Vím, že situace u nás doma je pro mě dlouhodobě nesnesitelná a tíživá.“

A: „Uvědomuji si, že s tím můžu něco dělat. Vystavuji se tím riziku (např. hněv a potenciálně pomsta ze strany bratra, hněv ze strany matky a babičky), ale vím, že se to jinak nevyřeší.“

B: „Svěřuji se soc. pracovníci, jsem rozhodnutá rodinnou situaci řešit.“

Speciálně pedagogické cíle

Zakázka 1 – H.. dochází na terapii/terapeutickou skupinu s cílem vyrovnat se s následky

¹²⁷ Výkon trestu odnětí svobody.

suicidálního pokusu.

Zakázka 2 – H. kontaktuje kurátora pro děti a mládež, který má reálnou moc řešit situaci.

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka 1 – „Nechci, aby se mi pořád vracel a trápil mě můj pokus o sebevraždu.“

K: „Vím, že jsem v minulosti u dělala něco, čím jsem ublížila nejen okolí, ale hlavně sobě. Mám to pořád v hlavě a vrací se mi to v různých více či méně očekávaných situacích a trápí mě to.“

A: „Uvědomuji si, že s tím můžu něco dělat. Mohu vyhledat odborníka (nemusím se stydět) a začít tento svůj problém řešit, abych si mohla odpustit a aby mě to už nepronásledovalo.“

B: „Kontaktovala jsem odbornou pomoc, docházím tam.“

Zakázka 2 – „Mám strach z bratra, terorizuje celou rodinu, chci to řešit, ale nevím přesně, na koho se obrátit.“

K: „Vím, že vícegnerační soužití může být problematické. U nás doma je situace o to vážnější, že rodinu reálně ohrožuje bratr. Vím, na koho se mohu obrátit, kdo mi může pomoci situaci řešit (např. kurátor pro děti a mládež).“

A: „Uvědomuji si potřebu změny. Také si uvědomuji, že přínosy převažují nad hrozícími riziky vyplývající z toho, že vše chceme řešit oficiální cestou (tj. přes úřady), ale jinak to nejde. Trvá to dlouho a já se cítím ohrožená.“

B: „Řeším to se sociální pracovníci a s kurátorem pro děti a mládež.“

FÁZE	AKTIVITY			
1 EXISTENCE VIZE	H. zná a plně rozumí cílům a poslání sociální služby NZDM (resp. sociálních pracovníků), chová se podle toho.			
2 ZAKÁZKA	Zakázka 1 – „Nechci, aby se mi pořád vracel a trápil mě můj pokus o sebevraždu.“ Zakázka 2 – „Mám strach z bratra, terorizuje celou rodinu, chci to řešit, ale nevím přesně, na koho se obrátit.“			
	↓	Linie 1 Sociální práce	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	V obou situacích se H. potřebuje zklidnit, svěřit, dostat podporu a radu, jak situace řešit.	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	Zak. 1 – Zklidnění stavu. Odeslat uživatelku k psychologovi nebo psychiatrovi (zpracování pocitů viny a odpuštění si). Zak. 2 – Řešení situace ve spolupráci s kurátory.	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	Zak. 1 – Rozhovory s prvky krizové intervence. Podpora sebevědomí. Motivace k vyhledání psychiatra/psychologa. Zak. 2 – Podpora ke kontaktu kurátorů, nabídka doprovodu.	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Priority – odeslání H. k psychologovi nebo psychiatrovi; ke kurátorům.

6 REALIZACE/ INTERVENENCE	↓	<p>Zak. 1 – Rozhovory s prvky krizové intervence. Podpora sebevědomí. Návrh na kontaktování psychiatra/psychologa.</p> <p>Zak. 2 – Rozhovory s prvky krizové intervence. Podpůrný rozhovor s nabídkou kontaktu na kurátory, nabídka doprovodu.</p>	↓	<p>Zak. 1 – rozhovory o opakovaných vzpomínkách na suicidální pokus, pocitech viny, o odpuštění si. Podpora k vyhledání pomoci, nabídka doprovodu.</p> <p>Zak. 2 – podpora v rozhodnutí řešit situaci, nabídka doprovodu.</p>
7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)	↓	<p>Zak. 1 – Vždy došlo ke zklidnění stavu. H. uznala své kvality a přednosti. Byla spokojená. Nabídku kontaktu odborné pomoci vždy přijala, ale nerealizovala.</p> <p>Zak. 2 – Kurátory H. kontaktovala sama, situaci s nimi začala řešit.</p>	↓	<p>Zak. 1 – H. přijala kontakt a nabídku doprovodu do skupiny vrstevníků v SVP, zkusila jedno sezení, pak tam bez udání důvodu přestala docházet. Nekontaktuje ani autorku textu.</p> <p>Zak. 2 – Kurátory kontaktovala, situaci začala řešit.</p> <p>Viz KAB model 3 (realita po intervenci)</p>

Tab. 21: Schéma AIM – uživatelka H.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka 1 – „Nechci, aby se mi přád vracel a trápil mě můj pokus o sebevraždu.“

K: „Vím, že jsem v minulosti chtěla zabít. Trápí mě to, ale vím, že se to s odbornou pomocí (např. terapií) dá řešit.“

A: „Uvědomuji si, že to byla hloupost, kterou nechci opakovat. Chci se s tím vyrovnat.“

B: „Začala jsem chodit do (terapeutické) skupiny vrstevníků, ale po druhé návštěvě jsem to vzdala.“

Zakázka 2 – „Mám strach z bratra, terorizuje celou rodinu, chci to řešit, ale nevím přesně, na koho se obrátit.“

K: „Vím, že situace u nás doma je pro mě dlouhodobě nesnesitelná a tíživá. Navíc nás reálně ohrožuje můj bratr. Pomoci mi může například kurátor pro děti a mládež.“

A: „Uvědomuji si potřebu změny, ale také rizika. Potřebuji pomoc/řešení zvenčí – pomoc kurátora (instituce).“

B: „Je mi jedno, jestli se na mě rodina naštve. Nemůžu to už vydržet. Kontaktovala jsem kurátora s prosbou o pomoc.“

Hodnocení výsledků, komentáře

Zakázka 1 – „Nechci, aby se mi přád vracel a trápil mě můj pokus o sebevraždu.“

Těžké téma, které H. dlouhodobě trápí, je potřeba řešit s psychologem. H. projevuje opakovaně touhu svůj problém řešit, nabídku zprostředkování odborné pomoci přijala, ale přestala tam docházet. Speciálně pedagogický cíl byl tedy naplněn jen částečně.

Zakázka 2 – „Mám strach z bratra, terorizuje celou rodinu, chci to řešit, ale nevím přesně, na koho se obrátit.“

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky H. prokázala osobní statečnost a nasazení v přístupu k řešení subjektivně i objektivně rizikové rodinné situace. S podporou autorky textu kontaktovala kurátory a situaci s nimi řeší. Cíl byl tedy naplněn.

6.9 Kasuistika – Ch.

Základní údaje o uživateli sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelkou

Ch. – žena, nar. 1993, v r. 2009 je jí 16let. Není pravidelnou uživatelkou služby, kontakt s autorkou textu začal v r. 2007 na pětidenním resocializačně-edukačním výjezdu pořádaným organizací, ve které je autorka textu zaměstnána, ve spolupráci s kurátory pro děti a mládež. Ten Ch. absolvovala 2x (s ročním odstupem).

V nepravidelném kontaktu s pracovníci je od listopadu 2007. Po resocializačním pobytu mimo Prahu do klubu sice nedochází, ale občas si přijde promluvit a pro poradenství.

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatelky služby

U Ch. je vzhledem k výšce patrná nadváha. Kouří, pije alkohol, drogy odmítá. Z hlediska speciální pedagogiky je patrná hulňavost.

Během jednoho roku se proměnila z „sedé myšky“ v zajímavou, nápadnou, mladou dívku. Na prvním resocializačním výjezdu byla tichá a zakřiknutá, o rok později byla na stejném výjezdu jednou z vůdčích osobností, přestože nebyla nejstarší. Přizpůsobuje okolí sobě, navrhuje aktivity, nebojí se být mluvčí skupiny.

Spolupracuje s celou skupinou – i s mladšími, staršími, slabými, silnými. V obou skupinách, ve kterých absolvovala resocializační výjezd, byla velmi oblíbená. Svou roli v ostatních vrstevnických skupinách charakterizuje „vrbu“ pro ostatní.

Jde o dívku s velmi kvalitní sociální inteligencí. Je velmi pozorná k okolnímu světu, empatická, naslouchající. V náročných situacích se projevuje úzkostně, ale aktivně vyhledává pomoc (autorku textu kontaktuje, pokud má potíže – např. svěřila se se sebepoškozováním). S pomocí se dokáže zorientovat v náročných situacích a dokáže z nich vydedukovat řešení.

Od bázlivého vystupování přechází pomalu, ale jistě k sebevědomému. Podobně je to se sebehodnocením, i když v něm ještě zdaleka není stabilně usazená, ale proces vytváření vědomí vlastní hodnoty u ní postupuje dobrým směrem. Změna je patrná i v přijímání chvály – dnes už jí umí „ustát“.

Žije v úplné, ale dysfunkční rodině. Má o tři roky mladší sestru, jako malá ji dostala na starost a sestře se stal úraz. Dodnes trpí silnými pocity viny.

Ze strany otce je značně a dlouhodobě devalvovaná v oblasti jejího ženství (otec jí říká, že je ošklivá, také jí stále vytýká obezitu, na což reaguje přejídáním). Výchova ze strany otce je autoritativní. Relativně dobrý vztah a podporu má v matce.

Otec (přítomen alkohol a patologické hráčství) nadělal rodině velké dluhy, na jejichž řešení a splácení Ch. cítí spoluzodpovědnost. Chce jít do práce nebo na brigádu, aby to mámě pomohla splatit. Celkově si za situaci v rodině přebírá zodpovědnost a trápí se tím.

Po základní škole by – i vzhledem k prospěchu – chtěla jít na SOU, obor kadeřnice nebo kosmetička.

O partnerských vztazích se zmňuje minimálně, ale z útržkovitých výpovědí vyplývá, že výrazně preferuje citovou stránku vztahu před sexuální.

Žije s rodiči a mladší sestrou na sídlišti. Rodina má výrazné dluhy a nedostávající příjem.

Váží si lidí, kteří ji nesoudí podle jejího vzhledu (což se jí prý dělo poté, co se identifikovala se specifickým módním/hudebním stylem). Velmi si cení přátelství.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • sociální inteligence, empatie • aktivní přístup k řešení svých problémů • posun v sebepojetí, sebehodnocení a sebevědomí • otevřenost v diskusi 	<ul style="list-style-type: none"> • pocity viny • sebepoškozování
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> • kontakt se sociální službou • důvěra v pracovníci 	<ul style="list-style-type: none"> • dlouhodobě neuspokojivá situace v rodině • devalvace ze strany otce (fyzický vzhled, poznámky otce o nadváze, potenciálně riziko poruch příjmu potravy)

Tab. 22: SWOT analýza uživatelky Ch.

KAB model 1 – realita před intervencí

Zakázka – „Řežu se a nechci to dělat.“

K: „Vím, že pořezením se se mi uleví. Nevím, co s tím.“

A: „Uvědomuji si, že bych to neměla dělat a že to nechci dělat.“

B: „Řežu se, protože mi to pomáhá.“

Speciálně pedagogický cíl – Skrze identifikaci a rozbor situací vedoucích k sebepoškozování toto sebedestruktivní jednání odstranit/snížit jeho frekvenci. Motivace a odeslání (doprovod) do terapie/ terapeutické skupiny.

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka – „Řežu se a nechci to dělat.“

K: „Vím, že se řežu v situacích, které jsou pro mě těžké (např. když se cítím ponížena), potřebuji si tímto způsobem ulevit.“

A: „Uvědomuji si, se mi tím sice uleví, ale fakticky to situaci (resp. příčiny) neřeší.“

B: „Neřežu se, mluvím o svých problémech a řeším jejich příčiny s odborníky.“

FÁZE	AKTIVITY			
1 EXISTENCE VIZE	Ch. zná a plně rozumí cílům a poslání sociální služby NZDM (resp. sociálních pracovníků), chová se podle toho.			
2 ZAKÁZKA	Zakázka – „Řežu se a nechci to dělat.“			
	↓	Linie 1 Sociální práce	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	Ch. potřebuje sdílet situaci, svěřit se a poradit, co má dělat.	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	Zklidnění stavu. V řešení konfliktů s otcem, řešení sebepoškozování, resp. jeho příčin. V yhledání terapie.	↓	Viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)

<p>5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)</p>	<p>↓</p>	<p>Rozhovory s prvky krizové intervence. Hledání příčin konfliktů s otcem (scénky otec-dcera, kdy Ch. hraje otce, využití aha-efektu), rozhovory o situacích vedoucích k sebepoškození.</p>	<p>↓</p> <p>Viz kolonka „Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Priority – podpora sebevědomí, motivace k docházení na terapii.</p>
<p>6 REALIZACE/ INTERVENCE</p>	<p>↓</p>	<p>Rozhovory s prvky krizové intervence, rozhovory o příčinách konfliktů, přehrání scénky, rozhovory o situacích a pocitech předcházejících sebepoškození (jde o ventilaci emocí, fakticky to nic neřeší, mluvit o problému vede k řešení).</p>	<p>↓</p> <p>Oceňování, rozhovory a výchovné situace zaměřené na podporu sebevědomí, domluva – každý den se na sebe usmát do zrcadla a říci si „Jsem hezká“. Dále totožný postup jako v Línii 1.</p>
<p>7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)</p>	<p>↓</p>	<p>Vždy došlo ke zklidnění stavu. Proběhl aha-zážitek. Pojmenování situací vedoucích k sebepoškození. Sebepoškození se vícekrát neopakovalo. Ch. byla spokojená s výsledkem rozhovorů.</p>	<p>↓</p> <p>Absence sebepoškozování. Docházení do terapeutické vrstevnické skupiny. Viz KAB model 3 (realita po intervenci).</p>

Tab. 23: Schéma AIM – uživatelka Ch.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka – „Řežu se a nechci to dělat.“

K: „Vím, že sebepoškozování souvisí s uvoňováním napětí, vzteku apod. Vím také, že napětí lze uvolňovat i nedestruktivní formou.“

A: „Uvědomuji si, že je efektivnější o problémech mluvit a řešit je než se řezat.“

B: „Mluvím o problémech, hledám řešení s odborníky, docházím do terapeutické vrstevnické skupiny. Neřežu se.“

Hodnocení výsledků, komentáře

Zakázka – „Řežu se a nechci to dělat.“

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky Ch. na sobě během kontaktu se službou neuvěřitelně zapracovala. Nejpatrnější je to na procesu přijetí sebe sama a s tím související naplnění cíle (řešení svých problémů a neřezání se). Navíc využila nabídky členství ve skupině vrstevníků vedené terapeutky (ve spolupracujícím SVP), kde se jí velmi líbí a kde se stala údělí osobností skupiny. Zároveň si tam řeší své problémy.

6.10 Kasuistika – I.

Základní údaje o uživatelce sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelkou

I. – žena, nar. 1990, v r. 2009 je jí 19let. Do klubu chodila od r. 2003 1-2x týdně, nyní přestala. S pracovníci byla v interakci rok.

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatelky služby

Uživatelka je štíhlá dívka křehké konstituce. Vždy upravená, vkusně oblečená, namalovaná.

Velmi rychle vyspěla – špatně nesla tlak okolí (poznámky a narážky). Má zdravotní problémy, pro které byla i na operaci. Kouří, pije alkohol, i když ne výrazně.

Velice chytrá, citlivá, empatická, pečující a mateřsky založená dívka. Je plachá, ale v komunikaci mezi čtyřma očima aktivní a otevřená.

V kolektivu je oblíbená, ale drží se zpátky – je tichá, nenápadná, neprosazuje se. Spíše se přizpůsobuje, aktivit se účastnila jen občas, ale byla v nich vytrvalá.

Podceňuje se a nevěří si.

Pracovnice oslovuje sama, ptá se i na jejich náladu, jak se mají apod. Pochvalu přijímá rozpačitě, ale cení si jí.

Z uživatelů vyhledává hlavně své kamarádky, ale klukům se nevyhýbá. Netráví v klubu mnoho času, spíše si jen přijde krátce popovídat a odchází. Při konfliktech je neprůbojná, citlivě na ně reaguje.

Bydlela s rodiči a pětiletým bratrem na sídlišti. Nyní bydlí s přítelem. Vztah trvá čtyři roky. Studuje střední rodinnou školu, prospívá velmi dobře, škola ji baví.

V partnerském vztahu výrazně submisivní. Trápí ji způsob komunikace, verbální agresivita ze strany partnera. Při agresi se ozve, ale rychle ustupuje. Také ji vadí způsob jeho chování k ní před kamarády (hrubý, agresivní), v soukromí je to prý úplně jiné.

Chce dodělat školu, v budoucnu plánuje rodinu.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • inteligence • uvědomování si a snaha o řešení problému 	<ul style="list-style-type: none"> • submisivita • sebepodceňování • nevyomezování osobních hranic • rychlý ústup při agresi
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> • kontakt se sociální službou • důvěra v pracovníci 	<ul style="list-style-type: none"> • verbální agresivita ze strany partnera

Tab. 24: SWOT analýza uživatelky I.

KAB model 1 – realita před intervencí

Zakázka – „Mrzí mě, jak se ke mně chová můj přítel, je na mě hrubý. Chtěla bych to změnit.“

K: „Vím, že komunikace ve vztahu s mým přítelem mi nevyhovuje. Bývá verbálně agresivní a děje se to zejména, pokud jsme s ostatními lidmi z klubu (= kamarády).“

A: „Uvědomuji si, že změna je nutná. Trvá to dlouho, mně se to nelíbí, ponižuje mě to a trápí.“

B: „Snažím se mu občas něco říct, ale rychle to vzdám.“

Speciálně pedagogický cíl – I. umí používat asertivní techniky. Ozývá se, pokud jí něco vadí, trvá na svém názoru.

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka – „Mrzí mě, jak se ke mně chová můj přítel, je na mě hrubý. Chtěla bych to změnit.“

K: „Vím, že ve vztahu přicházejí problémy, konflikty nebo jiné věci, které člověku vadí. O

všem by se ale mělo mluvit a leccos se dá řešit. Vím, jak zabránit ponižování ze strany partnera a jak se bránit ve skupině.“

A: „Uvědomuji si, že jsem rovnocenný partner ve vztahu a měla bych se ozvat, pokud mi něco vadí nebo se mi nelíbí, a nenechat se odbýt, protože i moje pocity jsou důležité.“

B: „Jsem asertivní, říkám, že mi něco vadí. Vedu o tom diskusi, neutíkám z ní a nenechám se odbýt.“

FÁZE	AKTIVITY			
1 EXISTENCE VIZE	I. zná a plně rozumí cílům a posláním sociální služby NZDM, chová se podle toho.			
2 ZAKÁZKA	Zakázka – „Mrzí mě, jak se ke mně chová můj přítel, je na mě hrubý. Chtěla bych to změnit.“			
	↓	Linie 1 Sociální práce	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	I. se chtěla svěřit se svými pocity, sdílet situaci.	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	Změna stylu komunikace ve vztahu směrem k asertivnímu jednání.	↓	Viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	Vyjasnění očekávání od vztahu, rolí ve vztazích, co konkrétně I. vadí nebo ji trápí. Priorita – Změna způsobu komunikace ve vztahu.	↓	Viz Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Priority – podpora sebevědomí, nácvik asertivity.
6 REALIZACE/ INTERVENCE	↓	Rozhovory a vyjasňování představ a očekávání od partnerského vztahu, postavení partnerů ve vztahu.	↓	Podpora sebevědomí I., nácvik asertivních technik s důrazem na silné stránky její osobnosti.
7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)	↓	I. otevřela (opakovaně) uvedená témata s přítelem. Rozhovor vyvolal konflikt, nicméně přítel přislíbil v některých věcech nápravu. Po čase se drobná nedorozumění opět objevila, přesto byla spokojená. Po několika měsících od intervence se situace uklidnila.	↓	I. říká, že se situace rapidně zlepšila, občasné se konflikty vyskytnou, ale hodnotí je jako samozřejmé vzhledem k faktu, že s přítelem začali bydlet spolu.

Tab. 25: Schéma AIM – uživatelka I.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka – „Mrzí mě, jak se ke mně chová můj přítel, je na mě hrubý. Chtěla bych to změnit.“

K: „Znám asertivní techniky a vím, jak reagovat na verbální agresi – hned a rychle.“

A: „Nezastavím-li to hned, agresivní chování bude pokračovat, mě to bude dál trápit a nic se nezmění.“

B: „Ozývám se, když mi něco vadí, žádám změnu, trvám si na svém. Hádáme se, ale ne tak, že mě to zraňuje; jde spíše o „provozní hádky.““

Hodnocení výsledků, komentáře

Zakázka – „Mrzí mě, jak se ke mně chová můj přítel, je na mě hrubý. Chtěla bych to změnit.“

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky byla zakázka splněna. I. byla posílána v asertivním jednání, výsledky intervence si pochvaluje.

6.11 Kasuistika – J.

Základní údaje o uživateli sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelem

J. – muž, nar. 1988, v r. 2009 mu je 21 let, již není uživatelem služby.

Služeb klubu využívá od 15ti let (r. 2003), v březnu 2008 mu byla služba omezena na 1h týdně (z důvodu věku). Při dovršení 20 let mu služba byla ukončena definitivně.

V interakci s pracovníky klubu byl 1,5 roku (s výjimkou několika měsíců, kdy pracoval mimo Prahu).

Dokud se dočasně neodstěhoval z Prahy, chodil 3x týdně, většinou zůstával v klubu po celou otevírací dobu (tj. až 18h týdně).

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatele služby

Jde o mladého muže s viditelnou nadváhou až obezitou, zmňuje také diabetes (hypoglykémie jej značně ohrožovala v době, kdy žil na ulici a bez prostředků).

Kouří, příležitostně pije alkohol.

Zevnějšek sice vždy odráží jeho momentální sociální situaci, ale snaží se být v rámci možností upravený. Pokud je jeho život momentálně stabilizovaný, překypuje sebevědomím a humorem.

Zajímá se o dění v klubu, o jeho uživatele. V kolektivu se moc neumí prosadit, ale s ostatními většinou dobře navazuje kontakt. Někdy je odmítá (když ho odsuzují), ale oni mu i dokážou pomoci, což přijímá. Při konfliktech se hádá, ale není agresivní, spíše je v podřízené pozici.

Kontakt s pracovníky vyhledává, je v něm aktivní. V náročných situacích je sice úzkostný a zoufalý, ale umí si říct o pomoc (ne vždy však spolupracuje a plní domluvené úkoly, a tak dochází k relapsům).

Je si vědom svých schopností a sebeúdravných mechanismů (umí se zvednout ze dna), ale občas je mu to občas potřeba připomenout. Pochvalu ostýchavě přijímá.

Ze SOU odešel, protože chtěl jít na jiný obor, ale do nové školy nenastoupil. Občas řekne, že by si chtěl školu dodělat, ale po začátečním nadšení přijdou racionalizace („s prací se to nedá kombinovat“ apod.) a vše zůstane při starém.

Kvůli konfliktům s otčímem bydlel u strýce, s ním měl také konflikty (drobné podvody a dluhy), strýc ho vyhodil. Byl doslova na ulici, matka ho zřejmě nepřijala, střídal ubytovny. Za asistence pracovníků klubu si vyjednal zvláštní sociální dávku. Přestal chodit do práce (ze zdravotních důvodů), na Úřadu práce nebyl registrovaný (byl sankčně vyloučen). Neměl kde bydlet. V této době neměl ani peníze na jídlo. Jeden čas dostával za drobnou výpomoc pro organizaci provozující klub instantní polévku. Matka mu sdělila, že pokud bude

mít stálé zaměstnání a pravidelný příjem, možná ho přijme. Práce střídal, po prvotním nadšení přišlo vždy vystřízlivění a odchod bez objektivních důvodů po několika dnech (často aniž by to oznámil zaměstnavateli). Vždy šlo o manuální práce.

Jeho motivace řešit tuto situaci kolísala v čase. Nechtěl jít na úřad (ani s doprovodem pracovníka), ale na druhou stranu se panicky bál toho, že zůstane bezdomovcem. Byl v té době už plnoletý, takže intervence v rodině ze strany kurátora pro děti a mládež nebyla možná. Na krizové lůžko nebo na azylový dům pro dospělé byly rovněž dlouhé čekací doby.

Několik týdnů žil na ulici, občas spal u některého kamaráda doma nebo v autě, ostatní uživatelé na něj dokonce spontánně udělali sbírku (obláčení, jídlo a vstupenka do bazénu, aby se umyl) a vyčítali pracovníkům, že jeho situaci neřeší. On sám byl vždy velmi vděčný za jakékoliv informace a pomoc, která byla rozdělena do opravdu drobných kroků tak, aby je zvládl. Jakmile ale některé zvládl a situace se začala lepší (byl tehdy opravdu spokojen s neuvěřitelným minimem jídla, peněz a komfortu), ve svém úsilí polevil, přestal cokoli dalšího řešit a začal opět klesat. To se opakovalo několikrát.

Po dlouhém období bez peněz a stálého zaměstnání nebo alespoň brigády se chopil příležitosti a odjel jako pomocný pracovník na půl roku s cirkusem. Dodnes si této zkušenosti cení a váží, neboť se tam dle svých slov naučil disciplině a poctivé práci, poznal hodnotu peněz, jak je vydělat, jak s nimi hospodařit, jak žít.

Od té doby si udržel stálé zaměstnání na plný úvazek, do práce chodí pravidelně, matka ho vzala zpět (byl ze strany pracovníků podporován v komunikačních dovednostech – umění kompromisu, přicházet s nabídkami řešení apod.).

Postupem času se konflikty s matkou objevily znovu. J. se obával toho, že znovu skončí na ulici. Podle jeho slov mu od tohoto napětí pomáhalo řezání se žiletkou. Zmínil i suicidální myšlenky. Po krizové intervenci, podpoře v jednání s matkou a poradenství mu bylo vysvětleno, že toto překračuje možnosti zařízení. S kontaktem na psychiatra souhlasil. Nakonec tam nešel, ale praktický lékař jeho rány objevil a předepsal mu lehká antidepresiva. Léky po zlepšení přestal brát (zná rizika, ale je dospělý a zodpovídá sám za sebe). Konflikt, pořezení a zlepšení se několikrát opakovalo. Psychiatra nevyhledal.

Časem změnil práci, v současné době bydlí u matky a je relativně spokojený. Občas se zmiňuje o svých přítelkyních a vypadá spokojeně. Chce si udržet práci, bydlení a přítelkyni.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • snaha změnit svou sociální situaci 	<ul style="list-style-type: none"> • opakované relapsy v disciplíně (škola, práce, úřady, plnění domluvených úkolů apod.) • sebepoškozování, pocity viny • suicidální myšlenky
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> • kontakt se sociální službou • důvěra v pracovníky • předchozí zkušenost s bezdomovectvím a živěním na ulici, ale také s návratem do běžného života 	<ul style="list-style-type: none"> • omezení na trhu práce (kombinace zdravotního stavu a vzdělání) • konflikty v rodinných vztazích, nestabilita vztahů

Tab. 26. SWOT analýza uživatele J.

KAB model 1 – realita před intervencí

Zakázka 1 – „Mám obrovskou spoustu problémů¹²⁸, které nedokážu řešit. Potřebuji s tím pomoci.“

K: „Vím, že mám spoustu problémů, které nejsem schopen sám řešit.“

A: „Uvědomuji si, že mám možnost tyto problémy řešit s pracovníky v klubu.“

B: „Obracím se na ně při potížích, důvěřuji jim. Pomoc přijímám, ale občas nesplním to, na čem jsme se dohodli/neučlám to, co bych měl/musím, aby se moje situace vřešila/zlepšila.“

Zakázka 2 – „Někdy zažívám těžké situace. Uleví se mi, když se přežu, ale nechci to dělat. Dokonce už mě napadlo, že bych se pokusil o sebevraždu. Vím, že obojí je přšvih a chci s tím něco dělat.“

K: „Vím, že jsem dřív prošel velmi náročnými situacemi. Teď se znovu vyskytly problémy a já se děším toho, že by se všechny moje problémy mohly vrátit. Vždy, když se přežu, uleví se mi. Nevím si s tím rady.“

A: „Uvědomuji si, že řezáním se nic nevyřeším, ale nevím, jak s tím přestat.“

B: „Řežu se, protože jsem často v napětí a tímto se moje napětí zmírňuje.“

Speciálně pedagogické cíle

Zakázka 1 – Pomocí strukturování problémů na zvládnutelné kroky dojít ke zvýšení disciplíny a seběžení.

Zakázka 2 – J. umí identifikovat své stavy napětí a jejich příčiny. Příčiny (třeba s odbornou pomocí) řeší. Odstraněním spouštěčů bude eliminováno sebepoškození. Motivovat k vyhledání odborné péče – suicidální tendence.

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka 1 – „Mám obrovskou spoustu problémů, které nedokážu řešit. Potřebuji s tím pomoci.“

K: „Vím, že mám spoustu problémů, které nejsem schopen sám řešit, ale vím, komu si říci o pomoc.“

A: „Uvědomuji si, že se dají rozdělit na menší kroky. Pracovníci mi radí dobře (opakovaně jsem se o tom přesvědčil), měl bych se tím řídit.“

B: „S pomocí jsem schopen problémy rozdělit na menší kroky, učit jejich význam (tj. určit priority) a jejich plněním zvládat náročné situace a problémy, které mám. To ale neznamená, že všechno musím zvládat úplně sám.“

Zakázka 2 – „Někdy zažívám těžké situace. Uleví se mi, když se přežu, ale nechci to dělat. Dokonce už mě napadlo, že bych se pokusil o sebevraždu. Vím, že obojí je přšvih a chci s tím něco dělat.“

K: „Vím, že v náročných situacích cítím napětí, což je normální. Normální ale nenřezat se.“

A: „Uvědomuji si, že se řežu proto, abych uvolnil napětí. Souvisí to s tím, že nevím, jak řešit některé situace, do kterých se dostávám. Uvědomuji si, že napětí lze ventilovat i jinak než řezáním se.“

B: „Umím určit okamžik, kdy jsem napjatý a zpracuji to jinak než řezáním se (např. relaxační technikou, dýcháním, pohybem, sportem, ...). Řeším problémy, které mám. Kvůli myšlenkám na sebevraždu vyhledám lékaře – psychiatra.“

¹²⁸ Viz výše.

FÁZE	AKTIVITY			
1 EXISTENCE VIZE	J. zná a plně rozumí cílům a posláním sociální služby NZDM, chová se podle toho.			
2 ZAKÁZKA	<p>Zakázka 1 – „Mám obrovskou spoustu problémů, které nedokážu řešit. Potřebuji s tím pomoci.“</p> <p>Zakázka 2 – „Někdy zažívám těžké situace. Uleví se mi, když se přežu, ale nechci to dělat. Dokonce už mě napadlo, že bych se pokusil o sebevraždu. Vím, že obojí je púšvih a chci s tím něco dělat.“</p>			
	↓	Linie 1 Sociální práce	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	<p>Zak. 1 – Selhávání v náročných situacích, resp. v plnění úkolů vedoucích k řešení tíživé situace.</p> <p>Zak. 2 – Sebepoškození</p>	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	<p>Zak. 1 – Plnění úkolů (díky dostatku motivace a sebeřízení) vedoucích k řešení tíživé situace.</p> <p>Sit. 2. – Sebepoškození</p>	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	<p>Zak. 1 – Důsledná participace J. na strukturování jednotlivých kroků (= učení se), direktivní přístup, kontrola a zodpovědnost za plnění úkolů.</p> <p>Zak. 2 – Rozhovory s prvky krizové intervence. Podpora sebevědomí. Nabídka kontaktu na psychologa, psychiatra.</p> <p>Priority – schopnost strukturovat problémy a plnit je; absence sebepoškození.</p>	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Priority – participace J. na strukturování kroků, důslednost, ocenění. Poskytovat jediné vyžádanou pomoc. Důraz na zodpovědnost za ne/splnění. Odeslání J. k psychologovi nebo psychiatrovi
6 REALIZACE/ INTERVENCE	↓	<p>Zak. 1 – Vytváření a revize ind. plánování, důslednost, pomoc při zvažování reálnosti cílů a přání.</p> <p>Zak. 2 – Rozhovory s prvky krizové intervence. Řešení problémů vedoucích k sebepoškození. Podpurný rozhovor s nabídkou kontaktu na psychologa, psychiatra, nabídka doprovodu.</p>	↓	Zak. 1 – Participace J., strukturování, důslednost, zodpovědnost za plnění úkolů. Zak. 2 – Rozhovory s prvky krizové intervence. Řešení problémů vedoucích k sebepoškození. Hledání a identifikace spouštěčů, pojmenování pocitů. Pořezání se = ventilace emocí, fakticky to nic neřeší, mluvit o problému vede k řešení. Hledání alternativního chování. Podpora sebevědomí. Podpurný rozhovor s nabídkou

			kontaktu na psychologa, psychiatra, nabídka doprovodu.
7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)	↓	Zak. 1 – J. je schopen participovat na strukturování, plnění úkolů vážne, nicméně J. je spokojený. Sit. 2. – Nabídku odborné pomoci nejprve přijal, ale dále v ní nic nepodnikl. Následovala intervence praktického lékaře a dočasné užívání antidepresiv. J. je přestal brát poté, co začaly účinkovat. Problémy vedoucí k sebepoškození se řeší, řezání se vymizelo.	↓

Tab. 27: Schéma AIM – uživatel J.

KAB 3 – realita po intervenci

Zakázka 1 – „Mám obrovskou spoustu problémů, které nedokážu řešit. Potřebuji s tím pomoci.“

K: „Vím, že se můžu obrátit na pracovníky klubu s problémy, které nejsem schopen sám řešit.“

A: „Uvědomuji si, že řešením je rozdělit problémy na menší kroky a využít rad pracovníků.“

B: „S pomocí rozdělím problémy na menší kroky, s pomocí učím jejich důležitost, ale ne vždy je plním.“

Zakázka 2 – „Někdy zažívám těžké situace. Uleví se mi, když se přežu, ale nechci to dělat. Dokonce už mě napadlo, že bych se pokusil o sebevraždu. Vím, že obojí je pšvih a chci s tím něco dělat.“

K: „Vím, že zažívám situace, kdy je mi opravdu ťžko. Vím, že uvolňování napětí a sebepoškození spolu souvisí. Vím, že napětí lze uvolňovat i nedestruktivní formou.“

A: „Nechci se řezat, nechci už mít problémy.“

B: „Neřežu se, místo toho jdu ven s někým blízkým, promluví si se soc. pracovníky/kamarády, hrají hry na počítači apod. Za psychiatrem jsem nešel, jsem v pohodě.“

Hodnocení výsledků, komentáře

Zakázka 1 – „Mám obrovskou spoustu problémů, které nedokážu řešit. Potřebuji s tím pomoci.“

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce i speciální pedagogiky – viz bod 7 v tabulce. Výsledek tohoto KAB modelu je patrný i na následující situaci (sebeškození).

Cíl byl splněn částečně – své problémy nenechá zajít do extrémů. Neřeší je tak včas, jak by bylo potřeba, ale přesto v této oblasti pokročil. I nadále selhává v plnění úkolů. Je spokojen s minimálními úspěchy. V současné době neřeší fatálně krizové situace jako dřív (např. bezdomovectví), to možná podporuje jeho laxnější přístup v řešení problémů.

Zakázka 2 – „Někdy zažívám těžké situace. Uleví se mi, když se přežu, ale nechci to dělat. Dokonce už mě napadlo, že bych se pokusil o sebevraždu. Vím, že obojí je pšvih a chci s tím něco dělat.“

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky byl cíl částečně splněn – J. se neřeže a snaží se řešit své problémy. V následných krocích a akcích ovšem selhává (resp. nedokojuje je). V tom tkví riziko do budoucna.

6.12 Kasuistika – K.

Základní údaje o uživateli sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelem

K. – muž, nar. 1992, v r. 2009 mu je 17let, je uživatelem služby.

Do klubu chodí od 12ti let (2004), s autorkou je v interakci 2,5 roku. Obvykle chodí 2x týdně, dohromady zde stráví kolem 6 hodin za týden.

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatele služby

K je štíhlý, drobné postavy, vždy je upravený, sportovně a slušivě oblečený.

Aktivně neprovozuje žádný sport, ale pohybovým aktivitám se nevyhýbá. Koří, alkohol pije příležitostně (o svých eventuálních alkoholových excesech nemluví ani on sám, ani o nich nevyprávějí ostatní).

Nezmiňoval se nikdy o žádných nemocech, jen překvapuje vyšší úrazovost; je na SOU, ale z odborných praxí nápadně často přichází s poraněními.

Diagnostikovány SPU (uvádí dyslexii, dysgrafii, dysortografii, dyskalkulii), byl v poč PPP.

Pozoruje okolní dění, spíše se ale drží zpátky. Více poslouchá ostatní než mluví. Ptá se na skutečnosti, názory, příhody. O otázkách a odpovědích ostatních přemýšlí a neodbíhá od začaté konverzace. Má dobrou slovní zásobu, užívá minimum vulgarismů.

V běžných situacích na klubu působí jako vyrovnaná a stálá osobnost. Neprojevuje se agresivně ani v rovině verbální ani brachiální. V skupině ostatních uživatelů je spíše pasivní, nechává se oslovovat. Do aktivit je ostatními zván a nabídky přijímá. Od uživatelů, se kterými si nerozumí, se distancuje.

Nevyvolává konflikty, v jejich průběhu se drží obrazně i fyzicky v pozadí, nepřidává se na žádnou stranu. Po konfliktech mlčí a nezapojuje se do následných debat.

Celkově působí jako sympatický, má dospělý projev a je kultivovaný.

V kolektivu i v kontaktu s autoritou spíše plachý, ale vsřícný. Rád se pochlubí svými úspěchy, spíše ale před pracovníky než před kolektivem. Chválu přijímá s rozpaky. Pokud přichází s tématem vyžadujícím poradenství, nebojí se rozhovor zahájit, ale téma nepojmenovává naplno, spíše kolem něj zdlouhavě krouží. V náročných situacích je nervózní, ale nevzdává se. Ve svých problémech má obvykle relativně jasno o možnostech řešení, ale vyžaduje si diskusi a podporu ze strany pracovníka.

Pracovníky respektuje, často s nimi sympatizuje, při konfliktech se nikdy nestaví proti nim, spíše je „šedou eminencí“ – pomáhá jim při řešení konfliktů (resp. dá najevo, pokud je nařčen nepravý viník), ale nechce být při tom spatřen.

Jako jeden z mála uživatelů je z úplné a funkční rodiny. Otec z vyprávění působí jako autorita, nicméně o rodičích mluví pěkně. Otec pracuje manuálně, matka v kanceláři. Relativně dobré vztahy udržuje i s prarodiči.

Se starším bratrem (nar. 1989) má hezký, přátelský vztah. Nicméně je K. svým bratrem, který také chodí na klub, zastíněn. V průběhu času se učí vybojovávat si svou pevnou pozici v kolektivu.

Během základní školy dvakrát přestoupil. Jako důvod uvádí, že to měl blíž z domova. Nicméně jeho bratr vyprávěl příhody, ve kterých se meziřádky objevovaly náznaky šikany.

Jindy řekl, že kvůli němu někoho zbil.

Na konci základní školy několikrát naznačoval obavy z kolektivu na učilišti. Po opakovaných dotazech (v průběhu 1. i 2. ročníku) kolektiv hodnotil až nápadně dobře.

V současné době je ve druhém ročníku SOU. Má špatný prospěch (čtyřky a pětky nejsou výjimkou), nicméně školu chce dodělat. Do školy i na praxe pravidelně chodí. V manuálních činnostech se dokáže relativně dobře zhodnotit, v intelektuálních činnostech si moc nevěří.

Ve volném čase se zajímá o auta – prohlíží si internetové stránky autobazárů, ale i aktivně vypomáhá kamarádům a bratrovi se spravováním a „tuningem“ jejich aut.

Partnerský vztah neměl a nemá (alespoň o něm nehovoří a neprezentuje ho), ani o dívkách nemluví.

S rodiči a bratrem bydlí v panelovém domě. Má svůj příjem ve formě kapesného a pravidelně chodí na brigádu.

Identifikuje se s bratrem, působí to tak, že je pro něj zdrojem opory a bezpečí. Uznává a hájí svou rodinu, své kamarády. Rád by dokončil školu a začal pracovat ve své profesi, dokonce chce zkusit dlouhodobou brigádu ve svém oboru.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • nekonfliktnost • důsledná nestrannost v konfliktech 	<ul style="list-style-type: none"> • neprůbojnost • obavy (úzkost) z nového kolektivu • role mladšího, slabšího, ...
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> • kontakt se soc. službou • důvěra v pracovníky • stabilní a podporující rodinné zázemí • starší bratr – zdroj opory a bezpečí 	<ul style="list-style-type: none"> • (potenciální) oběť šikany • fyzické vzeřzení (nebudí respekt vůči potenciálnímu agresorovi)

Tab. 28: SWOT analýza uživatele K.

KAB model 1 – realita před intervencí

Zakázka 1 – „Mám obavy z nového kolektivu při přestupu ze základní školy na učiliště. Moc se mi nedaří navazovat a udržet vztahy v novém prostředí, chtěl by se to naučit.“

K: „Mám strach z nového kolektivu, z toho, jací budou noví spolužáci, jak si s nimi budu rozumět a jestli mezi ně zapadnu. Nevím, jak si je získat.“

A: „Uvědomuji si, že ve své partě jsem oblíben, ale jinde se mi nedaří navazovat a udržet nová kamarádství. Také mám zkušenost, že se dostávám do situací, které se mi nelíbí, jsou mi nepříjemné a pociťuji v nich strach. Uvědomuji si, že o tom mám s kým mluvit, i když je to pro mě těžké.“

B: „V novém kolektivu se držím stranou, čekám, až si mě najdou ostatní. Pokud mě provokují, moc se nebráním, protože to stejně nic nezmění.“¹²⁹

Zakázka 2 – „Mám špatný prospěch, také kvůli specifickým poruchám učení. Potřebuji poradit, jak ve škole zařídit, aby zohlednili moje poruchy při zkoušení a klasifikaci.“

K: „Vím, že mám SPU.“

A: „Uvědomuji si, co SPU obnášejí a co to pro mě v praxi znamená. Uvědomuji si, že existují doporučení, kterými se mohu řídit, abych problémy minimalizoval. Také si uvědomuji existenci dalších forem pomoci – školní speciální pedagog/výchovný poradce/PPP apod.“

¹²⁹ O šikaně nemluví přímo, ale naznačuje, hledá pomoc u pracovnice nízkoprahového klubu. Jde tedy zčásti o skrytou zakázku. Nicméně o obavách, že si nenajde v nové škole žádné kamarády, hovoří otevřeně a opakovaně.

B: „Návody se snažím řídit, ale do PPP nechci a oslovit výchovného poradce nemá cenu. Mám špatné známky, občas se bojím, jestli školu vůbec dodělám. Ale dočelat bych ji chtěl.“

Speciálně pedagogické cíle

Zakázka 1 – K. zná a používá praktické rady pro navázání a udržení kamarádství. Ví, co může nabídnout (dostává zpětné vazby od pracovníků) a co od kamarádů očekává. Umí teoreticky i prakticky identifikovat symptomy šikany. V případě potřeby používá efektivní obranu (klidně i formou úniku).

Zakázka 2 – K. dodržuje doporučení pro žáky s SPU, žádá kompetentní osoby o zohlednění SPU při zkoušení, testech a klasifikaci.

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka 1 – „Mám obavy z nového kolektivu při přestupu ze základní školy na učiliště. Moc se mi nedaří navazovat a udržet vztahy v novém prostředí, chtěl by se to naučit.“

K: „Vím, že je důležité udělat dobrý první dojem. Nemusím se bát oslovit někoho jako první. Je dobré si pamatovat, co druzí říkají, můžu na to příště navázat. Také vím, že už jsem ve svém okolí zažil šikanu. Vím, jak se projevuje (jaké má znaky). Zním pojem oběť agrese a rozumím mu.“

A: „Uvědomuji si, že mám ostatním co nabídnout a že pokud se o mě budu přiměřeně zajímat a od začátku zastavím provokace směřující ke mně, měl bych si vytvořit uspokojující vztahy v kolektivu. Také si uvědomuji, že existují varující signály upozorňující mě na to, že se blíží pro mě nepříjemná situace. Existují i efektivní způsoby, jak se bránit agresí.“

B: „Oslovuji ostatní, přiměřeně se o ně zajímám, případné provokace zastavuji včas. Vím, komu si můžu říci o pomoc, říkám si o ni. Rozpoznávám, že se blíží nepříjemná situace. Mohu jí předcházet, mohu z ní také odejít nebo utéct. Vyhledávám takové vztahy s vrstevníky, které mě nebudou tlačit do vztahu agresor-oběť.“

Zakázka 2 – „Mám špatný prospěch, také kvůli specifickým poruchám učení. Potřebuji poradit, jak ve škole zařídít, aby zohlednili moje poruchy při zkoušení a klasifikaci.“

K: „Vím, že mám tyto poruchy a kvůli nim se učím jinak než ostatní. Specifické poruchy učení mohou mít vliv na můj výkon/znamky i na to, jak se ve škole cítím.“

A: „Uvědomuji si, že mám právo žádat zohlednění (speciální přístup) ze strany pedagogů.“

B: „Nestydím se za své SPU. Dodržuji doporučení pro žáky s SPU. Žádám (klidně i opakovaně) učitele/výchovného poradce o zohlednění SPU při klasifikaci, o možnost ústního zkoušení.“

FÁZE	AKTIVITY			
1 EXISTENCE VIZE	K. zná a plně rozumí cílům a poslání sociální služby NZDM, chová se podle toho.			
2 ZAKÁZKA	Zakázka 1 – „Mám obavy z nového kolektivu při přestupu ze základní školy na učiliště. Moc se mi nedaří navazovat a udržet vztahy v novém prostředí, chtěl by se to naučit.“ Zakázka 2 – „Mám špatný prospěch, také kvůli specifickým poruchám učení. Potřebuji poradit, jak ve škole zařídít, aby zohlednili moje poruchy při zkoušení a klasifikaci.“			
	↓	Linie 1 Sociální práce	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	V obou případech chce K. sdílet situaci, nepřímo vyžaduje podporu a radu	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před

		pracovníka.		intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	Zak. 1 – posílení osobnosti uživatele (= nástroj pro vymaření se z event. nerovnoměrného vztahu se spolužáky) a asertivní komunikace. Zak. 2 – prosazení práva na speciální přístup k žákům s SPU.	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	Zak. 1 – (kolektivní) rozhovory na téma šikany, důraz na varovné signály, tipy na obranu před šikanou. Nácvik asertivních technik – společně s ostatními uživateli. Zak. 2 – Rozhovor na téma SPU, propojování s praktickými dopady a právy žáka s SPU. Priority – předání informací o šikaně a varovných signálech, nácvik asertivity a podpora v oslovení vých. poradce při řešení školní neúspěšnosti.	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Priority – podpora sebevědomí, vědomí kvality a váhy vlastního názoru, nácvik asertivních komunikačních technik (platí pro obě zakázky).
6 REALIZACE/ INTERVENENCE	↓	Zak. 1 – Rozhovory na téma šikana a varovných signálů, možnosti obrany. Nácvik asertivního jednání. Zak. 2 – Rozhovory na téma SPU, potvrzování oprávněnosti nároku na speciální přístup.	↓	Zak. 1 – pochvala, oceňování, posilování kvalitních názorů a postojů, svěřování úkolů vyžadujících vůdčí schopnosti + ocenění; seznámení a nácvik asertivních komunikačních technik, ocenění při použití. Zak. 2 – K. zná praktické rady pro žáky s SPU, tzn. jde hlavně o podporu v uplatňování práva na speciální přístup.
7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)	↓	Zak. 1 – teoretickou stránku šikany zvládl, ale hodnocení praktického uplatňování je problematické. Zak. 2 – požádal výchovného poradce o pomoc, ten promluvil s učiteli, K. byl spokojený se současným stavem.	↓	Zak. 1 – hodnocení výsledku je problematické, neboť uživatel problém nepojmenovává přímo. Nicméně obavy či náznaky strachu se již neobjevují. Vztahy v kolektivu hodnotí velmi pozitivně i po 2 letech (nepřímo to potvrzují i vyprávěné příhody ze školy). Zak. 2 – K. oslovil výchovného poradce, ale v

			uplatňování dalších možností/opakování nároků potřebuje podpořit. Viz KAB model 3 (realita po intervenci).
--	--	--	--

Tab. 29: Schéma AIM – uživatel K.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka 1 – „Mám obavy z nového kolektivu při přestupu ze základní školy na učiliště. Moc se mi nedaří navazovat a udržet vztahy v novém prostředí, chtěl by se to naučit.“

K: „Vím, jak navazovat a udržet vztah s vrstevníky. Také vím, co to znamená šikana a obť šikany.“

A: „Uvědomuji si, že tyto praktické informace mi mohou pomoci v mém problému. Jsem schopen si vybudovat dobrou pozici v kolektivu a obhájit si ji.“

B: „Praktickými radami seřídím, kamarády ve škole mám.“

Zakázka 2 – „Mám špatný prospěch, také kvůli specifickým poruchám učení. Potřebuji poradit, jak ve škole zařídít, aby zohlednili moje poruchy při zkoušení a klasifikaci.“

K: „Vím, že mám tyto poruchy a kvůli nim se učím jinak než ostatní. Mít SPU není tragédie a nejsem jediný, kdo je má. Mám na to potvrzení z PPP, mohu požádat o zohlednění SPU při zkoušení a při klasifikaci“

A: „Nestydím se za to, nemám problém zajít za výchovným poradcem a požádat o zohlednění.“

B: „I nadále se řídím praktickými radami pro žáky s SPU. Požádal jsem výchovného poradce o zohlednění SPU při klasifikaci, což pomohlo. Učitelům se připomínám nerad, ale vím, že to funguje.“

Hodnocení výsledků, komentáře

Zakázka 1 – „Mám obavy z nového kolektivu při přestupu ze základní školy na učiliště. Moc se mi nedaří navazovat a udržet vztahy v novém prostředí, chtěl by se to naučit.“

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky je zodpovědné hodnocení celé zakázky problematické – K. se buď již do ohrožujících situací nedostává nebo o nich už nemluví, nicméně vztahy s kamarády ve třídě hodnotí jako velmi dobré. Je informován o problematice šikany, uvědomuje si svou dovednost vybudovat si dobrou pozici v kolektivu. Tato kombinace znalostí a postojů společně s podporou sebevědomí a asertivity předpokládá pozitivní změnu – tedy, že se K. již do takových situací nedostává/dostává méně.

Zodpovědně zhodnotit speciálně pedagogický cíl lze ovšem s těží.

Zakázka 2 – „Mám špatný prospěch, také kvůli specifickým poruchám učení. Potřebuji poradit, jak ve škole zařídít, aby zohlednili moje poruchy při zkoušení a klasifikaci.“

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky i nadále vykazuje potřebu sdílet a být podporován, jde ale spíše o ujištění o oprávněnosti svých nároků. Díky motivaci dokončit školu a sebedisciplině se i nadále řídí pokyny pro žáky s SPU. Posun nastal v oblasti chování – oslovuje (s podporou i opakovaně) výchovného poradce – tedy kompetentní osobu – o zohlednění svých obtíží při klasifikaci. Míra potřeby podpory ze strany K. klesá, proto lze i do budoucna při podpoře sebevědomí a asertivního jednání očekávat samostatný přístup k řešení problémů.

Speciálně pedagogický cíl považuje autorka textu za splněný.

6.13 Kasuistika – L.

Základní údaje o uživateli sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelkou

L. – žena, nar. 1994, v r. 2009 jí je 15let, je uživatelkou služby.

Do klubu chodí od 13ti let (r. 2007). V interakci s autorkou textu je téměř dva roky. Dochází 1 – 2x týdně a stráví zde třetinu otevírací doby (tj. cca 6h).

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatelky služby

L. chodí vždy upravená, namalovaná, většinou vyzývavě oblečená (je fyzicky velmi vyspělá), zdobí se množstvím šperků. Má štíhlou, sportovní postavu, i když se sportu nevěnuje. Alkohol nepije (alespoň to nepřiznává a ani ostatní o tom nemluví), nekouří.

Je tichá, nejistá, drží se zpět ve skupině i v osobním kontaktu. Otevřenější, uvolněnější a silnější je, pokud má s sebou své dvě blízké kamarádky. Je na nich dost závislá (působí to, jakoby ji ony vedly vpřed) a stojí o jejich přátelství. Projevuje se úzkostně ve větší skupině, dokonce přiznala, že pokud s ní nejde alespoň jedna kamarádka, tak do klubu raději nejde (i když toto se časem zlepšuje).

V náročných situacích hledá pomoc, řekne si o ni, i když s jasnou formulací zakázky má potíže.

Dění na klubu sleduje, do aktivit je zvána, občas přijme, v aktivitě vytrvá.

V přemýšlení je trochu pomalejší, logické dedukce jí činí obtíže, abstrakce jsou problematické. Stydlivě se doptává, pokud nerozumí nebo nechápe.

Je plachá, více poslouchá než mluví. Spíše než vlastní názory tlumí otcův pohled na svět. Vulgarismy užívá jen výjimečně.

V hodnocení svých výkonů se podceňuje, nevěří svým schopnostem. Chválu přijímá s rozpaky, kritiku nese těžce.

Spíše se nechává oslovovat od pracovníků, kontakt přijímá, i když je v něm většinou ostýchavá. Svěřuje se, chodí s problémy, na druhou stranu s úsměvem říká, že se někdy pracovníci ptají až moc.

Celkově se jeví jako submisivní. Stojí o pozornost dospělých i vrstevníků (zejm. kluků), zkouší s nimi navazovat kontakty, zatím se ale hledá.

Ve skupině je přijímaná, ale musela si svou pozici postupně vydobýt. Při konfliktech se drží stranou, na útok je slabá, úniku se bojí.

V kolektivu ostatních je ráda, i když je v něm pasivní. Po oslovení staršími je zdrženlivá. O ostatních uživateliích mluví obvykle hezky, je ráda ve společnosti starších, zejména kluků. Nevymezuje ostatním patřičné hranice. Nedělá ji problém spolupracovat i s mladšími či slabšími. Nevymezuje ostatním patřičné hranice.

Je prostřední ze tří sourozenců, starší bratr žije mimo Prahu, ale vídají se. Mladšího bratra (nar. 2001) má občas na starosti, chová se k němu velmi hezky, matěsky, ale občas mluví za něj.

Rodiče žijí odděleně, žije s otcem a mladším bratrem. Otec si nepřaje, aby byla v kontaktu s matkou nebo u ní žila, argumentuje jejími psychiatrickými problémy. Uživatelka se s ní jednu dobu stýkala tajně, ale tyto kontakty slábnou; problém v tom nevidí. Ekonomická situace rodiny je přiměřená.

Z vyprávění lze usuzovat, že otcova výchova je autokratická, vyžaduje od ní plnou péči o domácnost, výchova je plná zákazů (uživatelka se proti nim bouří, ale po diskusi s autorkou textu a diskusi o důvodech vedoucích k některým zákazům je přijímá jako oprávněné).

V současné době je v 9. třídě ZŠ. Prospěchově na tom není dobře – čtyřky nejsou výjimkou. Škola ji nebaví, nepřikládá jí důležitost, o hodinách nedává pozor. Chce jít na

SOU, obor kadeřnice. Sní o budoucí kariéře kadeřnice nebo kosmetičky.

Volný čas tráví v klubu nebo se svými kamarádkami na sídlišti nebo u nich doma.

Pro kluky je atraktivní, provokující (i když nejisť, ale zkouší, co si může dovolit). Osciluje mezi nevinným a nezávazným flirtováním a vztahy s věkově neadekvátními partnery (20, 24 let). Měla už i dvě nebo tři věkově přiměřené známosti. Vztahy jí obvykle vydrží dva až tři měsíce.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> schopnost pracovat s informacemi ve svůj (subjektivní) prospěch 	<ul style="list-style-type: none"> nejistota, plachost ve skupině i v osobním kontaktu nedomyšlení důsledků svého jednání nevymezování hranic ostatním
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> kontakt se sociální službou silná vazba na „sociálně zdravé“ kamarádky 	<ul style="list-style-type: none"> fyzická atraktivita v kombinaci se submisivitou obvykle věkově neadekvátní partneři (až 10letý rozdíl)

Tab. 30: SWOT analýza uživatelky L.

KAB model 1 – realita před intervencí

Zakázka – „Rozešla jsem se s o 10let starším přítelem. Jak si mám udržet partnera?“

K: „Vím, že bych chtěla mít hezkého a hodného kluka, který mě bude mít rád, ale to se mi nedaří.“

A: „Někdy je i nátlak nebo manipulace způsob, jak si přítele udržet.“

B: „Udělám cokoli pro to, aby se mnou chodili, ale oni se se mnou stejně rozcházejí.“

Speciálně pedagogický cíl – Zvědomění a odlišení citové a sexuální roviny vztahu. Motivace k vyjasnění očekávání od vztahu a vlastních možností nabídky (rozdíl v očekáváních u 14/15leté dívky a 24letého muže).

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka – „Rozešla jsem se s o 10let starším přítelem. Jak si mám udržet partnera?“

K: „Vím, že partnerský vztah má dvě roviny – citovou a sexuální. Starší kluci možná jsou zajímavější, ale mají jiná očekávání od dívky a od vztahu než moji vrstevníci.“

A: „Uvědomuji si, co očekávám od vztahu a co můžu ve svém věku nabídnout. Uvědomuji si také, že se někdy partnerovi hodně přizpůsobuji.“

B: „Hledám si partnera, jehož očekávání mohu naplnit a který nabízí to, co já chci.“

FÁZE	AKTIVITY			
1 EXISTENCE VIZE	L. zná a plně rozumí cílům a posláním sociální služby NZDM, chová se podle toho.			
2 ZAKÁZKA	Zakázka – „Rozešla jsem se s o 10let starším přítelem. Jak si mám udržet partnera?“			
	↓	Linie 1 Sociální práce	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	L. chce znát odpověď na otázku, jak si příště udržet přítele.	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před

			intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	V yjasnění očekávání od vztahu, analýza chyb v dosavadním jednání.	↓ Viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	Otevření tématu partnerských vztahů, očekávání od vztahu. Uvědomění si, co by L. chtěla od partnera, co může nabídnout. Priorita: otevření tématu vztahů.	↓ Viz kolonka „Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Podpora nápodoby chování (pozitivními vzory chování jsou její kamarádky).
6 REALIZACE/ INTERVENCE	↓	Rozhovory na uvedená témata. Vzhledem k preventivnímu posláni pracovníka NZDM předání informací z oblasti zdraví, sexuality, bezpečného sexu a právních souvislostí.	↓ Rozhovory na téma partnerských vztahů, zvědomění citové a sexuální roviny vztahu, očekávání od vztahů (rozdíly – 14/15ti letá dívka a až o 10let starší partneři) a reálnost očekávání.
7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)	↓	L. se po čase se seznámila s novým (věkově přiměřeným) přítelem.	↓ Výsledkem byl rozchod se starším partnerem. Cca po roce se ukázalo, že tehdy ještě 14tiletá L. sdělila partnerovi, že pokud ji opustí, oznámí podrobnosti jejich vztahu; to byl skutečný důvod k rozchodu. Po rozhovoru na toto téma (L. se pokoušela vydírat partnera a posléze manipulovat s pracovníci) se urazila, s pracovníci nemluví. Od intervence se ale věk jejich partnerů relativně adekvátně snížil. Viz KAB model 3 (realita po intervenci)

Tab. 31: Schéma AIM – uživatelka L.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka – „Rozešla jsem se s o 10let starším přítelem. Jak si mám udržet partnera?“

K: „Vím, že starší kluci ode mě chtějí něco jiného než vrstevníci, ale já nemusím každému ve všem vyhovět.“

A: „Uvědomuji si, že mám právo o sobě rozhodovat.“

B: „Chodím s mladšími kluky než dřív.“

Hodnocení výsledků, komentáře

Zakázka – „Rozešla jsem se s o 10let starším přítelem. Jak si mám udržet partnera?“

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky došlo ke změně – ke snížení věku partnerů. Navíc velmi

krátce po intervenci došlo k rozchodu s tehdejšími přítelem; zvenku to mohlo působit jako výsledek intervence. Později se autorka textu dozvěděla, že L. právní informace využila k vydírání partnera (pokud s ní nezůstane, využije těchto informací), k čemuž se tehdejší partner zmanipulovat nenechal, a L. opustil. L. nepodnikla žádné další kroky a veškeré okolnosti rozchodu tajila více než rok. Po dotazu pracovnice, jak to tehdy bylo a po sdělení pocitu, že využila poskytnuté informace z oblasti práva k jinému než původně zamýšlenému účelu, se L. urazila a odešla. V klubu se začala objevovat po několika týdnech, autorku textu jen pozdravila.

Od intervence se objevuje s věkově přiměřenějšími partnery (z perspektivy uživatelčiných 15ti let).

Speciálně pedagogický cíl byl splněn. Navíc L. mimoděk dostala informaci, že si jí lidé kolem ní všímají a že s ní pracovníci nemusí za cenu přehlížení rizik udržovat vztah plně saturující její potřeby. I tyto momenty napomáhají v procesu výchovy, který je součástí služeb nízkoprahových klubů.

6.14 Kasuistika – M.

Základní údaje o uživateli sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelem

M. – muž, nar. 1989, v r. 2009 je mu 19let. V současné době již není uživatelem služby. Do klubu docházel od 16ti let (r. 2005) do r. 2008. V lednu 2008 mu byla sankčně služba omezena na 1h týdně (z důvodů opakovaného a dlouhodobého porušování pravidel, vč. nerespektování pracovníků a sankcí), v dubnu 2008 mu byla sankčně služba ukončena úplně (ze stejných důvodů; porušování pravidel pokračovalo, vč. nerespektování 1h týdně). Navíc své působení v klubu zakončil defekací na židli.

V současné době smí do klubu přijít jen při veřejně přístupných akcích (např. koncerty apod.).

V interakci s pracovníci klubu byl 1,5 roku.

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatele služby

M. je hezký kluk štíhlé postavy, chodí sportovně oblečen. Přesto působí neupraveným a nedbalým dojmem, zarazí permanentně špinavé ruce a mastné vlasy.

Dříve sportoval (jezdil na kole), v současné době se už tomu nevěnuje. Kouří, pije alkohol.

Výrazné jsou tiky v obličejí (pomrkávání, trhání hlavou) a značně okousané nehty.

Ve skupině působí velice sebejistě, umí se prosadit. Zpočátku stál v partě ve stínu svého nejlepšího kamaráda. Po jeho odchodu z klubu tuto roli převzal. Někdy aktivitu (mimo klub a pro „své lidi“) navrhne, jindy se přizpůsobí. Aktivit pořádaných klubem (resp. pracovníky) se takřka neúčastnil.

Je chytrý, schopen si věci vydedukovat, velice schopný v praktickém životě.

Pracovníky nevyhledává, nekontaktuje, takřka přehlíží, zpočátku byl problém i pozdrav. Ve skupině rozhovor zvládne a je suverénní, až agresivní, o samoě je velice ostýchavý (s autorkou nenavázal ani oční kontakt, díval se celou dobu do země).

Při kritice jde do útoku, pochvala ho velmi těší, ale je mu trapné dát to najevo. Pochvalu před ostatními devaluje, o samoě je za ní velmi rád.

Bez obtíží vyvolá konflikt – verbální agresí, nčením věcí. V konfliktu pohotově a kvazi-logicky argumentuje, i když je zde stále patrně černobílé vidění světa, event. zapírá nebo volí fyzický únik (např. jeho působení v klubu definitivně skončilo tím, že po naprosto nekonfliktním dni defekoval na židli na terase patřící ke klubu a utekl).

Téměř výhradně vyhledává kontakt „svých lidí“, kteří jsou různě silní, ale věkově stejně staří nebo starší. Parta ho přijímá.

V komunikaci je mluvení a poslouchání rovněž, vyjadřuje se jasně, umí být velmi vtipný – jeho komentáře a poznámky přestaly postupně být agresivní a zle mířené. Vulgarismům se nevyhýbá.

Žije s oběma rodiči a starší sestrou na sídlišti. Uživatel o rodiče vůbec nemluví. Z vyprávění ostatních pracovníků vědí, že jeho otec se v sebeobraně dopustil velké agrese, za což je ostatními uživateli oceňován a je to často připomínáno. M. při těchto hovorech mlčí (nebrání se, neútočí, nepopírá, nebagatelizuje) a klopí zrak k zemi. Mezi řádky dalších vyprávění lze také číst výraznou submisivitu matky.

Úspěšně dokončil SOU a pracuje v oboru. Do práce (na rozdíl od školy) chodí a zaměstnání nestřídá.

Takřka všechn svůj volný čas věnuje autům a jejich tuningu.

O partnerských vztazích nemluví, dlouhodobý vztah nemá, spíše jen krátkodobé známosti.

Těžko říci, komu a čemu věří, o čem sní.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • disciplína v zaměstnání • zdatnost v oboru 	<ul style="list-style-type: none"> • pasivní, aktivní, verbální agresivita • markantní rozdíl v chování – dominance (ve skupině) x submisivita (o samotě) • vysoká míra identifikace se skupinou na úkor vlastní identity • fyzický únik po porušení pravidel
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> • kontakt se soc. službou 	<ul style="list-style-type: none"> • stín otce

Tab. 32: SWOT analýza uživatele M.

Zakázka 1 – Agresivita směrem k vybavení klubu – tj. k věcem (nevyžádaná zakázka)

KAB model 1 nelze sepsat, neboť jde o nevyžádanou zakázku. M. ví, že v klubu jsou pravidla týkající se mj. agresivity, nicméně je nerespektuje a opakovaně dostává sankce. Zakázka je tedy nevyžádaná, ale indikovaná.

Zakázka 2 – Agresivita ve vztahu s ženskou autoritou (nevyžádaná zakázka)

KAB model 1 nelze sepsat, neboť jde o nevyžádanou zakázku. M. má opakované konflikty zejména s pracovníci (pracovnicemi) – jde o střídání hádek s ignorací. Za své projevy a chování vůči ženské autoritě dostává sankce. Zakázka je opět nevyžádaná, ale indikovaná.

Speciálně pedagogické cíle

Zakázka 1 – Využít motivace M. k docházení do klubu (místo pro setkávání s partou) k tomu, aby dodržoval pravidla. Zvědomění souvislosti dodržování pravidel-absence sankcí-volný přístup do klubu-setkávání se s partou. Možnost přenosu do jiných prostředí.

Zakázka 2 – Důsledností v trvání na pravidlech, pojmenováváním (zědomováním) jejich porušování, rozbíjením zažitých stereotypů a posilováním pozitivních momentů v chování M. eliminovat/snížit pasivní i aktivní agresi vůči ženské autoritě.

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka 1 – Agresivita směrem k vybavení klubu – tj. k věcem (nevyžádaná zakázka)

K: „Vím, že v klubu existují pravidla, z nichž jedno zní „šřit vybavení klubu“.“

A: „Pokud to budu dodržovat, nebudu muset absolvovat výchovné rozhovory s pracovníky, nebudu dostávat sankce a budu tam moci chodit (= stýkat se s kamarády).“

B: „Chodím do klubu, dodržuji pravidla, nedostávám sankce.“

Zakázka 2 – Agresivita ve vztahu s ženskou autoritou (nevyžádaná zakázka)

K: „Vím, že přicházím do kontaktu se ženami, které bych nřl/musím z objektivních řivodů respektovat (matka, kamarádka, partnerka, učitelka, doktorka, soc. pracovnice, kolegyně, ...).

A: „Uvědomuji si, že ne všechny dívky/ženy mi „sedí“, ale s některými dokážu mít přijatelný vztah.“

B: „V rámci svých možností mám s pracovnící nekonfliktní vztah, respektuji ji, díky tomu nedostávám sankce.“

Pozn.: Vzhledem k faktu, že zakázka je nevyžádaná, nelze vyplnit Linii 1 – sociální práce. V ní se pracuje metodou individuálního plánování, na němž musí participovat oba subjekty. V tomto případě to není z logiky věci možné, proto zde sloupec věnovaný linii sociální práce chybí.

FÁZE	AKTIVITY
1 EXISTENCE VIZE	M. zná a rozumí cílům a posláním sociální služby NZDM, chová se podle toho.
2 ZAKÁZKA	Zakázka 1 – Agresivita směrem k vybavení klubu – tj. k věcem (nevyžádaná zakázka) Zakázka 2 – Agresivita ve vztahu s ženskou autoritou
	↓ Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓ Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓ Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓ Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Priority – využít uživatelské schopnosti vnímat a relativně spolupracovat, není-li ve skupině ostatních. Svěřovat mu technické úkoly důležité pro provoz klubu. Oceňovat, chválit, povzbudit ho. Mluvit otevřeně.
6 REALIZACE/ INTERVENCE	↓ Zak. 1 a Zak. 2 – Rozhovory mezi čtyřma očima se zpětnou vazbou na M. chování, pojmenovávání situací a okamžiků ve vzájemném vztahu a o jeho dalším působení v klubu. Připomenutí pravidel vztahujícím se k agresivě, poukázání na M. jednání a jeho následky. Zněna pasivních sankcí v aktivní (nikoliv zákaz vstupu nebo finanční náhrada škody, ale odpracování škod např. 2 – 3h mimo otevírací dobu klubu, jinak zákaz vstupu).
7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)	↓ Zak. 1 – Agresivita směrem k vybavení klubu se snížila. Zak. 2 – Vztah s pracovnící se po 1,5roce dá považovat za přijatelný a nekonfliktní. M. pracovníci pozdraví, občas se zapojí do aktivit, pokud něco chce, poprosí, poděkuje. Viz KAB model 3 (realita po intervenci)

Tab. 33: Schéma AIM – uživatel M.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka 1 – Agresivita směrem k vybavení klubu – tj. k věcem (nevyžádaná zakázka)

K: „Vím, že v klubu existují pravidla, z nichž jedno zní „šéřit vybavení klubu“.“

A: „Uvědomuji si, že když je dodržuji, nemusím podstupovat všechny ty ne příjemné výchovné rozhovory a nedostávám stále sankce.“

B: „Chodím do klubu, dodržuji pravidla (nenčím vybavení klubu), sankci jsem velmi dlouho nedostal.“

Zakázka 2 – Agresivita ve vztahu s ženskou autoritou (nevyžádaná zakázka)

K: „Vím, že pracovnice v klubu kontaktuje a oslovuje všechny příchozí, tedy i mě.“

A: „Uvědomuji si, že k nekonfliktnímu vztahu stačí pozdravit, odpovědět na otázku.“

B: „Chodím do klubu, dodržuji pravidla. Když přijdu, pracovníci pozdravím, občas spolu mluvíme nebo si zahrajeme karty. Když něco potřebuji, požádám ji o to. Sankci jsem velmi dlouho nedostal.“¹³⁰

Hodnocení výsledků, komentáře

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky nastal veliký posun. Od pasivní agrese (naprosté ignorace) pracovnice k nekonfliktnímu vztahu. Od likvidace klubu k bezproblémovému občasnému využívání jeho aktivit (službu má sice ukořenou, ale jako každý bývalý uživatel se jednou za čas může přijít podívat). Pozn. KAB 3 platil před ukončením služby (viz výše zmíněný exces), ale když v současné době M. klubu navštíví, jeho pobyt tam je bezproblémový.

Práce trvala 1,5 roku, neobešla se bez konfliktů, ale speciálně pedagogický cíl byl v obou případech splněn.

6.15 Kasuistika – N.

Základní údaje o uživateli sociální služby a reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelem

N. – muž, nar. 1991, v r. 2009 mu je 18let, je uživatelem služby. Do klubu chodí od 17ti let (r. 2008), objevuje se takřka každý den a stráví zde polovinu otevírací doby (cca 9h týdně).

Shrnutí výstupů z pozorování a bio-psycho-sociálně-spirituálních východisek uživatele služby

Vysoký, štíhlý kluk, silně krátkozraký, nosí brýle. Kouří, pije alkohol (občasné excesy), experimentuje s nejužnějšími drogami nebo o nich alespoň hovoří. Chodí hrát karty o peníze. Poslouchá punk a svůj zevnějšek tomuto stylu přizpůsobuje. Velmi si na své image zakládá.

Působí roztěkaně a nesoustředěně (soustředí se vždy na jednu aktivitu, ostatní nevnímá), nicméně se zajímá o dění. V kolektivu se moc neprosazuje, přesto je jeho výraznou součástí.

Spíše se přizpůsobuje než aby přicházel s vlastní aktivitou. Jediná situace, ve které je aktivní, je prosazování své oblíbené hudby.

V kolektivu je oblíben a přijímán, byť je častým terčem různých legráček, ty ale akceptuje, umí si ze sebe udělat legraci.

¹³⁰ Nakonec mu ale byla služba sankčně ukončena – viz výše.

Není ani dominantní ani submisivní. Za kontakt s ostatními je rád, je výrazně nekonfliktní. Baví se s mladšími i staršími, silnějšími i slabšími. Příliš si nevěří.

Pod vlivem alkoholu je emočně velmi nestabilní, prokazuje tendence k agresivitě (na rozdíl od střízlivého stavu, kdy ho z rovnováhy nic nevyvede).

K pracovníkům je vstřícný, zájem a kontakt z jejich strany většinou přijímá, přestože je v něm spíše zdrženlivý. Pochvalu přijímá s rozpaky, ale je za ni rád a neskrývá to.

Navzdory své plachosti bez problémů rozebírá své problémy v klubu před všemi ostatními.

Žije s matkou, občas bydlí u babičky (vysvětluje to tím, že to má blíž na tramvaj, tak aby si ráno mohl přispat). Matka je v částečném invalidním důchodu, nicméně to mu nebrání z ní lákat peníze na své aktivity.

Je chytrý, má přehled. Chodí na SPŠ, studuje s průměrným prospěchem. Do školy chodí pravidelně. Ve volném čase poslouchá muziku, chodí do klubu nebo tráví čas venku na ulici. Má poměrně finančně náročné zájmy (hazardní hry), ale brigády odmítá, raději si nenávratně půjčuje od matky.

V partnerských vztazích je velmi ostýchavý, nejistý.

Výrazně se identifikuje se zpěvákem jedné legendární punkové kapely, který se ovšem v mladém věku předávkoval drogami.

SWOT analýza	
Strengths – silné stránky	Weakness – slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • inteligence • nekonfliktní povaha 	<ul style="list-style-type: none"> • malá sebedůvěra • velký ostych ve vztazích s dívkami
Opportunities – příležitosti	Threats – ohrožení
<ul style="list-style-type: none"> • kontakt se soc. službou • dobrý vztah s pracovníky 	<ul style="list-style-type: none"> • experimenty s drogami (zejm. v kombinaci s identifikčním vzorem) • alkohol (emoční nestabilita, agresivita) • hazardní hry

Tab. 34: SWOT analýza uživatele N.

KAB model 1 – realita před intervencí

Zakázka 1 – „Zkouším různé nové věci v oblasti závislostí (legální i nelegální návykové látky, hazardní hry), ale zajímají mě další informace.“

K: „Vím, že některé látky/aktivity mohou vyvolat závislost.“

A: „Uvědomuji si, že ty látky mohou vyvolat závislost, ale to se mě nestane. Jde totiž jen o experimenty.“

B: „Zkouším nové věci, baví mě to.“

Zakázka 2 – „Nedaří se mi navázat vztah s dívkou, chci zjistit proč.“

K: „Nejsem moc zdatný v navazování vztahů. Nepoznám, kdy má o mě dívka zájem. Nevím, jak to zlepšit.“

A: „Uvědomuji si, že bych s nimi měl chodit, ale jsem sám.“

B: „Nedaří se mi navázat vztah. Dlouho mi trvá, než dívku oslovím. Když už to udělám, stejně to nedopadne dobře.“

Speciálně pedagogické cíle

Zakázka 1 – Odstranit nebo alespoň omezit experimenty v oblasti závislostí zřetelným důsledků hledání rizika (sensation seeking)

Zakázka 2 – Zvědomit vlastní kvality. Posílit pozitivní vzorce chování k pracovníci-žena a následně podpořit přenos do dalších situací. Analýza situací, ve kterých selhává. Zlepšit orientaci v ženském světě.

KAB model 2 – ideální výsledek

Zakázka 1 – „Zkouším různé nové věci v oblasti závislostí (legální i nelegální návykové látky, hazardní hry), ale zajímají mě další informace.“

K: „Vím, že některé látky/aktivity mohou vyvolat závislost.“

A: „Uvědomuji si rizika (zdravotní, závislostní, event. problémy se zákonem, finanční náročnost).“

B: „Hledám si koněčka, který nespadá do oblasti závislostí. Pokud to z jakéhokoliv důvodu nedělám, věnuji se legálním aktivitám a drogám s akceptovatelnou mírou rizika (společností tolerované) a při jejich užívání dodržuji preventivní opatření ve smyslu harm reduction.“

Zakázka 2 – „Nedaří se mi navázat vztah s dívkou, chci zjistit proč.“

K: „Vím, že mám svoje přednosti a kvality.“

A: „Uvědomuji si, že se nemusím tolik bát oslovit dívku – mám jí co nabídnout. Pochopím (resp. umím dešifrovat situaci), kdy má o mě dívka zájem.“

B: „Oslovuji dívky, zvu je na schůzku. Nemusí to pokaždé vyjít, ale to není tragédie. Zkusím pozvat některou jinou.“

FÁZE	AKTIVITY			
1 EXISTENCE VIZE	N. zná a plně rozumí cílům a posláním sociální služby NZDM, chová se podle toho.			
2 ZAKÁZKA	Zakázka 1 – „Zkouším různé nové věci v oblasti závislostí (legální i nelegální návykové látky, hazardní hry), ale zajímají mě další informace.“			
	Zakázka 2 – „Nedaří se mi navázat vztah s dívkou, chci zjistit proč.“			
	↓	Linie 1 Sociální práce	↓	Linie 2 Speciálně pedagogická práce
3 AUDIT (kde jsme?)	↓	Zak. 1 – Chci vyzkoušet některé aktivity (které mohou vést k závislosti) Zak. 2 – Chci zaujmout dívku, která se mi už dlouho líbí.	↓	Shrnutí formuláře (viz výše). SWOT analýza (viz výše). KAB model 1 (realita před intervencí); (viz výše)
4 KONSTRUKCE (kam se chceme dostat?)	↓	Zak. 1 – Neexperimentování/ jednorázové experimenty/ experimentování s vědomím rizik. Zak. 2 – Sebevědomější projev ve vztahu k dívkám.	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Behaviour – chování“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek); (viz výše)
5 PLÁNOVÁNÍ POSTUPU (jak se tam dostaneme?)	↓	Zak. 1 – Detailnější informace o drogách, závislostech, závislostním chování, rizicích, předání informací o opatřeních ve smyslu harm reduction (např. pití nalačno, rizika kombinace alkoholu a dalších drog	↓	Zak. 1 a Zak. 2 – viz kolonka „Knowledge, Attitudes – znalosti, postoje“ v KAB modelu 2 (ideální výsledek) Priority – Podpora sebevědomí a vědomí, že pro dívky může být přitažlivý i bez experimentů a maskulinních

		apod.). Zak. 2 – Posílení sebevědomí, zvědomování předností.		aktivit – hraní karet, pití, ... (obraz „hrdiny“, „fajera“).
6 REALIZACE/ INTERVENCE	↓	Zak. 1 – Rozhovory na uvedená témata. Zak. 2 – Podpora sebevědomí, pochvala, upozorňování na silné stránky a přednosti.	↓	Zak. 1 – Podpora sociálně zdravého chování. Zak. 2 – Pochvala, ocenění. Zvědomování kvalít. Přijímáním a podporou v rozhovoru s pracovnící dojít ke schopnosti vést uvolněný rozhovor s dívkou/ženou. Podpora přenosu do dalších situací. Event. citlivá analýza situací, ve kterých selhává (pozdání na rande, témata rozhovorů s dívkami, ...).
7 EVALUACE (dostali jsme se do cílového stavu?)	↓	Zak. 1 – N. má dostatek informací i znalostí o problematice závislostí. V občasných prohlášeních deklaruje, že drogové experimenty jsou jednorázové. Hazardní hry provozuje i nadále, nevidí v tom problém. Zak. 2 – N. nereaguje na pochvaly a jiná ocenění tolik ostýchavě, připouští některé své kvality.	↓	Zak. 1 – Dokazuje znalosti a vědomí rizik, deklaruje pouze jednorázové experimenty, doptává se na informace v oblasti návykových látek a závislostí. Zak. 2 – Postupem času je v konverzaci s pracovnící uvolněnější, otevřenější a sebevědomější. Podpora přenosu do jiných situací bude další fází plnění plánu práce s N. Viz KAB model 3 (realita po intervenci)

Tab. 35: Schéma AIM – uživatel N.

KAB model 3 – realita po intervenci

Zakázka 1 – „Zkousím různé nové věci v oblasti závislostí (legální i nelegální návykové látky, hazardní hry), ale zajímají mě další informace.“

K: „Vím, že některé látky/aktivity mohou vyvolat závislost.“

A: „Uvědomuji si, že experimentování má svá rizika.“

B: „Chci poznat a vyzkoušet některé věci. Baví mě to, ale nechci to opakovat. Chci to jen vyzkoušet.“

Zakázka 2 – „Nedaří se mi navázat vztah s dívkou, chci zjistit proč.“

K: „Vím, jak vhodně oslovit dívku, jak ji zaujmout, o čem se s ní bavít, jak se k ní chovat apod.“

A: „Uvědomuji si, že mám nějaké přednosti, kterými bych mohl dívky zaujmout.“

B: „Zkousím dívky zvat na rande, ale moc se mi to nedaří.“

Hodnocení výsledků, komentáře

Zakázka 1 – „Zkousím různé nové věci v oblasti závislostí (legální i nelegální návykové

látky, hazardní hry), ale zajímají mě další informace.“

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky se cíl podařilo splnit jen částečně. N. i nadále experimentuje s návykovými látkami a aktivitami, nicméně se – alespoň dle jeho slov – drží jednorázových občasných experimentů. Doptává se, zjišťuje si informace, vyslechne i rizika.

Zakázka 2 – „Nedaří se mi navázat vztah s dívkou, chci zjistit proč.“

Evaluace řešení zakázky v linii sociální práce – viz bod 7 v tabulce.

V linii speciální pedagogiky došlo také jen k částečnému splnění cíle. Došlo k posunu v oblasti sebevědomí, ale v poslední fázi (tj. chování) N. stále selhává. Pokrok je ale vidět v uvolněnější a otevřenější komunikaci s autorkou textu.

7 Výzkumné zprávy

Shrnutí výsledků průzkumu, odpověď na průzkumnou otázku

Následující tabulka uvádí výsledky jednotlivých intervencí pomocí KAB modelu (tj. ne/splnění speciálně pedagogického cíle). Každá zakázka (resp. speciálně pedagogický cíl) je hodnocena zvlášť, a to následovně: ke každé zakázce je v souladu s výše uvedeným závěrem jednotlivých případových studií přiřazen symbol (+) – pokud byl cíl splněn, (0) – pokud byl naplněn jen částečně a (-) – pokud nelze naplnění cíle z nějakého důvodu zhodnotit.

Kvůli hodnocení efektivity zvoleného postupu byly za každou splněnou zakázku připsány 2 body, za částečně splněnou 1 bod a žádný bod, pokud výsledek nebylo možné zhodnotit.

Označení uživatele	Speciálně pedagogický cíl	Hodnocení ne/splnění speciálně pedagogického cíle*	Bodové hodnocení
A.	Prevence viktimizace – role oběti.	(+)	2
	Prevence viktimizace – role svědka.	(+)	2
B.	Snížení opakovaného selhávání v dodržování pravidel a neřešení sankcí.	(0)	1
C.	V řešení agresivity v rodině oslovením kurátora pro děti a mládež.	(+)	2
D.	Změna pozice ve skupině.	(0)	1
E.	Práce s agresivitou.	(+)	2
F.	Snížení fluktuace v zaměstnání. Absence/omezení půjček.	(0)	1
	Práce s agresivitou vůči ženské autoritě.	(0)	1
G.	Pravidla sociálního kontaktu. Navázání a udržení vztahu ve vrstevnické skupině.	(+)	2
	Absence experimentování s drogami, nestýkání se s rizikovými osobami.	(-)	0
H.	V yrovnání se se suicidálním pokusem, docházka na terapii.	(0)	1
	Řešení ohrožující situace v rodině kontaktováním kurátora.	(+)	2
Ch.	Absence sebepoškozování, docházka na terapii.	(+)	2
I.	Využití asertivních technik v nekonfliktní komunikaci v partnerském vztahu.	(+)	2

J.	Zvýšení disciplíny a sebezřízení.	(0)	1
	Absence sebepoškozování. Odeslání do odborné péče.	(0)	1
K.	Navázání a udržení vztahů ve vrstevnické skupině, prevence šikany.	(-)	0
	Dosažení zohlednění SPU při klasifikaci oslovením kompetentních osob.	(+)	2
L.	V vyjasnění očekávání a vlastních možných nabídek ve vztahu.	(+)	2
M.	Eliminace/snížení agresivity vůči vybavení klubu.	(+)	2
	Eliminace pasivní i aktivní agrese vůči ženské autoritě.	(+)	2
N.	Eliminace/snížení experimentů v oblasti závislostí.	(0)	1
	Navázání a udržení vztahu s dívkami/ženami.	(0)	1
Celkem	23 speciálně pedagogických cílů	(+) ... 12x (0) ... 9x (-) ... 2x	33 bodů

Tab. 36: Přehled výsledků jednotlivých případových studií, resp. ne/naplnění speciálně pedagogických cílů. Legenda: (+) ... splněno, (0) ... částečně splněno, (-) ... nelze hodnotit.

Celkem je zde hodnoceno 23 zakázek, tedy max. 46 bodů. Dvanáct zakázek, resp. cílů, bylo splněno úplně, 9 částečně. Ve dvou případech výsledek nešel výsledek zhodnotit, nicméně práce byla odvedena.

Výsledkem je 33 bodů z možných 46. Vyjádřeno v procentech: 72% úspěšnost¹³¹. V úvodu této části práce bylo stanoveno, že vytvořený postup s využitím KAB modelu bude považován za efektivní metodu práce v NZDM v případě, že jeho úspěšnost bude alespoň 70%.

Průzkum si kladl dva cíle. Prvním z nich bylo sledování změn v chování uživatelů po (pravidelném) kontaktu se specifickou sociální službou a po (dlouhodobých) opakovaných intervencích kontaktních pracovníků (tj. kvalitativní hledisko).

Hodnocení změn v chování jednotlivých uživatelů jsou součástí jednotlivých kasuistik. Celkem 12x se změnilo postoje a následně chování uživatelů tak, jak bylo stanoveno ve speciálně pedagogickém cíli zakázky, 9x alespoň částečně. Pouze ve dvou případech nešlo splnění zodpovědně zhodnotit.

Druhým cílem byla odpověď na průzkumnou otázku – tedy zjištění efektivity a využitelnosti AIM v praxi (tj. kvantitativní hledisko).

Průzkumná otázka zněla: Jaká je procentuální úspěšnost analyticko-intervenční metody s využitím KAB modelu v procesu speciálně pedagogické a sociální práce s uživateli specifické sociální služby – nízkoprahového zařízení pro děti a mládež? Bylo stanoveno, že analyticko-intervenční metoda bude považována za efektivní, bude-li úspěšná alespoň v 70% případů. Odpověď na průzkumnou otázku je, že úspěšnost AIM s využitím KAB modelu je 72%, tudíž AIM je efektivní.

¹³¹ Pokud bychom odečetli od maximálního počtu bodů 4 body za 2 zakázky (tj. 2x 2body za splněné zakázky), které nelze hodnotit, úspěšnost by byla 79%.

8 Diskuse a doporučení pro praxi

Aplikace AIM s využitím KAB modelu v oblasti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je praktické a efektivní. Na rozdíl od klasických sociálních služeb („vysokoprahových“) NZDM nemá tolik nástrojů na vyplnění triády anamnéza-diagnóza-terapie/náprava, často si musí vystačit s minimem informací o uživateli. Zde je pak výhodou, že je dostačující znát znalosti, postoje a vypořádat chování. Samozřejmě je ale lepší, pokud lze pracovat se znalostí širšího životního kontextu uživatele.

Nízkoprahový přístup se často promítá i do pragmatičnosti cílů stanovených v práci s uživatelem. Jde o formu aplikace „harm reduction“ přístupu – uživatel často přichází, když je problém z jeho pohledu neřešitelný nebo je jeho důsledek objektivně již těžko odvrátitelný. Často se tedy spokojí pouze s částečným výsledkem a do další práce není motivován, neboť je „z nejhoršího venku.“ Samozřejmě – čím větší je jeho motivace na začátku, tím je plnění zakázek rychlejší a zněny v postojích nebo v chování trvalejší.

Dosaženou úspěšnost AIM v práci s uživateli NZDM považujeme za velmi vysokou. Na druhou stranu zde ale nelze opominout ani vnější proměnné – např. změny ve skupině, proces zrání a přirozeného vývoje jednotlivých respondentů nebo ukončení využívání služeb NZDM apod. K úspěchu také výrazně napomáhá důslednost pracovníka.

Přínosem rigorózní práce je vytvoření a praktické ověření analyticko-intervenční metody s využitím KAB modelu v procesu speciálně pedagogické a sociální práce s uživatelem. Metoda vychází ze znalostí potřeb praxe a z možností specifické sociální služby.

Výhodou AIM je, že umožňuje srovnat stav znalostí, postojů a chování před a po intervenci. S její pomocí lze analyzovat oblast selhávání – tj. určit, kam je potřeba zacílit intervenci. Je možné ji použít i na nevyžádané (ale indikované) zakázky, tzn. chování uživatele můžeme měnit i bez jeho hlubší motivace – skrze zněnu znalostí a postojů.

Riziko tkví ve špatně či nejasně definovaných zakázkách a hlavně ve špatně formulovaných cílech. Jde ale o rizika, která jsou platná u každého plánování práce s uživatelem. Dalším rizikem je špatná analýza konkrétní situace, ve které uživatel selhává.

Limitující je administrativní časová náročnost (potřeba vybudování vztahu s uživatelem a jeho kontinuita), nároky na osobnost pracovníka (znalosti, dovednosti, zkušenosti, osobnostní zralost apod.). Obtížné je rovněž hodnocení přenosu změn postojů a chování do dalších prostředí – s uživatelem se mimo prostor NZDM setkáváme pouze vyjíměčně.

Postup je indikován v případě vyžádaných i nevyžádaných zakázek (výsledek ale souvisí s motivací – viz výše). Kontraindikace pro využití dané metody v NZDM nejsou (resp. to je ošetřeno definováním cílové skupiny či důvodů pro odmítnutí zájemce o službu – např. psychiatrické onemocnění).

Díky komplexnímu pojetí AIM (sestavení kasuistiky, využití SWOT analýzy, KAB modelu, fázeování práce atd.) získáme detailní náhled na uživatele v bio-psycho-sociálně-spirituálních souvislostech a máme dobrou šanci s ním efektivně pracovat ve speciálně pedagogické i sociálně pracovní linii.

Závěr

Práce představila nízkoprahové sociální služby, přičemž akcentovala NZDM jako jejich specifického poskytovatele. Definovala jeho postavení, cílovou skupinu, formy práce, historii, možnosti apod. Podrobněji seznámila s jeho potenciálním uživatelem, nastínila možná rizika v jednotlivých oblastech vývoje a zmapovala preventivní, intervenční, výchovné a poradenské možnosti NZDM.

Prezentovala KAB model, jeho teoretická východiska, souvislosti a možnosti využití.

Práce přinesla informace o situaci a trendech v oblasti sociálních služeb pro děti a mládež ve Velké Británii a Spolkové republice Německo a vlastní zkušenosti autorky.

Stěžejní byla druhá část práce. Věnovala se prezentaci a popisu původní analyticko-intervenční metody (AIM) vytvořené autorkou textu. Zahrnula KAB model, který byl v první části zasazen do kontextu kognitivně-behaviorální terapie.

Cílem rigorózní práce bylo vytvořit metodu vhodnou pro NZDM a ověřit její efektivitu.

Tomuto cíli měla napomoci druhá část, ve které byla AIM popsána a prakticky ověřena. Průzkumná otázka zněla: „Jaká je procentuální úspěšnost analyticko-intervenční metody s využitím KAB modelu v procesu speciálně pedagogické a sociální práce s uživateli specifické sociální služby – nízkoprahového zařízení pro děti a mládež?“

Kromě sledování změn v chování uživatelů služby šlo zejména o ověření efektivity AIM. To bylo možné díky zhodnocení a kvantifikaci výsledků jednotlivých případových studií.

AIM byla aplikována na 23 speciálně pedagogických cílů (u patnácti uživatelů) a v 72% byla vyhodnocena jako úspěšná. Tím přesáhla požadovaných 70% stanovených jako kritérium úspěchu.

Cíl rigorózní práce byl splněn. Důkazem je existující, popsána a úspěšně ověřená analyticko-intervenční metoda.

Přínos práce tkví kromě představení NZDM jako poskytovatele sociálních služeb v původní AIM vytvořené s ohledem na specifické požadavky a možnosti NZDM. Metoda je funkčním nástrojem, který navíc respektuje speciálně pedagogickou i sociálně pracovní linii práce v NZDM.

Použité prameny

Dle normy ČSN ISO 690 a ČSN ISO 690-2.

- 1) BARANOWSKI, Tom, et al. Are Current Health Behavioral Change Models Helpful in Guiding Prevention of Weight Gain Efforts?. *Obesity* [online]. 2003, vol. 11, no. 10 [cit. 2009-05-09], s. 23-43. Text v angličtině. Dostupný z WWW: <<http://www.nature.com/oby/journal/v11/n10s/full/oby2003222a.html>> ISSN 1930-7381.
- 2) BEDNÁŘOVÁ, Zdena, PELECH, Lubomír. *Sociální práce na ulici : streetwork*. 1. vyd. Brno : Doplněk, 2000. 106 s. ISBN 80-7239-048-1.
- 3) ČAPEK, Karel. *Hovory s T.G. Masarykem*. Praha : Československý spisovatel, 1969. 303 s.
- 4) ČECHLOVSKÝ, Jan. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež : volnočasová aktivita nebo sociální služba?*. Hradec Kralové, 2005. 99 s. Pdf UHK. V edoucí diplomové práce Mgr. Radka Janebová.
- 5) Česká asociace streetwork, o.s.. *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* [online]. c2006-2009 [cit. 2009-03-14]. Dostupný z WWW: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195>
- 6) Česká asociace streetwork, o.s.. *Streetwork : Oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních*. [online]. c2006-2009 [cit. 2008-12-27]. Dostupný z WWW: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_frontpage>
- 7) Department for Education and Employment. *Transforming Youth Work : Developing youth work for young people* [online]. 2001 [cit. 2009-04-17]. Text v angličtině. Dostupný z WWW: <<http://www.freewebs.com/lseyouth/transforming%20youth%20work%20developing%20YW%20for%20young%20people.pdf>>
- 8) Department for Children, Schools and Families. *Quality Standards for Young People's Information, Advice and Guidance* [online]. 2007 [cit. 2009-05-01]. Text v angličtině. Dostupný z WWW: <<http://www.everychildmatters.gov.uk/search/IG00253/>>
- 9) DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost : příručka pro uživatele*. Praha : Karolinum, 2000. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
- 10) *Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách* [online]. 2005 – 2009 [cit. 2009-04-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.skok.biz/download/projekty/zakon-o-socialnich-sluzbach-duvodova-zprava-2005-05.doc>>
- 11) FARKAŠOVÁ, Blanka, KRČÁL, Martin. *Projekt Bibliografické citace : dle normy ČSN ISO 690 a ČSN ISO 690-2* [online]. c2006-2009 [cit. 2009-05-16]. Dostupný z WWW: <<http://citace.com/>>
- 12) FILÍPKOVÁ, Zdena. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. Praha, 2006. 126 s. , 37. Univerzita Karlova. Pedagogická fakulta. Katedra speciální pedagogiky. V edoucí diplomové práce PhDr. Zuzana Hadj-Mousová.
- 13) FILÍPKOVÁ, Zdena. *Prevence vybraných sociálně patologických jevů u mladistvých se zaměřením na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. Praha, 2004. 113 s. V yšší odborná škola sociálně právní v Praze 10. V edoucí absolventské práce Mgr. Marta Jeklová.

- 14) FRANKL, Viktor Emanuel. *Člověk hledá smysl : úvod do logoterapie*. Praha : Psychoanalytické nakladatelství, 1994. 86 s. ISBN 80-901601-4-X.
- 15) FRÖMEL, Karel. *Kompendium psaní a publikování v kinantropologii*. 1. vyd. Olomouc : Universita Palackého v Olomouci, 2002. 126 s. Dostupný z WWW: <http://www.zemepisari.wi.cz/index_soubory/download/dalsi/kompendium.pdf> ISBN 80-244-0514-8.
- 16) GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Praha : Argo, 1999. 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
- 17) HAJNÝ, Martin. *O rodičích, dětech a drogách*. 1. vyd. Praha : Grada, 2001. 133 s. ISBN 80-247-0135-9.
- 18) HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-X.
- 19) HOGENOVÁ, Anna. *Kvalita života a tělesnost*. Praha : Karolinum, 2002. S. 304. ISBN 80-7184-580-90.
- 20) Institut výzkumu dětí, mládeže a rodiny FSS MU. *Vztahy v dospívání*. Editor Macek Petr, Lacinová Lenka. Brno : Barrister & Principal, 2006. 196 s. ISBN 80-7364-034-1.
- 21) JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Praha : Portál, 2001. 288 s. ISBN 80-7178-535-0.
- 22) JEDLIČKA, Richard, et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích : Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha : Themis, 2004. 480 s. ISBN 80-7312-038-0.
- 23) JEŽEK, Stanislav, V ACULÍK, Martin, WORTNER, Václav. *Základní pojmy z metodologie psychologie : definice a vysvětlení* [online]. Katedra psychologie, Fakulta sociálních studií MU, [2006] [cit. 2008-08-17]. 16 s. Dostupný z WWW: <[http://is.muni.cz/el/portal/estud/fss/ps06/psy112/Vaculik M. Jezek S. Wortner V. 2006 - Zakladni pojmy z metodologie.pdf](http://is.muni.cz/el/portal/estud/fss/ps06/psy112/Vaculik_M._Jezek_S._Wortner_V._2006_-_Zakladni_pojmy_z_metodologie.pdf)>.
- 24) KALINA, Kamil, et al. *Drogy a drogové závislosti 2 : mezioborový přístup*. Praha : Úřad vlády České republiky, 2003. 2 sv. (319, 343 s.). Monografie : no. 1. Dostupný z WWW: <http://www.drogy-info.cz/index.php/publikace/monografie/drogy_a_drogove_zavislosti_k_kalina_a_kolidil_1_dil_2>. ISBN 80-86734-05-6.
- 25) KALINA, Kamil, et al. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. 1. vyd. Praha : Úřad vlády České republiky, 2001. 119 s. ISBN 80-238-80-14.
- 26) KAPRÁLEK, Karel., BĚLECKÝ, Zdeněk. *Jak napsat a používat individuální vzdělávací program*. Praha : Portál, 2004. 139 s. ISBN 80-7178-887-2.
- 27) KERN, Hans, et al. *Přehled psychologie*. Praha : Portál, 1999. 296 s. ISBN 80-7178-240-8.
- 28) KLÍMA, Petr, et al. *Kontaktní práce : Antologie textů české asociace streetwork* [Praha] : [Česká asociace streetwork], 2007. 360 s.
- 29) KOHÁK, Erazim. *Člověk, dobro a zlo : O smyslu života v zrcadle dějin (kapitoly z dějin morální filosofie)*. Praha : Ježek, 1993. 271 s. ISBN 80-901625-3-3.

- 30) KOPŘIV A, Karel. *Lidský vztah jako součást profese : Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha : Portál, 1997. 147 s. ISBN 80-7178-150-9.
- 31) KRA TOCHVÍL, Stanislav. *Skupinová psychoterapie v praxi*. Praha : Galén, 1995. 329 s. ISBN 80-85824-20-5.
- 32) KRA TOCHVÍL, Stanislav. *Základy psychoterapie*. Praha : Portál, 1997. 392 s. ISBN 80-7178-179-7.
- 33) LAMP´L , Meinhard, RESCH, Silke, FISCHER, Mark-Oliver. *Konzept*. Hamburg : Jugendclub Burgwedel, 2007. 36 s.
- 34) Luton Borough Council. *The role of a youth worker* [online]. 2009 [cit. 2009-04-28]. Dostupný z WWW: <http://www.luton.gov.uk/internet/health_and_social_care/children_and_family_care/childrens%20workforce/working%20within%20the%20children%20%20learning%20department/types%20of%20work/youth%20worker.htm>.
- 35) MACEK, Petr. *Adolescence : Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Praha : Portál, 1999. 207 s. ISBN 80-7178-348-X.
- 36) MALOUIN, Rebecca, et al. Longitudinal Evaluation of an Educational Intervention for Preventing Tick Bites in an Area with Endemic Lyme Disease in Baltimore County, Maryland. *American Journal of Epidemiology* [online]. 2003, vol. 157, no. 11 [cit. 2009-04-02], s. 1039-1051. Dostupný z WWW: <<http://aje.oxfordjournals.org/cgi/content/full/157/11/1039#KWG076TB4>> ISSN 1476-6256.
- 37) MA TOUŠEK, Oldřich. et al. *Sociální služby : legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha : Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- 38) MA TOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
- 39) MICHALOVÁ, Zdeňka, et al. *Speciálněpedagogická čítanka*. Editor Housarová Blanka. Praha : Universita Karlova v Praze - Pedagogická fakulta, 2003. 171 s. ISBN 80-7290-109-5.
- 40) Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Postup od vize k plánu rozvoje sociálních služeb* [online]. [2009] [cit. 2009-02-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/6483/Postup.pdf>>
- 41) MIOVSKÝ, Michal, et al. *Vybrané termíny primární prevence* [s.l.] : Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2007. 21 s. Dostupný z WWW: <http://www.kr-karlovarsky.cz/NR/rdonlyres/542554C0-C258-4FEF-B6DA-14570D107BEB/0/skol_terminy.doc>.
- 42) National Institute of Public Health. *STI/HIV Prevention : The Swedish National Action Plan for STI/HIV Prevention 2000 - 2005* [online]. 2003 [cit. 2009-05-04]. Text v angličtině. Dostupný z WWW: <http://www2.fhi.se/upload/PDF/2004/rapporter/stihiv00_05.pdf>. ISBN 91-7257-192-6. ISSN 1104-358X.
- 43) *Nízkoprahové programy pre deti a mládež : Úvod do problematiky*. Editor Marína Bartoňová, Juraj Šandor. 1. vyd. Bratislava : Nadácia mládeže Slovenska, 2005. 136 s.

- 44) No Limits, Southampton. *No Limits (Southampton) : Annual Report 06-07*. [s.l.] : [s.n.], 2007. 4 s.
- 45) No Limits, Southampton. *No Limits* [online]. [2009] [cit. 2009-03-12]. Text v angličtině. Dostupný z WWW: <<http://nolimits-southampton.org.uk/index.html>>
- 46) Odbor prevence kriminality Ministerstva vnitra ve spolupráci s Českou sekci Mezinárodní ochrany dětí (DCI) a Fondem ohrožených dětí (FOD). *Práva dítěte v dokumentech*. Editor Koblová Soňa, Mišurcová Věra. Praha : Themis, 1998. 94 s. ISBN 80-8521-56-7.
- 47) Odyssea - Mezinárodní institut KBT. *Co je to KBT?* [online]. [2009] [cit. 2009-05-10]. Dostupný z WWW: <http://www.kbtinstitut.cz/materialy/co_je_kbt.pdf>
- 48) The Office for Standards in Education, Children's Services and Skills *Engaging young people : Local authority youth work 2005-08* [online]. 2009 [cit. 2009-04-20]. Text v angličtině. Dostupný z WWW: <<http://www.ofsted.gov.uk/Ofsted-home/Publications-and-research/Browse-all-by/Documents-by-type/Thematic-reports/Engaging-young-people-local-authority-youth-work-2005-08>>.
- 49) The Office for Standards in Education, Children's Services and Skills *Effective youth services : good practice* [online]. 2005 [cit. 2009-04-27]. Text v angličtině. Dostupný z WWW: <<http://www.ofsted.gov.uk/Ofsted-home/Publications-and-research/Browse-all-by/Documents-by-type/Thematic-reports/Effective-youth-services-good-practice>>.
- 50) PETRUSEK, Miloslav, et al. *Sociologie : občanská nauka : základy společenských věd*. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1997. 75 s. ISBN 80-04-26689-4.
- 51) PIPEKOVÁ, Jarmila et al. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Brno : Paido, 1998. 234 s. ISBN 80-85931-65-6.
- 52) PLEVNÝ, Miroslav, EGER, Ludvík. *METODICKÁ PŘÍRUČKA k vypracování bakalářské a diplomové práce na FEK ZČU v Plzni* [online]. Cheb : 2003 [cit. 2008-10-30]. 26 s. Dostupný z WWW: <http://www.fek.zcu.cz/static/data/ruzne/pruvodce_bpdp_tisk.pdf>.
- 53) Pracovní skupina NZDM. *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [s.l.] : Česká asociace streetwork, o.s., 2001. 18 s.
- 54) Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Praha : Česká asociace streetwork, o.s., 2008. 20 s.
- 55) PROCHASKA, James, NORCROSS, John. *Psychoterapeutické systémy : průřez teoriemi*. Praha : Grada Publishing, 1999. 479 s. ISBN 80-7169-766-4.
- 56) Projekt Šance, o.s.. *Projekt Šance, o.s.* [online]. [2009] [cit. 2009-03-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.sance.info/index.php?go=kontakt>>
- 57) PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška, MAREŠ, Jiří. *Pedagogický slovník*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha : Portál, 1998. 336 s. ISBN 80-7178-252-1.
- 58) ŘEHULKA, Evžen. *Úvod do studia psychologie : pro posluchače speciální pedagogiky*. Brno : Paido, 1995. 62 s. ISBN 80-85931-02-8.
- 59) SOKOL, J. *Člověk jako osoba*. 2. rozšířené vydání. Praha : UK Fakulta humanitních studií, 2001. 162 s.

- 60) TOMEŠ, Igor. *Sociální politika : teorie a mezinárodní zkušenost : výběr z přednášek přednesených na Filosofické fakultě Univerzity Karlovy*. Praha : Socioklub, 1996. 213 s. ISBN 80-902260-0-0.
- 61) VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha : Portál, 2004. 870 s. ISBN 80-7178-802-3.
- 62) VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie : Dětství, dospělost, stáří*. Praha : Portál, 2000. 522 s. ISBN 80-7178-308-0.
- 63) VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie I. : Dětství a dospívání*. Praha : Karolinum, 2005. 467 s. ISBN 80-246-0956-8.
- 64) Verband Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e.V. *Jugendclub Burgwedel* [online]. 2004 [cit. 2009-01-07]. Text v němčině. Dostupný z WWW: <<http://jc-burgwedel.de/>>.
- 65) Verein für soziale Arbeit, Kinder- und Jugendarbeit *Holzkirche e.V.* [online]. [2009] [cit. 2008-11-18]. Text v němčině. Dostupný z WWW: <<http://www.holzkirche-online.de/Hk-Homepage/index.htm>>.
- 66) Vyhlaškač. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- 67) VYMĚTAL, Jan, et al. *Obecná psychoterapie*. 2. rozš. vyd. Praha : Grada, 2007. 340 s. ISBN 80-247-0723-3.
- 68) Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. *Anglicko-český slovník z oblasti sociální práce*. Editor Ferdinand Vykopal. Bratislava : Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, pobočka Praha, 1992. 121 s. ISBN 80-7138-082-2.
- 69) Wikipedia. *Department for Education and Skills* [online]. [2009] [cit. 2009-03-14]. Text v angličtině. Dostupný z WWW: <http://en.wikipedia.org/wiki/Department_for_Education_and_Skills>
- 70) Wikipedia. *Department for Children, Schools and Families* [online]. [2009] [cit. 2009-03-17]. Text v angličtině. Dostupný z WWW: <http://en.wikipedia.org/wiki/Department_for_Children,_Schools_and_Families>
- 71) Wikipedia. *Secondary school* [online]. [2009] [cit. 2009-03-19]. Dostupný z WWW: <http://en.wikipedia.org/wiki/Secondary_school>
- 72) Wikipedia. *Sociální stát* [online]. 1996-2009 [cit. 2009-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/176725-socialni-stat>>
- 73) Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006, o sociálních službách.
- 74) Zákon č. 218/2003 Sb. ze dne 25. června 2003, o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů (zákon o soudnictví ve věcech mládeže).
- 75) *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe : Průvodce poskytovatele*. Editor Čermáková Kristýna, Johnová Milena. 2. vyd. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. 112 s. ISBN 80-86552-66-7.
- 76) ZELINKOVÁ, Olga. *Pedagogická diagnostika a individuální vzdělávací program*. Praha : Portál, 2007. 207 s. ISBN 80-7178-544-X.
- 77) ZIMMERMANNOVÁ, Martina. *Terénní sociální práce jako integrální součást nabídky sociálních služeb v regionu Prahy 12*. [s.l.], 2005. 83 s. Univerzita Karlova. Katedra sociální práce. V edoucí diplomové práce PhDr., Mgr. Jana Kolářková.

Seznam tabulek uvedených v textu

Tab. 1: Srovnání generací 70., 80. a 90. let.

Tab. 2: Schéma procesu změny chování.

Tab. 3: Schéma AIM – způsob práce s uživatelem v jednotlivých fázích procesu speciálně pedagogické a sociální práce.

Tab. 4: SWOT analýza.

Tab. 5: KAB model 1 – realita před intervencí.

Tab. 6: SWOT analýza uživatelky A.

Tab. 7: Schéma AIM – uživatelka A.

Tab. 8: SWOT analýza uživatele B.

Tab. 9: Schéma AIM – uživatel B.

Tab. 10: SWOT analýza uživatelky C.

Tab. 11: Schéma AIM – uživatelka C.

Tab. 12: SWOT analýza uživatele D.

Tab. 13: Schéma AIM – uživatel D.

Tab. 14: SWOT analýza uživatele E.

Tab. 15: Schéma AIM – uživatel E.

Tab. 16: SWOT analýza uživatele F.

Tab. 17: Schéma AIM – uživatel F.

Tab. 18: SWOT analýza uživatelky G.

Tab. 19: Schéma AIM – uživatelka G.

Tab. 20: SWOT analýza uživatelky H.

Tab. 21: Schéma AIM – uživatelka H.

Tab. 22: SWOT analýza uživatelky Ch.

Tab. 23: Schéma AIM – uživatelka Ch.

Tab. 24: SWOT analýza uživatelky I.

Tab. 25: Schéma AIM – uživatelka I.

Tab. 26: SWOT analýza uživatele J.

Tab. 27: Schéma AIM – uživatel J.

Tab. 28: SWOT analýza uživatele K.

Tab. 29: Schéma AIM – uživatel K.

Tab. 30: SWOT analýza uživatelky L.

Tab. 31: Schéma AIM – uživatelka L.

Tab. 32: SWOT analýza uživatele M.

Tab. 33: Schéma AIM – uživatel M.

Tab. 34: SWOT analýza uživatele N.

Tab. 35: Schéma AIM – uživatel N.

Tab. 36: Přehled výsledků jednotlivých případových studií, resp. ne/naplnění speciálně pedagogických cílů.

Tab. 37: Osnova pro případovou studii.

PŘÍLOHY

V přílohách jsou uvedeny vybrané oficiální dokumenty vztahující se k problematice, stručně představena profesní organizace a zařazena osnova pro případovou studii (viz Část II).

Seznam příloh

Příloha 1 – Zákon o sociálních službách

Příloha 2 – Vyhláška k zákonu o sociálních službách

Příloha 3 – Standardy kvality sociálních služeb

Příloha 4 – Česká asociace streetwork

Příloha 5 – Osnova pro případovou studii

Příloha 1 – Zákon o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze dne 14. března 2006, byl zveřejněn ve Sbírce zákonů v částce 37/2006 Sb., vydané dne 31. března 2006.

1.1.1 Důvodová zpráva

V Důvodové zprávě k tomuto zákonu lze v její Obecné části nalézt Zhodnocení platného právního stavu, Odůvodnění hlavních principů navrhované právní úpravy a vysvětlení nezbytnosti navrhované právní úpravy v jejím celku, Zhodnocení souladu navrhované právní úpravy s ústavním pořádkem České republiky, Zhodnocení souladu navrhované právní úpravy s mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána, její slučitelnosti s právními akty Evropských společenství, Dopady navrhovaného řešení ve vztahu k rovnosti mužů a žen a konečně Předpokládaný hospodářský a finanční dosah navrhované právní úpravy na státní rozpočet, ostatní veřejné rozpočty, na podnikatelské prostředí České republiky, dále sociální dopady a dopady na životní prostředí.

Zvláštní část Důvodové zprávy obsahuje resumé zákona.

Potřeba existence moderního zákona o sociálních službách byla deklarována nejen poskytovateli, ale i uživateli těchto služeb. Dosavadní legislativa neodpovídala skutečným potřebám všech zúčastněných stran, natož aktuálním trendům (např. proces sociální inkluze¹³², který je základní ideou moderní sociální politiky; demokratické principy spočívající např. v možnosti volby služby samotným uživatelem, tj. i následné převzetí zodpovědnosti za vliv na kvalitu vlastního života). Stejně tak neupravovala např. systém

¹³² Inkluze – „V yšší stupeň integrace postižených nebo znevýhodněných jedinců do společnosti a jejích institucí. (...) Požaduje se změna pohledu od „i odlišné lidi jsme povinni brát mezi sebe“ k novému postoji „každý z nás je nějak odlišný, každý potřebuje a má právo na individuální přístup.“ In: JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*, 2001. S. 107

hodnocení potřeb uživatelů, hodnocení kvality poskytovaných služeb, nejasné byly i kompetence jednotlivých složek státní správy, neexistoval jasný a jednotný informační zdroj o síti sociálních služeb atd. Opomíjena byla i prevence sociální exkluze. Další problém, který by měl nový zákon vyřešit, je vytvoření legislativní opory pro služby, které jsou novější netradiční, ale které svým charakterem přispívají k sociální integraci. Jednou z nich mohou být právě nízkoprahové sociální služby.

Návrh zákona vycházel z principu solidarity i z principu rovných příležitostí.

Hlavním cílem zákona je podpora sociální inkluze a soudržnosti. Služby podle tohoto zákona mají být dostupné, efektivní, kvalitní, bezpečné a hospodárné.

Uživatel služby je vtažen do procesu poskytování sociální služby formou spolurozhodování o možnostech řešení nepříznivé sociální situace. Tím se stává aktivním a rozhodujícím činitelem svého života.

K obvyklým kontrolním postupům je připojen ještě systém dohledu nad kvalitou poskytovaných služeb, a to formou inspekce jejich kvality. Úspěšný výsledek znamená udělení osvědčení o kvalitě. Cílem inspekce je zamezení poškozování práv uživatelů soc. služeb.

Stát i nadále bude určovat podmínky poskytování soc. služeb, ale sám je (až na výjimky) provozovat nebude. V souvislosti s reformou veřejné správy přešla úloha státu na místní samosprávu, která lépe zná a dokáže posoudit potřeby regionu. Díky lepší možnosti adresnosti služeb se zvyšuje i jejich efektivita.

Novinkou je registrační povinnost pro poskytovatele sociálních služeb, což je současně i jedním z předpokladů pro čerpání financí ze státního rozpočtu. Registraci (a inspekci) provádějí krajské úřady a MPSV.

Dalším významným přínosem je úprava postavení pracovníků v sociálních službách, a to jednak jejich činností, odborné způsobilosti a také systému celoživotního vzdělávání (což je v souladu s moderními pedagogickými trendy i zvyklostmi EU).

Již bylo řečeno, že uživatel služby je aktivním činitelem v jejím poskytování. To se týká i jejího financování. Uživatel si službu sám vybírá a plněji hradí/částečně na ni přispívá formou tzv. příspěvku na péči (výdaj ze státního rozpočtu; individuálně diferencován dle věku a míry závislosti na pomoci jiné osoby). Některé služby jsou poskytovány bezplatně (NZDM je jednou z nich, dále je to např. raná péče, sociální poradenství, krizová pomoc aj.).

Důvodová zpráva dále mapuje dosavadní a navrhovaný způsob financování. Vícezdrojové financování soc. služeb zůstává, zavádí se výše zmíněný příspěvek na péči a

poskytování účelově určených dotací ze státního rozpočtu pro kraje a obce a pro poskytovatele soc. služeb.

1.1.2 Zákon o sociálních službách

Zákon je rozdělen na deset částí (Úvodní ustanovení, Příspěvek na péči, Sociální služby, Inspekce poskytování sociálních služeb, Měnlivost, Financování sociálních služeb, Správní delikty, Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, Předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách a Společná, přechodná a závěrečná ustanovení).

Upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka (§ 1).

V § 2 jsou stanoveny základní zásady poskytování soc. služeb – nárok každého na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (základní odborné), a individuální, respektující, aktivizující a motivující přístup, který má zvyšovat kompetence klienta, což má napomoci nejen řešení problému, ale i prevenci sociálního vyloučení.

Pro účely tohoto zákona jsou zde vymezeny pojmy sociální služba¹³³, nepříznivá sociální situace, dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav, přirozené sociální prostředí, sociální začleňování, sociální vyloučení, zdravotní postižení a plán rozvoje sociálních služeb (§ 3).

Poskytovatelem sociálních služeb mohou být samosprávné celky a jimi řízené právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím řízené organizační složky státu (§ 6).

Část třetí – Sociální služby - je rozdělena do dvou hlav. První z nich - Druhy soc. služeb a úhrada nákladů za poskytování sociálních služeb, se zabývá základními druhy a formami sociálních služeb, sociálním poradenstvím, službami sociální péče, službami sociální prevence a úhradami nákladů za jejich poskytování.

Druhá hlava je nazvána Podmínky poskytování soc. služeb. Zde sečtenář dozvídá o registraci, povinnostech poskytovatelů sociálních služeb, smlouvě o poskytnutí sociální služby a působnosti při jejich zajišťování.

V této části je objasněno, že soc. služby zahrnují soc. poradenství, služby soc. péče a služby soc. prevence (§ 32). Sociální služby lze poskytovat jako služby pobytové, ambulantní

¹³³ Ta je definována v § 3 jako činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

nebo terénní (§ 33). Jsou zde vymezena zařízení soc. služeb: centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráňné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb a pracoviště rané péče (§ 34).

Z hlediska této práce je velmi důležitý Díl 4 – Služby soc. prevence, konkrétně § 62, nazvaný Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež¹³⁴:

„(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.“

Čtvrtá část zákona je věnována inspekcím poskytování soc. služeb. Ty jsou prováděny u registrovaných poskytovatelů. Jejich předmětem je plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatele, povinností uložených tímto zákonem a kvalita poskytovaných služeb. Významný je § 99, který odkazuje na Standardy kvality soc. služeb (viz dále).

Osmá část obecně vymezuje práci soc. pracovníka, předpoklady pro výkon tohoto povolání, zabývá se dalším vzděláváním (činí ho dokonce povinným), uděluje MPSV pravomoc propůjčovat časově omezené akreditace vzdělávacím zařízením.

Devátá část stanoví okruh pracovníků vykonávajících odbornou činnost v soc. službách (kromě soc. pracovníků jsou to pracovníci v soc. službách, zdravotníci a pedagogičtí pracovníci).

Zákon nabyl účinnosti dnem 1. ledna 2007.

¹³⁴ NZDM není totéž co nízkoprahové denní centrum; to poskytuje ambulantní či terénní služby osobám bez přístřeší (§ 61).

Příloha 2 – Vyhláška k zákonu o sociálních službách

Vyhlášku č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí, účinnosti nabyla 1. ledna 2007. Je rozdělena do osmi částí.

První část se podrobněji věnuje způsobu hodnocení úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti pro účely stanovení stupně závislosti. Druhá definuje rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb (např. základní a odborné sociální poradenství) a maximální výše úhrad za poskytování některých sociálních služeb.

Druhá část také stanovuje základní činnosti při poskytování sociálních služeb. V případě NZDM jsou tyto vydefinovány v § 27 následovně:

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 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 upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Třetí část hovoří o zdravotním stavu vylučujícím poskytování pobytových sociálních služeb. Čtvrtá část se zabývá kvalifikačním kurzem pro pracovníky v sociálních službách, pátá hodnocením plnění standardů kvality sociálních služeb. Šestá část určuje zvláštní oprávnění zaměstnance obce. Sedmá část obsahuje přechodná ustanovení a osmá pak stanovuje účinnost vyhlášky.

Příloha 3 – Standardy kvality sociálních služeb

V době, kdy Standardy kvality sociálních služeb ještě neexistovaly, Pracovní skupina NZDM¹³⁵ vytvořila na základě praxe a postupné profilace oboru Standardy kvality pro NZDM (r. 2001 – 2002). V této době pobíhaly tzv. Rozvojové audity (r. 2002 – 2003), jejichž cílem bylo ověření Standardů NZDM v praxi, zvyšování kvality poskytování soc. služeb, rozvoj zařízení i pracovníků, definování měřítek kvality v NZDM, vytváření definice NZDM a pomoc NZDM v přípravách na oficiální inspekce sociálních služeb prováděných MPSV.

Současně Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) připravovalo své standardy, na jejichž vzniku se zčásti podíleli i autoři Standardů NZDM. Poté, co v r. 2003 MPSV vydalo na základě spolupráce s poskytovateli a uživateli soc. služeb Standardy kvality sociálních služeb¹³⁶ (dále jen Standardy MPSV), byly Standardy NZDM opuštěny a Česká asociace streetwork (viz dále) začala realizovat Šetření kvality poskytovaných služeb podle Standardů MPSV.

Standardy MPSV jsou jasně deklarovanými parametry sociálních služeb. Jsou formulovány obecně, neboť nesměřují k žádné konkrétní sociální službě. Tyto standardy vycházejí z principů sociálního začleňování, které byly přijaty EU.

Obecně řečeno – uživateli pomohou, aby mu byly sociální služby poskytovány v ušité kvalitě. Organizace musí ve svých propagačních materiálech uvádět základní informace o nabízených službách, dále uživatel musí být předem informován o všech aspektech poskytované služby. V neposlední řadě také podstoupí rozhovor, ve kterém bude oboustranně vyjasněno, zda se „nabídka“ opravdu setkala s „poptávkou“. Dále má být uživatel zapojen do plánování služby a podporován a motivován k vlastní aktivitě, čímž se posílí jeho kompetence a tím bude naplněn trend přechodu péče v podporu. To vše samozřejmě s respektem k individualitě zájemce o službu.

Dle zákona o soc. službách (konkrétně dle čtvrté části) se u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb provádějí inspekce, jejímž předmětem je plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb, plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb a kvalita poskytovaných sociálních služeb (§ 97). Inspekci provádí vždy v místě poskytování sociálních služeb minimálně tříčlenný tým, z něhož alespoň jedna osoba je zaměstnancem kraje, za určitých podmínek zaměstnancem ministerstva. Inspektor samozřejmě nesmí být v pracovněprávním ani obdobném vztahu k žádnému z kontrolovaných

¹³⁵ Pracovní skupina NZDM. *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [s.l.]: Česká asociace streetwork, o.s., 2001. 18 s.

¹³⁶ ČERMÁKOVÁ, K. (red.), JOHNOVÁ, M. (red.) *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe : Průvodce poskytovatele*, 2003.

poskytovatelů. K inspekci jsou přizváni i specializovaní odborníci. O výsledku se používá inspekční zpráva (§ 98).

Kvalita sociálních služeb se během inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb, což je soubor kritérií, pomocí nichž je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem. Neplnění příslušného standardu je bodováno. Dostatečný počet bodů přináší poskytovateli osvědčení o kvalitě služeb.

Příloha 4 – Česká asociace streetwork

Česká asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (dále jen ČAS¹³⁷) vznikla v r. 1997 a je to profesní nevládní nezisková organizace s celorepublikovou působností, zastupující fyzické i právnické osoby, které pracují na poli poskytování nízkoprahových sociálních služeb – tj. terénní programy, NZDM a kontaktní centra.

Původně měl ČAS sloužit k podpoře rozvoje terénní sociální práce po teoretické i praktické stránce. S rozvojem oboru se začal věnovat i pracovníkům nízkoprahových programů a NZDM.

Předmětem činností ČASu je prosazování zájmů svých členů; propagace, rozvoj, profesionalizace¹³⁸ a zvyšování úrovně kvality sociálních služeb nízkoprahového typu (realizace a podpora v rámci rozvojových audiů NZDM). Velmi významná je pro obor nízkoprahových sociálních služeb publikování a vzdělávací funkce ČASu.

Dle Stanov ČASu se může jeho členem stát organizace poskytující nízkoprahové sociální služby - terénní programy, NZDM a kontaktní centra. Členové Asociace mají právo účasti na veškerých činnostech ČASu, na druhé straně jsou mj. povinni řídit se stanovami a rozhodnutími valné hromady, dodržovat příslušné standardy a etický kodex ČASu.

Zajímavým dokumentem na tomto serveru je Etický kodex České asociace streetwork. Jde o obecný soubor etických norem závazných pro všechny členy Asociace. Vychází z etického kodexu soc. pracovníků; je ovšem přizpůsoben potřebám pracovníkům nízkoprahových sociálních služeb (tj. pracovníkům terénních programů, kontaktních center a NZDM). Hovoří obecně o etických zásadách, dále o zásadách ve vztahu ke klientům, k zaměstnavateli, zásadách koležiality, odbornosti a povolání a ořešení etických otázek.

Záslužnou aktivitou ČASu je zřízení informačního serveru www.streetwork.cz, jehož cílem je nejen informovat laickou veřejnost o novém a velmi specifickém typu sociálních služeb, ale i vytvořit odborný, komplexní a interaktivní informační zdroj pro poskytovatele nízkoprahových soc. služeb. Logem těchto stránek je bílý přechod na červeném pozadí, což symbolizuje nízkoprahové služby pro děti a mládež jako bezpečný přechod do dospělosti.

¹³⁷ Asociace sídlí na Praze 1, na Senovážném nám. 20.

¹³⁸ V rámci profesionalizace vytváří odbornou terminologii, zavádí standardy kvality, vč. jejich ověřování apod.

Příloha 5 – Osnova pro případovou studii

Základní údaje o uživateli/ce sociální služby	
Označení	
Pohlaví	
Rok narození	
Věk (v r. 2009)	
Současný stav	<ul style="list-style-type: none">• Je/není uživatelem/kou služby• Zdůvodnění (ukončení služby ze strany klienta – uvedeno, pokud je znám důvod; ze strany zařízení – z důvodu překročení věku okruhu oprávněných osob; dlouhodobé a závažné porušování pravidel)
Reálné možnosti interakce pracovníků s uživatelem/kou služby	
Doba docházky do klubu	<ul style="list-style-type: none">• Od kolika let uživatele/ky (tj. jak dlouho je v kontaktu se sociální službou)• Jak dlouho je v interakci s autorkou textu
Obvyklá frekvence návštěv klubu	<ul style="list-style-type: none">• 1 – 3x týdně (maximální hodinová dotace 18h týdně)
Zdroje anamnestických dat a informací	
Pozorování	<ul style="list-style-type: none">• otevřené zúčastněné• kontinuální (až 3x týdně, v horizontu až 2,5 let)• příležitostné (výchovné situace)• přímé
Rozhovory	<ul style="list-style-type: none">• polostrukturovaný (v rámci procesu prvokontaktu – zjišťování, zda zájemce o službu ne/spadá do cílové skupiny)• volný (zahrnuje množství rozhovorů)• skupinový• individuální
Písemné materiály	<ul style="list-style-type: none">• Záznamy z individuálního plánování, supervizí, porad týmu• Statistiky• Poznámky v „žurnální knize“ (kniha zachycující příběh služby)• Artefakty uživatele (vzkazy v sešitech k tomu učení, kresby apod.)• Osobní deník pracovnice
Další	<ul style="list-style-type: none">• Standardní situace (běžný provoz klubu)• Nestandardní situace (např. výjezd, kontakt s blízkými osobami)• Mimořádné situace (porušení pravidel, havárie, úraz, intoxikace návykovými látkami, přítomnost policie v prostorách klubu apod.)• Pozorování dalších pracovníků
Výstupy pozorování	
Významné charakteristiky z hlediska speciální pedagogiky	
Dle jednotlivých speciálně-pedagogických disciplin	<ul style="list-style-type: none">• Sy ADHD, sy ADD• Postižení• Epilepsie• Neurotické projevy• Způsob vyjadřování ne/odpovídající věku, úroveň slovní zásoby, ...• SPCH

Diagnostika chování uživatele	<ul style="list-style-type: none"> • emoční projevy – pozorný k dění kolem sebe/sebejistý/otevřený/impulzivní/vyrovnaný/ustrašený/držící se zpět • sebeprosazování – jakým způsobem a jak intenzivně • chování v náročných situacích – vyhýbá se/vzdává se/úsilí opakuje/je nervózní/nevzdává se
Významné charakteristiky z hlediska psychologie	
Pozorovatelné projevy emotivity	<ul style="list-style-type: none"> • jak uživatel působí v běžných situacích – bázlivý/impulzivní/vyrovnaný • je emočně labilní nebo stálý?
Motivace, iniciativa, vůle	<ul style="list-style-type: none"> • aktivita/pasivita – převažují proaktivní interakce (aktivita) – sám vytváří aktivitu, „přízpůsobuje SI“/ reaktivní interakce (pasivita) – jen reakce na podněty zvenku, „přízpůsobuje SE“ • úkoly si aktivně vyhledává nebo vymýšlí/je pasivní, čeká na pokyny/přichází s návrhy na aktivity • zájem o dění v klubu - účastní se aktivit/sleduje je/klade otázky/má zasvěcené připomínky/čekává pozitivní hodnocení svých výkonů (lpí na vnějším hodnocení)/rád ukazuje své výsledky • chování při aktivitě, vytrvalost - dokončuje započatou aktivitu/nemusí být nucen k pokračování/bezdůvodně ji nepřerušuje/začíná jiné aktivity/je soustředěný/hledá rozptýlení • průběh aktivity - pracuje soustavně/pomalou/na počátku zevluje, potom pracuje dobře/stále začíná od začátku/pracuje pečlivě a přesně; pracuje samostatně/potřebuje stálý dohled • samostatně při plnění úkolů - chápe snadné pokyny/rozumí složitějším návodům/potřebuje pomoc při plnění úkolů podle návodu
Myšlení, paměť	<ul style="list-style-type: none"> • postřeh, rychlost myšlení • přichází si na věci sám/ptá se? • koncentrace - nechává si čas k přemýšlení/potvrzuje otázkami, že přemýšlí/nevšímá si rušivých momentů/sleduje podstatné jevy, nenechá se vyrušit maličkostmi • úspěšnost v hrách typu hádání filmů (předvádění scének), hra Aktivita (vysvětlování/kreslení/předvádění určitého pojmu druhému; časový limit) apod. – dokáže srozumitelně vysílat/rozumí druhému? • míra abstrakce (chápe obrazná vyjádření, přísloví, přirovnání apod.)
Vztah k sobě samému	<ul style="list-style-type: none"> • hodnocení sebe samého -dovede svůj výkon přiměřeně odhadovat a hodnotit/je orientován na úspěch/příliš si nevěří/nevěří si/je orientován na chybu • autoagrese
Další	<ul style="list-style-type: none"> • neurotické projevy (tiky, onychofagie, apod.) • úzkostné projevy • agresivní projevy – verbální, brachiální
Významné charakteristiky z hlediska interpersonálních vztahů	
Vztah a chování k pracovníkům – autoritám	<ul style="list-style-type: none"> • vyhledává kontakt/nechává se oslovovat • jak navazuje kontakt – snadno/obtížně; ostýchavost, nesamostatnost • jak reaguje na kontakt – přijímání/odmítání/sdílnost/ ne/závislost/ hostilita/negativismus/tréma/svěřování/oční kontakt/respekt • chování při konfliktu – diskuse, hádání, agrese (verbální /brachiální), podlézání • schopnost přijímat kritiku, chválu -jak se chová, je-li kritizován/chválen

Vztah a chování k ostatním uživatelům klubu	<ul style="list-style-type: none"> • vyhledává kontakt /nechává se oslovovat • jak navazuje kontakt – snadno/obtížně; ostýchavost, nesamostatnost • převažující chování v průběhu interakce – sdílnost/ ne/závislost/hostilita/negativismus/tréma/ respekt, obavy z kontaktu/únik, manipulace • konfliktnost, chování před/při/po konfliktech; reakce na agresi – útok/obrana • chování při konfliktu –diskuse, hádání, agrese (verbální /brachiální), podlézání • schopnost přijímat kritiku, chválu -jak se chová, je-li kritizován/chválen • jak mluví o ostatních uživatelích služby (fenomén já-oni, vnímání „já“ uprostřed „my“) • schopnost kooperace – nešpolupracuje s ostatními (i s měř oblíbenými); akceptuje opačné názory; jde do interakce převážně s mladšími/staršími/stejně starými; slabšími/silnějšími/stejně silnými,
Vztah ostatních k uživateli služby	<ul style="list-style-type: none"> • názor ostatních, oblíbenost v kolektivu • je pro ostatní autoritou/je submisivní
Vnější znaky	
Zevnějšek	<ul style="list-style-type: none"> • upravenost: čistota, oděv, ozdoby, ...
Celkový dojem	
Bio-psycho-sociálně-spirituální východiska uživatele/ku služby	
Biologická dimenze	Zdravotní anamnéza, zdravotní faktory ovlivňující kvalitu života <ul style="list-style-type: none"> • nemoci, nemocnost, potíže • postižení, alergie, obezita, ... • vliv uvedených skutečností na kvalitu života uživatele
	Životospráva a životní styl <ul style="list-style-type: none"> • kondice, sport • jídlo (diety, nechutenství, fast foody, ...) • závislostní chování (veškeré návykové látky, gambling, PPP, ...)
Psychologická dimenze	Povaha, popis povahy <ul style="list-style-type: none"> • společenský, plachý, skromný, ...
	Komunikace <ul style="list-style-type: none"> • aktivita v komunikaci – začíná/přidává se/odmítá • víc mluví/poslouchá • úroveň ne/verbální komunikace • slovní zásoba • emoční náboj v řeči, vulgarismy, ... • schopnost vyjádřit se, přizpůsobit sdělení posluchačům • extroverze, introverze – ne/sděluje postoje • konflikty (ne/vyvolává konflikty)

Sociální dimenze	Rodina <ul style="list-style-type: none"> osoby přítomné v domácnosti, anamnesticky atmosféra, zázemí, širší rodina matka, otec: anamnesticky významné skutečnosti, manželství, soužití, konflikty, rozvod, koalice sourozenci uživatele, věk, vztah s uživatelem styl výchovy – autokratický, liberální, demokratický výskyt – psychiatrické onemocnění, závislosti, trestná činnost, suicidia, úmrtí v rodině, význam pro klienta koho má v rodině rád, kdo se mu věnuje, ke komu má důvěru?
	Škola <ul style="list-style-type: none"> typ školy, prospěch, změny škol, opakování, úsilí, uspokojení, schopnosti vztah ke škole, ke vzdělání disciplina, autorita
	Volný čas <ul style="list-style-type: none"> zábava zájmy aktivita/pasivita
	Vrstevnické vztahy <ul style="list-style-type: none"> spolužáci kamarádi, parta
	Partnerské vztahy <ul style="list-style-type: none"> počátky, známosti, sex, traumata význam vztahů v životě uživatele, mono/polygamie preferenze citové/sexuální roviny vztahu
	Práce <ul style="list-style-type: none"> kvalifikace, kariéra, udržení, úspěchy, prestiž, peníze, konflikty, úsilí perspektiva vztah k práci, disciplině, autoritě
	Hmotné zajištění <ul style="list-style-type: none"> bydlení příjem (ne/dostačující), dluhy (uživatel ne/má dluhy)
Spirituální dimenze	<ul style="list-style-type: none"> hodnotová orientace, hodnoty: náboženství/víra, rodina, přátelé, požitek, majetek, kariéra identifikační vzor seberealizace, sebevýchova slova a činy ne/jsou v souladu, postoje (autorita) morálka, svědomí je svět bezpečné místo? je někdo pro uživatele zdrojem bezpečí? budoucnost – (bezprostřední) plány, realita, naděje, obavy

Tab. 37: Osnova pro případovou studii.