

Univerzita Karlova v Praze

Filosofická fakulta

Katedra pedagogiky

Bakalářská práce

Michaela Vieweghová

**AUTORITA KONTAKTNÍHO PRACOVNÍKA V NÍZKOPRAHOVÝCH
ZAŘÍZENÍCH PRO DĚTI A MLÁDEŽ**

**AUTHORITY OF A CONTACT WORKER IN LOW – TRESHOLD
FACILITIES FOR CHILDREN AND YOUTH**

Praha 2012

Vedoucí práce: PhDr. Hana Krykorková, CSc.

PODĚKOVÁNÍ

Tímto děkuji paní PhDr. Haně Krykorkové, CSc. za odborné vedení a cenné připomínky.

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 12.12. 2012

.....

Michaela Vieweghová DiS.

Klíčová slova

Autorita

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Kontaktní pracovník

Salesiánská pedagogika

Koncept identitní práce

Key words

Authority

Low-threshold facilities for children and youth

Contact worker

Salesian pedagogy

Concept of identity work

Souhrn

Práce zkoumá podobu autority u kontaktního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. První část je věnována vymezení pojmu autorita obecně a jeho zasazení do kontextu dnešní doby, v práci se hovoří o tzv. relativizaci autorit a jejím dopadu na současnou mládež. Odmítnutí formálních autorit vedlo k potřebě pracovat s autoritou jinak. Tato potřeba se odrazila i ve vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

V druhé části se práce věnuje dvěma základním konceptům, se kterými v nízkoprahových zařízeních pracujeme. Hovoříme o salesiánské pedagogice a konceptu identitní práce. Porovnáním těchto dvou konceptů docházíme k tomu, jakou podobu by autorita kontaktního pracovníka měla mít. Záměrem práce je především přinést podnět do diskuze o podobách autority ve stále nových zařízeních jakými jsou právě nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

Summary

The thesis explores authority of a contact worker in low-threshold facilities for children and youth. The first part deals with the definition of authority in general and its insertion in today's context. So called relativism of authority is described in the thesis and its impact on contemporary youth. Rejection of formal authorities led to the need to work with authority differently. Formation of low-threshold facilities for children and youth reflected this need.

The second part deals with two basic concepts which are applied in low-threshold facilities. These are Salesian pedagogy and the concept of identity work. By comparing these two concepts we get the form of authority a contact worker should have. The goal of this thesis is to bring impetus to the debate on forms of authority in new centres, such as low-threshold facilities for children and youth.

Obsah

1. ÚVOD	1
2 AUTORITA	2
2.1 ČLENĚNÍ A TEORETICKÁ VÝCHODISKA.....	2
2.2 AUTORITA DNES	7
3 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	13
3.1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ JAKO NOVÁ SOCIÁLNÍ SLUŽBA A JEJÍ LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ	13
3.2 KDO JE KLIENTEM NZDM	19
4 SPECIFIKA KONTAKTNÍ PRÁCE	25
4.1 PRINCIP KONTAKTNÍ PRÁCE.....	25
4.2 VZTAH V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH	25
4.3 SALESIÁNSKÁ PEDAGOGIKA	29
4.3.1 <i>Tři principy salesiánské výchovy</i>	30
4.3.2 <i>Animace a informální edukace</i>	33
4.4 KONCEPT IDENTITNÍ PRÁCE	35
4.4.1 <i>Základní podmínky pro identitní práci</i>	36
4.4.2 <i>Motivační rozhovor jako praktická aplikace konceptu identitní práce</i>	41
4.5 SALESIÁNSKÁ PEDAGOGIKA VERSUS KONCEPT IDENTITNÍ PRÁCE	43
5 PODOBA AUTORITY U KONTAKTNÍHO PRACOVNÍKA V NZDM	45
5.1 PRÁCE S ROLEMI.....	45
5.2 SOUČASNÁ PODOBA AUTORITY KONTAKTNÍHO PRACOVNÍKA	48
6 ZÁVĚR	51
7 SEZNAM LITERATURY	52

1. ÚVOD

Cílem mé bakalářské práce bylo zodpovědět otázku, jakou autoritu při práci s ohroženou mládeží využívám a z jakých zdrojů tato autorita vychází. Proto bylo třeba nejprve vysvětlit, o jaké teoretické zázemí se kontaktní práce opírá. Zmínila jsem koncept identitní práce a představila koncept salesiánské pedagogiky. Díky porovnání těchto dvou konceptů jsem našla základní principy kontaktní práce:

Pracovníkova role spočívá v neautoritativním doprovázení klienta, které se vždy odehrává v nehodnotícím a autentickém vztahu. Prostřednictvím vztahu usilujeme o změnu. Klademe důraz na vztah, který má vždy rovinu individuální, ale odehrává se na pozadí skupiny.

Přestože se jedná o neautoritativní doprovázení klienta, je to právě pracovníkova autorita, která určuje jeho profesionální roli a která ho odlišuje od ostatních členů na klubu. Je to autorita laskavá a přijímající, přesto však pevná ve svém vymezení. Její zdroje se opírají především o schopnosti navazovat a udržovat vztahy, akceptovat jiné alternativy lidského jednání, ve schopnostech pracovat s výchovnými situacemi v nehodnotící rovině a v neposlední řadě ve schopnosti být v roli profesionála. Role profesionála v sobě obsahuje rovinu člověka z venku, odborníka a také zaměstnance.

Každodenní život na klubu přináší řadu situací, kdy si pracovník položí otázku, co v této situaci mohu já nabídnout, čím mohu prospět. Koneckonců právě tyto otázky byly motivem zvoleného tématu mé bakalářské práce. Domnívám se, že pokud si začínající pracovník pokusí definovat, co je náplní jeho profesionální role (rolí), ale také, kde jsou hranice těchto rolí, nalezne pevný bod, z kterého může vycházet a ke kterému se může vracet. Myslím si, že pracovníkova autorita vychází právě z vědomí, kdo jsem a co mohu nabídnout právě já.

2 AUTORITA

V následující kapitole podávám teoretický výklad o problematice autorit. Uvádím definice pojmu autorita a předkládám její základní členění podle genetického, sociálního a vývojového kritéria. Na závěr první kapitoly uvádím hypotézu, o jaké formy autorit se opírám při práci s mládeží v nízkoprahové zařízení.

Druhá kapitola je zaměřením nad proměnlivostí podoby autorit v dnešní době a reflektuje tyto proměny v pojmání autorit mladými lidmi. Reflexe dnešního pojetí autority, resp. reflexe její současné nejednoznačnosti, přináší čtenáři vysvětlení, proč vzniká potřeba pracovat s autoritami jinak a proč vůbec vznikají nízkoprahové zařízení.

2.1 členění a teoretická východiska

Pojem autorita je v každodenním životě užíván běžně. Používáme jej, když mluvíme o rodičovské autoritě, autoritě nadřízeného, o autoritativním stylu vedení či o antiautoritativním stylu výchovy. Pojmu autorita užíváme běžně, i když ne vždy správně a v tolika významech, že se pojem autority zdá poněkud obsahově nevyjasněný.¹ Uvedme si tedy nejprve několik definic.

Autorita je „významná forma uskutečňování moci, která je založena na více či méně obecném uznání oprávněnosti, legitimacy, vlivu určité osobnosti, instituce nebo skupiny.“² Že se pojmu dnes užívá ve smyslu práva řídit nějaké konání, mít legitimní, plnoprávnou moc uvádí také Kořa.³ Tato moc je vždy legitimizována a tím se zásadně liší od moci, která je založena na přímém donucení. Uhlířová autoritu definuje jako obecně přiznávaný vliv, význam, který má určitá osoba, případně instituce a organizace, vyplývající z jejich kvalit, schopností, zásluh, výsledků.⁴

¹ Vališová, Autorita jako pedagogický problém, s. 13

² Vališová, Autorita jako pedagogický problém, s. 14

³ Kořa in Autorita jako pedagogický problém, s. 39

⁴ Uhlířová in Autorita jako pedagogický problém, s. 99

Z uvedených definic je patrné, že autorita je spojována s mocí, popř. s mírou vlivu. Můžeme se setkat s formulací, že autorita je pedagogická kompetence udržovat kázeň (mít autoritu).⁵ Jak uvádí Vališová: „nejčastější synonyma pojmu autorita jsou dominance, vliv, řízení a kompetence.“⁶ Rozdíl mezi autoritou a mocí vysvětluje Jandourek: „autorita se však od moci liší tím, že je tento vliv uplatňován na základě nějakého nároku a uznané kompetence a převahy.“⁷ Mnohovýznamovost pojmu se lépe odkryje, podíváme-li se nyní podle jakých kritérií a jak se autorita rozděluje. Nejčastější členění, se kterým se setkáváme v pedagogických učebnicích, je rozdělení podle tří kritérií: genetického, sociálního a kritéria nositele ve vývoji (vývojové kritérium).

Genetické kritérium rozděluje autoritu na **přirozenou** a **získanou**. Přirozená autorita disponuje zpravidla ceněnými osobnostními rysy (studenti si dle výzkumů často cení otevřenosti, emocionální stability, důslednosti)⁸, profesními dovednostmi a dispozicemi jako je určitý druh temperamentu. Získaná autorita je zpravidla postavena na vlastním úsilí (díky studiu, vůli a trpělivosti, pracovnímu nasazení, osobní angažovanosti apod.) i vlivu okolí (výchova, která kultivuje a upravuje získávané kvality). Tyto kritéria se vzájemně nemusí vylučovat, mohou se propojovat a podporovat tak vzájemně svoji míru vlivu.

Sociální kritérium se dále rozděluje na kritéria:

a.) dle sociálního statutu můžeme autoritu rozdělit na **osobní, poziční a funkční**.

Osobní autoritu má ten, kdo disponuje přirozeným vlivem, vlastnostmi a schopnostmi, čímž může do situace přinášet osobní vklad.⁹ O poziční autoritě mluvíme v souvislosti s oficiálním postavením ve společenské organizaci a s legitimní větší či menší mírou vlivu. Funkční autorita je závislá na schopnosti plnit společností zadané úkoly a na kvalitě vykonávané práce/role/funkce.

⁵ Podlahová, První kroky učitele, s. 90

⁶ Vališová, Relativizace autority a její dopady na současnou mládež, s. 15

⁷ Jandourek, Úvod do sociologie, s. 127

⁸ Vališová, Autorita jako pedagogický problém, s. 122-129

⁹ Vališová, Pedagogika pro učitele, s. 395

- b.) dle prestiže** se autorita člení na **formální** a **neformální**. Formální je jasně vymezená mírou vlivu v konkrétní pozici sociální hierarchie dané instituce. Neformální se opírá o osobnostní kvality a odborné kompetence.
- c.) dle důsledků sociálního chování** existuje autorita **skutečná** a **zdánlivá**. U skutečné autority se objevuje ochota a souhlas s požadavky. Autorita je prožívána i subjektivně jako osoba s legitimním a opodstatněným vlivem. Oproti tomu u zdánlivé autority se z řad podřízených projevují subjektivně pocity nedůvěry a neoprávněnosti konkrétních požadavků.

V neposlední řadě pak lze autoritu klasifikovat dle nositele v dějinném vývoji, podle kterého je autoritu možno rozdělit na rodičovskou, autoritu silnějšího, panovníka, úřední, vědeckou či náboženskou autoritu. Tento druh moci je legitimizován na základě dlouhodobého vývoje a mnohageneračních zkušeností.

Pojem lze rozdělit též na autoritu **statutární, charismatickou, odbornou a morální**. Základní členění bych však ponechala dle tří výše zmiňovaných kritérií, protože tyto další k nim můžeme přiřadit. **Statutární** autorita, která je získávána spolu s přidělenou pozicí (např. ředitele) je vlastně specifickým druhem autority formální a je tímtéž, co poziční autorita. **Charismatická** autorita vyžaduje ty vlastnosti, které najdeme u autority přirozené (tj. disponující vhodnými dispozicemi a osobnostními kvalitami) a osobní, neboť taktéž vychází z přirozeného vlivu vyplývajícího z individuálních vlastností a dovedností. Jedna z podob funkční autority může být autorita **odborná**, která vychází z odborné kompetence a z určité výjimečnosti v některé oblasti (oboru). Zpravidla je druhem získané autority a bývá neformální, neboť pouhé postavení v organizační hierarchii tuto autoritu nezaručuje. **Morální** autorita je druhem osobní autority, může být jak přirozená, tak získaná a snad více než jiné je velmi relativní v čase.

Našli bychom i jiná členění, která jsou ovlivněna dalšími vědními obory. Například Weber rozděluje autoritu na **racionální** (vůdce je představitel legitimních

norem), **tradiční** (víra v tradici a kontinuitu) a **charizmatickou** (která pramení z osobních dispozic a dovedností jedince).¹⁰

Uvedené druhy autorit se navzájem prolínají a doplňují. Otázka tedy nestojí na tom, který z uvedených druhů je jaksí ten nejlepší, ale jak „nacházet míru vztahů mezi jednotlivými druhy autorit při jejich použití v konkrétních situacích.“¹¹To, který druh autority převažuje, je situačně a časově podmíněno. Dovednost umět ve správnou chvíli využívat jednotlivé složky autority shrnuje Vališová pod pojem „globální autorita.“¹²

Při práci s mládeží v NZDM se také propojují jednotlivé autority, pracovník se opírá o různé druhy autorit závisle na situaci a čase. Zejména při prvních kontaktech, tedy při vstupu zájemce do služby, se opírá o formální autoritu, která jemu i potenciálnímu klientovi pomáhá definovat nabízenou službu a stanovit pravidla. Velmi záhy se však pracovník začne opírat o autoritu neformální, která zvyšuje motivaci klienta pro dlouhodobé využívání služby. **V práci budu vycházet z hypotézy, že právě neformální autorita, která se opírá o osobní kvality pracovníka, zvyšuje klientovu motivaci k účasti na službě a je také významným faktorem pro dosažení žádoucích změn v klientově jednání. Základní zdroje autority kontaktního pracovníka (a sice moc vědění, postavení a osobního kouzla) jsou výrazně v nerovnováze. Pracovník je částečně expertem na problematiku, jeho autorita se opírá o vědění. Nejvýrazněji však pracovník uplatňuje neformální autoritu, která vychází z osobnostních zdrojů. Naopak formální autorita, vycházející z moci postavení, je v kontextu kontaktní práce výrazně upozadněna v důsledku principu dobrovolnosti, a s ohledem na cílovou skupinu.**

Zmiňované druhy autorit mají společné, že existují pouze ve vztahu (autorita neexistuje sama o sobě). Jednou z dalších definic tedy může být, že autorita je sociální vztah minimálně dvou jedinců.¹³Existuje nositel autority, vyznačující se určitou mírou vlivu a příjemce, který na sebe nositele autority nechává působit. Zpravidla jde o vztah reciproční, ve kterém mají ze vzájemné interakce užitek oba. Autority ve vztahu se

¹⁰ Hayesová, Základy sociální psychologie, s. 64

¹¹ Vališová, Autorita jako pedagogický problém, s. 17

¹² Vališová, Autorita jako pedagogický problém, s. 17

¹³ Šubrt in Relativizace autority a její dopady na současnou mládež, s. 65

vyskytují v rozmanitých formách ve všech společnostech odpradáva. Jednotlivé kultury získávaly zkušenosti o důležitosti autority i o její prospěšnosti pro fungování jedince i společnosti.¹⁴Jedinec se prostřednictvím autorit začleňuje do sociálního systému, orientuje se a je mu předávána tradice a také normy dané společností, pro kterou je respektování autorit prostředkem k udržení řádu a kontinuity ve vývoji.

Zajímavé je pojetí autority jako sociálního kapitálu J. Colemana, protože upozorňuje na proměnlivost vlivu a obliby společensky uznávaných norem v čase. Sociální kapitál je založen na využívání určitých vztahů, kdy se obě strany navzájem uznávají a přináší si jistý užitek. V moderní společnosti však podle Colemana slibuje větší užitek fyzický kapitál, tedy vytvořené hmotné bohatství.

Pro pojem autorita existují rozmanité definice a má mnoho podob, které se nejčastěji určují podle genetického, sociálního a vývojového kritéria. Její dílčí komponenty se doplňují a prolínají v čase. Autorita je pojem abstraktní a existovat může pouze ve vztahu minimálně dvou jedinců. Právě vztah mezi pracovníkem a dospívajícím člověkem je nezbytným a účinným nástrojem kontaktní práce v NZDM, na jehož pozadí usilujeme o změnu. V práci tedy vycházím z hypotézy, že motivovat klienta můžu především prostřednictvím neformální autority. Obtížné však je, jak tuto neformální autoritu udržet stále v profesionální rovině. Pracovník nepřichází za klientem jako kamarád, jeho neformální autorita se stále opírá o zřetelné hranice. Pracovník je člověkem z venku, odborníkem a profesionálem.

Předmětem zkoumání v mé práci bude to, jaké faktory tento vztah ovlivňují a jaké nároky jsou kladeny na osobnost pracovníka v NZDM. Jinými slovy z čeho vychází neformální autorita u kontaktního pracovníka? Co je nezbytným předpokladem pro autentický, ale profesionální vztah v kontaktní práci?

V následující kapitole se zabývám otázkou, jak dnešní (nejen) mladí lidé vnímají autoritu v době, kdy jsou napadány tradiční hodnoty a s tím se i relativizuje samotná

¹⁴ Končal in Relativizace autority a její dopady na současnou mládež, s. 103

hodnota autority. Přinejmenším lze konstatovat, že podoba autority se dnes proměňuje. Právě na pozadí těchto změn vzniká specifická práce s neorganizovanou mládeží, které často formální autority a priori odmítá.

Pojetí autority v kontextu dnešní doby reflektují proto, abych ukázala, že relativizace autorit může vést u mladých lidí k odmítnutí autorit vůbec.

2.2 Autorita dnes

Dnešní podoba autority je výsledkem vývoje, tedy navazuje a čerpá z předchozí zkušenosti. Hodnoty (a nositelé těchto hodnot - autority), byly vždy součástí společnosti, každého jejího systému. Odrážely se v politickém systému, ve školství, v rodině. Nerespektování těchto norem bylo vždy negativně sankcionováno a autoritě se těšil ten, kdo sám žil podle všeobecně uznávaných hodnot. Zajímavě píše o církevní hierarchii Končal, který upozorňuje na významnou funkci duchovního života, kterou nachází v udržení jakési homeostázy (myšleno vnitřní rovnováhy člověka), neboť žít život věřícího člověka obvykle přináší vědomí existence nezpochybnitelné autority.¹⁵ Jak uvádí Koťa, pro věřící problém relativizace autorit stále není aktuální.¹⁶ S rozpadem tradičních hodnot má problém především sekularizovaná společnost.

Dnes se o relativizaci autority hovoří často (např. Vališová, Pešková, Končal, Koťa). Například Pařízek: „Dospělý člověk i žák uznávají autoritu dále jen tam, kde není v rozporu s jejich vlastním pozorováním a úsudkem. Proto autorita může být jen relativní.“¹⁷ Relativizace hodnot v postmoderní společnosti má zřetelný dopad na změnu pojmání autorit. Tato změna je prožívána bolestně, protože se svět jeví méně přehledný, bez tradičních autorit, které vždy měl: „Skepse, která se objevuje vždy na konci uspořádání jedné společnosti, našla posléze svůj dnešní výraz v postmodernismu. Ten znamená popření autority a deklaraci plurality hodnot, volnosti jednotlivce.“¹⁸

¹⁵ Končal in Relativizace autority a její dopady na současnou mládež, s. 103

¹⁶ Koťa in Autorita jako pedagogický problém, s. 58

¹⁷ Pařízek in Autorita jako pedagogický problém, s. 30

¹⁸ Pařízek in Autorita jako pedagogický problém, s. 23

Změny postojů k autoritě Sak dělí v rovině makrosociální a mikrosociální.¹⁹ V rovině makrosociální autoritu relativizuje nesoulad mezi tím, jaké hodnoty a sociální normy jsou proklamované a jaké jsou reálně žité. Tento nesoulad, jak píše Sak, význam autority snižuje. V médiích se nám prezentují lidé, kteří proklamují určité hodnoty, ale o jejich životě se z médií také dozvídáme, že žijí často podle velmi odlišných norem, než samy proklamují. Jak říká Sak: „v postmoderní masové společnosti se objevují autority, které disponují znaky, které lze medializovat.“²⁰ Důsledkem toho je, že jsme sice ochotni je tolerovat v jejich sociální roli, ovšem stěžejí je můžeme vnímat jako autority.

V rovině makrosociální Sak uvádí zajímavý poznatek, že „čím jsou sociální podmínky socializace odlišných generací bližší, tím snadněji nachází mladá generace u starší generace autoritu.“²¹ Naopak čím větší rozdílnost v sociálních podmínkách, tím nižší je pravděpodobnost autority. Je zřejmé, že rozdíly v sociálních podmínkách současné generace a těch předešlých jsou výrazné. Dnes mladí žijí v pluralitní společnosti, samy mají zkušenost s pobytem v zahraničí, žijí v blahobytu, zároveň však sehnat adekvátní zaměstnání je obtížný úkol. Starší generaci vnímají jako odlišnou a to spíše negativně, zejména v souvislosti se socialistickým režimem. Sak uvádí příklady, jak hodnoty jako lidská solidarita, důstojnost, pracovitost a spolupráce jsou přinejmenším relativizovány, protože tyto hodnoty byly mnohdy předmětem propagandistického působení.

I v rovině mikrosociální je patrné, že hmotnému kapitálu v současné době přikládáme velkou váhu, často na úkor kapitálu sociálního. Žijeme v konzumní době, na druhou stranu to není v dějinách lidstva poprvé. Sak se zmiňuje o tom, že primitivní období v dějinách vždy střídají období, které přinášejí potřebu duchovní obrody: „V souladu s touto zákonitostí lze očekávat období s preferencí jiných hodnot. Adorace svalů a jedinců, kteří se nejlépe dokáží oprostít od mravnosti, může být vystřídána hodnotami vnitřní harmonie a harmonie jedince s lidstvem a s přírodou.“²²

¹⁹ Sak, Relativizace autority, s. 226-232

²⁰ Sak, Relativizace autority, s. 232

²¹ Sak, tamtéž, s. 228

²² Sak, tamtéž, s. 232

Změna pohledu na autoritu, nebo spíše její určitá rozptýlenost se promítá i do pojetí dnešních rodin. Můžeme pozorovat častou absenci jednoho z rodičů, popř. jeho nízkou účast na výchově dítěte, takže chybí jeden představitel autority. Jak uvádí Manniová, za normálních okolností je autorita rodiče sycená především citovým vztahem k dítěti a tím, že rodič je nositelem těchto vlastností, které sám vštěpuje.²³ Nemyslím si, že by dnes citové vazby byly méně vřelé, než dříve. Na druhou stranu je evidentní, že čas, který tráví rodič s dítětem je redukován víc, než kdy jindy. Kromě oddělených manželství Manniová spatřuje důvody i v nárůstu emancipačních hnutí a zvyšující se nespokojenosti žen s domácím životem.

Tradiční rodina byla postavená na dominantní pozici muže a otce. Role otce se proměňuje, otec se stává spíše partnerem, což může pro dítě znamenat spíše zátěž. Ocitáme se v jakémisi přechodovém stavu, kdy se tradiční role vytrácí, ale nové role ještě plně neplatí.²⁴

Objevují se dva extrémní způsoby výchovy - hyperautorita a antiautorita. Hyperautorita přesně určuje, co má dítě dělat. Velmi často jsou projevy lásky hyperautoritativním člověkem dávány jen jako reakce na vyžadované chování, dítě postrádá bezpodmínečné přijetí. To může být důvodem pro pozdější vznik neuroz u dítěte. Motivy hyperautoritativního jednání mohou být nevědomé (např. rodič si prostřednictvím dítěte kompenzuje svá selhání, nebo rodič k dítěti chová ambivalentní city, z toho zvědomělý je pouze pocit, kdy dítě akceptuji a přijímám. Motivy nám ale mohou být i zřejmé, můžeme si například uvědomovat, že důvodem naší hyperautoritativní výchovy je vysoká míra strachu o budoucnost dítěte či snaha ochránit jej před možným selháním.

Oproti tomu antiautorita se vyznačuje dobrovolným zřeknutím se autority a vztah rodič-dítě připomíná spíše partnerství. Dítěti je ponechána naprostá míra svobody, jeho názory mají stejnou váhu a o všem je možno diskutovat. Úskalím je, že se dítě ocitá v prostoru bezbřehých možností, bez jasně stanovených hranic, které by mu

²³ Manniová, Relativizace autority, s. 177

²⁴ Sak, s. 228

poskytly bezpečný prostor a srozumitelně dítěti pomohly zorientovat se v sociálním prostředí, které ho obklopuje.

V rodinách klientů nízkoprahových zařízení jsem se často setkala s přístupem rodičů, který bych označila jako nahodilý, bez srozumitelných pravidel. Dítě je ponecháno v absolutní svobodě, kterou často pociťuje jako nezáměr a najednou přijdou zákazy a tvrdé represivní postupy za prohřešky, kterých se dítě dopustilo v předchozím období. Dítě střídavě zažívá období bezbřehé svobody, které střídá období zákazů a trestů.

Reakce dětí na takto extrémní styly se mohou lišit podle osobnostních dispozic dítěte. Akutní reakcí může být odpor, vzdor nebo naopak pasivita, útlum, či zdravé hledání vlastní cesty. Dlouhodoběji se může promítnout do sebepojetí dítěte (a reakcí mohou být neurozy, úzkosti, agrese, sklony k sociálně patologickému chování a závislostem). Podle adleriánské psychologie to, jak se stavím k autoritám, už je nastaveno v tzv. předporozumění sociálním situacím.²⁵ Jde o schopnost „interpretovat veškeré vnímané objekty a sociální dění pod převažujícím vlivem předchozích zkušeností, ale i cílů, očekávání a vlastních emocí“.²⁶ Podle této teorie bychom tedy mohli předpokládat, že dřívější zkušenost s jednotlivými styly výchovy v nás již zanechala tak výrazné stopy, že jsme již jaksi přednastaveni specificky reagovat i v budoucnu. Náš současný postoj k autoritám je vytvořen, kromě jiného, na individuální zkušenosti s autoritami v dětství - tedy primárně s autoritou v rodině. Jedlička uvádí, že pokud má dítě zkušenost s hyperprotektivní výchovou, může například v budoucnu očekávat, že ostatní tu budou pro něj (zůstává stále v centru dění). Naopak autoritářská výchova může vzbudit u dítěte tendence k podrobivosti, strachu z autorit a pocitu vlastní malosti.

Jakou autoritou bychom však měli působit na dítě, a bychom mu byli prospěšní? Líbí se mi definice autority Kachlíka: „autoritu chápeme jako nutnou, z vnějšku působící podmínku pro rozvoj vnitřních regulativů formující se autonomní

²⁵ Jedlička in Vališová, Autorita jako pedagogický problém, s. 63

²⁶ Jedlička, tamtéž, s. 63

osobnosti.“²⁷ Autonomní osobnost je bytost, která je schopná samostatného úsudku, orientuje se v sociálním prostředí a také ve svých vlastních niterných procesech, které je schopna zvládat.

Tato malá stat' o změnách podoby rodiny jako primární jednotky měla za cíl prakticky ukázat, jak se dnešní pojetí autority mění. Ale je otázka, zda-li se autorita mění či vytrácí. V souvislosti s krizí autorit se zmiňuje změna hodnot, ale nemyslím si, že by se univerzální hodnoty úplně vytratily. Spíš se počítá s jejich difúzí a proměnou.²⁸ Jak píše Kořa: „vtip je spíše v tom, že ještě příliš nerozumíme tomu, jak se vlastně transformují tradiční formy autority v pozdní vědecko technické společnosti do systému nové regulace mezilidského soužití.“²⁹ Reflexe proměnlivosti autorit je jistě na místě, ale sama o sobě nestačí. Je třeba se zabývat tím, jak autoritu dneška uchopit, zachytit její proměny a pochopit její nové zdroje. Stejně tak, jako se mění role učitele, proměňuje se jeho autorita, která dnes stojí na jiných základech, než autorita učitele v dřívějších dobách. Stejně tak, jako předpokládáme, že se autorita neztrácí, neztrácí se ani potřeba určité hodnoty a potřeba uznávat a mít autority, neboť to nám usnadňuje orientaci v našem každodenním životě i obecnému pohledu na naše lidské bytí. Potřeba hodnot a potřeba žít podle uznávaných hodnot je znát na každém lidském příběhu.

Autority byly v lidském životě přítomné v každých dobách a jejich vyznávání se promítalo do všech sfér každodenního života. Dnešní doba však přináší rozklad nezpochybnitelných, obecně uznávaných hodnot a nabízí širokou škálu možností, jak žít. Těmto změnám často nerozumíme a nevíme, podle čeho se na své životní cestě orientovat. Co je obecně platné, podle čeho mohu posuzovat svoji hodnotu a budou ji posuzovat ostatní podle stejných kritérií? Potřeba autorit a žítí v souladu se srozumitelnými hodnotami nezmizela. Jak se v této „nabídce“ má vyznat dospívající člověk, který si svou identitu právě vytváří? Že tento člověk hledá, je patrné například na rozmanitých subkulturách u klientů v NZDM. Jisté

²⁷ Kachlík, Relativizace autority, s. 72

²⁸ Kořa in Autorita jako pedagogický problém, s. 58

²⁹ Kořa, tamtéž, s. 58

však je, že tento člověk již není ochoten uznávat autoritu, která svou moc opírá pouze o formální statut.

3 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Na pozadí výše uvedených společenských změn vzniká potřeba pracovat s mládeží jinak. Především sociální pedagogové a sociální pracovníci se denně setkávají s dětmi, které laicky označujeme jako problémové. Tito mladí lidé mají časté výchovné problémy a k formálním autoritám se staví odmítavě. Je pro ně též charakteristické, že se ve svém volném čase odmítají účastnit organizovaných forem trávení volného času, které nabízejí například Domy dětí a mládeže. Vzniká potřeba vytvořit pro tuto specifickou cílovou skupinu službu, která by byla lákavá a byli tudíž ochotni se jí účastnit.

3.1 Nízkoprahové zařízení jako nová sociální služba a její legislativní ukotvení

Protože je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) poměrně nový typ zařízení pro děti a mládež, a protože bývá často zaměňován za zařízení nabízející volnočasové aktivity, jako například Domy dětí a mládeže (dále jen DDM), považuji za užitečné se krátce zmínit o charakteru nízkoprahového zařízení.

NZDM je poprvé legislativně ukotveno až v zákoně O sociálních službách, kde je definované jako sociální služba pro děti a mládež ohrožené nepříznivými společenskými jevy. Služba je poskytována buď přímou prací s klienty v jejich přirozeném prostředí (streetwork) či v prostorách k tomu zřízených (tzv. kluby). Jedno zařízení využívá zpravidla obě formy, popřípadě spolupracují dvě organizace, kdy jedna je zaměřena na terén a druhá provozuje klub. Oproti DDM, které také zřizují kluby pro mládež, není NZDM volnočasovou aktivitou. Jinými slovy poskytování volnočasových aktivit by nemělo být cílem NZDM, ale pouze prostředkem, jak poskytovat služby, které do kompetence NZDM ze zákona spadají. Jedná se především o tyto sociální služby: poradenství, případová práce, krizová intervence, informační servis, kontakt s jinou organizací ve prospěch klienta. Cílem je nabídnutí alternativ a pomoc v situacích, které jsou pro klienta obtížné (nejčastěji v oblasti rodinných a přátelských

vztahů, škole, zaměstnání a jeho volbě apod.). Pojďme se nyní blíže podívat na jednotlivé sociální služby, které NZDM nabízí.

Základní činností je každodenní kontaktní práce. Jde jednoduše o navazování a udržování kontaktu s klientem, vzájemné vymezování hranic a získávání a udržování vzájemné důvěry, intimity a s ní spojeným pocitem bezpečí. V pojmosloví NZDM je kontaktní práce definována jako vytvoření základního rámce potřebného pro realizaci výkonů.³⁰ Výkony se myslí cílené intervence v rámci individuálních plánů, které se později s klientem vytváří. Navazování kontaktu, budování a kultivace vztahu mezi pracovníkem a klientem je nezbytným předpokladem pro následnou práci, ale je i samo o sobě již velmi podstatným nástrojem v práci s klientem, která vyžaduje od pracovníka určité schopnosti. Ne každý je schopný vybudovat s klientem kvalitní vztah, prostřednictvím kterého na sebe oba jedinci mohou působit. Blíže o kontaktní práci pojednávám v samostatné kapitole. Interakce se vždy odehrává v pro klienta bezpečném prostředí. Odtud vychází princip nízkoprahovosti, jehož znaky umíme vyjmenovat: vstup je zdarma, je limitován pouze otvírací dobou a respektováním základních pravidel (viz. Interní metodiky a pravidla jednotlivých NZDM), dále je anonymní, není limitován socioekonomickým statutem, vyznáním, příslušností k určité skupině apod. Definovat nízkoprahovost je značně obtížnější. V zásadě jde o to, umožnit co největšímu spektru dětí (případně jiné cílové skupině) tuto službu využívat a „snižovat práh“ obtížnosti ke vstupu. Snižovat práh znamená odstraňovat bariéry, které by určitým zájemcům o službu mohly znesnadnit její užívání. Neznamená to ovšem odstranění bariér, minimální práh je vždy zachován (viz. základní práva a povinnosti klienta) a určité síto zůstává. Je tedy potřeba si uvědomit, že určitá část cílové skupiny tento, byť snížený, práh nebude schopná/ochotná překročit.

Definovat nízkoprahovost znesnadňuje i to, že je vždy vázaná na kontext.³¹ Jiná bude praktická podoba sníženého prahu u kontaktního centra pro drogově závislé a jiná u NZDM pro mládež. V zásadě jde o to, pracovat s prahy tak, aby sloužily a

³⁰ Česká asociace streetwork, dostupné z <
http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>

³¹ Herzog in Kontaktní práce, s. 179

napomáhaly efektivitě služby a nebyly naopak důvodem stagnace služby či dokonce její brzdou.

Časovou bariérou by bylo, kdyby provozní doba klubu nebyla v souladu s režimem dne klienta (přes den jsou ve škole, odpoledne mohou být na brigádě, proto otevírací doba je až do večerních hodin). Finanční bariéra je zřejmá, a proto naprostá většina nabízených služeb je zdarma (a zbylé za symbolický poplatek). Princip dobrovolné účasti/neúčasti na nabízených aktivitách zase snižuje organizační bariéru, čemuž napomáhá i to, že nevyžadujeme pravidelnou docházku či stvrzení nějakého členství formou registrace. A konečně v NZDM nevyžadujeme konkrétní postoje (aktivní přístup), názory, styly a s ním spojené vyjádření. V tomto případě se snažíme rozpouštět i bariéru psychologickou. Bariérou ke vstupu však nutně musí být nebezpečné jednání klienta. Ten může v rámci nízkoprahovosti využívat všechny nabízené služby, „pokud svým chováním a jednáním neomezuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby.“³²

Velmi důležitým znakem NZDM je princip dobrovolnosti. Klient kdykoliv může přerušit využívání těchto služeb a to bez udání důvodu. Klub může navštěvovat tak často, jak potřebuje (jednou za rok, denně) a dobrovolně se také rozhoduje, zda vůbec chce do klubu chodit. V souvislosti s charakterem takového typu zařízení můžeme tušit, že autorita je tu nezbytná (může motivovat klienta jak v začátku - spolupomáhá určovat, zda klient znovu přijde, tak po celou dobu práce s klientem), ale zároveň velmi specifická, neboť funguje na odlišných principech, než jiná zařízení.

Cílem služby je dle zákona zlepšit kvalitu této věkové skupiny 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. Způsoby, jakými se v NZDM snaží o snižování

³² Česká asociace streetwork, dostupné z <
http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf> s.5

sociálních a zdravotních rizik lze konkretizovat ve výčtu základních principů kontaktní práce. Jde především o:³³

- podporu při zvládnání obtížných životních situací
- podporu sociálního začlenění (vrstevníci/společnost/místní komunita)
- zvyšování schopností (sociální dovednosti), pomoc při zvyšování kvality života a schopnosti orientace v sociálním prostředí
- zlepšování podmínek k řešení nepříznivé životní situace

Podle České asociace streetwork (dále jen ČAS) je posláním NZDM „usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé životní situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.“³⁴ Z výčtu základních činností při poskytování sociálních služeb (viz. § 35), jsou pak pro NZDM charakteristické zejména čtyři.³⁵

- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** – tímto označením se vykazují všechny akce jako přednášky, semináře a debaty na určité téma, stejně tak jako mimoklubové aktivity, jejichž hlavním cílem je výchovný/vzdělávací/aktivizační. Pod pojem aktivizační lze zahrnout i různé workshopy, dílny i sportovní a kulturní akce. S každým uživatelem by měla být vytvořena tzv. Dohoda, na jejímž základě se pak vytváří specifický individuální plán (odpovídající na skutečné a aktuální potřeby klienta – způsobem, jak naplňovat IP mohou být právě výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti – poradenství, informační servis, případová práce, práce se skupinou.) Podle vyhlášky 505/2006 Sb. se pod výchovnými, vzdělávacími a aktivizačními činnostmi skrývají tyto aktivity: 1.) Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity 2.) Pracovní výchovná práce s dětmi 3.) Návčik a upevňování motorických, psychických a

³³ Česká asociace streetwork, dostupné z <
http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>

³⁴ Česká asociace streetwork, dostupné z <
http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>

³⁵ Vyhláška 505/2006 Sb. §27

sociálních schopností a dovedností 4.) Zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání

- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – už samotné existování klienta na klubu je ze své podstaty zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, a to jak v rovině vrstevnických skupin, tak v rovině dospělý / kontaktní pracovník – dítě/uživatel služby
- **Sociálně terapeutické činnosti** – naplnění této sociální služby je v NZDM je např. formou poradenství, kontaktní práce, práce se skupinou, nebo také krizové intervence či informačním servisem s případovou prací (klient si chce sehnat práci, vrátit se do školy, my mu můžeme ukázat způsoby, jak a kde si zjistit informace či mu přímo dělat prostředníka při kontaktu s osobami/orgány, pokud o toto projeví zájem)
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – pokud klient požádá, můžeme mu dělat prostředníka (typicky mezi klientem a rodiči, klientem a školou/zaměstnavatelem), jsou to ovšem aktivity, které se dějí pouze na výslovnou žádost klienty. Prostřednictvím informačního servisu ho také můžeme upozornit na to, jaká práva vůbec má a také, což je důležité, jakým způsobem je může vymáhat (tedy, kam se obrátit atd.) V zásadě jde o dvě hlavní činnosti: 1.) pomoc při vyřizování běžných záležitostí a 2.) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.³⁶

Co je ale podstatné, v souvislosti s čtyřmi hlavními službami v NZDM, je, aby klient o všech možnostech, které mu NZDM nabízí, věděl a to co nejdříve. Proto by součástí tzv. prvokontaktu, který se odehrává v rozmezí 5-10 prvních setkání klienta s kontaktním pracovníkem, mělo být také podrobné seznámení klienta s tím, co všechno může v NZDM využít a také, co si pod těmito pojmy, jako je např. informační servis, představit.

³⁶ Vyhláška 5005/2006 Sb. §27

Smlouva, která se během prvních setkání uzavírá, nemusí být uzavřena písemně, ale ústně. Vyplývá to z §91 stejného zákona, kde není uvedena ve výčtu. V NZDM se tedy smlouvy uzavírají zpravidla ústně a je vytvořen tzv. Záznam o ústní smlouvě, který se zakládá do klientova spisu a klient je obeznámen s tím, že se o něm tato evidence vede a také, že má právo do ní nahlížet. Pokud klient požaduje písemnou smlouvu, pracovník NZDM ji vytvoří a oba si ponechají jednu kopii. I ústní smlouva musí mít všechny náležitosti, které jsou předepsané pro smlouvu písemnou, tj. musí být jasné smluvní strany (anonymita u NZDM znamená, že se identifikace nezjišťuje úředně, nijak se neprověřuje) – ale vždy musí být zřejmé, komu a kým se sociální služba poskytuje. U mladších dětí se zpravidla předpokládá, že rodiče (smluvní strana) vědí, kde jejich dítě tráví čas a pokud jsou základní informace o klubu vyvěšeny na veřejném místě (např. na vnější straně vchodových dveří klubu), pak také vědí, kde, kdy a co dítěti NZDM poskytuje a smlouva je uzavírána tzv. mlčky. U starších dětí se dle § 9 občanského zákoníku bere v potaz to, že jsou nezletilí způsobilí k takovým úkonům, které jsou svou povahou přiměřené rozumové a volní vyspělosti odpovídající jejich věku. Předpokládáme, že rozhodnutí, zda-li budou využívat služeb NZDM, jsou způsobilí udělat samy.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je legislativně ukotveno v zákoně o sociálních službách 108/2006 Sb. jako sociální služba. Služba, ať už je realizována formou streetworku či prací na klubu, je vždy přímou prací s klienty (tzv. prací v první linii). Proto je nejběžnějším výkonem navazování a udržování kontaktu a v oboru se nejčastěji označuje jako kontaktní práce. Vztah chápeme v kontextu kontaktní práce jako nezbytný rámec pro realizaci dalších služeb, přičemž se domnívám, že navázání a udržení určité kvality vztahu může být cílem samo o sobě. Ona nízkoprahovost (snížování nároků pro vstup do služby) je prostředkem, jak „dosáhnout“ i na nemotivované klienty, přestože si uvědomujeme, že určitá skupina se, při nezbytném zachování alespoň minimálních „prahů“, do služby nevejde.

3.2 Kdo je klientem NZDM

Jak bylo uvedeno v předešlé podkapitole, kdo je cílovou skupinou NZDM vyplývá ze zákona O sociálních službách. Tedy NZDM je určeno pro děti a mládež, kteří jsou ohrožení sociálně-patologickými jevy. Řečeno jinými slovy, tyto děti se nacházejí v nějaké nepříjemné životní situaci. Dle ČAS jde o 1.) konfliktní společenské situace 2.) obtížné životní události 3.) omezující životní podmínky.³⁷ **Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách vymezuje NZDM** jako zařízení, které poskytuje ambulantní, popřípadě terénní služby dětem a mladistvým ve věku od 6 do 26 let ohroženými společensky nežádoucími jevy (§62). Je tedy možné zřídit NZDM např. limitované věkem 6 – 18/19 (což je také v ČR nejběžnější), či zaměřit se pouze na starší klienty 12-18/19, nelze ovšem službu poskytovat klientům mladším 6 let a starším 26. Službu sice lze poskytovat anonymně (§ 62) s ohledem na charakter nízkoprahovosti těchto zařízení, ale věk klient z těchto důvodů při prvokontaktu uvést musí. Při prvokontaktu může být zájemce o sociální službu odmítnut pouze:

- pokud nesplňuje věkové rozmezí pro NZDM
- je plná kapacita klubu (počítaná počtem klientů na jednoho kontaktního pracovníka)
- klient není z okolí, kde se služba poskytuje a je určená zejména zájemcům, kteří zde mají trvalé bydliště (tento bod se, troufám si tvrdit, dodržuje spíše formálně – vyplněním formuláře na tzv. prvokontaktním listu, protože pokud se zájemce běžně vyskytuje na území, kde se služba poskytuje, není příliš podstatné, zda zde má trvalé bydliště)

Samo období dospívání je náročnou životní etapou hledání vlastní identity a dnešní doba tuto obtížnost ještě prohlubuje. Současná společnost sice nabízí jakési oddálení dospělosti, v literatuře označované jako moratorium³⁸, nezaručuje však, že dospívajícího tímto prostorem pro hledání vhodně provede. Systém vzdělávání není

³⁷ Česká asociace streetwork, dostupné z <
http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>

³⁸ Kontaktní práce, s. 62

primárně prostorem právě pro hledání sebe sama, nebo minimálně tak většina škol není nastavena. Dospívající je v každodenní realitě obklopen autoritami, které s ním málokdy jednají jako s partnerem, který si najde svoji vlastní cestu. Společnost sice dopřává mladistvým čas a toleruje jejich odklad dospělosti, ale nevnímá je jako partnery. Nejsou dětmi, ale nejsou ani dospělými. Takovéto „vakuum“ je již samo o sobě náročné. Proto více než v jiných životních obdobích je tato skupina ohrožená. Samozřejmě, pouze tento faktor nebude pravděpodobně spouštěčem nějaké sociální patologie a pojem mladistvý neznamena automaticky ohrožený. Ostatně, kritériem pro užívání služeb NZDM je právě to „něco“ navíc, co z dítěte či dospívajícího tuto „ohroženou“ skupinu vytváří. Definovat si cílovou skupinu je samozřejmě potřebné, může být však snadno zavádějící. Zavedené charakteristiky nemusejí obsáhnout všechny klienty a zobecnění se snadno může stát zjednodušením mnohem barvitější reality. Označení může být pouhým ukazatelem, jak cílovou skupinu vnímá většinová společnost a pro potřeby kontaktního pracovníka tak naprosto nevhodné a hlavně nepotřebné. Tak například rozdělení cílové skupiny na nositele konkrétního patologického jevu a na rizikové skupiny značí spíš normativní přístup společnosti a o konkrétních klientech toho z pohledu sociálních služeb vlastně moc neříká. Jak bude zmíněno dále, v procesu kontaktní práce jde především o zakázku, se kterou přichází klient a onen konkrétní patologický jev může být pouhou zakázkou společnosti, ne však klienta. I přes problematičnost vydefinovat si cílovou skupinu se o to nyní pokusme a to hledáním, co je pro uživatele sociální služby v NZDM společné a charakteristické. Prozaičtěji: označme si to, co se často objevuje.

Jak již bylo uvedeno, v zákoně O Sociálních službách je cílová skupina definována jako děti a mládež v obtížně životní situaci. Co je v tomto případě „oním navíc“, tím, co je ohrožující, není snad tolik obtížná životní situace, jako spíš obtížnost a nekompetentnost klienta v jejím řešení. Prvotně si závažnost problému neuvědomuje a tudíž ani potřebu odborné pomoci. O pomoci neví, nebo není ochotný k ní přistoupit, což může být reakcí na předešlou negativní zkušenost (sankce v podobě odsouzení, nepřijetí a persekuce).³⁹

³⁹ Klíma in Děti a mládež v obtížných životních situacích, s. 372.

Kontaktní práce v NZDM je práce s neorganizovanou mládeží. Ona neorganizovanost a nestrukturovanost volného času je jedním z rizikových faktorů. Dále také prostředí může být ohrožující, jak v primární skupině - tj. v rodině, anebo (zároveň) v okolí, kde dítě vyrůstá a které nenabízí vhodné alternativy pro trávení volného času. Zcela jistě není náhodou, že nízkoprahová centra jsou zřizována na velkých sídlištích, právě odtud známe úspěšně zažitý pojem „dětí s klíčem na krku.“

Na seminářích pro kontaktní pracovníky, či v různých brožurách apod., je patrná snaha popsat „typického“ klienta NZDM. Mohly bychom ho popisovat například na základě:

- 1.) Způsobu trávení volného času: volný čas tráví mimo rodinu, ale vyhýbá se organizovaným aktivitám, často způsobem ohrožujícím jeho samotného či okolí
- 2.) Životního stylu: životní styl je může dostávat do konfliktu se společností (s rodinou, vrstevnickou skupinou, školou) a může být pro ně samotné ohrožující. Typická je pro tuto skupinu vysoká konformita se skupinou, ve které jsem, či do které chci patřit. Klíma hovoří o tzv. solidárních subkulturách.⁴⁰

V roce 2009 se uskutečnilo velké dotazníkové šetření, jehož cílem bylo dozvědět se více o současné mládeži a definovat si tak „typického“ klienta nízkoprahových klubů. Celkem se zúčastnilo 363 respondentů, s jejichž výběrem pomáhala česká asociace streetwork tak, aby dotazovaní skutečně byli představiteli mládeže ohrožené sociálním vyloučením. Mimo jiné se dotazníky posílaly do členských zařízení NZDM. Hlavními cíly bylo popsat rodinné a sociální zázemí, popsat vztah ke škole a způsoby trávení volného času. Otázky se kladly i na to, co mladí vnímají jako své největší problémy a také na to, jakými způsoby tyto problémy mladí řeší.

Rodina těchto dětí je složená často ze tří a více dětí (více jak 40%), zřejmě i proto jsou rodiče k chování svých dětí více tolerantní, než je obvyklé. O způsob trávení volného času se rodiče příliš nezajímají a ve škole je zajímavá nejvíce prospěch, ale i tam jsou jejich nároky na školní úspěšnost poměrně snižené. Ve volném čase je zpravidla jedinou organizovanou aktivitou právě navštěvování nízkoprahového zařízení. Jiné

⁴⁰ Klíma in Děti a mládež v obtížných životních situacích, s. 371

organizace, jako například střediska volného času, tyto děti nenavštěvují (další instituce kromě NZDM navštěvuje pouze 1/3 dotazovaných). Autoři studie upozorňují na potřebu efektivnější spolupráce mezi jednotlivými institucemi: „domníváme se, že chybí návaznost, informovanost i vzájemná spolupráce mezi NZDM a jinými institucemi poskytujícími volnočasové aktivity.“⁴¹ V souvislosti s výsledkem, že děti navštěvují zpravidla jen NZDM se tedy nabízí otázka, zda-li by děti využívaly i služby jiných zařízení, pokud by jim byly lépe předány informace, kde se další organizace nachází a co nabízejí. Informace by mohli podávat například právě pracovníci NZDM.

Na základě výsledků výzkumu se studie snaží popsat typického klienta nízkoprahových zařízení takto: Chlapec ve věku dvanácti let, rodiče mají oba střední stupeň vzdělání bez maturity. O vzdělání se rodiče spíše nezajímají (kromě školních výsledků) a nevědí toho příliš ani o tom, jak jejich dítě tráví volný čas. Podle svého hodnocení dosahuje tento klient lepšího průměru. Je třeba zohlednit možnost zkreslené percepce a nižší aspirační úroveň: „lze usuzovat, že hranice vnímání školního úspěchu je u těchto dětí a mládeže nastavena poněkud níže, než je obecně vnímaná norma.“⁴² Škola ho příliš nebaví a vnímá také, že má méně kamarádů, než tomu bylo na prvním stupni. Přípravě na vyučování se věnuje maximálně jednou týdně. Více než horší školní prospěch jsou patrné výchovné problémy (ve škole i mimo ni). Dostal již napomenutí třídního učitele i důtku.

Ze studie obecně vyplývá, že pro školu jsou typické především výchovné problémy. 72% respondentů již dostalo napomenutí, více jak polovina důtku a víc jak 30% mělo někdy sníženou známku z chování. Více jak třetina chlapců a pětina dívek byla na vysvědčení klasifikována nedostatečnou.

Podstatné údaje, které ze studie vyšly, jsou především tyto:

- Rodiče se příliš neorientují v tom, jak jejich dítě tráví volný čas a toto povědomí klesá nepřímou úměrou s velikostí města, ve kterém žijí⁴³
- V rodinách se často vyskytují hádky mezi rodiči

⁴¹ http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2612

⁴² http://www.streetwork.cz/images/download/10_02_19_zz_zdrave_klima_doc.pdf, s.8

⁴³ http://www.streetwork.cz/images/download/10_02_19_zz_zdrave_klima_doc.pdf, s.17

- Celé dvě třetiny dotázaných by chtělo v situaci rodiny něco změnit a to v pořadí: vztahy s rodiči, vztahy se sourozenci, změna bydlení, absence jednoho z rodičů, konflikty mezi rodiči
- Nejhorší školní výsledky se objevují mezi 14 – tím a 16 – tím rokem, přičemž tyto výsledky dotazovanými zpravidla nejsou vnímány jako problém a zdání důležitosti školních úspěchů věkem klesá (výsledky se výrazně liší podle typu škol, nejnižší zájem lze pozorovat u studentů středních odborných učilišť bez maturity)
- Kamarádi z vrstevnické skupiny se neúčastní organizovaných volnočasových aktivit, nevynikají ve škole a jsou ceněni za osobnostní kvality. Význam oblíbenosti se zvyšuje věkem, naopak klesá zájem o aktivity vyžadující určité úsilí (sport, škola)
- Trávení volného času je neorganizované, vyplněné těmito aktivitami: sledování televize, komunikace s přáteli prostřednictvím internetu, trávení času s kamarády (venku, v NZDM, na hřišti, v hospodě, na diskotékách)
- Zjištěna souvislost mezi pocitem životní spokojenosti, věkem a typem škol
- Jako problémy jsou dotazovanými pocíťovány především kázeňské problémy ve škole, konflikty s učiteli, problémy s vrstevníky a rodiči. Desetina respondentů vidí příčinu problémů ve svém chování. Důležitá informace je, že 20% dotazovaných své problémy vnímá jako neřešitelné. Se svými problémy se nikomu nesvěřují pravidelně.

Klienti NZDM jsou definováni v zákoně 108/2006 jako děti a mládež ohrožená sociálně patologickými jevy. Ohrožení spatřujeme v několika rovinách:

- **Ve způsobu trávení volného času (neorganizované, rizikové)**
- **V rizikovém prostředí, ve kterém se mladiství pohybuje (rodina i širší okolí)**
- **V rizicích spojených s obdobím dospívání, kdy mladý člověk cítí potřebu někam patřit a má tendenci ke zvýšené konformitě a tedy i přijímání rizikových způsobů chování.**

Příčemž dalším rizikem je to, že si tato rizika mladiství neuvědomují, popřípadě za svými problémy vidí jiné zdroje. S ohledem na věk a svoji nezralost nemají dostatečnou škálu nástrojů, jak svým problémům čelit a proto se mnohdy uchylují k těm, která většinová společnost označuje za patologické či přinejmenším rizikové. Odsuzující postoj většinové společnosti pak může zvýšit konformitu s rizikovou subkulturou. Zde se nabízí dvě roviny, ze kterých autorita pracovníka může čerpat. Pracovník jako průvodce dospíváním, který zná další možnosti, jak tíživé situace řešit a pomáhá klientovi tímto obdobím projít. Pracovník jako partner a zároveň představitel většinové společnosti, díky němuž se klient setkává s dospělým světem v nehodnotící a partnerské rovině.

4 SPECIFIKA KONTAKTNÍ PRÁCE

4.1 Princip kontaktní práce

Uvedme nejprve definici kontaktu, jakožto jádra kontaktní práce. V širším smyslu slova definuje Zahradník kontakt jako „uvědomované sdílení identického prostoru, času a výseku životního příběhu lidí neboli jako aktivní vytváření nových sociálních situací a vztahů.“⁴⁴ Pro kontaktní práci je však důležitější užší pojetí kontaktu (v databázích NZDM existuje jako samostatná a nejzákladnější jednotka výkonu), které charakterizuje kontakt jako vzájemné interakce mezi Já a Ty, tedy pracovníkem a klientem.⁴⁵ Bazálním předpokladem pro kontaktní práci je tedy kontakt. Jak se tento kontakt liší od kontaktu, který denně zažíváme s lidmi, se kterými se setkáváme ve škole, zaměstnání či jen na ulici?

Pro lepší pochopení problematiky se nyní věnujme tomu, jaká jsou tato specifika pomáhajícího vztahu. Pokud porozumíme tomu, o jaké principy se pomáhající vztah opírá, lépe pochopíme i následný koncept identitní práce, který je praktickou aplikací pomáhajícího vztahu v našem typu zařízení.

4.2 Vztah v pomáhajících profesích

V NZDM jsou našimi klienti ti, kteří zpravidla nenavštěvují zařízení pro volný čas, která vyžadují jistou pravidelnost a dodržování mnoha pravidel a jejichž čas je organizovaný. Zpravidla jediné zařízení, které jsou ochotni navštěvovat je nízkoprahový klub, jehož nároky na klienta jsou podstatně sníženy. Tito klienti nebývají motivováni k pravidelné činnosti jako je například sport či jiné aktivity, které vyžadují osvojení si jistých dovedností. Z jakých důvodů jsou tito lidé ochotni navštěvovat (dokonce mnoho z nich i pravidelně) nízkoprahové zařízení? Z výzkumů vyplývá, že klienti uvádí jako důvody individuální vztahy s pracovníky zařízení a vztahy ve skupině mezi jednotlivými klienty: „význam přítomnosti kamarádů, úroveň vzájemných vztahů a případně i jejich počet ve středisku se ukazuje být jako jeden z důležitých motivačních

⁴⁴ Zahradník in Kontaktní práce, s. 146

⁴⁵ Zahradník, tamtéž, s. 147

faktorů.“⁴⁶ Z výzkumu též vyplývá, že právě kvalita mezilidských vztahů a přátelské prostředí v zařízení je pro jeho klienty vnímána jako důležitější, než atraktivní nabídka aktivit: „upřednostňována nebyla tedy činnost samotná, ale vytvořený vztah s konkrétní osobou.“⁴⁷ To, že věcná nabídka (rozuměj nabídka aktivit, pomůcek, náčiní atd.) má být spíše prostředkem pro rozvinutí personální nabídky, potvrzuje též Kaplánek, který se věnuje salesiánské pedagogice. Salesiánská pedagogika významně ovlivnila současnou podobu kontaktní práce a vychází ze stejných principů, které jsou obsaženy v metodikách všech NZDM. Salesiánské pedagogice se věnuji v samostatné kapitole, pro tuto stať je podstatné to, že salesiánská pedagogika považuje vytvoření vztahu mezi pracovníkem a klientem za základní podmínku kontaktní práce a zároveň za prostředek při výchovném působení.

Jelikož vztah vnímám pro práci s rizikovou mládeží jako základní motivační faktor pro využívání služby jejími klienty, považuji za užitečné podívat se nyní na specifika vztahu, který se snažíme v NZDM rozvíjet. Podíváme se nyní proto na pojem profesionálního vztahu obecně a poté se budeme věnovat specifikům pomáhajícího vztahu v NZDM.

Matoušek definuje profesionální vztah jako kombinaci rozumějícího, ale přiměřeně rezervovaného postoje, ve kterém se pracovník neztotožňuje s klientovým hlediskem, ale dívá se na klienta i na jeho sociální situaci objektivně.⁴⁸ V kontextu NZDM je tento vztah vždy prací v první linii, neboť pracovník je s klientem v přímém kontaktu.⁴⁹ Matoušek upozorňuje na nezbytnost stanovení a udržení hranic mezi pracovníkem a klientem. Každodenní setkávání se s emocionálními reakcemi klientů a vstup do jejich soukromí klade na pracovníka zvýšené nároky na jeho psychickou odolnost. Pracovníkovi v udržení hranic pomáhají jasně definovaná pravidla, jež jsou praktickým zázemím pracovníkovi role. K udržení hranic a k čitelnosti role pro klienta pomáhá pracovníkovi například zřízení kontaktní místnosti a její jasné oddělení od zázemí pro pracovníky. Je též žádoucí stanovit a dodržovat pravidla, se kterými je klient

⁴⁶ Urban in Akční pole sociální práce 3, s. 206

⁴⁷ tamtéž

⁴⁸ Matoušek, Slovník sociální práce, s. 167

⁴⁹ Matoušek, Slovník sociální práce, s. 170

seznámen hned při prvním vstupu do zařízení (např. stanovení otvírací doby, oslovování pracovníků, dodržování základních postupů). Stanovení a dodržování základních pravidel pomáhá pracovníkovi, ale i klientovi, vymezit si pracovníkovu formální roli v jejich vztahu. Za dodržování profesionality ve vztahu, a tedy i jeho bezpečnosti, je zodpovědný pracovník, kterému je v tomto ohledu nápomocná pravidelná supervize. Náročnost profesionálního vztahu v pomáhajících profesích může dobře ilustrovat fakt, že je všem pracovníkům velmi doporučováno absolvování sebezkušenostního výcviku.

V praxi NZDM vidíme, že vztah mezi klientem a pracovníkem nejčastěji vzniká a dále se rozvíjí při každodenní práci při výchovných situacích. Pro srozumitelnost si uveďme příklad:

Do klubu přichází nová skupinka tří kluků, kteří postávají u vchodu a sledují dění v klubu. Přichází k nim pracovník, představuje se, seznamuje potencionální zájemce o službu s pravidly klubu a s pracovníkovou rolí. Vysvětluje, co vše může nabídnout a za jakých podmínek. Mezitím se na klubu strhne hádka mezi pravidelnými návštěvníky klubu, přichází pracovník a zjišťuje, co se právě odehrává. Dva klienti, kteří hádku strhli, odcházejí s pracovníkem do samostatné místnosti, kde s pracovníkem hovoří o vzniklé situaci. Z rozhovoru vyplývá, že jeden klient je v současné době vyhozen ze školy a je velmi citlivý na jakékoliv křivdy, kterých se podle něj měl dopustit druhý klient. Pracovník tedy na základě této výchovné situace vstupuje do klientova soukromí a jedná s ním o jeho situaci. Tento krátký časový výsek ze života klubu ilustruje pracovníkův způsob práce na rozvoji vztahů s jednotlivcem, i ve skupině. Je patrné, že individuální vztahy mezi pracovníkem a klientem vznikají na základě výchovným situací a zpravidla na pozadí skupiny (či se skupinou).

Řezníček potvrzuje, že se pracovník vždy pohybuje ve více úrovních vztahu: jak v souboru individuálních vztahů, tak i neustále pracuje na udržení kvality celkového vztahu ve skupině.⁵⁰

S většinou klientů se pracovník vidí opakovaně, mnozí klienti docházejí do klubu pravidelně, a to po několik let. (Běžné je, že klub začnou po čase navštěvovat

⁵⁰ Řezníček in Kontaktní práce, s. 204

klientovi mladší sourozenci). Jde tedy o déletrvající vztah, kde se jednotlivé výchovné situace začnou opakovat. Řezníček uvádí, že právě tento moment opakování je významný pro výchovné působení a dodává, že tento dlouhodobý vztah je pracovníkovi zpětně často oporou při řešení dalších nastalých konfliktů.⁵¹

Výchovné situace nalézáme v nejběžnějších každodenních situacích na klubu (v terminologii NZDM tento výkon nazýváme situační intervencí a situační intervence je statisticky výrazně nejčastěji poskytnutý výkon). Podstatné je tyto situace využít a vtisknout jim „podobu zážitku.“⁵² Řezníček vidí cestu v „dostatečném počtu kontaktů neformálního charakteru, v nichž mohu prosadit vzájemný respekt.“⁵³ Prakticky toto naplňuji například tím, že si pamatuji jména jednotlivých klientů, pamatuji si, co mi říkali, a na toto při dalším kontaktu navazuji. Kvalitu pomáhajícího vztahu prohlubuje důslednost: „nikoli direktivita, ale důslednost, která může být provedena i velmi nedirektivním způsobem, odráží specifičnost výchovného působení.“⁵⁴

Pracovníkův přístup ke klientovi by měl být vždy poctivý. Pracovník nevytváří falešné iluze, nedává sliby, které by nebyl schopen uskutečnit a jejichž nedodržení by věrohodnost vztahu ohrozilo: „slovo je zde jen čin, ale činnost je zde současně víc, než slovo.“⁵⁵ A konečně, jakékoliv intervence by se měly uskutečňovat na pozadí nehodnotícího rámce. Poslední pravidlo je obtížné uskutečnit, když si uvědomíme, že porušování pravidel ze strany klienta je zcela běžným jevem. V tomto případě pracovník pracuje s pravidly a zplnomocňuje klienta v zodpovědnosti za jejich dodržování s plným vědomím sankcí, které za jejich porušení plynou. Tím, že se soustředím na kroky, které ke vzniklé situaci vedly, mi umožňuje nehodnotit klienta. Hodnotit klienta je nežádoucí, neboť odporuje tomu, abychom mohli do vztahu vstupovat jako autorita laskavá a přijímající.⁵⁶ Shrňme nyní tuto stať o výchovných situacích tím, že řekneme, že **kvalitu vztahu, a tím i míru vlivu, významně ovlivňují tři základní principy: důslednost, poctivost, nehodnotící rámec.**

⁵¹ Řezníček in Kontaktní práce, s. 204

⁵² Řezníček in Kontaktní práce, s. 204

⁵³ Tamtéž, s. 205

⁵⁴ Tamtéž, s. 205

⁵⁵ Tamtéž, s. 205

⁵⁶ Kaplánek, Výchova v salesiánském duchu, s. 86

Vznik a rozvoj pomáhajícího vztahu klademe v kontaktní práci nad tzv. věcnou nabídkou. Vztah vnímáme jako základní motivační faktor jak pro vstup do služby, tak i pro žádoucí změnu. Vztah má v kontaktní práci mnohohrstevnatý rozměr, a sice v rovině individuální (pracovník – klient), tak i na pozadí skupiny (vztahy ve skupině, vztahy mezi pracovníky a skupinou/skupinami). Při rozvíjení vztahu dodržujeme tři základní principy (důslednost, poctivost, nehodnotící rámec) tak, aby pracovník byl autoritou nehodnotící a laskavou.

Pro práci s mládeží hraje pomáhající vztah významnou roli. Bez vzájemného vztahu mezi pracovníkem a klientem si kvalitní kontaktní práci nedokážeme představit. V následujících dvou kapitolách si představíme dvě hlavní koncepce pro kontaktní práci, jejichž základem je právě pomáhající vztah. Představíme si dvě základní koncepce, které nejvýrazněji ovlivnily současnou podobu kontaktní práce, a sice koncept salesiánské pedagogiky a koncept identitní práce. Na jednotlivých metodách těchto konceptů se pokusíme ukázat, co je pro autoritu kontaktního pracovníka nezbytné. V závěru pak tyto dva koncepty porovnáme, což nám poslouží k tomu, aby se nám lépe ukázala podoba dnešního kontaktního pracovníka.

4.3 Salesiánská pedagogika

Salesiánská pedagogika významně ovlivnila styl výchovného působení v práci s mládeží a to především v konceptu jejího preventivního systému. V době vzniku preventivního systému Dona Bosca byl způsob jeho práce velmi inovativní. Základní zásadou jeho výchovného přístupu je předcházení negativním společenským jevům, proto se jedná o preventivní systém.

Don Bosco se zaměřoval na vzdělávání a výchovné působení chudých mladých chlapců. Původně občasné setkávání vyústilo v roce 1845 k založení první oratoře v Turíně. Oratoř chápal Don Bosco jako domov, hřiště, školu i farnost.⁵⁷ Prvotní funkcí oratoře bylo vzdělávání ve čtení, psaní, počtech a katechismu. Na základě reflexe potřeb

⁵⁷ Kaplánek, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 20.

mladých chlapců rozšířil Don Bosco oratoř o sociální rozměr, neboť bylo třeba chlapcům často poskytnout ubytování a stravu. Don Bosco se snažil celkově zlepšit jejich sociální situaci a to systematickým vzděláváním a zvyšováním jejich kvalifikace pro budoucí povolání.

Jak uvádí Kaplánek, sám Don Bosco byl spíše praktik, než teoretik a jeho publikační činnost byla minimální. Stěžejním dílem je útlá brožura, kterou pojmenoval O preventivním výchovném systému.⁵⁸ Don Bosco rozlišoval dva základní výchovné přístupy. Represivní přístup, který je založený na kontrole jedince, zda-li plní pevně stanovená pravidla. Nedodržování daných pravidel je negativně sankcionováno. Naopak preventivní výchovný styl je založený na zvýšení motivace člověka, aby měl osobní zájem účastnit se vhodných aktivit. Don Bosco se snažil předcházet sociálně patologickým jevům tím, že zvyšoval motivaci svých svěřenců a nabízel alternativy vhodných aktivit.

Dva uvedené výchovné přístupy pojímají autoritu odlišně. Represivní přístup vyžaduje autoritu formální, která má svůj zdroj v moci a v možnosti udílet sankce. Nerespektování této autority vede k nepříjemným postihům. Autorita v preventivním systému se neopírá tolik o poziční zdroje, ale je spíše založena na osobnostních dovednostech motivovat a pozitivně ovlivňovat jedince žádoucím směrem. Je autoritou laskavou a přijímající. Ovšem i tato autorita má svoji výchovnou dimenzi, a to v požadavku rozumu, což ukážu na následujících principech salesiánského preventivního systému.

4.3.1 Tři principy salesiánské výchovy

Don Bosco se snažil rozvíjet u mladých chlapců jejich emocionální i racionální složku osobnosti. Přidanou hodnotou byla snaha působit i v transcendentální rovině a doprovázet mladé lidi na cestě při hledání životního smyslu, který Don Bosco spatřoval

⁵⁸ Kaplánek, Výchova v salesiánském duchu, s. 22

v setkání s Bohem a pokládal jej za nejvyšší hodnotu a cíl výchovného působení. Základními principy salesiánské výchovy jsou tedy rozum, laskavost a náboženství.⁵⁹

Rozum

Rozumová složka se rozvíjí v konstruktivním dialogu, jehož prostřednictvím se člověk učí reflexi a sebereflexi: „Don Bosco velmi důvěřoval tomu, že většina mladých lidí se na základě reflexe naučí poznávat a korigovat své chyby.“⁶⁰ Tento dialog se může odehrávat nejen v rovině pracovník – klient, ale zpětnou vazbu klientovi podává i skupina. Právě na pozadí skupiny často vznikají výchovné situace, ze kterých může vychovatel těžit a najít onen vhodný bod pro navázání dialogu. To však vyžaduje od pracovníka „schopnost pružně reagovat na situaci, ať už jde o jednotlivou situaci nebo o to, co můžeme nazvat znamení doby.“⁶¹ Kromě toho kladl Don Bosco důraz na vzdělání a úctu ke křesťanským hodnotám. Pro potřeby kontaktní práce je pro nás však princip rozumu inspirativní především pro svůj důraz na umění vedení rozhovoru a rozvíjení reflexe prostřednictvím individua i skupiny. Reflexe by, podle Dona Bosca, měla v lidech následně rozvíjet vědomí svobody a zodpovědnosti.⁶² Cílem výchovy je tedy vychovat skutečně svobodného člověka, který je schopen se, na základě reflexe a kritického myšlení, svobodně rozhodnout a nést za to také svoji plnou odpovědnost. Sankce, které jsou v NZDM uplatňovány, jsou vždy udíleny až na základě rozhovoru, kdy klient není „kárán“, ale veden k tomu, že za svoje kroky nese zodpovědnost a následky jeho jednání mohou být sankcionovány.

Laskavost

Laskavost byl způsob, jak k mladým lidem přistupovat. Jak uvádí Kaplánek, dnes se to může snad zdát banální, ale v době působení Dona Bosca šlo o velmi převratný přístup k člověku.⁶³ Láska, či laskavost, chcete-li, měla ve výchovném vztahu

⁵⁹ Kaplánek, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 31-35

⁶⁰ Kaplánek, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 31

⁶¹ Kaplánek, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 32

⁶² Kaplánek, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 33

⁶³ Kaplánek, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 34

podobu autenticity, otevřenosti a laskavého přijetí.⁶⁴ Tento přijímací postoj umožňuje vytvářet vztah, který je pro salesiánskou pedagogiku nezbytný: „Don Bosco očekával, že vychovatel už svou přítomností zabrání nevhodnému chování a jednání.“⁶⁵ Toto pojetí se dnes zřetelně promítá v přístupu ke klientům v nízkoprahových službách. Klienta se snažíme akceptovat takového, jaký je. Bereme v úvahu jeho reálnou životní situaci a jeho reálné možnosti. Slovy Petra Klímy: „Jedním z významných kréd kontaktní a terénní práce je pracovat s problémy, které mladý člověk má a prožívá, a nikoliv pouze s těmi, které způsobuje.“⁶⁶ V tomto smyslu je pracovník autoritou laskavou, přijímající a nehodnotící. Klienta pracovník vnímá jako člověka, který je schopen v sobě naleznout sílu k osobnostnímu rozvoji, pokud je mu poskytnuto náležité prostředí, ve kterém se jeho rozvoj může uskutečnit.

Náboženství

Náboženství je v salesiánské pedagogice přidanou hodnotou, která v nesalesiánských střediscích není rozvíjena. V salesiánské pedagogice je náboženství nejvyšší hodnotou a zároveň integrujícím prvkem celého výchovného systému.⁶⁷ Vychovatel je chápán jako průvodce, který má pomoci mladému člověku rozvíjet schopnost být otevřený vůči Bohu a žít život v Bohu. Inspirací pro ostatní nízkoprahové zařízení je však onen sebetranscendenční prvek obecně, který se věnuje smyslu lidského jednání. Možnost diskutovat o tom, kým jsem, a kam ve svém životě směřuji v otevřené a akceptující atmosféře, může být pro mladého člověka ojedinělým zážitkem. Autorita v tomto smyslu je partnerem a průvodcem v nehodnotící a nedirektivní rovině.⁶⁸

⁶⁴ Dnes tyto principy nacházíme v humanistické psychoterapii Carla Rogerse

⁶⁵ Kaplánek, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 36

⁶⁶ Klíma in *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, s. 380

⁶⁷ Kaplánek, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 33

⁶⁸ Pro pracovníky v NZDM by mohly být užitečné sebezkušenostní výcviky v existenciální psychoterapii a logoterapii. Pětileté výcviky pořádá SLEA (Společnost pro logoterapii a existenciální analýzu)

4.3.2 Animace a informální edukace

Dvě metody, které jsou v salesiánských centrech využívány a ovlivnily i ostatní nízkoprahové zařízení pro děti a mládež jsou animace a informální edukace.⁶⁹ Obě dvě metody jsou nedirektivní a jsou vhodné pro práci s mládeží.

Animace

Analogicky podle významu slova anima (duše) můžeme metodu animace vysvětlit jako probouzení nadšení či naplnění životem (duchem).⁷⁰ Metodu animace charakterizují čtyři principy, a sice:⁷¹

- Zralý postoj vychovatele ke světu mladých: schopnost vychovatele přijmout svět mladých v jeho realitě, bez falešného optimismu, či zbytečné skepse
- Utváření výchovného vztahu mezi vychovatelem a skupinou: schopnost vychovatele akceptovat jedince v jeho reálném prostředí a s jeho skutečnými problémy
- Rozvoj skupiny jako výchovného prostředí: vychovatelova schopnost práce se skupinou
- Empiricko – kritický model plánování: v praxi NZDM jde v podstatě o individuální plánování, které obnáší schopnost vychovatele reálně vyhodnotit klientovu situaci, vytvořit společně s klientem individuální plán odpovídající jeho aspiracím, ale i reálným možnostem.

Uvedené principy vyžadují od vychovatele jistou zralost a schopnost přijímat klienta a jeho svět takový, jako opravdu je. Vychovatel klienta nehodnotí, přijímá jeho svět, přesto se vůči němu vymezuje tím, že není jedním z nich, že je autoritou. Toto proklamoval již Don Bosco: „Nevstupoval tam ale jako jeden z mladých lidí, nýbrž jako

⁶⁹ Kapláněk, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 82 - 91

⁷⁰ Kapláněk, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 83 - 84

⁷¹ Kapláněk, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 85

autorita, ovšem autorita laskavá a přijímající – a právě to je znak prvního pilíře kulturní animace – zralého přijetí světa mládeže.“⁷²

Informální edukace

Vyomezme si nejprve, v jakém smyslu budeme s pojmem informální edukace pracovat v této práci. Informální edukaci lze především chápat jako termín, který vymezuje obecně celou oblast mimoškolní výchovy. V salesiánské pedagogice je tento pojem však užíván v užším pojetí, které vymezuje informální edukaci jako aplikaci informální edukace pouze na prostředí nízkoprahových zařízení s naší, již vymezenou, cílovou skupinou. Náplní informální edukace v NZDM je práce s výchovnou situací v každodenní zkušenosti mladých lidí a podpora k reflexi těchto zkušeností na pozadí skupiny.

Ústředními tématy této výchovné koncepce je výchovná situace, komunikace a reflexe. Slovy Kaplánek je současné pojetí informální edukace v NZDM zaměřené na zpracovávání situací každodenního života.⁷³ Pracovník musí být citlivý k výchovným situacím, které na klubu (a tedy ve skupině, či minimálně na pozadí skupiny) vznikají. Případně může jít i o témata, s kterými přichází individuálně klient za pracovníkem sám. V obou případech je však na pracovníkovi, aby potenciál v situaci objevil. Následně musí pracovník vytvořit bezpečný prostor, který je vhodný pro komunikaci a povzbuzování k reflexi vzniklé situace.

Komunikace je v tomto výchovném konceptu založena na třech zásadách.⁷⁴ Tyto zásady jsou, podle pragmatické pedagogiky, uvedeny v heslech: be with – be open – go with the flow. V kontextu práce s mládeží v NZDM je interpretujeme takto:

- Be with – toto heslo nám přibližuje pojetí pracovníkovi autority. Pracovník je součástí skupiny, svoji autoritu uplatňuje nepřímou, skrze nedirektivní usměrňování skupiny. Pracovník je přirovnáván k moderátorovi, který udržuje

⁷² Kaplánek, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 86

⁷³ Kaplánek, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 89.

⁷⁴ Kaplánek, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 90

linii hovoru, vrací k tématu, kultivuje a podporuje rovné příležitosti pro všechny členy skupiny.⁷⁵

- Be open – znamená být otevřený vůči tématům, která klienti do rozhovoru přinášejí. Toto heslo vyjadřuje i snahu přijímat klientův svět takový, jaký je, bez předsudků a hodnotícího postoje.
- Go with the flow – toto heslo vyjadřuje snahu o porozumění problémům, které klient reálně aktuálně prožívá a reflektování klientových skutečných možností, jak problémy řešit. Slovy Michala Zahradníka: „témata jsou sledována a posuzována na pozadí životního okolí a v kontextu reálných sociálních vztahů a interakcí v subkulturách a multikulturní perspektivě.“⁷⁶

Je evidentní, že salesiánská pedagogika se svými metodami animace a informální edukace významně ovlivnila celkový koncept práce s ohroženou mládeží ve všech, tedy i neselesiánských, nízkoprahových klubech. Jednotlivé zásady salesiánské pedagogiky (které jsou vyjádřené v jejích metodách animace a informální edukace) můžeme nalézt i v konceptu identitní práce, realizovaném ve všech NZDM.

4.4 Koncept identitní práce

Teoretické zázemí kontaktní práce je v identitní práci, jejímž jádrem je „doprovázení procesem utváření identity a usnadňování tohoto procesu“.⁷⁷ Koncept identitní práce pro potřeby NZDM rozpracoval Klatezky. Způsoby, jak je možné s identitou pracovat, ukazuje na dvou odlišných modelech: modelu získané identity a modelu identitní práce. Kontaktní práce je vlastně praktickou aplikací modelu identitní práce.

Podle konceptu získané identity můžeme na mechanismus získávání své identity nahlížet jako na proces, který se završí splněním předem daných cílů, které mohou být

⁷⁵ Kaplánek, *Výchova v salesiánském duchu*, s. 91

⁷⁶ Zahradník in *Kontaktní práce*, s. 146

⁷⁷ Zahradník in *Kontaktní práce*, s. 146

tyto: získání časové perspektivy, anticipace úspěchu, převzetí vedoucí role, získání sexuální identity. Splnění daných cílů odpovídá společenské zakázce a tento socializační proces je označován jako model získané identity.⁷⁸ Oproti tomu model identitní práce vidí proces vytváření identity v celoživotním hledání a integraci nových poznatků o sobě do již stávajících struktur, protože v průběhu života vznikají nové role a identifikace. Ve stati o podobách dnešní autority jsem zmiňovala relativitu pojmu autorita a úzkost z plurality hodnot a volnosti jedince. Relativizace autority se odráží i v identitní práci a jejím důrazu na celoživotní hledání sebe sama a nalézání podoby vlastní identity. Identitní práce však vyžaduje odlišnou práci s autoritou, než to, jak s autoritou zacházíme ve školách a školských zařízeních. Předpokládá v první řadě porozumění životnímu vyjádření mladistvých a teprve na tomto základě pak vytváření návrhů pro zlepšení jejich životních podmínek.⁷⁹

4.4.1 Základní podmínky pro identitní práci

Koncept identitní práce je nástrojem pro dosažení „obtížně dosažitelných“ klientů. Jedná se nejčastěji o skupiny mladých, kteří jsou nemotivovaní a zároveň ohrožení, či již zasažení sociálně patologickými jevy. Mladí lidé, kteří zpravidla odmítají formální autority. Pro potřeby práce s touto cílovou skupinou vycházíme proto v NZDM z konceptu identitní práce, která umožňuje s autoritami pracovat jinak, než jak se s nimi pracuje ve školách, školských zařízeních a střediscích volného času. Pro pochopení konceptu identitní práce si nyní uvedme základní principy, z kterých identitní práce vychází.

Kontaktní práce se děje „tady a teď“, se vším, co do situace oba přinášejí (očekávání, zkušenosti, momentální nálada, přání apod.) Představme si takovou situaci: potkáme klienta, vše co nás spojuje, je právě přítomná chvíle. Nevíme, zda se v budoucnu potkáme, proto vycházíme z přítomného okamžiku, kdy se můžeme ovlivnit a kdy se naše cesty na krátký čas potkaly. Zahradník říká, že témata, která s klienty probíráme, „jsou sledována a posuzována na pozadí životního okolí a v kontextu

⁷⁸ Klatezky in Kontaktní práce, s. 29-33

⁷⁹ Klatezky in Kontaktní práce, s. 35

reálných sociálních vztahů a interakcí.“⁸⁰ Je to klient, který vede téma rozhovoru a pracovník pracuje s tématy, které jako problémy vnímá klient (ne ty, které jsou jako problémy označovány majoritní společností).⁸¹ Pracujeme s tím, co klient prožívá v této situaci, tady a teď. Pracovník se snaží porozumět klientovým zkušenostem a v rámci intervence pracuje s možnostmi, které klient reálně má. Jinými slovy, nezaměřujeme se na problémy, které klient svým jednáním způsobuje (tedy na zakázku majoritní společnosti), ale pracujeme s klientem na tématech, která jako problematická pociťuje on sám (zakázka vycházející od klienta).

Kontaktní práce v rámci dvou prostředí – mého a tvého. Kontakt se odehrává na pozadí mnohvrstevnaté sítě vztahů. Zahradník, vycházející z teorie fenomenálního pole, ukazuje, jak se v kontaktu promítají jednotlivá prostředí: já, jako pracovník, představitel majority, reprezentant instituce, která mě zaměstnává, se setkávám s klientem, členem minority, vrstevnické skupiny a určité subkultury.⁸² Zároveň přicházím jako člověk, se svými zkušenostmi, očekáváními, aktuálním prožíváním a setkávám se s člověkem, jehož zkušenosti, očekávání a prožívání může být zcela odlišné. V kontaktu klient vstupuje do mého prostředí a já na moment do jeho. Tyto síly působí oběma směry i v rovině individuální. V možnosti setkat se s klientem v lidské rovině spatřuji jedinečnost identitní práce, která jako hlavní nástroj k navození a udržování kontaktu vidí jedinečnost pracovníka v rovině profesní, osobnostní a především lidské.⁸³ Právě z těchto zdrojů vychází neformální autorita kontaktního pracovníka.

Kontaktní práce, i když individuální, probíhá vždy i v rámci skupiny či minimálně na jejím pozadí.⁸⁴ Pracovník se neorientuje na intrapsychické stavy jedince, to je prostor pro profesionály z oblasti psychologie. Klienta vnímáme „na pozadí konkrétních situací ve skupině a snažíme se porozumět mechanismům konfliktů

⁸⁰ Zahradník in Kontaktní práce, s. 146

⁸¹ Zahradník in Kontaktní práce, s. 146

⁸² Zahradník in Kontaktní práce, s. 148

⁸³ Zahradník in Kontaktní práce, s. 147

⁸⁴ Zahradník, tamtéž, s. 146

a obtíží.“⁸⁵ Inspirací pro NZDM bylo a je komunitní pojetí salesiánské pedagogiky, toto se odráží právě v práci se skupinou a na pozadí skupiny.

Kontaktní práce funguje na principu podpory (ne kontroly) vlastní aktivity. Princip kontroly se však v kontaktní práci využívá také, zpravidla na omezenou dobu a ve specifických situacích (např. prvokontakt). Lze však říci, že tzv. „pomoc“ nad „kontrolou“ výrazně převažuje.

Bez vzájemné interakce je kontaktní práce nemyslitelná. Základní dovedností pracovníka je schopnost vidět v situaci její potenciál ke kontaktu, ale také schopnost tento kontakt udržet a rozvíjet, aby se posléze na pozadí vztahu pracovník – klient mohly rozvíjet i podpůrné činnosti. Avšak kontaktní práce nese významnou hodnotu pro sociální práci osobně a je možné ji vnímat jako službu samu o sobě, slovy Klímy: „navázání osobního kontaktu je nejen nezbytnou podmínkou, ale samo o sobě i významnou cílovou hodnotou specializované odborné činnosti.“⁸⁶

Co se při kontaktu děje? Do situace vstupují dva organizmy, které se vzájemně ovlivňují. Zahradník přirovnává základní vztah k principu soužití všech živých organismů: jde o výměnu s vnějším prostředím, přičemž z okolí přijímám pouze to, co ke své existenci/udržení stavu potřebuji a vydávám to, co je nadbytečné. Kontakt je neustálý pohyb, obě strany vydávají i přijímají a současně oba organismy neustále oscilují mezi izolací a influencí (myšleno jako dvěma krajnostmi ve vztahu k okolnímu prostředí). Kontakt je v tomto úhlu pohledu chápán jako stav, kdy je oboustranná hranice propustnosti optimální.⁸⁷

Kontakt má mnohvrstevnatý rozměr. Do kontaktu přicházejí dva subjekty, které mají vždy určité momentální ladění, za sebou konkrétní prožitou (uvědomělou i neuvědomělou) zkušenost, postoje, obavy, očekávání atd. V rámci kontaktu probíhá vždy interakce na několika rovinách:

⁸⁵ Zahradník in Kontaktní práce, s. 146

⁸⁶ Klíma in děti a mládež v obtížných životních situacích, s. 370

⁸⁷ Zahradník in Kontaktní práce, s.161-162

Já – druhý člověk: jak na mě druhý působí, co mu já chci/mohu nabídnout, co si druhý ode mne chce/potřebuje vzít a co mi také dává, vzájemné sympatie/antipatie, vzájemná očekávání i vůbec vzájemná ochota společně sdílet, momentální prožitek něčeho společného. V konceptu „tady a teď“ jde o aktuální společné prožívání a spolubytí. Zítra může být situace úplně jiná, potřeby a přání mohou být odlišné atd., to znamená nejvyšší akcent je na přítomnost, hodnotu má zážitek vztahu, ne akcent na „co bylo či co bude“ (či dokonce: co by bývalo mohlo být, co by mělo být).

Já ve vztahu sama k sobě – znalost vlastních motivů, potřeb, momentálního ladění atd. Do situace vstupuji v rolích: já – pracovník, já – člověk. Pro potřeby sociální práce Kalousek rozlišuje roviny: člověk zvenku, odborník, zaměstnanec.⁸⁸

Já – prostředí V jedné rovině může prostředí představovat jakoukoliv vnější strukturu: např. organizaci, sídliště, koncert, skupinu. Pro ilustraci: terénní pracovník vstupuje do klientova prostředí, kde platí určitá pravidla určovaná klienty. Či do NZDM vstupuje klient, kde má pracovník zázemí a platí tu opět další pravidla. A do třetice: pracovník a klient společně jedou na mimoklubovou akci. V obecnější rovině, dle již zmíněné teorie fenomenálního pole, pak může prostředí představovat jakékoliv „moje a tvoje“ pole, složené z mnoha úrovní.

Ve všech rovinách se výrazně objevuje téma rolí, které je součástí dalšího textu. Tyto roviny se navzájem prolínají a především: odehrávají se na obou stranách – stejně mnohohrstevnatý kontakt zažívá klient. To demonstruje jedinečnost (i složitost) vzájemného kontaktu.

Základní vzájemná interakce vyžaduje od pracovníka vyladění se na aktuální prožívání klienta, na „jeho svět“, co vnímá jako problém a co ne. Znovu připomeňme, že pracovník řeší klientovu zakázku, ne zakázku majoritní společnosti (byť může být nepřímo přítomná také a žádá od pracovníka někdy zcela odlišné jednání).

⁸⁸ Kalousek in Kontaktní práce, s. 131

Kontaktní práce vyžaduje od pracovníka aktivní přístup – je to on, kdo vstupuje do klientova prostředí, kdo dává najevo zájem, kdo začíná interakci. V začátku je vždy aktivní vyhledávání a navazování komunikace.⁸⁹ Dalším úkolem je pak pro pracovníka udržení tohoto vztahu v takové kvalitě, aby si klient v určité době mohl uvědomit jeho prospěšnost a využívat možné služby. Klíma je dělí jednoduše na dvě skupiny: 1.) výchovné, vzdělávací a aktivizační a 2.) pomoc při prosazování práv a zájmů klientů.⁹⁰

Identitní práce se soustředí na přítomnost, odehrává se „tady a teď“. Umožňuje vnímat odlišné postoje a projevy chování jako pochopitelné. Akceptuje různé možnosti, odlišnosti v prožívání, zkušenostech, ale i reálných možnostech. Není hodnotící. Uzpůsobuje se potřebám klienta, nežádá, aby se klient přizpůsobil službě. Proto se také odehrává v klientově reálném prostředí, na pozadí skupiny a ve skupině. Potenciál ke změně nachází v mnohvrstevnatém kontaktu v rovinách já – klient, moje prostředí – tvoje prostředí.

Z těchto principů identitní práce je zřejmé, že s autoritou pracujeme v NZDM jinak, než ve školách a volnočasových zařízeních pro mládež s organizovanou činností. Kontaktní práce vyžaduje od pracovníka nehodnotící, akceptující přístup a zdroje jeho autority nacházíme často v osobnostních předpokladech, v jeho postojích a hodnotách, v dovednosti naslouchat, ochotě poznávat a doprovázet, ale i třeba pobavit a chuti zažít něco společně. Je třeba poznávat, co od nás klienti skutečně chtějí (někteří třeba nic), protože v identitní práci vycházíme z respektu k potřebám klientů. Nepředkládáme jim to, o čem se pouze domníváme, že by chtít měli. Záměry a cíle pracovníků mnohdy na realitu potřeb klientů narážejí.

⁸⁹ Klíma in Děti a mládež v obtížných životních situacích, s. 385

⁹⁰ Klíma tamtéž, s. 387

4.4.2. Motivační rozhovor jako praktická aplikace konceptu identitní práce

Praxe v NZDM ukazuje, že mnozí klienti si svého rizikového chování nejsou vědomi, anebo si ho uvědomují (vnímají například omezení, která z důsledků jejich jednání plynou), ale zaujímají k problému ambivalentní postoj. Rizikové chování přináší klientovi kromě nevýhod i určité výhody, které v některých fázích přemýšlení o změně mohou převažovat. Ono osvojené rizikové chování je pro klienta jistotou a způsobem, jak se s náročnými situacemi umí vyrovnávat. Jiné nástroje nemá/nezná či se obává své ne/schopnosti je využít. V tuto dobu nelze očekávat od klienta konkrétní zakázku, návrhy od pracovníka by byly kontrolou, neboť by nevycházely z potřeb klienta. Je tedy třeba pracovat s klientem na tom, aby svou motivaci ke změně zvýšil a následná zakázka vycházela od klienta, který změnu pociťuje jako žádoucí. Pro motivování klienta se v NZDM využívají techniky motivačních rozhovorů, které byly původně využívány při práci s lidmi závislými na alkoholu. Základní myšlenkou je, že lékař/terapeut či třeba právě kontaktní pracovník může svým způsobem vedení rozhovoru významně ovlivnit klientův postoj. A to jak zvyšovat jeho motivaci ke změně, tak i naopak ho tlačit do stagnace a odporu proti možným alternativám. Ze studií Sdružení pro motivační rozhovory vyplývá, že „postoj pacienta ke změně je do určité míry také záležitostí interpersonální a že lékař může tento postoj ovlivňovat.“⁹¹ Techniky motivačních rozhovorů a problematika změny a motivace je značně rozsáhlá a jistě není předmětem této práce. Proto dále jen stručně uvádím základní teze a přehled technik ve vztahu k NZDM. Pro hlubší studium odkazuji na knihu Motivační rozhovory Millera a Rollnicka či oborový portál Sdružení pro motivační rozhovory.

Pokud jako pracovník vím, v jaké fázi uvažování o změně (nemá potřebu nic měnit, uvažuje o změně, aktivně se o změnu snaží, chtěl by, ale neví, jak na to apod.) se klient nachází, mohu použít přiměřenou reakci a nabídnout to, co klient skutečně aktuálně vyžaduje. Specificky budu pracovat s klientem, který není motivovaný, je v odporu a o pomoc nežádá. Jinak spolupracuji s člověkem, který potřebu změnu

⁹¹ <http://motivacnirozhovory.cz/Soukup%20MI%20postgrad.med.pdf>

pocítuje, touží po ní či se jí snaží přímo realizovat. Motivační rozhovory představují změnu jako cyklus, který má konkrétní fáze: vstup do fáze, kontemplace, akce, udržování, relaps.⁹² Cyklem může člověk projít mnohokrát, než se docílí trvalé změny, je však třeba uvědomovat si, v jaké fázi se klient nachází. Pro všechny fáze jsou však společné základní principy motivačních rozhovorů, vycházející z rogersovského, na klienta orientovaného přístupu, a sice: vřelost, opravdovost (autenticita) a empatie. Využívá se technik zrcadlení a reflektivního naslouchání, klíčových otázek.

Vraťme se nyní k základním principům kontaktní práce v kontextu výše uvedených metod. Ne náhodou se v současné době pracuje s technikami motivačních rozhovorů právě v NZDM, od pracovníků je často výcvik v MR vyžadován. Základní myšlenky MR jsou velmi podobné charakteru kontaktní práce. Často pracujeme s klientem, který má k něčemu (u sebe či svého okolí) ambivalentní postoj. Ona rozpolcenost může prakticky vypadat takto: „chci se vrátit do školy, jenže doma se být nedá, to radši budu dělat za barem a budu si dělat, co chci“, anebo: „když kouřím trávu, tak jsem unavený a nemám peníze, ale zase když o pauze chodí na cigáro všichni z party, tak nemůžu nejít“. Z podstaty kontaktní práce, která využívá spíše formu pomoci, než kontroly a snaží se zplnomocňovat klienta v jeho účasti a odpovědnosti na změně, bude pracovník formou doprovázení a podpory posilovat stav připravenosti ke změně. Stejně jako u motivačních rozhovorů je proces změny podporován vztahem a interpersonálními zážitky, které z něj plynou. A to jak v rovině pracovník – klient, tak klient – skupina a pracovník – skupina. Pro adekvátní možnosti spolupráce je třeba znát situaci, ve které se klient nachází (viz. princip „tady a teď“) a pomoci zorientovat se, jaké ze situace plynou možnosti řešení i možná rizika. Vše se odehrává na pozadí vztahu, který primárně směřuje k podpoře sebehodnocení klienta a následně také jeho vyšší autonomii ve zdravém (myšleno neohrožujícím) zvládnutí každodenních obtíží. Připomeňme, že cílem není podporovat u klienta závislost na službě či pracovníkovi.

V NZDM pracujeme nejčastěji s nemotivovanými klienty, tedy s lidmi, kteří si potřebu změny neuvědomují či změnu nechťejí. Pokud si potřebu změny

⁹² <http://motivacnirozhovory.cz/J.Radimecky%20Uvod%20do%20MR%20a%20procesy%20zmeny.pdf>

uvědomují, mají k dosavadnímu jednání mnohdy ambivalentní postoj, protože jim kromě ztrát toto jednání přináší i určité výhody a jistoty. Technika motivačních rozhovorů umožňuje pracovat na zvýšení klientovy motivace a docílit toho, aby změnu chtěl sám klient. Bylo již řečeno, že jeden z hlavních principů kontaktní práce je to, že vycházíme z respektu ke klientovým potřebám. Prostřednictvím techniky motivačních rozhovorů jsem chtěla ukázat, že pracovník může ovlivňovat klientovy postoje i bez využití formální autority, která mnohdy, zejména u nemotivovaných klientů, vede přímo k opačné reakci, k odporu.

4.5 Salesiánská pedagogika versus koncept identitní práce

V základu jsou si oba koncepty výrazně podobné, což dokazují i výše uvedené metody jednotlivých konceptů, které jsou odlišné spíše ve svém označení, přičemž způsob práce zůstává velmi podobný, ne-li totožný.

Oba koncepty jsou preventivními výchovnými systémy, ve kterých prostřednictvím vzájemného vztahu pracujeme na zvyšování motivace klienta ke změně a k účasti na nabízených službách. Tento vztah se v obou případech odehrává v několika rovinách, neboť vždy pracujeme sice individuálně, ale na pozadí skupiny. Vzájemný vztah umožňuje setkání v nehodnotící a lidské rovině. Přesto, a to je podstatné, vstupují do vztahu jako autorita a ne jako jeden ze skupiny. Tato autorita je, dle principů obou konceptů, nehodnotící a laskavá a přesto se jasně vymezuje vůči jedinci i skupině. Teprve jasně vymezená role pracovníka dělá z pouhého vztahu vztah profesionální a pomáhající a tedy i funkční. Roli pracovníka vnímají oba koncepty jako průvodce, který pomáhá rozvíjet u klientů jejich schopnosti, a prostřednictvím dialogu společně reflektují klientovy reálné možnosti. V obou případech pracovník prostřednictvím reflexe pracuje na zvyšování účasti klienta na jeho vlastním životě a k přijetí odpovědnosti klienta za jeho jednání.

Oba koncepty kladou největší důraz na vztah, umění rozhovoru a reflexe a na práci s výchovnou situací. Tyto koncepty se však odlišují v jedné věci: salesiánská pedagogika klade nejvyšší důraz na cíl, který spatřuje v nalezení životního smyslu. Již

Don Bosco tento nejvyšší cíl formuloval jako setkání mladého člověka s Bohem. Tedy, prostřednictvím metod, založených prakticky na totožných principech obou konceptů, směřuje salesiánská práce s mládeží k nejvyššímu cíli. Oproti tomu kontaktní práce, založená na principech identitní práce, vnímá cíl pouze jako jakýsi ideál, či orientační bod, ale klade mnohem větší důraz na proces. A co víc, tento způsob kontaktní práce vlastně ani neurčuje, který cíl je ten správný, neboť respektuje, že existuje vždy několik řešení. Zatímco v salesiánské pedagogice je mnohem větší důraz na cíl, kontaktní práce dle konceptu identitní práce vnímá jako cíl samotný proces hledání vlastní identity. Tento proces se vlastně završí až smrtí, neboť člověk je nucen celoživotně reflektovat svoje jednání a to ho nutí přehodnocovat již vzniklá schémata, která si během své životní cesty utvořil.

Nicméně, přestože jsme se nyní zaměřili na rozdíl dvou představených konceptů, pro potřebu definovat si podobu dnešní autority kontaktního pracovníka nám lépe poslouží, když se obrátíme zpět k společným rysům obou konceptů.

Autorita pracovníka se projevuje ve vztahu, do kterého pracovník vstupuje jako autorita autentická, laskavá a nehodnotící. Je však schopna nalézat v každodenních běžných situacích příležitosti ke kontaktu, k dialogu a podněcovat reflexi vzniklých situací. Tato autorita je schopna porozumět jednání, kterými se mladí lidé vyjadřují a podporovat situace, ve kterých toto jednání můžeme společně reflektovat, v nehodnotící rovině. Tato autorita by měla být schopna pracovat se skupinou a v jednotlivých situacích spatřovat potenciál ke kontaktu, který se odehrává v individuální rovině. A v neposlední řadě, tato autorita by měla být schopna jasně definovat své role a v nich se následně orientovat. To vyžaduje od pracovníka pravidelnou reflexi svého jednání, neboť se role stávají, v kontextu každodennosti, občas méně zřetelné.

5 PODOBA AUTORITY U KONTAKTNÍHO PRACOVNÍKA V NZDM

5.1 Práce s rolemi

Koncept identitní práce i salesiánská pedagogika představují kontaktního pracovníka jako autoritu, která vstupuje a udržuje vzájemný vztah v nehodnotící a přátelské rovině, přesto však zůstává autoritou. Pracovník nepřichází jako kamarád, stále je v roli pracovníka, profesionála, člověka z venku a experta na určitou problematiku. Právě tyto role jej odlišují od role „kamaráda“. Vzhledem k neformálnímu prostředí, ve kterém se pohybuje, je však třeba znát své pracovní role, z kterých jedná a neustále je reflektovat. Podívejme se proto nyní blíže na problematiku rolí, ve kterých se pracovník v kontaktu ocitá.

V NZDM pracujeme s nemotivovanými klienty, jež jsou zpravidla nedosažitelní pro jiná školská zařízení a zařízení pro volný čas. Abychom na ně „dosáhli“, pracujeme s autoritou jinak. Vycházíme z konceptu identitní práce a vyznáváme principy neautoritativního doprovázení klienta. Osobnost a vystupování pracovníka významně ovlivňuje kontakt, který je jádrem kontaktní práce. Abychom mohli profesionálně s autoritou pracovat, je třeba znát jednotlivé role kontaktního pracovníka a také jejich hranice. Reflexe rolí, vlastních motivů a limitů je pro pracovníka nezbytná, pomáhá pracovat efektivně. Pokud se pracovník orientuje ve svých rolích, zná své kompetence, zdroje svých motivací a své limity, nalézá též větší jistotu a tolik potřebnou oporu pro svou práci. V neposlední řadě pak dobrá reflexe a znalost své profese prodlužuje dobu, kdy povolání mohu dobře vykonávat, a snižuje riziko syndromu vyhoření. Pokusme se proto nyní reflektovat, v jakých rolích se pracovník v kontaktu s klientem ocitá.

Role pracovníka jsou jasně vymezené, určité atributy musí být společné všem kontaktním pracovníkům.⁹³ Díky tomu jsme srozumitelní pro klienta, který ví, co od nás může očekávat a v čem mu můžeme pomoci. Závazné vymezení rolí a jejich dodržování

⁹³ Kalousek in Kontaktní práce, s. 131

umožňuje zastupitelnost pracovníků a především zaručuje určitou kvalitu sociální služby. Každý kontakt je však zároveň jedinečný, v kontaktu se setkávají dva lidé se svými nezaměnitelnými osobnostními rysy: „Role pracovníka je nesena osobností tohoto člověka. Každý pracovník je jako osobnost jedinečný a tato jedinečnost se odrazí i v přijetí této role.“⁹⁴ Podívejme se nyní na ty role, které jsou vymezené, a jejich dodržování je závazné pro všechny pracovníky.

Role je určitý vymezený rámec jednání. Kalousek rozlišuje tři role, ve kterých se pracovník v kontaktu nachází. Tyto role jsou dílčí a teprve společně určují plný obsah práce kontaktního pracovníka a určují jeho hranice. Dílčí role Kalousek dělí na roli člověka z venku, roli odborníka a roli zaměstnance.⁹⁵

Člověk z venku představuje pracovníka, který za klientem přichází jako zástupce majoritní společnosti a zprostředkovává pro klienta setkání s většinovou společností, která se k němu mnohdy negativně vymezuje. Pracovník může dát klientovi možnost zažít pozitivní zkušenost s majoritou a oslabovat u klienta pocity vydělení a odcizení z většinové společnosti. Abych byl v této roli autentický, musí být splněn předpoklad, že se sám nechovám rizikovým způsobem a že skutečně žiji podle zásad, které klientovi ukazují. Kromě toho, že přicházím jako představitel většinové společnosti, přicházím také jako člověk. Jaké nároky na člověka klade role kontaktního pracovníka? Základním předpokladem, dle principů identitní práce, je autentičnost a otevřenost. Doplnila bych, že také osobní zralost, která zahrnuje znalost vlastních motivací, která určuje, jak cílovou skupinu jako člověk vnímám. *Pro ilustraci si představme, že se jako pracovník domnívám, že romská minorita je agresivní a jedná kriminálně. Díky mému předsudku bude motiv mé práce s romskou minoritou snaha ochránit společnost před jejich asociálním jednáním. Motivace se odrazí i v přístupu k těmto klientům, na které budu nahlížet pod optikou mých očekávání. V tu chvíli však jednám v rozporu s principy konceptu identitní práce.*

Přicházím také jako **odborník**, který je vybaven určitými odbornými znalostmi. Tyto informace klientovi mohou nabídnout a díky nim mohou pro klienta představovat

⁹⁴ Kalousek in Kontaktní práce, s. 131

⁹⁵ Kalousek in Kontaktní práce, s. 129 - 139

určitou autoritu, která poskytuje profesionální dovednosti a odborné znalosti. V praxi tak klientovi mohou poskytnout radu z oblasti sociálně-právní problematiky, mohou nabídnout možnosti/alternativy, o kterých klient není informován, pomoci v každodenních starostech (jak vyplnit přihlášku na školu, jak si zařídit splátkový kalendář u MHD, kam si dojet na testy apod.). U nabídky informací však má role odborníka končí. Nejsem odborníkem na klientův život, to on rozumí svému životu a tomu, co se s ním právě děje. V této rovině mohou nabídnout svůj zájem o klientův život a stavy, které klient prožívá. Kalousek proto roli odborníka vnímá v rovině učitele a žáka. Jsem odborníkem na problematiku, klient je odborníkem na svůj život. Přijetí roviny žáka dává prostor pro dialog a je v souladu s principy identitní práce. V tomto ohledu klade kontaktní práce na pracovníka nároky především v rovině profesionálních dovedností, zejména v osvojení dovedností v komunikaci (například uvedené techniky motivačních rozhovorů, poskytování zpětné vazby apod).

Pozice kontaktního pracovníka obsahuje i roli **zaměstnance** s odpovědností v plnění pracovních povinností a odpovědností, kterou role přináší. A konečně pracovník by měl být **profesionál**, což především znamená znalost svých rolí a jejich jasných hranic ve všech rovinách, které zde byly uvedeny. A sice znalost významů a hranic v rolích pracovníka jako člověka, zaměstnance i profesionála.

Autorita u pracovníka v NZDM není dána pouhým statutem jeho formální pracovní role. Zjednodušeně řečeno to, že jsem kontaktní pracovník, autoritu nezaručuje. Respektive pouhé přijetí pracovní role zaručuje pracovníkovi autoritu minimální, protože klient, který chce být uživatelem služby, musí respektovat základní pravidla klubu, a tedy i roli kontaktního pracovníka. Pro samotnou realizaci kontaktní práce je tato podoba autority nedostačující, protože pracujeme s klienty, u nichž předpokládáme, že formální autority mnohdy neuznávají. Již bylo řečeno, že v NZDM pracujeme s autoritami jinak, než u školských zařízení a klubů, které pracují s dětmi a mládeží organizovaně a to především s ohledem na charakteristiku cílové skupiny.

Ta část pracovníkovi autority, se kterou v kontaktní práci pracujeme, se vyvíjí spolu se vztahem, který mezi pracovníkem a klientem vzniká, vyvíjí se a udržuje (či zaniká). Tato autorita proniká do všech rolí, které pozice kontaktního pracovníka

obsahuje. Pokud pracovník dobře zná všechny své role a jejich hranice, je pro klienta srozumitelný a předává mu jasné informace: s tímto ti mohu pomoci takto, nebo v tomto ti pomoci nemohu, můžu ti však zprostředkovat jinou formu pomoci či zprostředkovat jinou službu. Zřetelně vymezené obsahy a hranice role zajišťují určitou kvalitu sociální služby a zaručují též, alespoň základní, kvality u pracovníka. Poskytováním pomoci, která je v souladu s těmito rolemi, pomáhá pracovníkovi budovat si u klientů autoritu. V procesu kontaktní práce však přicházejí denně nové situace, se kterými se pracovník musí vyrovnávat a musí stále znovu reflektovat obsah své práce a vymezovat si své profesní i osobní hranice. Budování autority je tak proces, který se v podstatě nikdy nezavrší, protože je, stejně jako sama kontaktní práce, stále v pohybu. Potřeba poctivé sebereflexe klade na pracovníka určité nároky, zároveň mu však poskytuje možnost pracovat v prostředí, kdy každý kontakt může být jedinečný a díky němuž zažívá klienta i sebe v rozmanitých situacích. Tato svoboda a spontánnost kontaktu, ve kterém platí pouze několik závazných pravidel, by měla vést pracovníka k odpovědnosti znovu a znovu prozkoumávat, co se v procesu mezi ním a klientem děje, jelikož hranice jeho rolí mohou být v určitých situacích méně čitelné. Proto je pro kontaktní pracovníky povinná a velmi prospěšná pravidelná supervize. Supervizor, jako člověk z venku, může pracovníkovi poskytnout zpětnou vazbu právě v situacích, kdy se hranice role zdají pracovníkovi méně zřetelné.

5.2 Současná podoba autority kontaktního pracovníka

Již jsme uvedli, že kontaktní práce, ať už podle konceptu identitní práce, či vycházejí ze salesiánské pedagogiky, je vždy preventivním výchovným systémem, který vnímá kontaktního pracovníka jako profesionála, který je schopen klienta doprovázet nedirektivně, v rovině přijímacího a nehodnotícího vztahu. Kromě jistých osobnostních dispozic a určitých povahových vlastností a osobního šarmu (které jsou však individuální, rozmanité a těžce definovatelné) musí pracovník ovládat určité dovednosti, které jsou závazné pro všechny kontaktní pracovníky a bez nichž jde efektivně vykonávat kontaktní práci pouze stěží. Na základě předchozích teoretických

konceptů jsme tedy dospěli k tomu, že autorita u pracovníka vychází z těchto dovedností:⁹⁶

- Schopnost přijímat klientův život a jeho jednání v nehodnotící rovině
- Schopnost navazovat vztahy s klienty (v rovině individuální i ve skupině)
- Schopnost tyto vztahy udržovat a rozvíjet
- Schopnost vedení rozhovoru
- Schopnost reflektovat v nehodnotící rovině
- Schopnost nalézat a pojmenovávat to podstatné, v čem může být spolupráce klienta a pracovníka užitečná
- Znalost svých rolí a schopnost se v nich orientovat a reflektovat je

Je třeba si uvědomit, že většinu těchto dovedností pracovník rozvíjí během své pracovní praxe. Rozvíjet patříčné dovednosti též pomáhají rozmanité sebezkušenostní výcviky a semináře, které se zaměřují na konkrétní techniky a pracovní dovednosti. Jestliže nahlížíme lidský život pod optikou konceptů identitní práce a věříme tedy, že lidské hledání vlastní identity je celoživotní proces, pak neustálá reflexe vlastních motivů a jednání je nezbytná především a právě pro pracovníky v těchto pomáhajících profesích. Není jistě náhodou, že mnozí kontaktní pracovníci na otázku, jaký přínos pro ně kontaktní práce má, odpovídají, že kromě kontaktu s klienty jsou také v kontaktu sami se sebou a že se prostřednictvím různých situací dozvídají o sobě mnoho nového. Já sama spatřuji velkou hodnotu kontaktní práce to, že mnohdy umožní opravdové lidské setkání a že právě to je mnohdy samo o sobě velmi ozdravující.

Výčet výše uvedených dovedností není zcela jistě úplný, a bezesporu s ním bude mnoho kontaktních pracovníků polemizovat. Ale i to bylo smyslem mé bakalářské práce. Otevřít diskuzi na poli, které je nové, a které otevírá mnoho otázek. Sama jsem si na začátku poctivě položila otázku, která mne, jako začínajícího pracovníka, napadala, a sice, jaké je moje role v tomto kontaktu a o jaké zdroje se ve své práci opírám. Věřím,

⁹⁶ Viz. též Herzog in Kontaktní práce 2010, s. 105

že jistě nejsem jediná a kdyby má práce posloužila jako objekt pro následnou debatu o pojetí role kontaktního pracovníka a o zdrojích jeho autority, pak splnila svůj účel.

6 ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo zodpovědět otázku, jakou autoritu při práci s ohroženou mládeží využívám a z jakých zdrojů tato autorita vychází. Proto bylo třeba nejprve vysvětlit, o jaké teoretické zázemí se kontaktní práce opírá. Zmínila jsem koncept identitní práce a představila koncept salesiánské pedagogiky. Díky porovnání těchto dvou konceptů jsem našla základní principy kontaktní práce:

Pracovníkova role spočívá v neautoritativním doprovázení klienta, které se vždy odehrává v nehodnotícím a autentickém vztahu. Prostřednictvím vztahu usilujeme o změnu. Klademe důraz na vztah, který má vždy rovinu individuální, ale odehrává se na pozadí skupiny.

Přestože se jedná o neautoritativní doprovázení klienta, je to právě pracovníkova autorita, která určuje jeho profesionální roli a která ho odlišuje od ostatních členů na klubu. Je to autorita laskavá a přijímající, přesto však pevná ve svém vymezení. Její zdroje se opírají především o schopnosti navazovat a udržovat vztahy, akceptovat jiné alternativy lidského jednání, ve schopnostech pracovat s výchovnými situacemi v nehodnotící rovině a v neposlední řadě ve schopnosti být v roli profesionála. Role profesionála v sobě obsahuje rovinu člověka z venku, odborníka a také zaměstnance.

Každodenní život na klubu přináší řadu situací, kdy si pracovník položí otázku, co v této situaci mohu já nabídnout, čím mohu prospět. Koneckonců právě tyto otázky byly motivem zvoleného tématu mé bakalářské práce. Domnívám se, že pokud si začínající pracovník pokusí definovat, co je náplní jeho profesionální role (rolí), ale také, kde jsou hranice těchto rolí, nalezne pevný bod, z kterého může vycházet a ke kterému se může vracet. Myslím si, že pracovníkova autorita vychází právě z vědomí, kdo jsem a co mohu nabídnout právě já.

7 SEZNAM LITERATURY

ANTOLOGIE TEXTŮ ČESKÉ ASOCIACE STREETWORK. *Kontaktní práce.*

Praha: ČAS, 2007. ISBN neuvedeno

HÁJEK, B., B. HOFBAUER a J. PÁVKOVÁ. *Pedagogika volného času.*

Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2010.

ISBN 978-80-7290-471-6

HAYESOVÁ, Nicky. *Základy sociální psychologie.* Praha: Portál, 2011.

ISBN 80-7184-624-4

JANDOUREK, Jan. *Úvod do sociologie.* Praha: Portál, 2009. ISBN 80-736-7644-3

KADLEC, T., a Z. NOVÁKOVÁ. *Akční pole sociální práce III.: Aktuální otázky sociální práce a sociální pedagogiky.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta, 2009. ISBN 978-80-244-2449-1

KAPLÁNEK, Michal. *Výchova v salesiánském duchu.* Praha: Portál, 2012.

ISBN 978-80-262-0126-7

KRAUS, B., V. POLÁČKOVÁ. *Člověk – prostředí – výchova. K otázkám sociální pedagogiky.* Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce.* Praha: Portál, 2003.

ISBN 80-7178-549-0

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce.* Praha: Portál, 2001.

ISBN 80-7178-473-7

PÁVKOVÁ, Jiřina a kol. *Pedagogiky volného času.* Praha: Portál, 2002.

ISBN 80-7178-711-6

PELIKÁN, Jiří. *Hledání těžiště výchovy.* Praha: Karolinum, 2011.

ISBN 978-80-246-1265-2

ROGERS, Carl R. *Způsob bytí.* Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-233-5

VALIŠOVÁ, Alena. *Autorita jako pedagogický problém.* Praha: Karolinum, 1998.

ISBN 80-7184-624-4

VALIŠOVÁ, A., H. KASÍKOVÁ. *Pedagogika pro učitele.* Praha: Grada, 2011.

ISBN 978-80-247-3357-9

VALIŠOVÁ, Alena. *Relativizace autority a její dopady na současnou mládež*.
Praha: ISV, 2005. ISBN 80-866-4243-7

Www.streetwork.cz [online]. [cit. 2012-11-15].

Dostupné z: http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>

Souhlasím s tím, aby moje bakalářská práce byla půjčována ke studijním účelům. Žádám, aby citace byly uváděny způsobem užívaným ve vědeckých pracích a aby se vypůjčovatelé řádně zapsali do přiloženého seznamu.

V Praze dne 12.12. 2012

.....

Michaela Vieweghová DiS.