

**UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE FAKULTA
SOCIÁLNYCH VIED A ZDRAVOTNÍCTVA**

DIPLOMOVÁ PRÁCA

2012

Bc. Lucia Bieliková

**UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE
FAKULTA SOCIÁLNYCH VIED A ZDRAVOTNÍCTVA**

**ŠPECIFIKÁ PRÁCE SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA
V NÍZKOPRAHOVOM DENNOM CENTRE PRE DETI A MLÁDEŽ**

Diplomová práca

Študijný program: Aplikovaná sociálna práca

Školiace pracovisko: Katedra sociálnej práce a sociálnych vied

Školiteľ: doc. PhDr. Ľuba Pavelová, PhD.

Nitra 2012

Bc. Lucia Bieliková

UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE
FAKULTA SOCIÁLNYCH VIED A ZDRAVOTNÍCTVA

ZADANIE DIPLOMOVEJ PRÁCE

Meno a priezvisko študenta: Bc. Lucia Bieliková

Študijný program: Aplikovaná sociálna práca

Študijný odbor: Aplikovaná sociálna práca

Typ záverečnej práce: Ročníková práca

Jazyk práce: slovenský

Meno a priezvisko školiteľa: doc. PhDr. Ľuba Pavelová, PhD.

Názov: Špecifiká práce sociálneho pracovníka v nízkoprahovom dennom centre pre deti a mládež.

Anotácia:

Práca má teoreticko-empirický charakter. Zaoberá sa problematikou nízkoprahových služieb pre deti a mládež. Cieľom empirickej časti je zistiť, aký je súčasný stav a charakter poskytovaných nízkoprahových služieb pre deti mládež, ktoré metódy práce s nimi využívajú sociálni pracovníci. Výskumným nástrojom bude rozhovor s pracovníkmi nízkoprahových centier.

Školiace pracovisko: Katedra sociálnej práce a sociálnych vied

Vedúci školiaceho pracoviska: doc. PhDr. Ľuba Pavelová, PhD. .

Na tomto mieste by som chcela vyjadriť moje úprimné poďakovanie všetkým, ktorí mi akýmkoľvek spôsobom pomohli pri písaní mojej diplomovej práce.

Ďakujem pracovníkom a pracovníčkam z nízkoprahov, ktorí boli ochotní a zúčastnili sa na prieskume k mojej diplomovej práci. Ich názory, skúsenosti a postoje obohatili nielen túto diplomovú prácu, ale priniesli aj mne samotnej veľa podnetov na zamyslenie.

Ďakujem pani Doc. Ľube Pavelovej, PhD., za jej čas, cenné rady a oporu, ktorú mi poskytla nielen pri písaní tejto diplomovej práce, ale aj počas celého štúdia.

V neposlednom rade ďakujem mojim rodičom a snúbencovi Ľubkovi, za ich trpezlivosť, oporu a povzbudenie.

Ďakujem!

ABSTRAKT

BIELIKOVÁ, Lucia: *Špecifická práca sociálneho pracovníka v nízkoprahovom dennom centre pre deti a mládež*. [Diplomová práca] – Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva; Katedra sociálnej práce a sociálnych vied. - Školiteľ: doc. PhDr. Ľuba Pavelová, PhD. Stupeň odbornej kvalifikácie: Magister (Mgr.). - Nitra : FSVaZ, 2012. 110 s.

Diplomová práca má teoreticko – empirický charakter. Autorka sa v prvej kapitole zameriava na nízkoprahové zariadenia pre deti a mládež ako relatívne nový fenomén v sociálnych službách. Poukazuje na princípy, ktoré sú základom ich fungovania a cieľovú skupinu nízkoprahových zariadení. V druhej kapitole sa autorka venuje úlohe kontaktného pracovníka v nízkoprahovom zariadení, osobnostným predpokladom pre výkon tejto práce a popisuje role vyplývajúce z pozície kontaktného pracovníka. Autorka v tretej kapitole približuje metódy práce a služby, ktoré sú poskytované v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež. V prieskume k diplomovej práci sa venuje vplyvu rolí, vyplývajúcich z pozície kontaktného pracovníka, na metódy práce využívané v nízkoprahovom zariadení. Na dosiahnutie cieľov a získanie potrebných dát využila metódu rozhovoru. Na základe získaných výsledkov sa dopracovala k záveru, že vnímanie pracovníkov seba ako profesionálov ovplyvňuje následne aj výber a používanie jednotlivých metód. Taktiež zistila, že pracovníci sa dozvedávajú a získavajú vedomosti aj v oblasti metodiky práce s klientmi. K výberu metód pristupujú špecificky podľa okolností a individuality klientov, po zistení ich potrieb a motívov konania. Z prieskumu taktiež vyplynulo, že v roli zamestnanca sa cítia byť odborníkmi, ktorí sú kompetentní na výkon tejto práce. Získané výsledky z prieskumu k diplomovej práci autorka v diskusii komparuje s názormi iných autorov a obdobnými štúdiami. Do praxe odporúča rozširovať najmä teoretické rozpracovanie danej problematiky, podporovať dozvedávanie pracovníkov a zviditeľňovať ciele a služby nízkoprahových zariadení vo verejnosti.

Kľúčové slová:

Nízkoprahové zariadenia. Deti. Mládež. Princípy. Kontaktný pracovník. Rola. Metódy práce. Sociálne služby.

ABSTRACT

BIELIKOVÁ, Lucia: *The work specifics of social worker in low-threshold day centers for children and youth*. [Diploma work] – Constantine the Philosopher University in Nitra, Faculty of social sciences and health, Department of social work and social sciences. - Adviser: doc. PhDr. Ľuba Pavelová, PhD. Stage of professional qualification: Magister (Mgr.) – Nitra: FSWaHC, 2012. 110 p.

The diploma paper work has theoretical - empirical character. In the first chapter the author is focuses on low-threshold devices for children and youth as a relatively new phenomenon in social services. Author refers to the principles which are basis of their functioning and a target group of low-threshold devices. In the second chapter the author discusses the role of contact worker in low-threshold devices, personal preconditions for performing this work and describes the roles resulting from the position of contact worker. In the third chapter the author presents methods and services that are provided in low-threshold devices for children and youth. In the survey of diploma paper work is author focused on the impact of roles resulting from the position of contact worker on the working methods used in low-threshold devices. To achieve the aim and to obtain the necessary data author used the interview method. On the base of obtained results the author found out that the perception of contact workers as professional workers has impact on choice and use of different methods. Results also shown that workers educate themselves and acquire knowledges and methodology in field of work with clients. The contact workers choose methods specifically due to circumstances and individuality of clients, after finding their needs and motives of action. The survey also showed that contact worker as employees feel like experts who are competent to perform this work. Author in the discussion compares the results of the survey to this paper work with views and opinions of other authors and similar studies. The recommendations into practice are particularly to expand the theoretical elaboration of the issue, support education of contact workers and present the targets and low-threshold services in public.

Key words:

Low-threshold devices. Children. Youth. Principles. Contact worker. Role. Methods of work. Social services.

OBSAH

ÚVOD.....	10
1 NÍZKOPRAHOVÉ SLUŽBY PRE DETI A MLÁDEŽ.....	12
1.1 Definícia pojmu „nízkoprahový“	12
1.2 Nízkoprahové programy a zariadenia pre deti a mládež	13
1.3 Princípy nízkoprahových programov pre deti a mládež	15
1.4 Cieľová skupina nízkoprahových zariadení pre deti a mládež	19
1.4.1 Neorganizovaná mládež a deti ulice.....	20
1.4.2 Klienti nízkoprahových zariadení pre deti a mládež	22
2 SOCIÁLNY PRACOVNÍK V NÍZKOPRAHOVOM ZARIADENÍ	25
2.1 Osobnosť sociálneho pracovníka	25
2.2 Osobnosť sociálneho pracovníka vo vzťahu ku klientom	27
2.3 Rola kontaktného sociálneho pracovníka	29
2.3.1 Človek zvonka	31
2.3.2 Odborník.....	33
2.3.3 Zamestnanec - profesionál.....	34
3 METÓDY PRÁCE A SLUŽBY POSKYTOVANÉ V NÍZKOPRAHOVOM ZARIADENÍ.....	37
3.1 Voľný vstup a pobyt v zariadeniach	38
3.2 Voľnočasové aktivity.....	38
3.3 Aktivity a činnosti zamerané na prevenciu.....	40
3.4 Sociálne služby a metódy práce.....	40
3.4.1 Kontaktná práca.....	41
3.4.2 Situačná intervencia	41
3.4.3 Základné poradenstvo a sprievodné aktivity	42
4 NÁVRH PRIESKUMU	45
4.1 Ciele a otázky prieskumu.....	45
4.2 Metódy prieskumu	48
4.2.1 Výber prieskumnej vzorky	48

4.2.2 Postupy a procedúry	49
4.2.3 Použité metódy	50
5 VÝSLEDKY	52
5.1 Výsledky k prvému čiastkovému cieľu	52
5.2 Výsledky k druhému čiastkovému cieľu	58
5.3 Výsledky k tretiemu čiastkovému cieľu	63
5.4 Výsledky k štvrtému čiastkovému cieľu	68
5.5 Výsledky k piatemu čiastkovému cieľu.....	70
6 DISKUSIA	73
6.1 Diskusia k prvému čiastkovému cieľu.....	73
6.2 Diskusia k druhému čiastkovému cieľu.....	81
6.3 Diskusia k tretiemu čiastkovému cieľu.....	87
6.4 Diskusia k štvrtému čiastkovému cieľu.....	91
6.5 Diskusia k piatemu čiastkovému cieľu.....	94
6.6 Odporúčania pre prax	98
ZÁVER	101
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY.....	103
PRÍLOHY.....	110
Príloha A Zoznam prieskumných otázok	
Príloha B Kategorická oblasť: Osobnosť pracovníka	
Príloha C Kategorická oblasť: Odbornosť	
Príloha D Kategorická oblasť: Zamestnanie	
Príloha E Kategorická oblasť: Preferencia metód	
Príloha F Kategorická oblasť: Používanie metód	

ZOZNAM TABULIEK

<i>Tab. 1</i> Participanti prieskumu	49
<i>Tab. 2</i> Prečo si sa rozhodol/ la pracovať s cieľovou skupinou detí a mladých? (pôvodná motivácia)	53
<i>Tab. 3</i> Zmenili sa Tvoje motívy počas praxe?	54
<i>Tab. 4</i> Prečo si si vybral/a nízkoprahový klub?	54
<i>Tab. 5</i> Ako vnímaš klientov nízkoprahového klubu?	55
<i>Tab. 6</i> Zmenil sa Tvoj postoj k cieľovej skupine po získaní skúseností s prácou s nimi?	55
<i>Tab. 7</i> Vnímaš svoje naladenie pred službou?	56
<i>Tab. 8</i> Vplýva Tvoje naladenie na prácu s klientmi?	56
<i>Tab. 9</i> Využívaš pri práci s klientmi svoje osobné skúsenosti s problematikou?	57
<i>Tab. 10</i> Pri akých témach?	57
<i>Tab. 11</i> Nakoľko si pri konkrétnej práci s klientmi uvedomuješ dôvernosc informácií ?	58
<i>Tab. 12</i> Máš nejaké stratégie (spôsobu) ako si získavaš u klientov dôveru?	58
<i>Tab. 13</i> Máš dostatočné znalosti o problematike, ktorá sa môže v kontakte s klientmi vyskytnúť?	59
<i>Tab. 14</i> Si spokojný/á s úrovňou svojich vedomostí?	60
<i>Tab. 15</i> Koľko času venuješ svojmu dozvedávaniu, rozširovaniu vedomostí v rámci problematiky, s ktorou sa môžeš v klube stretnúť?	60
<i>Tab. 16</i> Zúčastňuješ sa školení a kurzov, ktoré sú zamerané na problematiku súvisiacu s Tvojou prácou v nízkoprahu?	61
<i>Tab. 17</i> Čo robíš v prípade, ak nevieš reagovať na otázku klienta?	61
<i>Tab. 18</i> Ktoré Tvoje silné stránky a vlastnosti využívaš pri práci s klientmi?	62
<i>Tab. 19</i> Si pre klientov osoba, od ktorej by si prišli pýtať radu?	62
<i>Tab. 20</i> Vnímaš seba ako autoritu pre klientov?	63
<i>Tab. 21</i> Pýtaš sa a snažíš sa pochopiť motívy konania a správania klientov?	63
<i>Tab. 22</i> Môžeš sa od klientov niečo naučiť?	64
<i>Tab. 23</i> Je práca v nízkoprahovom klube Tvoje jediné zamestnanie?	64
<i>Tab. 24</i> Ako by si opísal/a svoj vzťah ku kolegom?	65
<i>Tab. 25</i> Ako by si opísal/a svoj vzťah k nadriadenému?	65

<i>Tab. 26</i>	Ako vnímaš seba ako zamestnanca?	66
<i>Tab. 27</i>	Ovplyvňuje ťa rola pracovníka v Tvojom súkromnom živote?	66
<i>Tab. 28</i>	Prezentuješ svoju prácu v nízkoprahovom klube aj vo svojom okolí?	67
<i>Tab. 29</i>	Ako by si ohodnotil/a mieru prestíže práce v nízkoprahovom klube?	67
<i>Tab. 30</i>	Čo Ti dáva táto práca?	68
<i>Tab. 31</i>	Robíš si reflexiu svojej práce?	68
<i>Tab. 32</i>	Čím sú špecifické služby a metódy, ktoré sa používajú v nízkoprahovom zariadení?	69
<i>Tab. 33</i>	Ktorú metódu práce vnímaš ako najvýznamnejšiu, s ktorou sa dajú dosiahnuť úspechy?	70
<i>Tab. 34</i>	Ako vnímaš voľnočasové aktivity v ponuke služieb nízkoprahového zariadenia?	70
<i>Tab. 35</i>	Ktorá forma práce najviac vyhovuje Tebe, v ktorej sa cítiš byť „doma“ ?	71
<i>Tab. 36</i>	Vyhovuje Ti práca v skupine klientov alebo dávaš prednosť individuálnym formám?	71
<i>Tab. 37</i>	Ako vnímaš metódy práce, pri ktorých potrebuješ odborné poznatky, či už o realizácii metódy alebo ohľadom problematiky?	72
<i>Tab. 38</i>	Ktorá forma práce najviac vyhovuje klientom, pri ktorej sa sústredia?	72
<i>Tab. 39</i>	Dostal/a si niekedy od klienta priamu negatívnu spätnú väzbu ohľadom svojej práce?	73
<i>Tab. 40</i>	Čo vnímaš na svojej práci ako najdôležitejšie?	73

ÚVOD

„Maj pochopenie pre mladých. Ty si tiež neurobil všetky chyby naraz.“

(W.L. Brudzinsky)

Súčasný svet sa mení a je nespochybniteľné, že aj mladá generácia dnešnej doby sa líši od tej predošlej. Zrýchlené tempo života sa podpisuje aj na ich životoch, v podobe menšej pozornosti rodičov a okolia, ktorí sú zaťažení starosťami každodenného života. Mladí sa snažia nachádzať podporu a priazeň u ľudí mimo domova, častokrát na ulici v skupine rovesníkov. Výskumy (Sak, Saková, 2004 In Svoboda, 2008; Nadácia pre deti Slovenska, 2009) poukazujú na stúpajúcu tendenciu trávenia voľného času mladých ľudí v rovesníckych skupinách, čo spájajú najmä s utváraním ich identity.

Verejnosť výrazne vníma iba negatívne prejavy správania sa a spôsobu života mladých, no po príčinách nepátra. Takéto jednostranné nazeranie na problém neponúka riešenia, zostáva len kritickým konštatovaním. Nízkoprahové centrá sú v tomto smere jedinečnou možnosťou aktívne a s pochopením pôsobiť práve na cieľovú skupinu detí a mladých, pátrať po príčinách a efektívne pomáhať.

Nízkoprahové centrá pre deti a mládež ponúkajú mladým ľuďom miesto pre trávenie voľného času, akceptujúce prostredie a ľudí - pracovníkov, ktorí sú ochotní a pripravení sa im venovať. Takto môžu byť aspoň čiastočne saturované potreby detí, ktoré nie sú napĺňané v inom prostredí. Zariadenia nízkoprahového typu pracujú na princípoch, ktoré minimalizujú bariéry prístupu k pomoci a v maximálnej možnej miere vychádzajú v ústrety klientom. Z toho dôvodu považujeme za dôležitú úlohu kontaktného pracovníka, ktorý pôsobí ako sprostredkovateľ medzi mladými a spoločnosťou a snaží sa vyvažovať požiadavky oboch skupín.

Motívom k spracovaniu práce tejto témy je naša osobná skúsenosť s prácou kontaktného pracovníka, ktorú vnímame ako náročný a dôležitý moment vo fungovaní zariadenia. Taktiež si myslíme, že potreba nízkoprahových zariadení v súčasnosti narastá a zvyšujú sa požiadavky aj na samotnú prácu kontaktných pracovníkov. Nízkoprahové služby považujeme za nenahraditeľný most medzi inštitucionálne poskytovanými službami a potrebami klientov, ktorí nemôžu alebo nevedia vyhľadať iný druh pomoci. Informovanosť verejnosti o nízkoprahových zariadeniach je však nedostatočná a ciele týchto zariadení sú veľakrát mylne interpretované. Preto je potrebné venovať sa tejto

problematike a zdôrazňovať význam nízkoprahových služieb pre deti a mládež v kontexte sociálnej práce.

Cieľom našej práce je poukázať práve na činnosť sociálneho pracovníka v nízkoprahovom centre pre deti a mládež. Nechceli sme však zostať len pri opise a sumarizácií jednotlivých metód práce. Na konkrétne činnosti a metódy práce s klientom sme sa pozreli cez role, ktoré zastáva kontaktný pracovník. Vychádzali sme pritom z originálneho konceptu rolí podľa Kalouska (2008), ktorý považujeme za podnetný a zaujímavý. Na základe rozhovorov s pracovníkmi nízkoprahových zariadení sme v prieskume k našej diplomovej práci dospeli k zaujímavým zisteniam, ktoré v diskusii komparujeme s teoretickými východiskami iných autorov a obdobnými štúdiami.

1 NÍZKOPRAHOVÉ SLUŽBY PRE DETI A MLÁDEŽ

Pojem „nizkoprahová služba“ je relatívne nový a v bežnej populácii málo frekventovaný. Podľa našich skúseností sa ľuďom väčšinou spája s odstraňovaním bariér pre zdravotne znevýhodnených a prispôbovaním prostredia pre túto skupinu občanov. Vnímame preto ako dôležité vysvetľovať pojem „nizkoprahovosť“ v kontexte služieb, ktoré znamenajú maximálnu dostupnosť pre všetkých pri minimalizovaní prekážok rôzneho druhu. V nasledovnej podkapitole uvádzame niekoľko definícií tohto pojmu podľa rôznych autorov.

1.1 Definícia pojmu „nizkoprahový“

Samotný Zákon o sociálnych službách 448/ 2008 Z.z. v § 61 používa pojem „nizkoprahový“. Sociálnu službu, ktorá má tento charakter definuje nasledovne: „ Za sociálnu službu, ktorá má nizkoprahový charakter, sa na účely tohto zákona považuje sociálna služba, ktorá je pre fyzickú osobu ľahko dostupná, uľahčuje jej kontakt so sociálnym prostredím a poskytuje sa v jej prirodzenom prostredí.“

Podobne Klenovský (2002, In Marková, 2007) zdôrazňuje pri nizkoprahovosti ľahkú prístupnosť a absenciu tlaku inštitúcií na klienta.

V zmysle odstraňovania bariér brániacich prístupu k službe hovorí o nizkoprahovosti Fridrichovská (2008, s.3), podľa ktorej „ zásada nizkoprahovosti, znamená realizáciu služieb tak, aby bola umožnená maximálna prístupnosť, teda v snahe odstrániť časové, priestorové, psychologické a finančné bariéry.“ Pragmatické vysvetlenie pojmu ponúkajú autorky Ďugová a Vrbová (2010, s. 414): „ Nizkoprahovosť znamená umožnenie maximálnej dostupnosti služieb bez registrácie, poplatkov, bez obmedzenia rasy, pohlavia, národnosti, alebo náboženského vyznania.“

Môžeme teda skonštatovať, že spoločným menovateľom všetkých vyššie uvedených definícií pojmu „ nizkoprahový“ je potreba maximálnej dostupnosti pre potenciálnych klientov a znižovanie prahov, resp. bariér, ktoré odrádzajú možných klientov vyhľadať a využiť službu. Vychádzajúc z osobnej skúsenosti sa však prikláňame ku chápaniu nizkoprahovosti ako uvádza Herzog (2008, s. 178): „ Nizkoprahovosť môžeme chápať ako princíp, ktorým sa inšpirujeme a porovnávame priebeh sociálnej služby. Nejde o univerzálnu poučku s jednotným výkladom ani o súhrn presných postupov.“ Môžeme teda hovoriť o filozofii prístupu, resp. princípe, ktorý výrazne ovplyvňuje nielen situovanie

samotného klubu, ale taktiež konkrétnu prácu s klientom, používanie metód práce a nastavenie pracovníkov, ktoré je nutné si osvojiť a stotožniť sa s ním.

1.2 Nízkoprahové programy a zariadenia pre deti a mládež

V materiáloch a publikáciách k problematike nízkoprahových programov a zariadení pre deti a mládež sa najčastejšie stretávame s definíciou od Šandora (2005, s.13), podľa ktorého: „Nízkoprahové programy pre deti a mládež predstavujú komplex stacionárne alebo terénne poskytovaných služieb, ktoré sú pre klienta ľahko dostupné (v čo najviac prirodzenom prostredí) a nekladú na neho vysoké požiadavky (finančné, psychologické, časové, fyzické, technické...) ako predpoklad ich poskytnutia. Ich cieľom je vytvárať podmienky pre nadviazanie kontaktu a konkrétnu prácu s jednotlivcami (a sociálnymi skupinami), ktorí sa vyhýbajú štandardnej inštitucionálnej pomoci alebo ju aktívne nevyhľadávajú, a u ktorých je dôvodný predpoklad potrebnosti a účelnosti takejto pomoci.“ *Minimálne štandardy nízkoprahových programov pre deti a mládež* (2005) uvádzajú, že nízkoprahové programy môžu byť realizované rovnocenne formou terénnej práce alebo práce v zariadeniach, čiže v kluboch alebo centrách. V týchto zariadeniach je odstránených čo najviac bariér, ktoré by klientom mohli brániť v prístupe do zariadení a vo využívaní služieb zariadenia. Na tomto mieste chceme zdôrazniť, že nízkoprahový program (či už terénna práca alebo zariadenie, klub) by mal byť situovaný a realizovaný v prostredí blízkom cieľovej skupine, aby bol schopný osloviť čo najširšiu skupinu potenciálnych klientov a ponúkol im alternatívu oproti sídlisku či ulici.

Hlavný cieľ fungovania nízkoprahových zariadení a programov pre deti a mládež vidí Bartoňová (2005) v sprevádzaní a ponúkaní alternatívnych možností riešenia životných situácií, rozširovaní socializačných príležitostí a vo vytváraní primeraných podmienok na zdravý a nekonfliktný rast klientov. Je potrebné aby klienti spoznali iné možnosti využívania voľného času, iné hodnoty, spôsoby komunikácie a riešenia konfliktov, z ktorých si môžu slobodne vybrať a rozhodnúť sa, či ich prijmu. Fridrichovská (2008) dopĺňa, že: „cieľom je pozitívna zmena klientovho spôsobu života, jeho správania a splnomocňovanie klienta, minimalizácia rizík a orientácia v sociálnom okolí a vytváranie vhodných podmienok pre riešenie nepriaznivých situácií.“ (Fridrichovská, 2008, s. 3)

Matoušek (2008a, s. 177) vysvetľuje potrebu vzniku nízkoprahových zariadení tak, že „po určitom čase práce s cieľovou skupinou priamo na ulici sa paradoxne objavuje silná potreba mať pre ďalšiu činnosť zastrešené miesto (klub, centrum), ktoré tvorí alternatívu

pobytu na ulici.“ Matoušek (2008a) ďalej dopľňa, že nízkoprahové zariadenia slúžia cieľovým skupinám k spoločnému tráveniu voľného času, podpore rozvoja ich samostatnosti a spoločenskej spoluzodpovednosti a zahŕňajú ponuku sociálnej pomoci poskytovanej pracovníkom bez udania identifikačných údajov.

Plne sa stotožňujeme so slovami Bednárovej (1999), podľa ktorej „ z hľadiska sociálnej prevencie je vhodné, aby sa na budovaní centra aktívne podieľala cieľová skupina, ktorej má zariadenie slúžiť. Najmä výzdobu by si mali mladiství, pokiaľ je to možné, robiť sami podľa svojho vkusu, ktorý je často odlišný od predstáv dospelých. Práve individuálna výzdoba nízkoprahového centra dodá tomuto zariadeniu atraktivnosť a cieľová skupina tak prirodzenou cestou získa k tomuto zariadeniu vzťah.“ (Bednárová, 1999, s. 35) Považujeme preto za účelné zapojiť a angažovať na dianí klubu klientov, ktorí si prostredie pretvárajú podľa svojich predstáv, prispôsobujú svojim potrebám a majú možnosť realizovať sa, samozrejme v rámci určených pravidiel. Tento názor potvrdzuje aj Fridrichovská (2008, s. 3): „ Dôležitá pre klienta je možnosť podieľať sa na utváraní priestoru, kde trávi svoj čas a na celkovom ovplyvnení jeho vzhľadu. Samozrejme všetko po prejednaní s pracovníkmi klubu. Klienti si v tomto prípade budujú vzťah k priestoru a k veciam, čo znižuje možnosť devastácie klubu.“

Nízkoprahové zariadenie ponúka klientovi ľudí - pracovníkov, ktorí sú mu k dispozícii a majú pre neho čas, ponúkajú miesto na odpočinok, úkryt pre problémami vonkajšieho sveta, pomoc so zvládaním životných kríz, ale tiež priestor pre voľnočasové aktivity, podporu pri realizácii prianí a predstáv, a tiež sociálne kontakty s inými mladými. (*The concept of mobile youth work*, 2004, s. 6)

Z uvedených definícií jasne vyplýva úloha nízkoprahových zariadení a ich opodstatnenosť v rámci ponuky sociálnych služieb. Sú významným spojením medzi potrebami klientov, ktorí nechcú, nevedia alebo nie sú schopní sami vyhľadať pomoc a sieťou inštitucionálnych služieb, ktoré častokrát zbytočne byrokraticky zaťažujú klienta a vytvárajú bariéry, ktoré klient len ťažko prekonáva. Za výrazné negatívum považujeme absenciu ich právneho ukotvenia v Zákone o sociálnych službách č. 448/2008 (zákon hovorí iba o „nízkoprahovom dennom centre“ a „nízkoprahovom dennom centre pre deti a rodinu“). Pre porovnanie, v Českej republike je pozícia a vnímanie nízkoprahových zariadení upevnená nielen dlhodobou tradíciou (oproti Slovenskej republike), ale aj právnou úpravou v *Zákone o sociálnych službách č. 108/2006 Sb v § 62*, ktorý ich charakterizuje ako služby pre deti vo veku 6- 26 rokov, ktoré sú ohrozené spoločensky nežiaducimi javmi. Preto sa domnievame, že zaradením nízkoprahových zariadení pre deti

a mládež do palety sociálnych služieb by sa posilnilo ich postavenie a kompetencie, a v spoločnosti by vzrastalo povedomie o ich existencii a opodstatnenosti v rámci sociálnej sféry.

1.3 Princípy nízkoprahových programov pre deti a mládež

Nízkoprahové princípy môžeme chápať ako deklarovanie nízkoprahovosti. Sú vyjadrením podstaty fungovania takéhoto typu zariadenia, ktorého základný rámec je postavený na odbúravaní prekážok vo využívaní služieb a ich sprístupňovaní cieľovej skupine.

Nasledovné princípy uvádzame podľa Šandora (2005), pričom pokladáme za potrebné zdôrazniť, že všetky princípy, bez ohľadu na poradie v akom ich uvádzame, považujeme za rovnako dôležité.

- *Nízkoprahové naladenie pracovníkov* - „Pracovníci by mali byť v prvom rade „maximálne dostupní“ tým, že klientov neodsudzujú, prijímajú ich, a nemajú príliš veľké očakávania, ktoré klienti objektívne nedokážu plniť, sprostredkovávajú ponuku služieb zariadenia, a zároveň naplňajú najčastejšiu potrebu klientov – potrebu spolubytia.“ (Šandor, 2005, s.14 - 15) Podľa nášho názoru, je potrebné, aby klient cítil podporu pracovníka, aby sa cítil byť plne akceptovaný. Dôležité je, aby pracovník v problémovej situácii neodsudzoval klienta a nemoralizoval, ale aby sa snažil trpezlivou diskusiou privádzať klienta k iným postojom a ponúkal mu nové pohľady a podnety.

- *Voľný vstup a pobyt v zariadení* - „Klienti môžu prichádzať a odchádzať v rámci otváracej doby zariadenia podľa svojho uváženia. Výnimkou môžu byť pravidlá niektorých zariadení, ktoré kvôli nedostatočnej priestorovej kapacite povoľujú len jeden vstup v rámci jednej otváracej doby.“ (Šandor, 2005, s. 15) Taktiež pri štruktúrovaných aktivitách, ktoré by boli neustálym striedaním účastníkov narušené, môže byť uvedené pravidlo upravené, pričom klienti sú o tom informovaní.

- *Bezpečie* - „Zariadenie by vo svojich priestoroch malo vytvárať podmienky bezpečia a ochrany klientov, personálu aj zariadenia. Zámerom nízkoprahového zariadenia je ponúknuť pokojné a bezpečné miesto ako prostriedok na vytvorenie kontaktu s klientom. Garanciou ochrany a bezpečia by mali byť aj funkčné pravidlá a interné smernice, upravujúce postup pracovníkov v krízových situáciách, a napokon odborne vyškolený personál.“ (Šandor, 2005, s. 15) Chceme zdôrazniť, že v tomto prípade rozlišujeme dve roviny bezpečia: bezpečie ako atmosféru dôvery, v ktorej je klient ochotný rozprávať o sebe, svojich ťažkostiach a pocitoch, pričom si je vedomý, že to čo povie,

nebude zneužitú. Druhou rovinou je bezpečie ako také, v zmysle fyzickej ochrany. Pre krízové situácie je vytvorený manuál a pracovníci sú pripravení konať v záujme ochrany osôb i majetku.

- *Pasivita je prípustná* - „, Klient, ktorý navštevuje nízkoprahové zariadenie nie je nútený na žiadnu činnosť alebo aktívnu účasť v programe. Je iba pozývaný. Ak sa z nejakých dôvodov odmieta zúčastniť organizovanej aktivity, môže využiť inú ponuku alebo dostupný materiál či vybavenie, alebo sa môže rozprávať s ostatnými klientmi, či pracovníkmi zariadenia. V konečnom dôsledku však môže byť pasívny, a nemusí sa ničoho zúčastňovať, ani využívať vybavenie.“ (Šandor, 2005, s. 15) Domnievame sa, že pasivita je prirodzenou reakciou na nové miesto a je možné ju očakávať u novších klientov. Môže však byť aj prejavom osobnosti klienta alebo vyjadrením jeho aktuálnych pocitov, keď potrebuje „len tak“ sedieť, premýšľať a odychovať. Preto je potrebné, aby bol pracovník vnímavý a pripravený vyjsť klientovi v ústrety, ale taktiež zachovať autonómiu klienta a rešpektovať ho.

- *Pravidelná dochádzka nie je podmienkou* - „, Pravidelná dochádzka do zariadenia nie je podmienkou využívania služieb zariadenia. Podobne ani členstvo, či iná forma registrácie.“ (Šandor, 2005, s. 15) Domnievame sa, že popri finančnej bariére, je pre klientov pravidelnosť dochádzania najväčšou prekážkou pri využívaní inštitucionálnych služieb. Preto môžeme považovať uvedený princíp u klientov za atraktívny. Nie sú viazaní na presný čas a určité miesto, ako to je pri inštitucionalizovaných voľnočasových aktivitách. Majú možnosť rozhodnúť sa, kde chcú v danej chvíli byť. Zároveň sú si plne vedomí toho, že v budúcnosti ich nikto nebude napomínať a vyčítať im ich absenciu, a môžu sa bez vysvetľovania a ospravedlňovania vrátiť späť vždy zas a znova. Musíme však konštatovať, že tento princíp sa javí ako problematický najmä pri snahe o dlhodobejšiu a systematickejšiu prácu s klientom.

- *Pravidlá* - „, Nevyhnutným predpokladom toho, aby sa problémovým situáciám predchádzalo, alebo keď k nim dôjde, aby sa riešili, je funkčný systém pravidiel a sankcií, s ktorým sú klienti aj personál dobre oboznámení.“ (Šandor, 2005, s. 16) Pravidlá sú predpokladom dobrého fungovania klubu. Týkajú sa tak klientov ako aj pracovníkov. Považujeme za vhodné, ak na tvorbe pravidiel fungovania klubu participujú sami klienti, čo je predpokladom ich ľahšej akceptácie a zžitia sa s nimi. Potrebné je tiež jasné definovanie sankcií za ich porušenie a viditeľné umiestnenie v klube. Tak sú neustále na očiach detí a môžu poslúžiť pracovníkovi v prípade stresovej situácie, či ako zvizuálne povedaného.

- *Poplatky a služby* - „ Vstup do zariadenia a využívanie štandardnej ponuky zariadenia nie je podmienené finančnou spoluúčasťou klienta.“ (Šandor, 2005, s. 16) Financie predstavujú jednu z najvýraznejších bariér brániacich využívaniu klasických voľnočasových aktivít. Sobihardová (2003, In Kulifaj, 2008, s. 22) uvádza, že „individuálny výber voľnočasových aktivít v značnej miere ovplyvňuje sociálna a finančná situácia. V tejto súvislosti sú mladí ľudia frustrovaní zo skutočnosti, že kvôli obmedzeným finančným podmienkam si nemôžu vybrať z atraktívnych (ale pre nich cenovo nedostupných) ponúk.“ Nízkoprahové kluby sa snažia pokryť všetky náklady a minimálne finančne zaťažovať klienta len vo výnimočných situáciách (výlety, tábory, zálohy za požičanie pomôcok,...). Vystáva nám však otázka, nakoľko sú služby klientmi cenené, ak sú zadarmo.

- *Zaručená anonymita* - „ Pri využívaní štandardných služieb sa nevedie evidencia, ktorá obsahuje osobné údaje užívateľa služieb. Aby klient mohol navštevovať nízkoprahové zariadenie a zúčastňovať sa štandardného programu, nemusí o sebe poskytnúť žiadne formálne informácie. Ak však ide o nadštandardnú ponuku, ako je napr. tábor (alebo iná akcia realizovaná mimo mesta, ktorá má prevažne pobytový charakter), akcia vyžadujúca poistenie účastníkov alebo ich evidenciu, je registrácia základných dát nevyhnutná.“ (Šandor, 2005, s. 16- 17) Podotýkame, že anonymita sa však nemusí týkať len mena a priezviska klienta. Častokrát je pre klienta dôležitejšia anonymita spôsobu trávenia voľného času, jeho rodinného prostredia, problémov či skúseností s drogami. Zostáva však vždy na klientovi, koľko informácií o sebe povie a nakoľko pustí pracovníkov do svojho súkromia.

- *Participácia klientov* - „ Je významným prvkom v nízkoprahovosti. Pomáha aktivizovať klientov na aktívne využívanie voľného času a učiť klientov prevziať zodpovednosť za svoje konanie a správanie. Klienti by mali mať možnosť podieľať sa spolu s pracovníkmi na vytváraní programu, úprave interiéru a vybavení klubu, ak je to v technických, finančných, priestorových a časových možnostiach zariadenia a jeho pracovníkov, a v súlade s právnymi normami, internými smernicami a pravidlami klubu.“ (Šandor, 2005, s. 17) V našej práci sme už niekoľkokrát vyzdvihli potrebu aktívnej účasti klientov na tvorbe programu klubu i jeho interiéru. Takáto činnosť nielenže aktivizuje, ale taktiež učí klientov kooperovať a pracovať v skupine s inými. V tejto súvislosti uvádzame výsledky z *Národnej správy o politike mládeže v Slovenskej republike* (2005, s. 87), v ktorej sa uvádza, že: „Vzhľadom na to, že je školský systém často postavený práve na princípe súťaživosti, považujeme za potrebné, aby sa vo sfére voľného času viac

bazírovalo na princípe kooperácie. Človek je tvor spoločenský, potrebuje iných ľudí okolo seba, ktorí mu nielen uľahčujú plnenie rôznych úloh, ale naplňajú aj jeho základné sociálne potreby. Mladí ľudia si nevyhnutne musia osvojiť kooperačne zručnosti, aby sa adekvátne mohli začleniť do rôznych sociálnych skupín.“ V tejto správe sa však ďalej uvádza, že práve v klasických voľnočasových zariadeniach nemajú mladí ľudia „ možnosť participovať na koncepcii ich obsahu a organizácii činnosti. Zdokonaľovanie sa v odbornosti prostredníctvom výkladu, nácviku, prevažuje nad projektovými metódami, resp. participačným učením.“ (*Národná správa...* , 2005, s. 86) Myslíme si, že aktívna participácia klienta na výbere a tvorbe aktivity posilňuje zaangažovanie klienta na činnosti a lepšie zžitie sa s programom, ktorého je aj on sám tvorcom. V konečnom dôsledku sa klient tiež učí spolupracovať v tíme, sú na neho delegované úlohy, za ktoré preberá zodpovednosť. Pre samotných klientov je takýto spôsob obľúbenejší, čo pramení z nedirektívnosti a vlastnej réžie.

Vyššie uvedené princípy, ako ich uvádza Šandor (2005) tvoria základnú bázu, východisko, na ktorom možno stavať, špecifikovať a dopĺňať ďalšie princípy. Marková (2007, s. 10) uvádza, že „pracovná skupina bratislavských nízkoprahových zariadení dopĺňa ďalšie dva princípy: odlišnosť klienta je v poriadku a voľnočasové aktivity sú prostriedkom a nie cieľom nízkoprahovej služby.“ Inými princípmi môžu byť: výchova k etickým hodnotám či rovnosť v zmysle poskytovania služieb cieľovej skupine bez ohľadu na pohlavie, farbu pleti, vieru, náboženské či politické vyznanie.

V medzinárodnom meradle považujeme za podnetný pohľad Tiffany-ho (2011), ktorý vychádza zo skúseností španielskych a francúzskych streetworkerov. V súvislosti s nízkoprahovými princípmi hovorí o koncepte „Rhythm & pace“ - rytmus a tempo, „proximité“ - blízkosť a „ accompagner“ - sprevádzanie. „ Rytmus a tempo znamená zistenie, že životy mladých ľudí na ulici môžu byť veľmi odlišné od našich. Zatiaľ čo my sa takmer vždy náhlime, zdá sa, že niektorí mladí ľudia sú schopní potĺkať sa ulicami celé hodiny. A preto, ak máme pracovať úspešne, potrebujeme spomaliť, zastaviť sa, všimnúť si ich rytmus a tempo.“ (Tiffany, 2011, s. 15-16) Máme zato, že tento koncept je možné aplikovať aj v našich podmienkach, nakoľko vnímame špecifický životný štýl mladých, ktorí väčšinu svojho voľného času trávia s kamarátmi na ulici. Blízkosť, ako vyjadrenie spolubytia a účasti na živote je podľa našich skúseností tým, čo klientom vo svojom okolí chýba a čo mnohokrát hľadajú a nachádzajú práve u pracovníkov v nízkoprahovom klube. Môžeme skonštatovať, že vo všeobecnosti sú základné princípy všetkých nízkoprahových

zariadení rovnaké a sú podmienkou ich fungovania. Jednotlivo si ich však zariadenia môžu dopĺňať a špecifikovať, čím dávajú akcent na miestne potreby, resp. predchádzajú vzniku problémových situácií (napr. v lokalitách s rómskym obyvateľstvom zdôraznia princíp rovnosti a nediskriminácie).

1.4 Cieľová skupina nízkoprahových zariadení pre deti a mládež

Formovanie mladých ľudí sa uskutočňuje nielen v školskom prostredí, ale veľmi dôležitý je tiež vplyv mimoškolských aktivít a spôsob trávenia voľného času. Súčasný trend však ukazuje, že napriek množstvu rozličných voľnočasových aktivít, mnoho detí zostáva bez zmysluplne vyplneného voľného času a trávi ho v skupine rovesníkov na ulici. Sú to nielen rovesnícke skupiny, ale aj samotné prostredie ulice, ktoré ich napokon často privedie k formám správania, ktoré nie sú spoločnosťou akceptované a vyžadujú si intervenciu na poli sociálnej práce. Považujeme za potrebné zdôrazniť aj ten aspekt, že rodinné zázemie nie je týmito deťmi vnímané ako bezpečné, resp. nenapĺňa ich potreby a preto sa viac zdržiavajú mimo domova - v skupine rovesníkov, na ulici.

Za jednu z príčin sklznutia do sociálnej patológie možno považovať u mladých ľudí neadekvátne vyplnený voľný čas. Súčasný trendy v spôsoboch trávenia voľného času u mladých ľudí poukazujú na to, že mládež preferuje tráviť voľný čas podľa svojich predstáv, bez viazanosti na akúkoľvek inštitúciu a nechce byť obmedzovaná nejakými pravidlami. Mladí chcú sami rozhodovať o tom, čo budú robiť vo voľnom čase. Prieskum uskutočnený na Slovensku v roku 2009 podporuje vyššie uvedené tvrdenia, podľa ktorých je aktívna záujmová činnosť u mladých ľudí zastúpená len príležitostne. Až 75 % adolescentov jednoznačne uprednostňuje individuálne formy, to znamená vykonávať aktivity sám alebo s priateľmi vo vlastnej časovej i organizačnej réžii. (*Novo vynárajúce sa potreby detí...*, 2009)

Podobne Svoboda (2008, s. 49) uvádza, že: „mladí ľudia dnes dávajú prednosť tráveniu voľného času mimo voľnočasovej organizácie.“ Podľa autora mladí ľudia uprednostňujú trávenie voľného času podľa svojho záujmu, samostatne či s priateľmi, bez vonkajšej organizácie inými subjektmi.

Keďže mladí ľudia nenachádzajú miesto, ktoré by napĺňalo ich očakávania a predstavy o trávení voľného času a kde by sa mohli stretávať a zdieľať svoje zážitky, zostáva im len ulica, ktorá sa stáva ich druhým domovom a miestom, kde sa napĺňa ich potreba spolubytia. Nakoľko prostredie ulice možno považovať za bezpodnetné, niekedy priam ohrozujúce,

chceme vyzdvihnúť potrebu nízkoprahových zariadení. Nielenže poskytujú deťom a mládeži priestor na zmysluplnejšie trávenie voľného času vo vlastnej réžii, ale hrajú dôležitú úlohu vo výchovnom pôsobení na klientov tak, že klienti sa necítia byť ohrození alebo nejakým spôsobom kontrolovaní. Takýto prístup je predpokladom k získaniu dôvery a vytvorenia vzťahu, ktorý môže byť základom pre poskytnutie prípadnej sociálnej pomoci.

1.4.1 Neorganizovaná mládež a deti ulice

Môžeme skonštatovať, že mladí tráviaci väčšinu svojho času mimo vplyvu voľnočasových zariadení, predovšetkým na sídliskách a ulici, sú skupinou, ktorá je najväčšmi ohrozená sociálnou patológiou, resp. je ňou už zasiahnutá, a preto ju možno považovať za cieľovú skupinu nízkoprahových služieb.

Matoušek (2008a) uvádza, že medzi špecifické skupiny, na ktoré sa orientuje streetwork, patria tiež deti a mladiství tráviaci voľný čas na ulici, tzv. deti s kľúčom na krku. Sú to deti, ktoré nemajú plnohodnotne vyplnený voľný čas, často z problémového prostredia, v ktorom sa im nedostáva dostatočnej pozornosti a podpory. Vychováva ich ulica, na ktorej si hľadajú svoj druhý domov, svojich priateľov, dôverníkov a vzory. Podľa Medzinárodnej siete sociálnych pracovníkov, streetworkerov (2004), pre deti a mladých z rozvrátených rodín, ktorí sú úplne vylúčení z primárnej socializácie a pohybujú sa ďaleko od sfér zapojenia do sociálneho života ako je rodina, škola a neskôr práca, sa ulica stáva náhradnou formou socializácie. (*Interanational guide...*, 2004) Treba však podotknúť, že práve prostredie ulice je negatívnym faktorom ovplyvňujúci socializáciu mladých. Za hrozbu považujeme kriminalitu a vandalizmus, ktorý sa stáva akýmsi predpokladom zapadnutia do tohto prostredia, experimenty súvisiace s drogami či inými návykovými látkami, a tiež riskantný životný štýl.

Synonymickým pojmom neorganizovanej mládeže je pojem „deti ulice“. Napriek tomu, že mnohí ľudia si pod vyššie uvedeným oslovením vybavajú deti - bezdomovcov, žijúce najmä v chudobných rozvojových krajinách, toto pomenovanie sa bezprostredne týka aj detí našich slovenských ulíc. Svedčí o tom aj charakteristika, ktorú podáva Rydlo (2006, s. 14) definujúci deti žijúce na ulici ako „ deti, o ktoré rodičia nemajú dostatočný záujem a ktoré trávia väčšinu svojho voľného času na uliciach (napr. mestských sídliskách). Rodiny týmto deťom obvykle poskytujú prístrešie a stravu, nie všetky tieto deti pravidelne navštevujú školu. V rodinách týchto detí sú sociálne, psychické a zdravotné problémy častejšie než

v iných rodinách.“ Z nášho pohľadu pre úplnosť dopĺňame túto definíciu slovami Joy et Fenton (2000 In Nedělníková, 2006, s. 122), ktorí tvrdia, že deťom ulice sa „...v živote dostáva len malej podpory od dospelých.“ Tento aspekt považujeme za kľúčový, nakoľko deti a mladí ľudia, ktorí majú vytvorené pevné rodinné zázemie a fungujúce sociálne vzťahy s rodičmi neunikajú z bezpečného prostredia na ulicu. Hoci rovesnícke vzťahy sú v tomto veku dôležité pre budovanie identity mladých ľudí, povzbudenie a opora rodiča sú nezanedbateľné. Z prieskumu zameraného na mladých ľudí ohrozených sociálnym vylúčením (a teda potenciálnych klientov nízkoprahového zariadenia) realizovaného v Českej republike (*Zdravé klima v zájmovém...*, 2010) vyplynulo, že respondenti sa s výnimkou svojich kamarátov nikomu pravidelne nezdôverujú. Čiastočne svoje problémy preberajú s matkou a len veľmi zriedka vedúcemu klubu alebo krúžku. Môžeme teda skonštatovať, že rodina nie je primárne zdrojom pochopenia a istoty pre tieto deti, čo môže byť dôvodom toho, že unikajú do rovesníckych skupín, ktoré sa väčšinou zdržujú na ulici. Domnievame sa, že Rusnák (2011) vystihuje najlepšie podstatu toho, čo v našej kultúre výraz deti ulice znamená. „Deti na ulici zvyčajne majú rodinu, prevažnú časť dňa trávajú na ulici, unikajú školským povinnostiam, rodičovskému dozoru, často neorganizovane trávajú svoj voľný čas, avšak večer sa vracajú do svojich domovov, spať k svojim rodičom.“ (Rusnák, 2011, s.11)

V medzinárodnom meradle chceme uviesť definíciu Rady Európy, ktorá bola prijatá v roku 1994 vychádzajúc z profesionálnej praktickej skúsenosti. Podľa nej sa za „deti ulice“ považujú deti pod 18 rokov, ktoré kratšiu či dlhšiu dobu žijú v prostredí ulice, kde majú svoju skupinu vrstovníkov či iné kontakty. Oficiálne je ich adresou adresa rodičov alebo inštitúcia sociálneho zabezpečenia. S dospelými, ktorí majú za ne oficiálne zodpovednosť majú však len minimálny či žiadny kontakt. (In Specht, 2008)

Svoboda (2008, s. 49) tvrdí, že práve túžba mládeže po sebaurčení v jej voľnom čase má priamu súvislosť so spoločenskou nálepkou „neorganizovaná mládež“. Pričom dodáva, že je vnímaná negatívne, a to najmä pre stúpajúcu tendenciu patológie využívania voľného času, ku ktorej má mládež tendencie sklznúť. Na tomto mieste chceme tiež uviesť pohľad Kaplánka (2003), ktorý považuje používanie pojmu „neorganizovaná mládež“ za problematické. Ak tento pojem vnímame negatívne, potom žiaducim alebo „normálnym“ stavom je mládež, ktorá je niekde organizovaná. Takéto nazeranie sa nám zdá nesprávne ak vychádzame z faktu, že práve pre mládež je charakteristická snaha o nezávislosť, snaha uzurpovať si voľnosť a rozhodovať za seba. Je preto zrejmé, že štruktúrované voľnočasové aktivity nie sú mládežou preferované a trávi svoj voľný čas neorganizovane, čo sa spája

s negatívnym spoločenským nazeraním. To však nemusí byť vždy presné, podľa nás je dôležité rozlišovať, či ide o aktívne alebo pasívne formy trávenia voľného času a aké činnosti ho sprevádzajú.

K spoločným znakom vyššie uvedených skupín neorganizovaných detí a mládeže dopĺňa Levická (2008) nezáujem o školu, vytváranie pouličných gangov, odmietanie akceptácie rodičov a učiteľov, kontakty s osobami, ktoré páchajú tresnú činnosť, experimentovanie v rôznych oblastiach, ako napr. sex.

Na základe vyššie uvedeného by sa mohlo zdať, že jedinou klientelou nízkoprahových zariadení sú deti a mladí, pochádzajúci zo sociálne slabšieho prostredia, kde sa vyskytujú patologické javy. Naše skúsenosti s prácou v nízkoprahovom klube nám však potvrdzujú rôznorodosť klientely. Považujeme za potrebné zdôrazniť, že aj deti dobre finančne zabezpečené pociťujú potrebu citového vzťahu s dospelou osobou, ktorá by o nich javila úprimný záujem. Keďže rodičia sú často pracovne vytážení a deťom nevenujú dostatočnú pozornosť, nie sú viazaní na domov a hľadajú svoje miesto na ulici.

Z nášho pohľadu je nutné uviesť aj potreby, ktoré u týchto detí nie sú saturované a ktoré môžu byť dôvodmi ich životného štýlu. Môžu objasniť a vysvetliť konanie a myslenie tejto skupiny detí a byť východiskom pre pochopenie a pomoc týmto deťom. Sú to

- potreba spolunáležitosti – preto navštevujú rôzne nízkoprahové centrá, kluby a pod.
- potreba akceptácie
- potreba odlišnosti
- potreba partnerstva a to vrátane partnerstva s rodičmi a pedagógmi. (Levická, 2008)

Konštatujeme, že práve prostredie nízkoprahových zariadení môže aspoň čiastočne saturovať tieto potreby, nakoľko ponúka akceptujúce prostredie pre všetkých klientov. Sociálni pracovníci napomáhajú k rozvoju osobnosti detí a snažia sa na ne výchovne pôsobiť. Bott'ánek (2008) zdôrazňuje tiež potrebu integrácie a inklúzie mladých ľudí do spoločnosti. Podľa autora práca s mládežou ako špecifická forma sociálnej práce „napomáha osobnej a sociálnej emancipácii mladých ľudí od rozličných závislostí, od zneužívania či exploatacií.“ (Bott'ánek, 2008, s.1)

1.4.2 Klienti nízkoprahových zariadení pre deti a mládež

Skupiny detí a mladých, ktoré sme spomenuli vo vyššie uvedených kapitolách môžeme považovať za cieľovú skupinu, na ktorú sa práca v rámci nízkoprahových služieb zameriava, resp. pre ktorú sú nízkoprahové zariadenia určené. Podľa Čížikovej (2011,

s.193) nízkoprahové zariadenia pre deti a mládež pracujú „ s jednou z najrizikovejších a najohrozenejších skupín mladých ľudí - neorganizovanými deťmi a mládežou, ktorí sa vyhýbajú pomoci štandardných inštitúcií a u ktorých existuje predpoklad potrebnosti a účelnosti tejto služby.“

Šandor (2008, s. 39) vymedzuje cieľovú skupinu nízkoprahových programov pre deti a mládež ako deti a mladých ľudí, ktorí prežívajú nepriaznivé sociálne situácie, pod ktorými rozumie „ okolnosti, v ktorých sa ocitnú v dôsledku konfliktných spoločenských pomerov, záťažových životných udalostí, obmedzujúcich podmienok, životného štýlu, krízovej situácie alebo z iných závažných dôvodov.“

Vzhľadom k životnej situácii hovorí Klíma (2004 In Herzog, 2008, s. 178) o cieľovej populácii nízkoprahových programov ako o deťoch a mladých, ktorí: „ nevedia prečo a ako by sa mali usilovať o zmenu, všetky svoje možnosti a schopnosti vyčerpali a stratili nádej, rezignovali a odmietajú sa usilovať o akýkoľvek obrat.“ Podľa Šandora (2008, s. 42) je cieľová skupina nízkoprahových programov pre deti a mládež charakteristická aj tým, že „ nie sú schopní uvedomiť si potrebu odbornej pomoci, a preto zvyčajne nevyhľadávajú bežné a štandardné formy služieb.“ Na rozdiel od inštitucionálnej pomoci si kontaktní pracovníci v nízkoprahovom zariadení najprv pomocou voľnočasových aktivít vytvárajú s klientom vzťah založený na dôvere, ktorý je základom pre poskytnutie odbornej pomoci. Prirodzenou formou sa spoznávajú s klientom a sú mu pripravený pomôcť, ak si to vyžaduje. Domnievame sa, že už samotné sprevádzanie klienta životom alebo v ťažkej situácii, môže byť pre klienta určitou formou pomoci.

Popri vyššie uvedenom charakterizovaní cieľovej skupiny na základe definovania nepriaznivej sociálnej situácie, doplníme možné charakteristiky klientov ako ich uvádza *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* (2008) z hľadiska veku (od 6 do 12 rokov, od 13 do 18 rokov, od 19 do 26 rokov) a podľa lokality, v ktorej sa pohybujú a možno ju vymedziť geograficky alebo sociálne.

Z výskumu, ktorý realizoval Krajhanzl a Čadu (2011) v Českej republike so 406 respondentmi - klientmi nízkoprahových klubov vyplynulo, že rizikové správanie klientov nízkoprahových zariadení možno rozdeliť do štyroch oblastí, a to tzv. pohyb na šikmej ploche (húlenie, záškoláctvo, fajčenie, opíjanie, amatérsky piercing, bitky), vnútorný nepokoj (nuda, hádky s rodičmi, partnerom a učiteľmi, sebapoškodzovanie, amatérske tetovanie, čuchanie toluénu), sex (sex bez kondómu, sex bez chodenia) a gangovosť (bitky, správanie, o ktorom by polícia nemala vedieť, trestné stíhanie). Môžeme skonštatovať, že uvedené rizikové správanie je priamo spojené s prostredím ulice a rovesníckych skupín. Je

preto dôležité uvedomovať si najmä v práci s klientmi tieto prepojenia a vychádzať z nich pri konkrétnej intervencii. Hoci z našich skúseností vyplýva, že uvedené formy správania sú u klientov časté, chceme podotknúť, že sa zákonite nemusia týkať všetkých klientov.

Máme za to, že klienti nízkoprahových zariadení tvoria rôznorodú skupinu. Nie sú to len deti a mladí pochádzajúci z nepriaznivých sociálnych pomerov, či klienti zasiahnutí sociálnou patológiou, ale tiež deti, ktoré sú zabezpečené materiálne, no nie po emocionálnej stránke. Klient samotný je neopakovateľnou osobnosťou, ktorá má svoje potreby a vyžaduje si špecifický prístup. Úlohou kontaktného pracovníka je odhadnúť, s čím klient prichádza a stavať kontakt a vzťah, na ktorý sa v prípade potreby môže klient aktuálne či v budúcnosti obrátiť. V závislosti na špecifikách a individualite klienta musí byť pracovník schopný vybrať a pracovať s metódou práce, ktorá je pre klienta najvhodnejšia a najlepšie v danej situácii klientovi pomôže.

2 SOCIÁLNY PRACOVNÍK V NÍZKOPRAHOVOM ZARIADENÍ

Na sociálneho pracovníka, ako ústrednú postavu v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež, sú kladené vysoké požiadavky, ktorých potreba je v tomto prostredí opodstatnená. Výstižné sa nám javia slová Tokárovej (2003, s. 280), podľa ktorej „determinant efektívnej sociálnej práce predstavuje samotný sociálny pracovník, jeho schopnosti a zručnosti, jeho umenie vedieť sa rozhodnúť medzi niekoľkými možnými alternatívami, jeho schopnosť predpokladať dôsledky svojich rozhodnutí.“ Sociálni pracovníci pracujúci s mladými v nízkoprahových službách prostredníctvom svojho priameho zapojenia do sociálneho prostredia mladých ľudí pôsobia na jednej strane ako privilegovaní svedkovia špecifických problémov mladých ľudí a na druhej strane fungujú ako sprievodcovia, ktorí sprevádzajú mladých ľudí na ich sociálnej a existenciálnej ceste. (*International Guide ...*, 2004)

2.1 Osobnosť sociálneho pracovníka

Podľa Strieženca (1996, s. 142) sa „osobnosť sociálneho pracovníka odvíja od kvalitného vzdelania, rozhl'adu, je integrovaným súhrnom hodnotových povahových črt, profesionálnych predpokladov a schopností, schopnosti komunikácie s klientom, inštitúciami, spoločenskými a záujmovými organizáciami. Potrebné je, aby dokázal analyzovať svoje vlastné pocity a pocity klienta.“ Levická (2002, s. 52) dopĺňa, že „osobnosť sociálneho pracovníka sa prirodzene stavia ako ideálny typ jedinca disponujúceho s potrebnými profesionálnymi znalosťami a s pozitívnymi vlastnosťami, v ktorých nesmie chýbať humánnosť, schopnosť pracovať v tíme, schopnosť sebainštrumentalizácie, iniciatívnosť a dynamičnosť, morálna integrita, sociálne cítenie.“ Strieženec (2001, s. 89) k vyššie vymenovaným potrebným vlastnostiam pridáva aj „ľudský cit, vedieť sa vcítiť, oplývať dostatočným úsilím a správaním, rozumieť sociálnym súvislostiam a vedieť ich rozpoznať, pochopiť funkčnú závislosť sociálnych inštitúcií a ich mechanizmov.“

Autor v inej svojej publikácii (Strieženec, 1996, s. 142) formuluje požiadavky na sociálneho pracovníka nasledovne: „Požiadavky na mikroúrovni: mať úctu ku klientovi, reálny postoj k vlastným možnostiam v konkrétnej sociálnej práci, vedieť reálne posúdiť potrebu sociálnej pomoci... Požiadavky na mezoúrovni: byť schopný spolupracovať s kolegami, spolupracovať s pracovníkmi mimo inštitúcií, schopný spolupracovať so systémami, ku ktorým klient patrí (rodina, práca, škola, priatelia), prispievať k dobrej

pracovnej atmosfére, byť schopný pracovať s konfliktami, schopný vyjednávať... “. V rámci kompetencií na mezoúrovni chceme zdôrazniť význam spolupráce s inými subjektmi, či už v sociálnej sfére alebo s možnými donormi. Keďže väčšina nízkoprahových zariadení získava zdroje na svoje financovanie z projektov a rôznych grantov, pracovník by mal disponovať aj manažérskymi schopnosťami a vedieť kooperovať s týmito subjektmi. V spolupráci s partnerskými organizáciami alebo s Asociáciou nízkoprahových programov pre deti a mládež vidíme veľký potenciál vo vzájomnej výmene skúseností medzi zariadeniami, ale tiež morálnej podpore v tejto činnosti. Uvádzame tiež požiadavku komunikačných schopností, ktorú Levická (2002, s.53) vyzdvihuje: „ Význam komunikácie v práci sociálneho pracovníka je daný potrebou nepretržitej interakcie s klientmi, kolegami či inými odborníkmi. Znalosti verbálnej a nonverbálnej stránky komunikácie sa objavujú ako jedna zo základných požiadaviek na výkon tejto profesie. Obzvlášť dôležitá je schopnosť synchronizácie verbálnej a nonverbálnej stránky komunikácie.“ V súvislosti s komunikáciou chceme podotknúť, že jazyk kontaktného pracovníka by mal byť prispôbený jazyku cieľovej skupiny. Je potrebné, aby pracovník rozumel slangovým výrazom, ktoré sú v práci s mladými často používané. Na druhej strane ich zakomponovanie do vlastného prejavu nemôže byť „silené“, ale malo by pôsobiť prirodzeným dojmom.

Tokárová (2003, s. 281) uvádza, že medzi činnosti, ktoré by mal sociálny pracovník vedieť vykonávať patrí aj schopnosť „ pracovať v organizácii so schopnosťou pracovať v tíme“. Táto požiadavka sa nám javí ako opodstatnená, nakoľko kontaktný pracovník pracuje v rámci tímu iných pracovníkov. Predpokladom úspechu v práci s klientom je dobrá výmena informácií, nadväznosť intervencií a v neposlednom rade koncentrácia na klientov, nie spory v rámci tímu. Z toho pohľadu za užitočné považujeme rôzne teambuildingové aktivity či supervízie, ktoré napomáhajú správne fungovaniu tímu. Strieženec (2001, s.90) vyzdvihuje erudovanosť sociálnych pracovníkov slovami : „Váha vlastnej osobnosti je v prvom rade podmienená odbornou kvalifikáciou. Odborné vedomosti, schopnosti, zručnosti, návyky, hodnotová orientácia a skúsenosti sú potrebné na výkon tejto zložitej činnosti a ide o to, aby ich sociálny pracovník plne a s ľudskou prirodzenosťou využíval v prospech klienta.“ Chceme zdôrazniť potrebu neustáleho vzdelávania sa sociálnych pracovníkov v tejto oblasti a dôležitosť získavania nových poznatkov, ktorými môžu pomôcť klientom pri prekonávaní ich závažných životných situácií. V súčasnej dobe sa realizuje mnoho kurzov, seminárov i výcvikov, ktoré napomáhajú pri skvalitnení práce s cieľovou skupinou nízkoprahových zariadení. Ako problém však vnímame financovanie

týchto školení, ktoré zostáva v kompetencii pracovníkov, pričom nie každý si ich môže dovoliť financovať.

2.2 Osobnosť sociálneho pracovníka vo vzťahu ku klientom

Prístup kontaktného pracovníka v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež podľa nás vystihuje definícia Strieženca (2001, s. 87): „ Celkový prístup sociálneho pracovníka ku klientovi vychádza z partnerského vzťahu, ale súčasne aj z čo najplnšieho rešpektovania osobnej zodpovednosti klienta za komplexnosť zodpovednosti uplatnenia sa v živote v celom rozsahu motivácie, stimulácie, sankcií.“ V práci s mladými zdôrazňujeme potrebu vyššie uvedeného partnerského prístupu ku klientovi, rovnocenného vzťahu dvoch ľudí, v ktorom sa klient nebude cítiť menejcenný. Úlohou pracovníka je, aby ho plne akceptoval s jeho pozitívnymi i negatívnymi vlastnosťami. Tento náš názor potvrdzuje aj Řehouňková (2005), podľa ktorej je najvýznamnejším špecifikom práce v nízkoprahových zariadení pre deti a mládež vzťah pracovníka s klientom, ktorý vzniká v dlhšom časovom úseku a možno ho nazvať partnerským, rovnoprávnym, v ktorom je dôležitou zložkou dôvera. Domnievame sa, že klient vie vycítiť úprimnosť pracovníka, jeho autenticnosť a otvorenosť, ktoré môžu jeho samého povzbudiť k väčšej otvorenosti. V opačnom prípade sa stiahne a nebude ochotný zverovať sa osobe, ktorá necíti úprimný záujem pomôcť mu. Strieženec (2001, s. 88) uvádza, že „ sociálni pracovníci spolu s klientom posudzujú a hodnotia skutkový stav klienta a pritom dbajú, aby klienta neodsudzovali, t.j. nevytvárali nedôveru. Významným prvkom komunikácie s klientom je poukazovanie na dôsledky problémového správania a porovnanie s inými možnými prístupmi a prejavmi. Profesionálnou povinnosťou sociálneho pracovníka je poznanie a tiež upozornenie na možné sankcie, ktoré možno v prípade pokračovania existujúceho stavu použiť voči klientovi.“ Podľa nás je dôležité výchovné pôsobenie na klienta, prostredníctvom rozhovorov poukazovať na nové možnosti a iné spôsoby životného štýlu. Treba však predchádzať moralizovaniu, ktoré nepomáha klientovi napredovať, ani uvedomiť si svoje chyby, ale naopak. V klientovi vzbudzuje nedôveru a odrádza ho od kontaktu s pracovníkom. Toto tvrdenie podkladáme vyjadrením Matouška (1998 In Kulifaj, 2008), ktorý dodáva, že najčastejším druhom úpadkovej podoby práce s rizikovou mládežou je umravňovanie, akcent položený len na pravidlá a poriadok. Možno sa domnievať, že toto moralizovanie bude mať minimálny význam a jeho dôsledkom môže byť len rozhorčenie klientov, ale aj samotných pracovníkov.

Podľa medzinárodnej skupiny streetworkerov (2009) je najdôležitejší pri práci s mladými vzťah založený na dôvere. Deti potrebujú niekoho, kto ich vypočuje skôr než im dáva rady. Pracovníci by nemali klamať alebo dávať sľuby, ktoré nemôžu dodržať. Je treba veriť v schopnosti klientov a dať im hodnotu. Tieto profesionálne vlastnosti a kvality nadobudnú pracovníci s mládežou prostredníctvom skúseností. (*Street work An international handbook*, 2009)

V kontexte bezpodmienečného prijatia a akceptácie klienta chceme uviesť názor Levickej (2002, s. 52), podľa ktorej „z podstaty sociálnej práce prirodzene vyplýva požiadavka, aby jednou zo základných vlastností sociálneho pracovníka bola práve humánnosť, z čoho plynie, že:

- sociálny pracovník musí mať záujem o ľudí, o ich individuálne osudy a problémy,
- sociálny pracovník chce pomáhať.“

Scherpner (1998 In Levická, 2002) v súvislosti s humánnosťou hovorí o odovzdávaní sa sociálneho pracovníka klientovým potrebám, o akceptujúcom, nekritickom prijatí klienta, o schopnosti poskytnúť pomoc akémukoľvek klientovi. Podobne Guez and Allen (2000) vyzdvihujú prijatie klienta takého, aký je, bez ohľadu na pomery, z ktorých prichádza, náboženstvo, rasu či politické presvedčenie. Podľa autorov je žiaduce uznať hodnotu jednotlivca a podporiť jeho ľudskú dôstojnosť a sebaúctu.

Z vlastných skúseností za náročné považujeme požiadavky viažuce sa na schopnosť prejavovať pochopenie, motivovať, povzbudiť či pochváliť osoby pracovníkovi vyslovene nesympatické a schopnosť tolerancie aj voči činom, ktoré by sám nikdy neakceptoval (Levická, 2002). Nakoľko aj sociálny pracovník je len človek a prirodzene sú mu niektorí ľudia sympatickejší a iní menej, mnohokrát stojí sebazaprenie osloviť klienta, ktorému by sa v bežnom živote vyhol. Je potrebné, aby pracovník vnímal svoje vnútorné pocity vynárajúce sa v kontakte s klientmi a reflektoval ich, a následne s nimi pracoval. Pracovník by mal taktiež využívať techniku externalizácie, ktorú von Schlippe and Schweitzer (2001) charakterizujú ako oddelenie problému a osobnej identity prostredníctvom starostlivého výberu a používania jazyka a otázok. To znamená rozlišovať a oddeľovať osobnosť klienta a čin, ktorý vykoná v prípade, že nie je správny a vnímame ho ako problémový. Túto schopnosť považujeme za významnú z toho dôvodu, že dovoľuje pracovať kontaktnému pracovníkovi s rôznorodou problematikou a sčasti mu môže priniesť nadhľad a odosobnenie sa zo svojho subjektívneho vnímania.

Pri práci s mladými a deťmi je dôležité „pôsobiť na klienta vyrovnane, bez strachu, pôsobiť dojmom, že situáciu ovláda. Konanie nesmie vyvolávať u klientov negatívne

pocity.“ (Levická, 2002, s. 55) Domnievame sa, že sociálny pracovník by mal oplývať prirodzenou autoritou, byť zdravo sebavedomý a odolný voči nepríjemným narážkam, ktoré sú častokrát netaktné a u mladých ľudí bežné. Myslíme si, že pre mladých ľudí je počiatočné negatívne nastavenie a nepríjemné vystupovanie voči pracovníkovi akýmsi „testom odolnosti“ a overením si, či túto prácu chce úprimne vykonávať. Preto je podľa nás dôležité byť zdravo sebavedomý, trvať na základných požiadavkách a neustále sa usilovať o kontakt s klientmi.

Na základe našich získaných skúsenosti z práce v nízkoprahovom klube konštatujeme, že dôležitá je kreativita sociálnych pracovníkov, týkajúca sa nielen voľnočasových aktivít ale aj formy a spôsobu realizácie konkrétnej sociálnej služby v prípade potreby. Kreativitou sa dá klientov zaujať a pritiahnúť ich do klubu. Možno ju uplatniť pri tvorbe nových záujmových programov a aktivít, ale tiež pri realizácii nápadov klientov.

2.3 Rola kontaktného sociálneho pracovníka

Prijatím pozície kontaktného pracovníka berie človek na seba nové povinnosti, vyžadujúce nové vedomosti, zručnosti, či možno odlišné formy správania. Berie na seba nový typ role, ktorá je vo svojej podstate jedinečná a líši sa od všetkých súčasných rolí, ktorých je človek už nositeľom.

Jednoznačne možno povedať, že existuje mnoho definícií, ktoré sa snažia objasniť a priblížiť problematiku rolí. Záhradník (2008) nazýva rolou to, ako sa javíme svojmu okoliu (a v niektorých prípadoch i sami sebe), ako sme vnímaní v sociálnom poli. Rola je vždy výsledkom medzi sebapovímaním (a z neho prameniáciami motiváciami, hodnotami a správaním) a pre danú situáciu spoločnosťou očakávaným adekvátnym konaním a správaním. Inak povedané, rolou rozumieme relatívne stály a očakávaný spôsob správania a jednaní (vystupovania, sebareprezentácie...) v určitom sociálnom kontexte. Podľa Nákonečného (1970 In Flešková, 2007, s. 204) predstavuje rola: „súhrn očakávaní spoločnosti, ako sa má človek správať v istej spoločenskej pozícii. Rola sa vzťahuje nielen na vonkajšie, pozorovateľné správanie, ale aj na vedomosti, city, snahy.“ Podobne chápe obsah sociálnej role aj Kalousek (2008), ktorý podľa jeho slov tvorí vymedzený rámec konania. Teda to, že človek na sebe nejakú rolu berie, znamená, že usmerňuje svoje konanie podľa tejto role.

Spoločným menovateľom vyššie uvedených definícií role je podľa nás vyžadovanie určitého spôsobu správania a konania, ktoré sa od človeka očakáva vzhľadom na pozíciu, ktorú zastáva. Z nášho pohľadu sa nám javí ako potrebné pre našu prácu spomenúť role,

ktoré súvisia s prácou kontaktného sociálneho pracovníka. V tomto kontexte Kalousek (2008) uvádza, že nositeľom pracovnej role je človek, osobnosť. Každý pracovník je ako osobnosť jedinečný a je preto jasné, že sa táto jedinečnosť odrazí i v prijatí tejto role. Premietajú sa sem napr. osobné postoje, skúsenosti, konkrétna osobná motivácia. Toto tvrdenie podporuje aj Flešková (2007, s. 205), podľa ktorej práve vnášanie prvkov svojej osobnosti do roly spôsobuje individualizáciu tých istých rolí. „Napri. rolu sociálneho pracovníka vykonáva každý inak, hoci sú na ňu kladené rovnaké požiadavky.“ Matoušek (2008b) podobne definuje profesijnú rolu sociálneho pracovníka ako rolu, v ktorej nemôže byť emocionálne ani postojovo neutrálny. „Schopnosť vcítiť sa do situácie klienta, vnímať skryté stránky klientovho problému a podporovať ho v konštruktívnych riešeniach sú kľúčovými charakteristikami role sociálneho pracovníka. Sociálny pracovník preto nemôže oddeľovať svoje „civilné“ a „profesionálne“ ja.“ (Matoušek, 2008b, s.180)

Na tomto mieste znovu vyzdvihujeme potrebu dobre formovanej osobnosti pracovníka, ktorá sa stáva pracovným nástrojom a vplýva na správanie a konanie práve v roly kontaktného pracovníka. Tento názor podporujeme tvrdením Levickej (2002, s. 54), podľa ktorej „schopnosť inštrumentalizácie, čiže schopnosť využívať sám seba ako pracovný nástroj - inštrument predpokladá, že bude so svojimi schopnosťami, vedomosťami aj zručnosťami narábať tak, aby ich všetky využil v prospech klienta.“

Higham (2006) vo svojej publikácii menuje profesionálne role, ktoré sociálni pracovníci vo svojej pozícii prijímajú: plánovač, posudzovateľ, hodnotiteľ, poradca, podporovateľ, obhajca a v neposlednom rade manažér. Podľa autorky sú univerzálne a majú flexibilný rozsah. S autorkou súhlasíme v tvrdení, že do týchto rolí vkladajú sociálni pracovníci veľkú časť svojho ja. Používanie ich vlastného „ja“ je potrebné pre úspešnú prax a pre rozvíjanie schopnosti pochopiť druhých. Môžeme tiež konštatovať, že kontaktný pracovník pri svojej práci čiastočne zastáva každú z vyššie uvedených pozícií, a preto sú vzájomne prepojené a dopĺňajú sa.

V súvislosti s rozpracovávaním teórie rolí, chceme uviesť koncept role kontaktného sociálneho pracovníka, ktorý prináša Kalousek (2008). Podľa autora možno obsah role kontaktného pracovníka vyjadriť ako súbor niekoľkých čiastkových rolí:

- *človek zvonka*
- *odborník*
- *zamestnanec - profesionál*

Celková rola je teda zložením obsahov konania týchto troch podrolí. Definovanie role kontaktného pracovníka je spôsob, ako vyjadriť rozsah kompetencií a hraníc človeka pracujúceho v terénnych, resp. nízkoprahových programoch.

2.3.1 Človek zvonka

Podstatou tejto role sú tri základné obsahy:

- človek
- zvonka
- bezpečný

Kontaktný pracovník je *človek*, ktorý má taktiež svoje ciele, motívy, pocity i nálady. „Základom tohto obsahu je prirodzenosť v zmysle autenticity a otvorenosti. „Som človek“ znamená, že prichádzam „ja“ v roli pracovníka, nie s maskou alebo pretvárkou, ale so svojimi cieľmi, motívmi, pocitmi a náladou.“ (Kalousek, 2008, s. 133) Podobne Guez and Allen (2000) hovoria v tejto súvislosti o autenticity a prirodzenosti kontaktného pracovníka. Podľa autorov by mal byť otvorený, úprimný a čestný. Dobré výsledky a pokroky možno dosiahnuť vtedy, ak klient v pracovníkovi vidí empatiu, autenticosť a pozitívne ocenenie. Môžeme len konštatovať, že klient je schopný rozlíšiť autenticosť a „masku“ kontaktného pracovníka. Neúprimnosť či dokonca klamstvo môže podľa nás poškodiť vzájomný vzťah, narušiť dôveru a tým predčasne ukončiť možnú spoluprácu. Kalousek (2008) ďalej pokračuje, že je veľmi dôležité poznať svoje motívy k vykonávaniu práce. Znalosť a poznávanie osobnej motivácie sú dôležité pre bezpečnosť klienta, ale tiež i pracovníka. Domnievame sa, že skúmanie a uvedomovanie si vlastnej motivácie je krokom k zodpovednému vykonávaniu svojej pozície. Ak si je pracovník vedomí svojich pohnútok, môže lepšie naplňať svoje potreby – možné motívy k práci. V neposlednom rade rozpoznanie motivácie v sebe zahŕňa aj zodpovedné a pravdivé správanie sa ku klientom. Pracovník si plne uvedomuje, prečo robí to, čo robí a nenazýva veci nepravými menami pod zámienkou šľachetnej činnosti. Vedomie svojej skutočnej motivácie môže byť pre pracovníka zdrojom nových síl, vyjasňovanie svojich motívom mu môže priniesť lepšie naplnenie v práci i odzrkadlenie pokrokov.

Podľa Kalouska (2008) tvorí obsah tejto role aj vzťah k ľuďom všeobecne alebo vzťah k určitému typu ľudí, ktorý kontaktný pracovník dáva do pracovnej role zo seba, zo svojho ja. Vnímanie cieľovej populácie, i jej jednotlivcov, je veľmi blízko spojené s osobnou motiváciou, pretože jadrom práce je kontakt s týmito ľuďmi.

Hranicami tejto role sú nezdravé motívy k práci, obdiv cieľovej skupiny, silné sympatie alebo i antipatie ku konkrétnej osobe.

Pracovník prichádza „*zvonka*“, čiže je človek, ktorý nemá problém, ktorý je u cieľovej skupiny dominantný. Zvyčajne je cieľová populácia nízkoprahových programov ako skupina spoločnosťou neakceptovaná. Práca v nízkoprahových programoch sa snaží túto priepasť zmenšiť a pomáhať pri zlepšení ich situácie. Kontaktný pracovník predstavuje vyslanca spoločnosti, ide klientom v ústrety a udržuje s nimi kontakt. Takto môže pôsobiť ako relevantný zástupca spoločnosti. (Kalousek, 2008) Úlohu kontaktného pracovníka môžeme teda chápať ako sprostredkovateľa, ktorý je spojovacím bodom medzi spoločnosťou a cieľovou skupinou. Tento názor vyjadruje aj Úlehla (1999, s. 25), ktorý vníma ako poslanie sociálnej práce „viesť dialóg medzi tým, čo chce spoločnosť vo svojich normách, a tým, čo si praje klient. Rozvíjať pritom dialóg ako spoluprácu a kooperáciu rovnocenných partnerov. Pracovníkovou odbornosťou je potom vedieť byť prostredníkom medzi normami spoločnosti a presvedčením klienta.“ (Úlehla, 1999, s. 25) Myslíme si, že kontaktný pracovník by mal v nízkoprahových programoch pôsobiť ako vyslanec spoločnosti a pôsobiť tak na miestach, ktoré sú bežným inštitucionalizovaným službám nedostupné. Práve tu je schopný ovplyvňovať cieľovú skupinu a posúvať ju smerom k normám spoločnosti. Podľa nás je však potrebné vnímať aj opačný smer pôsobenia kontaktného pracovníka, a to smerom k spoločnosti. Ak chápeme kontaktného pracovníka ako sprostredkovateľa, jeho úlohou je taktiež poukazovať na potreby cieľovej skupiny, odkrývať ich pohnútky správania a predkladať spoločnosti pravdivý obraz o ich živote, pôsobiť na zmenu zmýšľania širokej verejnosti.

V súvislosti s vyjasňovaním role pracovníka ako „osoby zvonka“ považujeme za dôležité znovu vyzdvihnúť potrebu byť autentický a pravdivý vo vzťahoch ku klientom. Objasňovaním svojej pozície dáva kontaktný pracovník klientom možnosť rozhodovať a určovať ich vzťah k pracovníkom. Stotožňujeme sa so slovami Brnulu (2010, s. 30): „Práve táto pozícia sociálneho pracovníka, ktorá je pred klientom otvorená, pretože klienti vedia, kto je sociálny pracovník a prečo je s nimi v kontakte, môže priniesť úspech a pomôcť riešeniu problému klientov.“

Tretí obsah role „človeka zvonku“ charakterizuje *bezpečie* v zmysle dôvery. Klient musí vedieť o bezpečnosti kontaktného pracovníka a jeho lojalite. Pracovník neposkytuje nikomu informácie o klientoch. „Existujú úkony, ktoré sa môžu klientovi javiť ako ohrozujúce, ale aj napriek tomu ich pracovník nemôže vynechať zo svojej pracovnej

náplne, napr. štatistika. Tá musí obsahovať len také údaje, alebo informácie v takej forme, aby nemohli byť nikdy kýmkoľvek zneužitú.“ (Kalousek, 2008, s. 134) Podobne autori Guez and Allen (2000) tvrdia, že pracovník si musí byť vedomý toho, že čo sa stane medzi klientom a pracovníkom je dôverné. Domnievame sa, že dôveru je potrebné chápať ako základný atribút vzťahu medzi klientom a pracovníkom. Vytváranie vzťahu dôvery je dlhodobým procesom, ktorý je u jednotlivých klientov individuálny. Je predpokladom spolupráce a pomoci klientovi. Tieto tvrdenia podkladáme slovami Strieženca (1996, s.50): „ Dôvera je jedným zo základných predpokladov efektívnosti sociálnej práce. Patrí k prvým čiastkovým cieľom, ktoré sa snažíme dosiahnuť počas prvého kontaktu s klientom.“ V neposlednom rade chceme zdôrazniť, že dôvernosť informácií je významným etickým princípom, ktorý je nutné v práci s klientmi zachovávať (výnimkou je trestná činnosť alebo situácie, na ktoré sa vzťahuje ohlasovacia povinnosť). Hranicou tejto role je prekročenie ochrany informácií, resp. ich zneužitie.

2.3.2 Odborník

Rola odborníka je tvorená dvoma základnými obsahmi:

- učiteľ
- žiak

Kontaktný pracovník je v úlohe *učiteľa*, odborníka, ktorý problematike rozumie a môže ponúknuť radu. Je nutné, aby znalosti kontaktného pracovníka o problematike, s ktorou sa môže stretnúť v práci s klientom, boli čo možno najvyššie. Preto je samozrejmé, že práca pracovníka sa neodohráva len priamo na službe, ale tiež v študovniach, knižniciach, doma, čítaním odbornej literatúry a vzdelávaním sa. Pracovník sa snaží vybudovať si pozíciu odborníka, ktorého názor má určitú váhu. Vytvorenie takejto pozície je výsledkom dlhodobého procesu. Z kvalitnej pozície odborníka ťaží pracovník najmä autoritu. Informácie alebo rady ním podané sú považované za platné a cenné a sú klientmi lepšie prijímané. Ako pracovník musí byť pripravený zodpovedať najrôznejšie otázky, v žiadnom prípade si nemôže vymýšľať. Snaží sa stále dopĺňať si svoje odborné znalosti, predovšetkým v témach blízkyh cieľovej populácii. (Kalousek, 2008) Neustále dopĺňanie vedomostí a štúdium považujeme za predpoklad úspešnej práce s klientmi. Najmä v skupine mladých ľudí, v ktorej témy a záujmy značne variujú, je potrebné mať široký rozhľad a stále vyhľadávať a získavať nové poznatky pre úspešnú prácu s klientmi. V súvislosti s disponovaním určitými vedomosťami a zastávaním autority medzi klientmi

hovorí Janebová (2008) o moci, ktorou kontaktný pracovník disponuje. Tá vyplýva z toho, že „ klient potrebuje niečo, v čom mu môže sociálny pracovník pomôcť. Pracovník teda má nejakú informáciu, znalosť alebo zručnosť, ktorú klient nemá. Je pre klienta v určitej oblasti autoritou (Kopřiva, 1997). Tento deficit vedie klienta do pozície bezmocnejšieho. Pracovníkova moc sa prejavuje v tom, že rozhoduje o tom, do akej miery použije svoje zručnosti v prospech klienta a aký priestor dá vo vzťahu a rozhodovaní klientovi.“ (Janebová, 2008, s. 80) Domnievame sa, že osobnostne správne formovaný pracovník sa usiluje využiť a pretaviť všetky svoje získané schopnosti a vedomosti v prospech klienta. V konečnom dôsledku môže byť pracovníkova vedomosť alebo kompetencia dôvodom, prečo klient vyhľadáva alebo sa obracia na pracovníka.

Hranicami tejto role je podávanie nepresných informácií, neoverených rád a zneužitie autority.

Druhým obsahom role odborníka je *žiak* v chápaní, že klient je odborník na svoj život a môže nás o ňom učiť. Pozícia žiaka, človeka, ktorý je učený, nijak neznižuje autoritu odborníka – pracovníka. Jeho rola žiaka sa týka subjektívnych motivácií a správania klienta, ktoré sa snaží poznávať a rozumieť im. To je dôležité pre úspešné vedenie klienta k pozitívnej zmene jeho rizikového správania. Základom tohto obsahu je porozumenie. (Kalousek, 2008) Vyjadrenie tohto obsahu nám evokuje jednu z myšlienok spájajúcou sa so systemickým prístupom: „klient je expertom na svoj život“ a len on sám ho najlepšie pozná. Pracovník sa učí a spoznáva klientove dôvody a motivácie, zisťuje bližšie príčiny jeho konania a snaží sa čo najdlhšie „nevedieť“, aby ostal otvorený klientovým vysvetleniam a sám nerobil unáhlené (a možno nepresné) rozhodnutia.

Hranicami tejto role je posudzovanie klienta na základe predsudkov.

2.3.3 Zamestnanec - profesionál

Táto rola je podobne tvorená viacerými obsahmi:

- zamestnanec
- profesionál

Kontaktný pracovník je *zamestnanec*, berie za prácu mzdu. Zamestnanecká rola pracovníka v nízkoprahovom klube, resp. programe je rovnaká ako iná zamestnanecká rola. Vyplývajú z nej určité povinnosti a zodpovednosť, ktoré si pracovník nemôže svojvoľne prispôbovať (napr. dodržiavanie pracovnej doby). (Kalousek, 2008) Domnievame sa, že bližšie vysvetlenie tohto obsahu role zamestnanca nezávisí od toho, či je kontaktný

pracovník zamestnaný na plný úväzok, na dohodu alebo je dobrovoľníkom. Tým, že pôsobí v zariadení, resp. nízkoprahovom programe, je v pozícii zamestnanca a preberá viac či menej kompetencií vyplývajúcich z tejto pozície. Je viazaný určitými pravidlami, ktorých nedodržiavanie má svoje následky, resp. sankcie (taktiež študenti vykonávajúci prax v zariadení sa oboznamujú s pravidlami zariadenia, ktoré je nutné dodržiavať).

„Ďalším, veľmi dôležitým bodom tohto obsahu je konanie pracovníka mimo jeho role v zamestnaní. Svojim spôsobom je rola zamestnanca so svojou lojalitou k zamestnaniu stála a zostáva pracovníkovi i v dobe voľna. Akékoľvek konanie, ktoré by zapríčinilo poškodenie zamestnania alebo zamestnávateľa, je prestúpením hraníc tejto role.“ (Kalousek, 2008, s. 135) Tým, že kontaktný pracovník (resp. dobrovoľník) pôsobí v organizácii, stáva sa jej predstaviteľom v očiach klientov, svojho užšieho či širšieho okolia i verejnosti. Jeho osobný život sa prepája s rolu pracovníka a preto je takmer nemožné oddeliť ich. Pracovník by mal mať na pamäti, že i v súkromnom živote môže byť vnímaný z pozície kontaktného pracovníka. Preto považujeme za dôležité, aby bol stotožnení s poslaním a princípmi organizácie, v ktorej pôsobí a prezentoval ich aj vo svojom osobnom živote.

Hranicou tejto role je neplnenie pracovných povinností, a zodpovednosť voči svojej práci i v dobe voľna.

Kontaktný pracovník je *profesionál*, uvedomuje si svoju rolu a pozná jej hranice. „Podstatou tohto obsahu je ochrana klienta, pracovníka i programu. Osobnosť pracovníka si hľadá cesty a vedie ho k uspokojovaniu osobnej motivácie. Vedomie zamestnaneckej role vedie pracovníka k uspokojovaniu požiadaviek zamestnania. Ako pracovník - osobnosť som vedený vlastnou motiváciou, ako pracovník - zamestnanec som vedený cieľmi zamestnania, a ako pracovník - profesionál poznám presne, kam až môžem zájsť, poznám dobre hranice role a ich význam. Nástrojom obsahu profesionála je stále vedomie jasných hraníc role pracovníka a stále a jasné vedomie vlastných možností. K profesionalite pracovníka patrí tiež schopnosť reflexie svojho konania a postojov a snaha o maximálnu úprimnosť k sebe samému.“ (Kalousek, 2008, s. 135)

Kontaktný pracovník ako profesionál by si mal byť vedomí rolí, ktoré zastáva a ktoré vyplývajú z jeho pozície kontaktného pracovníka. Jasné vnímanie každej z týchto rolí mu umožňuje kvalitnejšie v nich fungovať a stotožnenie sa s konkrétnou rolou. Jednotlivé role, ich napĺňanie a spokojnosť v nich sa môže prelínať a ovplyvňovať sa. Kontaktný pracovník ako profesionál si je tohto faktu vedomý a narába s ním vo svoj prospech a v konečnom dôsledku v prospech klienta.

Prekračovanie vlastných možností a hraníc role kontaktného pracovníka tvoria hranice role profesionála.

Vyššie rozpracovanie rolí kontaktného pracovníka podľa autora Kalouska (2008) chápeme len ako jednu z možných interpretácií rolí, ktoré vyplývajú z pozície kontaktného pracovníka. Domnievame sa však, že autor ponúkol bohaté rozčlenenie a uchoпил najvýraznejšie z nich. Toto rozpracovanie nie je prínosné len v teoretickej rovine, ale pracovníkovi v nízkoprahovom zariadení (resp. programe) môže dopomôcť k jasnejšiemu pohľadu na svoju prácu, jej lepšiu a kvalitnejšiu reflexiu a porozumeniu skrytých vzťahov a väzieb, ktoré ovplyvňujú jeho celkové pôsobenie v roli kontaktného pracovníka.

3 METÓDY PRÁCE A SLUŽBY POSKYTOVANÉ V NIZKOPRAHOVOM ZARIADENÍ

Nízkoprahové zariadenia poskytujú klientom širokú paletu služieb. Kontaktní pracovníci aktuálne reagujú na potreby a individualitu klienta a aplikujú metódu práce, ktorá je v klientovom záujme a je pre neho najpriateľnejšia. Keďže nízkoprahové služby spájajú prostredie ulice a inštitucionálne poskytovanú pomoc, môžeme ich v určitom smere považovať za špecifické. Špecifickosť vyplýva najmä z nízkoprahovej filozofie, čo znamená ich ľahšiu dostupnosť súvisiacu s odstraňovaním bariér (napr. minimálna miera byrokracie pre klientov), dobrovoľnosť pri ich využívaní a načasovanie konkrétnej služby, intervencie. Môžeme teda skonštatovať, že „ v službách sa prakticky naplňajú ciele nízkoprahových programov.“ (Bartoňová, s. 45, 2005)

Podľa Nedelníkovej (2006, s. 19) vykonáva kontaktný pracovník „ činnosti na úrovni:

- priamej práce s užívateľom
- nepriamych aktivít v prospech užívateľov
- aktivít potrebných pre realizáciu a rozvoj sociálnej služby
- konzultovanie svojej práce s (terénnymi) sociálnymi pracovníkmi podľa organizačnej štruktúry poskytovateľa
- aktivít v prospech vlastného profesného rozvoja“

V súvislosti s poskytovaním služieb, popri už niekoľkokrát zdôrazňovanej dostupnosti, považuje Klíma a Jedlička (2008, s. 15) za významný aspekt charakterizujúci nízkoprahové služby „ možnosť nezáväznej orientácie v ponuke služieb spolu s prijatím otvorenej diskusie a následnej vlastnej voľbe.“

Nižšie uvedenú ponuku služieb nízkoprahových zariadení uvádzame podľa *Štandardov nízkoprahových služieb* (2009), ktoré by mali garantovať kvalitu ich poskytovania a byť akousi deklaráciou nízkoprahových programov. Podľa týchto *Štandardov* nízkoprahové zariadenie zaisťuje ponuku služieb, ktoré sú poskytované obligatórne (povinne) alebo fakultatívne (dobrovoľne). „ Obligatórne poskytované služby je poskytovateľ povinný realizovať aspoň v minimálnom rozsahu, ktorý je daný týmito štandardmi. Ponuka fakultatívne realizovaných služieb závisí na individuálnych možnostiach poskytovateľa a jeho voľbe podľa potrieb cieľovej skupiny.“ (*Štandardy nízkoprahových služieb*, 2009, s.1)

Ponuku služieb poskytovaných v nízkoprahovom zariadení možno rozdeliť do štyroch základných skupín:

1. voľný vstup a pobyt v zariadeniach
2. voľnočasové aktivity
3. aktivity a činnosti zamerané na prevenciu
4. sociálne služby

3.1 Voľný vstup a pobyt v zariadeniach

Tejto službe sme sa bližšie venovali v prvej kapitole (s. 15) v súvislosti s nízkoprahovými princípmi. Môžeme skonštatovať, že práve umožnenie voľného a bezplatného vstupu do nízkoprahového zariadenia je predpokladom využívania ostatných služieb.

3.2 Voľnočasové aktivity

Voľnočasové aktivity v ponuke služieb nízkoprahového klubu sú často diskutovanou témou z hľadiska úloh nízkoprahového klubu. Na prvý pohľad sa môže nezainteresovanému pozorovateľovi zdať, že nosnou činnosťou nízkoprahových zariadení sú práve voľnočasové aktivity a zmysluplné vyplňanie voľného času. Považujeme preto za dôležité zdôrazniť, že tieto aktivity nemajú byť cieľom, ale prostriedkom, cez ktorý sa nadväzujú bližšie vzťahy s klientmi, vytvára sa atmosféra dôvery a následne priestor pre výchovné pôsobenie a pomoc v problémových situáciách. Tento náš názor podporuje tvrdenie Řehounkovej (2005, s. 12), podľa ktorej „špecifikom nízkoprahových zariadení pre deti a mládež sú práve voľnočasové aktivity, ktoré ponúkajú priestor k zdieľaniu, spoločným zážitkom, vzájomnému spoznávaniu a prežívaniu úspechu. I vďaka nim môže vzniknúť špecifický vzťah medzi klientom a pracovníkom, ktorého podstatou je dôvera.“ Spočiatku sa môže rozprávanie alebo hranie hier zdať nedôležité. Avšak zameranie sa na takéto neformálne rozmery práce s klientmi je dobre vynaložený čas, v ktorom sa vytvára vzťah a dôvera. To znamená, že ak sa neskôr objaví problém, pracovník má „prípravenú pôdu“ a je schopný pružne reagovať na situáciu spôsobom, ktorý zodpovedá potrebám, očakávaniam a kultúre dotknutých osôb. (*Guide to International Street Work*, 2009)

Podľa Holiša (2006) má realizácia voľnočasových aktivít v nízkoprahovom zariadení tri roviny. Prvou z nich je už vyššie uvedený spôsob nadviazania a realizovania kontaktnej práce (s cieľom vybudovať alebo prehĺbiť vzťah a poskytnúť ďalšie služby), druhou rovinou je pomoc pri osobnostnom raste klienta alebo skupiny (nové skúsenosti,

organizácia práce, získanie zručností) a treťou úlohou je, že poskytujú náplň voľného času klientom. Galundová a kol. (2005, In Brnula, 2010, s. 48) dopĺňa, že: „Nezanedbateľná je aj tá zložka tejto aktivity, ktorá vedie klienta k nadobudnutiu potrebnosti a možnosti „niečo“ odovzdať iným ľuďom.“ Nemožno však zabúdať na to, že pre klientov, ktorí pochádzajú zo slabších sociálnych pomerov voľnočasové aktivity realizované v nízkoprahovom klube saturujú potreby, ktoré si iní klienti napĺňajú v centrách voľného času alebo záujmových krúžkoch. Takto realizovanú voľnočasovú aktivitu môžeme považovať za službu klientom (nie však sociálnu), nie je však primárnym cieľom nízkoprahových zariadení a je preto potrebné dať pozor, aby tieto aktivity zostali len prostriedkom na nadviazanie a udržiavanie kontaktu s klientmi.

Obligatórne ponúkané aktivity, sú aktivity, ktoré sú v klube dostupné bežne, čiže základné technické vybavenie na trávenie voľného času (spoločenské hry, výtvarné potreby, knižnica, papier, ceruzky, apod.), ktoré sú klientom k dispozícii stále. Pracovník pomáha pri realizácii svojpomocných aktivít klientov, predovšetkým tým, že poskytuje priestor, čas, technické zázemie pre ich realizáciu a poskytuje odbornú pomoc. Pracovníci aktivizujú klientov a podnecujú ich k svojpomocným činnostiam. Je dôležité, aby sa v prvom rade realizovali aktivity, ktoré si želajú klienti, pretože je u nich väčší predpoklad participácie klientov. (*Štandardy nízkoprahových služieb*, 2009) Domnievame sa, že možnosť voľnočasových aktivít je motivačným faktorom, ktorý láka klientov navštíviť klub. Bez ponuky týchto služieb, by bolo ťažké upútať potenciálnych klientov a pritiahnúť ich. Avšak je dôležité klientom vyjasňovať poslanie zariadenia im prijateľnou formou a tak sa vyvarovať situácii, že nízkoprahové zariadenie sa stane pre klientov klubovňou slúžiacou len na posedenie a voľnočasové aktivity.

Pod nepovinnými, resp. fakultatívnymi aktivitami rozumieme rozličné besedy, diskusie a prednášky s cieľom predstaviť či priblížiť cieľovej skupine určitú tému, oblasť alebo problém. Tieto aktivity by mali byť realizované na báze zážitkovej pedagogiky, čiže neformálnym vzdelávaním. Taktiež sem zahrňujeme realizáciu zábavných programov ako hudobné akcie, videoprojekcie, tanečné akcie, súťaže, turnaje, a pod.. Kontaktný pracovník v zariadení je neustále pripravený poskytnúť informačný servis o alternatívach či iných možnostiach pozitívneho trávenia voľného času, a o problematike, ktorá klientov zaujíma. Klub by mal, podľa finančných a personálnych možností, uskutočňovať jednodňové a viacdenné výjazdové akcie. (*Štandardy nízkoprahových služieb*, 2009) Myslíme si, že v súvislosti s aktivitami, ktoré tvoria akýsi nadštandard voľnočasových aktivít je vhodné uplatňovať princípy, ktoré na klientov pôsobia motivačne, čiže ponúknuť tieto aktivity za

odmenu, príp. ako ocenenie za správanie a pod. Taktiež sa nám vynára otázka súvisiaca s financovaním aktivít. Aj keď nízkoprahové služby sú bezplatné, pri náročnejších aktivitách (výlety, chaty) vnímame potrebu finančnej spoluúčasti klienta. Máme za to, že čo i len malý finančný vklad vytvára v klientovi väčšiu zaangažovanosť, viac si túto akciu váži, pretože nedostáva všetko „zadarmo“.

Na zabezpečenie voľnočasových aktivít (a taktiež fungovanie celého zariadenia) sú potrebné financie. V súčasnosti je hlavnou, môžeme dokonca povedať jedinou možnosťou získavania finančných prostriedkov projektovanie v rámci rozličných sociálnych programov, príp. sponzoring, ktoré financujú chod celého zariadenia, resp. programu. Preto považujeme za dôležité, aby pracovník, resp. koordinátor nízkoprahového programu bol aj šikovným manažérom a bol schopný a pripravený získavať peňažné zdroje.

3.3 Aktivity a činnosti zamerané na prevenciu

V neposlednom rade sú aktivitami nízkoprahového zariadenia pre deti a mládež činnosti zamerané na prevenciu. Podľa *Štandardov nízkoprahových služieb* (2009) sem patria programy z oblasti primárnej a sekundárnej prevencie so zameraním na zníženie rizík sociálno-patologických javov (šikanovanie, agresivita, užívanie alkoholických nápojov, drogy,...) u cieľovej skupiny. Je potrebné voliť také aktivity a činnosti zamerané na prevenciu, ktoré zodpovedajú charakteru zariadenia a špecifikám cieľovej skupiny.

Domnievame sa však, že konkrétne preventívne metódy je ťažké oddeľovať od ostatných metód práce, pretože sú v práci kontaktného pracovníka prítomne neustále v jeho výchovnom pôsobení. Nie sú to len špecifické časovo vymedzené besedy a prednášky, ale najmä prevencia uskutočňovaná situačne vo vhodnom čase a prijateľným spôsobom. V súvislosti s nárastom experimentovania s alkoholom a ľahkými drogami u mladých ľudí je často kladený dôraz na podávanie prevencie typu harm reduction, pri ktorej si pracovníci uvedomujú, že nezabránia klientom v užívaní nežiaducej látky, ale podávaním rád môžu zmierniť a predchádzať jej negatívnym účinkom.

3.4 Sociálne služby a metódy práce

Najdôležitejším prvkom z hľadiska sociálnej práce sú v nízkoprahovom zariadení práve sociálne služby, ktoré sa poskytujú. Vychádzajúc z rozdelenia metód práce podľa druhu činnosti podľa Levickej (2002, s. 96) môžeme tvrdiť, že nižšie uvedené sociálne služby sú zároveň metódami práce, ktoré sú v zariadení využívané. Matoušek (2008b, s. 100)

charakterizuje metódy sociálnej práce ako „ špecifické postupy sociálnych pracovníkov definované cieľom alebo cieľovou skupinou.“

Nasledovné sociálne služby v ponuke nízkoprahového zariadenia uvádza podľa *Štandardov nízkoprahových služieb* (2009). Podľa nich poskytovateľ zaisťuje ponuku sociálnych služieb zameranú na cieľovú skupinu. Ponuku sociálnych služieb záväzne tvorí kontaktná práca, situačná intervencia, základné poradenstvo a sprievodné aktivity.

3.4.1 Kontaktná práca

Kontaktnú prácu chápeme ako obligatórnu sociálnu službu. Pracovník vykonávajúci služby nadväzuje kontakt s prichádzajúcimi klientmi a zisťuje individuálne potreby prichádzajúceho klienta. V prípade, že je zistená potreba prichádzajúceho klienta, ktorú je nízkoprahové centrum schopné uspokojiť, asistuje pracovník pri definovaní zákazky. Chceme znovu zdôrazniť, že dôležitou úlohou pracovníka v nízkoprahovom zariadení je prvoklientom vysvetliť pravidlá a oboznámiť ich s tým, čo mu klub môže ponúknuť. Táto zásada je z nášho pohľadu potrebná na to, aby si klient nevzbudzoval neprimerané očakávania a aby bol vzťah medzi klient a pracovníkmi, ako predstaviteľmi klubu, od začiatku transparentný.

Česká asociace streetwork (2008) charakterizuje kontaktnú prácu ako „ spôsob a metódu práce, pomocou ktorej vytvára priestor a situáciu pre realizáciu drobných individuálnych plánov - cielených intervencií. Ide o vytvorenie základného pracovného rámca potrebného pre realizáciu konkrétneho výkonu (činností a služieb). Jedná sa o špecifický druh kontaktu s užívateľom, ktorý má za cieľ vytvoriť dostatočnú vzájomnú dôveru a podmienky potrebné pre rozvíjanie kontaktu a poskytovanie ďalších služieb. (*Pojmosloví...*, 2008, s. 5 - 6)

3.4.2 Situačná intervencia

Pracovníci v nízkoprahovom zariadení realizujú tiež situačnú intervenciu, čo znamená, že pracovník vykonávajúci službu je schopný kedykoľvek v prevádzkovej dobe zariadenia reagovať na vzniknuté problémy klientov, je schopný poskytnúť okamžitú - situačnú intervenciu a inštrumentálnu pomoc pri riešení bežných problémov klientov. (*Štandardy nízkoprahových služieb*, 2009) Túto požiadavku na kontaktného pracovníka považujeme za jednu z najnáročnejších. Je potrebné pružne reagovať, vynájsť sa v každej situácii a „pôsobiť na klienta vyrovnané, bez strachu, pôsobiť dojomom, že situáciu ovláda. Konanie

nesmie vyvolávať u klientov negatívne pocity.“ (Levická, 2002). Česká asociace streetwork (*Pojmosloví...*, 2008) vníma situačnú intervenciu ako sociálno-pedagogickú prácu v situáciách s výchovným obsahom, ktoré vznikajú v priestoroch zariadenia. Pracovník pri nich vstupuje do interakcií, ktoré nastávajú medzi klientmi, prinášajú podnety, reflektuje situáciu a používa ďalšie techniky, ktoré vytvárajú či zvýrazia výchovný efekt situácie. Považujeme za potrebné zdôrazniť, že práve situačná intervencia je jednou z metód práce, ktorou pracovník môže na klienta výchovne pôsobiť a to nenásilnou cestou, poukazovaním na nevhodné reakcie, dôsledky a alternatívne správanie.

3.4.3 Základné poradenstvo a sprievodné aktivity

Poskytnutie poradenstva obsahuje zhodnotenie situácie, ponuku rady, informácií a riešení vedúcich k odstráneniu ťažkostí. Ide o riešenie aktuálnych problémov a zvyšovanie kompetencie klienta tieto problémy riešiť. Poradenstvo v nízkoprahovom zariadení sa najviac zameriava na záležitosti vzťahov, rodiny, sexu, návykových látok, školy, voľného času, sociálno-právne otázky a iné. (*Pojmosloví...*, 2008, s. 6) Najvhodnejšie je, ak sa odohráva formou rozhovoru s klientom v samostatnej miestnosti. Zákon o sociálnych službách č. 448/ 2008 v § 19 definuje sociálne poradenstvo ako: „odbornú činnosť zameranú na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Sociálne poradenstvo sa vykonáva na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva.“ Môžeme skonštatovať, že pre jeho výkon musí mať osoba dosiahnuté príslušné vzdelanie, to znamená, že nie každý kontaktný pracovník má oprávnenie na túto odbornú činnosť.

Pracovník vykonávajúci službu je schopný zorientovať klienta v probléme, je schopný rozobrať ďalšie možnosti riešenia problému a tieto riešenia aj s ich pravdepodobnými výsledkami klientovi vysvetliť. Chceme vyzdvihnúť najmä vzdelávanie a osvetu prostredníctvom neformálneho učenia, poskytovaním informácií v rozhovoroch s klientom, či už individuálne alebo skupinovo. Pracovník vykonávajúci službu zaistí, aby mal klient prístup k verejne dostupným informáciám a umožní mu, aby im porozumel a vedel ich použiť. (*Štandardy nízkoprahových služieb*, 2009) Aj na základe vlastných skúseností je nám zrejmé, že takýto spôsob, kedy klient nie je výslovne poučovaný a „zasypávaný“ informáciami, je účinnejší a klient si osvojí viac poznatkov. Pod túto skupinu sociálnych služieb môžeme zahrnúť aj informačný servis ohľadne základných tém, ako sú rodina, vzťahy, priatelia, sexualita a pod. Za dôležité pokladáme tiež to, aby v klube boli na

viditeľnom a prístupnom mieste klientom k dispozícii rôzne náučné brožúry a knihy, ktoré sú taktiež zdrojom získavania informácií. Tento spôsob je účinný v prípadoch, keď sa klient nechce z nejakého dôvodu opýtať pracovníka na konkrétnu vec.

Fakultatívne ponúkané sociálne služby nízkoprahového zariadenia pre deti a mládež predstavujú napríklad ponuku kontaktných hodín pre klientov, pre účely individuálnej práce s klientom (konkrétnu skúsenosť máme s individuálnym poradenstvom a doučovaním). Sú oddelené od bežnej prevádzkovej doby zariadenia a klienti sú o nich informovaní. Taktiež je to ponuka skupinovej práce a aktivít zameraných na rozvoj sociálnych zručností, mediačné aktivity (pomoc pri riešení individuálnych sporov, vzájomných sporov jednotlivých skupín, sporov medzi klientom a rodičom, cieľovou skupinou a inštitúciou), terapeutické služby a krízovú intervenciu.

V neposlednom rade chceme spomenúť aj distribúciu, resp. sprostredkovanie iných služieb s prípadným doprovodom kontaktného pracovníka. Pre tieto účely by mali mať nízkoprahové zariadenia vytvorený adresár na kontaktné osoby z rozličných zariadení. Je vhodné, ak sa zariadenia navzájom poznajú, čo v mnohých ohľadoch uľahčuje kontakt medzi nimi. Domnievame sa, že je účelné, ak zariadenie disponuje svojimi externými spolupracovníkmi, ktorí sú v prípade potreby k dispozícii. V kontexte spolupráce s inými zariadeniami môžeme hovoriť aj o realizácii kontaktu s inštitúciami v prospech klienta vo veciach, ktoré ovplyvňujú jeho život a sám nie je schopný vybaviť si ich.

O dlhodobej individuálnej práci s klientmi sa v rámci nízkoprahového zariadenia dá hovoriť len ťažko. Hlavnou príčinou je podľa nás veľká fluktuácia klientov a nesystematickosť ich dochádzania do klubu. Pre pracovníkov je namáhavé vytvárať a ponúkať individuálny plán a služby určené priamo pre klienta. O to dôležitejšie považujeme situačné pôsobenie a aktuálne reagovanie na potreby klienta.

Vyššie uvedené činnosti predstavujú len základnú ponuku služieb nízkoprahového zariadenia. Domnievame sa však, že v praxi využívajú kontaktní pracovníci mnoho metód práce, ktoré kombinujú a prelínajú sa, aby tak v konečnom dôsledku boli v prospech a v záujme klienta. Toto tvrdenie podporujeme slovami Levickej (2002) ktorá vníma široké spektrum metód sociálnej práce a dopĺňa, že „sa nemôžu používať izolovane, ale ich úspešnosť je závislá na schopnosti sociálneho pracovníka voliť vhodné kombinácie viacerých pracovných metód.“ (Levicová, 2002, s. 93) Na inom mieste autorka dopĺňa: „V jednotlivých oblastiach sociálnej práce používajú kolegovia všetky im známe metódy. Voľba metódy je závislá od typu klienta a problému, s ktorým prichádza.“ (Levicová, 2003, s. 2)

Môžeme len skonštatovať, že nízkoprahové zariadenie disponuje širokou škálou možných sociálnych služieb a využíva rôznorodé metódy práce. Považujeme preto za potrebné, aby aj v tomto type zariadenia pôsobili erudovaní odborníci - sociálni pracovníci, ktorí sú kompetentní na výkon odborných činností.

4 NÁVRH PRIESKUMU

Sociálny pracovník v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež predstavuje osobou, ktorá spája prostredie ulice a ponuku existujúcich sociálnych služieb, ktoré môžu byť ponúknuté klientom. Odvolávajú sa na slová Kalouska (2008, s.131), podľa ktorého „ je rola pracovníka nesená osobnosťou tohto človeka a základným predpokladom zdravého vykonávania určitej role je dobrá znalosť všetkých hraníc tejto role a taktiež vlastných možností“, sme sa rozhodli upriamiť našu pozornosť v prieskume práve na rolu kontaktného pracovníka v nízkoprahovom zariadení pred deti a mládež, a z nej vyplývajúce preferencie k výberu jednotlivých metód práce s klientom. Pri koncipovaní nášho prieskumu sme vychádzali z konceptu rolí kontaktného sociálneho pracovníka podľa Kalouska (2008), ktorej bližšie rozpracovanie ponúkame v tretej kapitole (s. 30). Autor vníma rolu sociálneho pracovníka ako súbor troch čiastkových rolí, a to „ človek zvonku, odborník a zamestnanec- profesionál“ (Kalousek, 2008, s.131). V našom prieskume sa chceme zamerať na to, nakoľko sú si pracovníci vedomí svojich rolí, ako sa do role kontaktného pracovníka premieta ich osobnosť a osobnostné špecifiká (motívy práce, dosiahnuté vzdelanie, dĺžka praxe s cieľovou skupinou) a nakoľko sú stotožnení s pracovnou rolu kontaktného pracovníka. V súvislosti s metódami a formami práce sme sa v prieskume zamerali na to, ako prevaha niektorej z čiastkových podrolí kontaktného pracovníka ovplyvňuje výber pracovných metód a foriem práce s klientom, a ako sa inklinácia ku konkrétnej roly odzrkadľuje v preferencii niektorej metódy.

4.1 Ciele a otázky prieskumu

V teoretickej časti sme rozpracovali problematiku nízkoprahových zariadení pre deti a mládež, osobnosť kontaktných pracovníkov, ktorí v nich pracujú, pracovnú rolu, ktorú zastávajú a taktiež služby a metódy, s ktorými pracujú. Na základe preštudovanej literatúry sme stanovili hlavný cieľ prieskumu:

Zistiť, ako ovplyvňuje vnímanie svojej pracovnej role kontaktným sociálnym pracovníkom v nízkoprahovom dennom centre pre deti a mládež výber konkrétnej metódy pri práci s klientom.

Na dosiahnutie hlavného cieľa sme si vytýčili nasledovné čiastkové ciele:

C1: Zistiť, nakoľko pracovníci vnášajú a využívajú v pracovnej roly kontaktného pracovníka svoju osobnosť (motívy, vlastnosti, naladenie).

Kalousek (2008) uvádza, že nositeľom pracovnej role je človek, osobnosť. Každý pracovník je ako osobnosť jedinečný a je preto jasné, že sa táto jedinečnosť odrazí i v prijatí tejto role. Premietajú sa sem napr. osobné postoje, skúsenosti, konkrétna osobná motivácia. Toto tvrdenie podporuje aj Flešková (s. 205, 2007) podľa ktorej práve vnášanie prvkov svojej osobnosti do roly spôsobuje individualizáciu tých istých rolí.

Na základe vyššie uvedeného preto formulujeme nasledovnú prieskumnú otázku:

O1: Využívajú prvky svojej osobnosti kontaktní pracovníci v pracovnej roly?

C2: Zistiť, či sa vlastné hodnotenie odbornosti medzi jednotlivými kontaktnými pracovníkmi odlišuje.

„ Aby sociálny pracovník mohol pomáhať svojim klientom s riešením ich problémov, okrem profesionálnych kompetencií získaných prostredníctvom rôznych foriem vzdelávania, musí disponovať komplexnou osobnostnou výbavou.“ (Levická, 2002, s. 52) Podľa Strieženca (1996, s. 165) sa: „ profesionálna vhodnosť vytvára počas prípravy (štúdia), v pracovnom procese formou kladnej profesionálnej motivácie, uvedomovania si hodnôt realizácie a možností svojej vlastnej práce, stimuláciou práce a prebúdzaním aktivít. Požiadavky na profesionalizáciu práce sa časom menia, pretože reagujú na vzrastajúce nároky.“ Na inom mieste Strieženec (2001, s. 90) uvádza, že: „váha vlastnej osobnosti je v prvom rade podmienená odbornou kvalifikáciou. Odborné vedomosti, schopnosti, zručnosti, návyky, hodnotová orientácia a skúsenosti sú potrebné na výkon tejto zložitej činnosti ...“.

Na dosiahnutie čiastkového cieľa č. 2 preto formulujeme prieskumnú otázku:

O2: Odlišuje sa hodnotenie vlastnej odbornosti medzi jednotlivými kontaktnými pracovníkmi?

C3: Zistiť, nakoľko sú kontaktní pracovníci zviazaní a stotožnení s pracovnou rolou vyplývajúcou z pozície kontaktného pracovníka.

Podľa Strieženca (1996, s.166) potrebuje sociálny pracovník na výkon svojej profesie „...presvedčenie o svojom zamestnaní ako životnom poslaní“. Autor taktiež uvádza, že: „je profesionálnou povinnosťou sociálneho pracovníka v týchto intenciách podieľať sa na

rozvíjení sociální práce, veřejně se vyjadřovat k problematice sociální práce a trvalým vzdáváním zvyšovat kvalitu sociálních činností.“ (Strieženec, 2001, s. 93)

Z těchto tvrzení vycházíme při formulaci následovné výzkumné otázky:

O3: SÚ kontaktní pracovníci stotožnění so svojou pracovnou rolou?

C4: Zistiť, ktoré metódy práce využívajú pri práci s klientmi pracovníci v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež najčastejšie.

Podľa Bednářovej a Pelecha (1999) sa obsah a samotná práca riadi potrebami skupiny. Levická (2002, s. 98 - 99) obdobne hovorí o vzťahu „ medzi metódou a cieľom práce, vplyvom hodnôt na výber metódy a realizáciu zvoleného metodického postupu, ...možnosti ovplyvňovania profesionálneho konania mandátom sociálneho pracovníka a jeho kompetenciami, ktorý mu tento mandát dáva.“ Na inom mieste autorka uvádza, že „...sociálny pracovník nevystačí vo svojej praxi s jedinou „správnu“ metódou, ale musí pri svojej práci využívať viacero metód, ktoré obmieňa podľa potreby...“ (Levická, 2002, s. 96) V súvislosti s výberom metód Strieženec (2001, s. 99) zdôrazňuje, že „ myslenie sociálneho pracovníka by malo byť v prvom rade metodické - aby sociálna práca mala nielen zmysel, ale bola na správnom mieste, v správnom čase a bola aplikovaná v správnej polohe.“

Na základe vyššie uvedeného sme sformulovali nasledovnú výskumnú otázku:

O4: Ktoré metódy práce s klientom využívajú kontaktní pracovníci v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež najčastejšie?

C 5: Zistiť, či jednotliví kontaktní pracovníci preferujú niektorú metódu práce s klientom.

V súvislosti s výberom metód práce Hambálek (2006, s. 17) tvrdí, že „ nie všetci môžu, chcú a zvládnu využívať popísané metódy sociálnej práce, nie všetci majú rovnaké právomoci.“ Strieženec (2001, s. 100) uvádza: „ Výber a používanie jednotlivých metód je prevažne na rozhodnutí sociálneho pracovníka, lebo každý klient vyžaduje neopakovateľný prístup a postup. Základným predpokladom pre výber jednotlivých metód je ich poznanie, a preto kladie takú vysokú náročnosť na prácu sociálneho pracovníka.“ Levická (2002) vyzdvihuje iniciatívnosť a dynamičnosť ako vlastnosti, ktoré umožňujú sociálnemu pracovníkovi hľadať nové metodické postupy pri konkrétnych praktických činnostiach.

Na dosiahnutie čiastkového cieľa č.5 formulujeme výskumnú otázku:

O5: Preferujú jednotliví kontaktní pracovníci niektorú metódu práce s klientom?

4.2 Metódy prieskumu

V nasledujúcich podkapitolách chceme priblížiť výber respondentov nášho prieskumu, metódy, ktoré sme použili a prieskumný plán, podľa ktorého sme postupovali.

4.2.1 Výber prieskumnej vzorky

Ako uvádza Ritomský (2004), voľba výberového postupu a jeho konkrétna forma, by mala zohľadňovať výskumný problém a cieľ. Keďže náš cieľ je zameraný na rolu a používanie metód práce v nízkoprahovom zariadení, náš výberový súbor respondentov tvorilo osem pracovníkov na pozícii kontaktného pracovníka v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež. Použili sme teda zámerný výber participantov, ktorý Gavora (2010) charakterizuje ako výber ľudí podľa znakov, ktoré určí prieskumník. Tieto znaky však musia byť relevantné pre daný prieskum. Naším základným a jediným kritériom prieskumného súboru bolo vykonávanie práce na pozícii kontaktného pracovníka v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež. Oslovili sme niekoľko nízkoprahových zariadení, ktoré sa venujú deťom a mládeži a požiadali ich o spoluprácu. Konečný výberový súbor tvorilo 8 participantov, z toho 6 žien a 2 muži. Väčšina participantov mala vzdelanie v odbore sociálna práca, 1 participantka je psychologička.

V nasledujúcej tabuľke uvádzame pohlavie participanta, pracovisko, počet odpracovaných rokov v zariadení a odborné vzdelanie. Pri jednotlivých participantoch sme sa rozhodli nepoužívať mená kvôli zachovaniu anonymity. Budeme používať názov zariadenia, z ktorého je respondent a pridelené poradové číslo.

Tab. 1 Participanti prieskumu

Respondent č.	Pohlavie	Pracovisko	Počet odpracovaných rokov	Vzdelanie (VŠ)
1.	Žena	CIRKUS	2 a štvrt' roka	Sociálna práca
2.	Žena	CIRKUS	2 roky	Sociálna práca
3.	Žena	CIRKUS	2 roky	Sociálna práca
4.	Muž	CIRKUS	2 roky	Sociálna práca
5.	Muž	Mix klub	7 rokov	Sociálna práca
6.	Žena	Mix klub	3 roky	Psychológia
7.	Žena	Mládež ulice	2,5 roky	Sociálna práca
8.	Muž	Mládež ulice	7 rokov	Sociálna práca

4.2.2 Postupy a procedúry

V nasledujúcej podkapitole chceme priblížiť použitú metódu skúmania a postup, podľa ktorého sme postupovali pri dosahovaní cieľa našej práce.

Ako prieskumnú metódu sme použili pološtruktúrovaný rozhovor, v ktorom sme sa zamerali na vybrané oblasti súvisiace s čiastkovými cieľmi, ktoré nám pomôžu pri dosahovaní hlavného cieľa práce. Podľa Gavoru (2010) rozhovor „umožňuje zachytiť nielen fakty, ale i hlbšie preniknúť do motívov a postojov respondentov. Možno pri ňom sledovať aj vonkajšie reakcie respondenta a podľa nich usmerňovať ďalší priebeh interview.“ Podobne Ferjenčík (2000, s. 171) považuje rozhovor za „sprostredkovaný a vysoko interaktívny proces získavania dát.“ Zvolili sme formu pološtruktúrovaného rozhovoru, čo nám umožňovalo postupovať podľa vopred stanovených otázok, no na druhej strane sme mohli pružne reagovať podľa toho, ako sa vyvíjal rozhovor. Taktiež sme mali priestor pre lepšie vysvetlenie otázky, v prípade, že pre respondenta nebola zrozumiteľná, či prípadné doplňujúce otázky.

Pred samotným rozhovorom sme participantom ozrejmili cieľ práce, v krátkosti spomenuli teoretické východiská a odpovedali na prípadné otázky. Taktiež sme ich informovali o predpokladanej dĺžke rozhovoru.

Otázky v rozhovore boli zoradené do obsahových celkov, ktoré zodpovedali jednotlivým čiastkovým cieľom. Väčšina otázok rozhovoru bolo otvorených, pri uzatvorených otázkach sme sa ďalej dopytovali podľa odpovede participanta. V závere rozhovoru mali participanti možnosť doplniť, či objasniť niektoré výpovede podľa vlastného uváženia. Otázky rozhovoru uvádzame v Prílohe A.

Priebeh rozhovorov sme zaznamenávali pomocou záznamových technických prostriedkov. Gavora (1999) uvádza, že takéto prostriedky možno použiť len vtedy, ak k tomu respondenti vyslovia svoj súhlas. Z toho dôvodu sme respondentov vopred informovali o našej potrebe nahrávania rozhovorov. Dôvodom bol fakt, že manuálne zaznamenávanie rozhovorov zapisovaním v priebehu rozhovoru by bolo pre nás časovo náročné, a máme za to, že by to narúšalo a spomaľovalo samotný priebeh rozhovoru. Všetci participanti súhlasili s touto požiadavkou, ich súhlas je vyjadrený odpoveďou na prvú otázku rozhovoru.

Získané rozhovory sme priebežne prepisovali do počítača - získavali sme transkripty. Reichel (2009) uvádza, že existuje niekoľko variantov transkripcii (doslovná, selektívna,

s komentárom a i.), pričom zdôrazňuje, že nemajú byť mechanické, ale majú aplikovať určité koncepcné hľadisko (výber témy, vynechanie nerelevantných pasáží, vlastné komentáre a pod.). Musíme skonštatovať, že prepisovanie bolo časovo náročné, no na druhej strane nám pomohlo prehĺbiť pochopenie rozhovoru. Už v priebehu transkripcie sme mohli pozorovať najčastejšie opakované odpovede a priebežne si vytvárať kategórie odpovedí. S takto prepísanými zvukovými nahrávkami rozhovorov sme mohli začať pracovať a spracovávať výsledky. Metódu, ktorú sme použili na spracovanie výsledkov a pre účely splnenia cieľa našej práce je obsahová analýza. Vytvorili sme kategorické oblasti, ktoré korešpondujú s čiastkovými cieľmi našej práce a otázkami z rozhovorov. K nim sme následne vytvorili indukované kategórie a udali absolútnu početnosť odpovedí. Takto zhrnuté výsledky sme zaznamenali do prehľadnej tabuľkovej podoby a v diskusii našej práce interpretovali a porovnávali s teoretickými východiskami a obdobnými štúdiami.

Pri realizácii nášho prieskumu sme postupovali podľa nasledovného plánu prieskumu rozdeleného do týchto etáp:

- Vymedzenie cieľov a prieskumných otázok Január 2012
- Teoretická príprava Január- Február 2012
- Výber prieskumnej vzorky Február 2012
- Voľba metód a metodiky prieskumu Február 2012
- Realizácia prieskumu Marec 2012
- Spracovanie, vyhodnotenie a interpretácia prieskumu Marec- Apríl 2012

4.2.3 Použité metódy

Metóda, ktorou sme vyhodnocovali získané odpovede v našom prieskume je obsahová analýza (textu). Podľa Gavoru (1999) je špecifickou metódou, ktorej jadrom je analýza a hodnotenie obsahu písomných textov. Švec (1998, s. 146) hovorí o obsahovej analýze, že je to: „ procedúra na objektívny, systematický a kvantitatívny opis zjavného obsahu komunikácie.“

Pri vyhodnocovaní rozhovorov z nášho prieskumu metódou obsahovej analýzy sme vychádzali z postupu, ktorý uvádza Gavora (1999). V prvom kroku hovorí o vymedzení základného súboru textov. V našom prípade to boli prepisy rozhovorov, ktoré sme realizovali s participantmi prieskumu. V nasledujúcom kroku sme si určili analytické kategórie - kategorické oblasti, ktoré klasifikujú významové jednotky. Naše významové

kategórie vychádzali z teoretických východísk pre stanovenie prieskumného problému, a teda korešpondovali s čiastkovými cieľmi. K nim sme si určili príslušné významové jednotky, resp. indukované kategórie, ktoré boli vytvorené a určené na základe odpovedí respondentov. Tvorili základ pre vyhľadávanie v texte. Tieto kategórie sme kvantifikovali - určili ich absolútnu početnosť v celkovom súbore odpovedí respondentov. Jednotlivé indukované kategórie a ich početnosť sme zaznamenali do tabuliek. V poslednom kroku sme zhodnotili a interpretovali získané údaje.

Na záver kapitoly uvádzame slová Gavoru (1999, s. 138), podľa ktorého je obsahová analýza textu „časovo náročná metóda“. V zapätí však autor dopĺňa, že „napriek tomu je veľmi užitočnou výskumnou metódou a za námahu odďarúva skúmateľa zaujímavými výsledkami.“ (Gavora, 1999, s. 138) Stotožňujeme sa s týmito tvrdeniami, nakoľko musíme skonštatovať, že výsledky, ktoré ponúkame v nasledujúcich kapitolách sú zaujímavé a môžu obohatiť pohľad na vnímanie pozície a role kontaktného pracovníka v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež.

5 VÝSLEDKY

V nasledujúcej kapitole prezentujeme získané výsledky v prehľadnej tabuľkovej podobe. Zamerali sme sa na zhrnutie výsledkov podľa jednotlivých otázok v rámci rozhovoru. Pri každej otázke sme vytvorili indukované kategórie, ktoré prezentujú vyskytované odpovede. Taktiež sme uviedli absolútnu početnosť odpovedí, čiže koľkokrát sa vyskytla určitá kategória v rámci odpovedí respondentov. V tabuľke uvádzame aj stručné výpovede respondentov, ktoré tvorili podklad pre vytvorenie indukovanej kategórie.

Pri každej tabuľke je uvedený stručný popis toho, čo sme chceli konkrétnou otázkou zistiť, aké kategórie sme zistili a aká bola ich (absolútna) početnosť. Interpretáciu a hodnotenie výsledkov uvádzame v diskusii k tejto práci (s. 73).

5.1 Výsledky k prvému čiastkovému cieľu

Nasledovná podkapitola ponúka prehľad vyhodnotenia otázok, ktoré korešpondujú s prvým čiastkovým cieľom našej práce. Uvedené odpovede a indukované kategórie patria pod kategorickú oblasť *Osobnosť pracovníka*.

Tab. 2 Prečo si sa rozhodol/ la pracovať s cieľovou skupinou detí a mladých?

Prečo si sa rozhodol/ la pracovať s cieľovou skupinou detí a mladých?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Záujem pracovať s deťmi a mladými, výraznejšie vnímanie zmien u cieľovej skupiny v závislosti od času, rozmanitosť cieľovej skupiny, blízky vzťah k deťom, práca ako výzva, súvis so sociálnym vylúčením mladých</i>	Záujem	5
<i>Pozitívna skúsenosť s prácou s cieľovou skupinou, skúsenosti z praxe zo SS a VŠ, práca s deťmi v rámci predchádzajúceho zamestnania</i>	Predchádzajúca skúsenosť	3
<i>Práca nájdená cez inzerát, kompromis</i>	Náhoda	2
<i>Predchádzať novej sociálnej patológii</i>	Prevenca	1
Celkový počet výrokov		11

Otázkou sme chceli zistiť, čo bolo dôvodom rozhodnutia pracovníkov pracovať s cieľovou skupinou detí a mladých. Z odpovedí respondentov sme vytvorili štyri kategórie. Najväčšie zastúpenie mala kategória *Záujem* (5), nasledovala *Predchádzajúca skúsenosť* (3), *Náhoda* (2) a *Prevenca* (1). Celkový súbor odpovedí bol n = 11.

Tab. 3 Zmenili sa Tvoje motívy počas praxe?

Zmenili sa Tvoje motívy počas praxe?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Klasické bežné problémy súčasných deciek, tieto deti sú iné ako z väčšinovej populácie, postupné spoznávanie detí, viem o ich živote a zážitkoch viac, formovanie prostredím</i>	Spoznávanie cieľovej skupiny	5
<i>Posun u klienta, dosiahnuť výsledky, nadviazanie vzťahu, vidieť výsledky, ľudia sa posúvajú ďalej, práca má význam</i>	Viditeľné výsledky	5
<i>Riešiť problémy, poskytnutie rady, prispieť k lepšej budúcnosti, poskytnúť aspoň minimálnu pomoc</i>	Pomoc	3
<i>Nanovo vzniká motivácia, motivácia sa prehĺbila, nabaľovanie výzvy</i>	Prehĺbenie pôvodnej motivácie	3
<i>Dosiahnuť niečo profesionálne v práci, väčšia kompetencia im pomôcť</i>	Profesionalizácia	2
Celkový počet výrokov		18

Otázka bola zameraná na zistenie toho, či u respondentov nastala zmena pôvodnej motivácie, či pribudli nové motívy pre výkon práce, príp. stratili pôvodnú motiváciu. V celkovom súbore odpovedí (n = 18) sme identifikovali ako najčastejšiu kategóriu *Spoznávanie cieľovej skupiny* (5), *Viditeľné výsledky* (5), *Pomoc* (5). *Prehĺbenie pôvodnej motivácie* sa v súbore odpovedí vyskytlo trikrát a *Profesionalizácia* dvakrát.

Tab. 4 Prečo si si vybral/a nízkoprahový klub?

Prečo si si vybral/a nízkoprahový klub?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Nepozerala som sa na to, či je to nízkoprah; nevedela som čo je nízkoprah; prvá ponuka práce</i>	Náhoda	4
<i>Súvisí s tým, čomu som sa venoval (mobilná práca s mládežou); v rámci úlohy počas štúdia na VŠ</i>	Predchádzajúca skúsenosť	2
<i>Vyhovuje mi nízkoprahové naladenie; menšia byrokratická záťaž; dôraz na vzťahy; páčilo sa mi to</i>	Špecifickosť	2
<i>Chcel som začať robiť v sociálnej sfére; realizácia svojho zamerania a uplatnenia</i>	Uplatnenie v oblasti	2
<i>Mám rada výzvy; oslovilo ma to</i>	Výzva	2
<i>Otváracie hodiny; práca popri škole; možnosť dobrovoľníctva</i>	Výhody	1
Celkový počet výrokov		13

Otázka mala za úlohu zistiť podrobnejšie informácie o tom, ako sa pracovníci dostali k práci kontaktného pracovníka v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež. Z celkového súboru odpovedí (n = 13) sme vytvorili nasledovné kategórie: *Náhoda* (4), *Predchádzajúca skúsenosť* (2), *Špecifickosť* (2), *Uplatnenie v oblasti* (2), *Výzva* (2) a *Výhody* (1).

Tab. 5 Ako vnímaš klientov nízkoprahového klubu?

Ako vnímaš klientov nízkoprahového klubu?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Nemajú informácie a možnosti na trávenie voľného času; inú pomoc alebo trávenie voľného času by nevyužili; nechodia na krúžky; nevedia čo s voľným časom; nízkoprah ako alternatíva k ulici; nedôvera k inštitúciám</i>	Absencia inej pomoci	5
<i>Viac problémov; klasické problémy súvisiace s dospelosťou; decká, ktoré majú problémy</i>	Problémovosť	3
<i>Sú zo slabých sociálnych pomerov; formuje ich prostredie</i>	Vplyv prostredia	2
<i>Bežné, sídliskové decká; klasické deti</i>	Typické deti	2
<i>Sloboda; nestriktné hranice; komplementárnosť vzťahov; sú tu sami sebou</i>	Špecifické potreby	2
<i>Pestrá paleta</i>	Rôznorodosť	1
<i>Každý klient je iný</i>	Individualita	1
Celkový počet výrokov		16

Cieľom otázky bolo zistiť ako pracovníci vnímajú klientov nízkoprahového klubu. Ako najčastejšiu kategóriu sme v celkovom súbore odpovedí (n = 16) identifikovali *Absenciu inej pomoci* (5), nasledovala kategória *Problémovosť* (3) a *Vplyv prostredia* (2), *Typické deti* (2) a *Špecifické potreby* (2) s rovnakou početnosťou. Menej frekventovanou bola kategória *Rôznorodosť* (1) a *Individualita* (1).

Tab. 6 Zmenil sa Tvoj postoj k cieľovej skupine po získaní skúseností s prácou s nimi?

Zmenil sa Tvoj postoj k cieľovej skupine po získaní skúseností s prácou s nimi?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Viac-menej sa nezmenil, výrazne nie</i>	Rovnaký postoj	3
<i>Vnímam prahy nižšie; zmena k lepšiemu; väčšie očakávania; zbavujem sa predsudkov; dozvedám sa o špecifikách; vnímam ich inak</i>	Zmena postoja	3
<i>Stále v procese zmeny; vyvíjalo a vyvíja sa</i>	Proces	2
Celkový počet výrokov		8

Táto otázka nadväzuje na predchádzajúcu otázku. Jej účelom bolo zistiť či u pracovníkov nastala zmena postoja k cieľovej skupine po získaných skúsenostiach s prácou s klientmi. V celkovom súbore odpovedí (n = 8) sme identifikovali 3 kategórie: *Rovnaký postoj* (3), *Zmena postoja* (3) a kategória *Proces* (2).

Tab. 7 Vnímaš svoje naladenie pred službou?

Vnímaš svoje naladenie pred službou?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Pomáhajú supervízie, pracovné stretnutia; vnímam únavu; rozmýšľam čo bude na službe; tréna pred službou</i>	Vnímanie naladenia	6
<i>Závisí od toho, či niečo dorábam; sčasti si na to dávam pozor</i>	Občasné uvedomovanie	2
Celkový počet výrokov		8

Otázkou sme chceli zistiť, či si respondenti uvedomujú svoje naladenie pred službou, či vnímajú svoj psychický stav, pocity a myšlienky. V celkovom súbore odpovedí (n = 8) bolo možné identifikovať 2 kategórie. Frekventovanejšou kategóriou je *Vnímanie naladenia* (6), kategória *Občasné uvedomenie* sa vyskytla dvakrát.

Tab. 8 Vplýva Tvoje naladenie na prácu s klientmi?

Vplýva Tvoje naladenie na prácu s klientmi?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Dávam si pozor na „rozbušky“; vplyv podľa naladenia; klienti to vycítia</i>	Vplyv na službu	4
<i>Snažím sa aby to nevplývalo; na službe som v pohode; som taká ako na každej službe</i>	Oddeľovanie	2
<i>Na začiatku to cítim; roztrúsené myšlienky; kludnejší a kvalitnejší nástup</i>	Vplyv na začiatok služby	2
Celkový počet výrokov		8

Nadväzujúcou na predošlú otázku je otázka zameraná na to, či naladenie pracovníkov vplýva na konkrétnu prácu s klientmi. V súbore odpovedí (n = 8) sme identifikovali nasledovné kategórie: *Vplyv na službu* (4), *Oddeľovanie* (2) a *Vplyv na začiatok služby* (2).

Tab. 9 Využívaš pri práci s klientmi svoje osobné skúsenosti s problematikou?

Využívaš pri práci s klientmi svoje osobné skúsenosti s problematikou?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Využijem veci čo som zažila v nízkooprahu; ak informácia môže byť užitočná; prevenčný potenciál; výchovný obsah; ak to otvára tému; je to k veci; v rámci prevencie</i>	Účelnosť	5
<i>Netrápi to len ich, ale aj iných ľudí; všetko hovorím za seba; pracovník je autentickjší; potrebujú počuť, že s tým mám aj ja skúsenosť; pomenúvam ako to mám ja</i>	Autentickosť	4
<i>Vyhýbam sa tomu; neprinášam to sama; veľmi málo; sama to nepreferujem</i>	Minimálne využitie	4
Celkový počet výrokov		13

Otázka bola zameraná na získanie informácií o tom, či kontaktní pracovníci používajú svoje osobné skúsenosti a zážitky pri práci s klientmi. Z celkového počtu odpovedí sme vytvorili 3 kategórie. Najpočetnejšou bola kategória *Účelnosť* (5), porovnateľne zastúpené boli kategórie *Autentickosť* (4) a *Minimálne využitie* (4).

Tab.10 Pri akých témach?

Pri akých témach?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Problémy partnerské; kamoš s kamošom</i>	Vzťahy	3
<i>Sexuálne témy</i>	Sexualita	3
<i>Bývanie; súkromný život; frajer; deti</i>	Záujem klientov	3
<i>Drogy; tetovanie; piercing (harm reduction)</i>	Rizikové správanie	2
<i>Nie naučené; osobnostné; nepresnosti; rodina; škola; babské témy</i>	Nevyhnanené	5
Celkový počet výrokov		16

Uvedená otázka nadväzuje na predchádzajúca a jej cieľom je špecifikovať témy a oblasti, pri ktorých pracovníci používajú svoje skúsenosti a osobné zážitky. V celkovom súbore odpovedí (n = 16) sme identifikovali 5 kategórií odpovedí: *Vzťahy* (3), *Sexualita* (3), *Záujem klientov* (3), *Rizikové správanie* (2), *Nevyhnanené* (5).

Tab. 11 Nakoľko si pri konkrétnej práci s klientmi uvedomuješ dôvernosť informácií ?

Nakoľko si pri konkrétnej práci s klientmi uvedomuješ dôvernosť informácií ?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Musím informovať kolegov; v pracovnom tíme to ide ďalej; medzi kolegami sa otvorene rozprávame; v rámci intervízie informácia pre kolegov; písanie do správy</i>	Informovanie kolegov	5
<i>Stopercentne dôverné; dosť si to uvedomujem; plne si uvedomujem; je to automatické; veľmi dôležitá vec</i>	Dôležitosť	4
<i>S kamarátmi sa o klientoch nerozprávam; hranice dohody o mlčanlivosti; viazanosť mlčanlivosťou</i>	Mlčanlivosť	3
<i>Podľa dôležitosti problému; ako to oni podajú; vycítiť, čo je citlivé</i>	Podanie klientom	2
Celkový počet výrokov		14

Táto otázka mala za úlohu zistiť, nakoľko si pracovníci uvedomujú a ako vnímajú dôvernosť informácií pri práci s klientmi. V celkovom súbore odpovedí (n = 14) sme identifikovali 4 kategórie. Najväčšie zastúpenie mala kategória *Informovanie kolegov* (5), nasledovala kategória *Dôležitosť* (4), *Mlčanlivosť* (3) a *Podanie klientom* (2).

Tab. 12 Máš nejaké stratégie (spôsoby) ako si získavaš u klientov dôveru?

Máš nejaké stratégie (spôsoby) ako si získavaš u klientov dôveru?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Som pri nich normálny človek; som stále rovnaká, nevymýšľam si; hovorím pravdu; som k nim otvorená, autentická; rozprávam sa otvorene</i>	Autentickosť	4
<i>Nevystupovať ako pracovník; som priateľská</i>	Priateľskosť	2
<i>Byť iný ako mamka, otec; správať sa paradoxne</i>	Neočakávaný prístup	1
<i>Som bláznivý, vtipný; humor</i>	Humor	1
<i>Nechat' osobný priestor; čas na budovanie kontaktu</i>	Čas	1
<i>Chata s klientmi</i>	Viacdňová akcia	1
Celkový počet výrokov		10

Otázka mala za cieľ zistiť, čo pomáha respondentom - kontaktným pracovníkom získať si dôveru u klienta, či majú nejaký spôsob alebo stratégiu. Ako je zrejmé z odpovedí (n = 10) najväčšie zastúpenie má kategória *Autentickosť* (4), nasleduje *Priateľskosť* (2) a rovnaký počet majú kategórie *Neočakávaný prístup* (1), *Humor* (1), *Čas* (1) a *Viacdňová akcia* (1).

5.2 Výsledky k druhému čiastkovému cieľu

Nasledovná kapitola ponúka prehľad vyhodnotenia odpovedí respondentov, ktoré korešpondujú s druhým čiastkovým cieľom našej práce. Uvedené odpovede a indukované kategórie patria pod kategorickú oblasť *Odbornosť*.

Tab. 13 Máš dostatočné znalosti o problematike, ktorá sa môže v kontakte s klientmi vyskytnúť?

Máš dostatočné znalosti o problematike, ktorá sa môže v kontakte s klientmi vyskytnúť?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Nemám v dostatočnej miere; mám ešte čo robiť; mohlo by to byť aj lepšie; poznatkov nikdy nebude dosť</i>	Nespokojnosť	5
<i>Štúdium; učím sa z praxe; viem kde mám informácie vyhľadať; dovozdelávanie; spolupráca s inými organizáciami</i>	Dovzdelávanie	3
<i>Veľmi malý teoretický základ; nezameranie školy na špecifika práce; v škole sme prebehli po povrchu</i>	Slabá príprava v škole	2
<i>Vedomosti a poznatky sú dostačujúce; mám z čoho čerpať; mám poznatky</i>	Spokojnosť	1
Celkový počet výrokov		11

Cieľom tejto otázky bolo zistiť informácie o tom, aké znalosti majú pracovníci o problematike a témach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri práci s klientmi. Najpočetnejšou kategóriou z celkového súboru odpovedí (n= 11) bola kategória *Nespokojnosť* (5). Ďalšími kategóriami boli *Dovzdelávanie* (3), *Slabá príprava v škole* (2) a *Spokojnosť* (1).

Tab. 14 Si spokojný/á s úrovňou svojich vedomostí?

Si spokojný/á s úrovňou svojich vedomostí?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Zatiaľ nie som</i>	Nespokojnosť	5
<i>Mali by sme sa ďalej dozvedieť; musím ešte popracovať; priestor na zlepšovanie je; stále sa je čo učiť; veci si treba obnovovať</i>	Zlepšovanie	5
<i>Nové situácie, nové riešenia a informácie; vždy ma niečo prekvapí</i>	Nové výzvy	2
Celkový počet výrokov		12

Táto otázka mala za cieľ zistiť spokojnosť participantov s úrovňou svojich vedomostí. Z celkového súboru odpovedí (n = 12) sme identifikovali 3 indukované kategórie. Najväčšie zastúpenie mali kategórie *Nespokojnosť* (5) a *Zlepšovanie* (5). Ďalšou indukovanou kategóriou bola kategória *Nové výzvy* (2).

Tab. 15 Koľko času venuješ svojmu dozvedaniu, rozširovaniu vedomostí v rámci problematiky, s ktorou sa môžeš v klube stretnúť?

Koľko času venuješ svojmu dozvedaniu, rozširovaniu vedomostí v rámci problematiky, s ktorou sa môžeš v klube stretnúť?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Školenia; kurzy; supervízie; workshopy; teambuilding; spolupráca s inými organizáciami; čítanie kníh; priebežné vzdelávanie; samovzdelávanie; štúdium v škole</i>	Vzdelávanie	5
<i>Nie veľa, mohlo by to byť viac</i>	Nedostatok času	3
Celkový počet výrokov		8

Otázka bola zameraná na zistenie toho, koľko času venujú respondenti rozširovaniu svojich obzorov a dozvedaniu v rámci problematiky, s ktorou sa môžu stretnúť pri práci s klientmi. V súbore odpovedí (n= 8) sme identifikovali len 2 kategórie: *Vzdelávanie* (5) a kategóriu *Nedostatok času* (3).

Tab. 16 Zúčastňuješ sa školení a kurzov, ktoré sú zamerané na problematiku súvisiacu s Tvojou prácou v nízkoprahu?

Zúčastňuješ sa školení a kurzov, ktoré sú zamerané na problematiku súvisiacu s Tvojou prácou v nízkoprahu?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Áno; keď je príležitosť a čas; výcviky; kurzy</i>	Účasť na dovozdelávaní	8
<i>Áno, v rámci združenia</i>	V rámci organizácie	2
Celkový počet výrokov		10

Otázkou sme chceli zistiť, či sa pracovníci v rámci dovozdelávania zúčastňujú školení a kurzov týkajúcich sa ich práce. Z celkového počtu odpovedí (n= 10) sme vytvorili dve indukované kategórie: *Účasť na vzdelávaní (8)* a *V rámci organizácie (2)*.

Tab. 17 Čo robíš v prípade, ak nevieš reagovať na otázku klienta?

Čo robíš v prípade, ak nevieš reagovať na otázku klienta?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Priznám sa, že neviem odpovedať, že ma to zaskočilo</i>	Priznanie	8
<i>Zistím si to; doštudujem si to; vyhl'adám; spätne sa to snažím zistiť; nájdem na internete, v literatúre</i>	Vyhľadanie informácie	7
<i>Odporučím na kolegov, ktorý o tom niečo vie</i>	Odporúčenie na kolegov	3
<i>Vieme si sadnúť k internetu; spoločne nájdeme správnu odpoveď</i>	Spoluvyhľadanie	3
Celkový počet výrokov		21

Cieľom tejto otázky bolo zistiť ako reagujú respondenti - kontaktní pracovníci v prípade, ak nevedia reagovať na otázku klienta. Z odpovedí (n = 21) sme vytvorili štyri indukované kategórie. Najpočetnejšou bola kategória *Priznanie (8)*, nasledovala *Vyhľadanie informácie (7)*. Menej početné boli indukované kategórie *Odporúčenie na kolegov (3)* a *Spoluvyhľadanie (3)*.

Tab. 18 Ktoré Tvoje silné stránky a vlastnosti využívaš pri práci s klientmi?

Ktoré Tvoje silné stránky a vlastnosti využívaš pri práci s klientmi?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Vypočujem si klienta; nechávam priestor ľuďom a počúvam ich</i>	Aktívne počúvanie	2
<i>Som rázna; viem si stať za svojimi slovami; dôslednosť a výdrž</i>	Dôslednosť	2
<i>Otvorenosť; som otvorený človek</i>	Otvorenosť	2
Ďalšie indukované kategórie:		
Komunikatívnosť, nehodnotiaci postoj, trpezlivosť, pozitívne naladenie, tolerancia, iný pohľad na veci, hľadanie pozitív		
Celkový počet výrokov		13

Otázkou sme sa zamerali na silné stránky a vlastnosti respondentov, ktoré využívajú vo svojej práci kontaktného pracovníka. V celkovom súbore odpovedí (n = 13) sme identifikovali desať kategórií. Z nich mali opakované zastúpenie *Aktívne počúvanie* (2), *Dôslednosť* (2) a *Otvorenosť* (2). Zaznamenali sme taktiež kategórie, ktoré sa v odpovediach participantov neopakovali, preto sme ich neuvádzali samostatne.

Tab. 19 Si pre klientov osoba, od ktorej by si prišli pýtať radu?

Si pre klientov osoba, od ktorej by si prišli pýtať radu?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Ako pre ktorého klienta; niektorí majú ku mne väčšiu dôveru; je to individuálne</i>	Individuálne	6
<i>Áno, určite; stáva sa mi to</i>	Poradca	1
<i>Málo klientov; nemám ešte dôveru</i>	Málokto	1
Celkový počet výrokov		8

Táto otázka zisťovala, či pracovníci vnímajú seba ako osobu, s ktorou by sa klienti prišli poradiť. V celkovom súbore odpovedí (n = 8) sme identifikovali 3 kategórie: *Individuálne* (6), *Poradca* (1) a *Málokto* (1).

Tab. 20 Vnímaš seba ako autoritu pre klientov?

Vnímaš seba ako autoritu pre klientov?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Prevažná väčšina áno; prirodzená autorita</i>	Autorita	6
<i>Ako pre koho; závisí to od skupiny; u každého klienta je to iné</i>	Individuálne	3
<i>Pracovníkov skôr budú rešpektovať; majú voči nám rešpekt; prirodzene vnímajú, kto je tam pracovník</i>	Rešpekt voči pracovníkom	2
Celkový počet výrokov		11

Cieľom tejto otázky bolo zistiť od participantov, či ich klienti vnímajú ako autoritu. Z celkového súboru odpovedí (n = 11) sme identifikovali 3 kategórie: *Autorita (6)*, *Rešpekt voči pracovníkom (2)* a *Individuálne (3)*.

Tab. 21 Pýtaš sa a snažíš sa pochopiť motívy konania a správania klientov?

Pýtaš sa a snažíš sa pochopiť motívy konania a správania klientov?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Zistiť aj ten motív, prečo sa k tomu uchýlili; snažím sa odpozorovať prečo to robia; snažím sa klienta pochopiť; osobne ma to zaujíma</i>	Snaha porozumieť	8
<i>Prečo sa to deje; čo je za tým; niektoré motívy sú zahalené do tmy; zistiť, čo bolo v pozadí</i>	Pozadie konania	3
<i>Dá sa s tým lepšie pracovať; zisťujem, čo im to prinieslo</i>	Význam pre ďalšiu prácu	2
Celkový počet výrokov		13

Otázkou sme chceli zistiť, či sa pracovníci zaujímajú a skúmajú motívy správania a konania klientov. Z odpovedí (n = 13) nám jasne vyplýva, že takmer všetci sa snažia pochopiť klientov (*Snaha porozumieť- 8*). Ďalšie kategórie, ktoré sme identifikovali sú kategória *Pozadie konania (3)* a *Význam pre ďalšiu prácu (2)*.

Tab. 22 Môžeš sa od klientov niečo naučiť?

Môžeš sa od klientov niečo naučiť?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Určite áno, veľa sa človek dozvie</i>	Možnosť učenia	8
<i>Šibalstvo; ich štýl; názvy návykových látok</i>	Špecifiká klientov	4
<i>Bežné veci ako je hudba, hry; praktické veci; koničky</i>	Záujmy klientov	3
<i>Osobnostne sa spoznávaš; naučíš sa veľa o sebe</i>	Sebapoznávanie	2
<i>Eudskosť; otvorenosť; byť ešte lepší; benefit práce práve v tom osobnom</i>	Osobnostný rast	2
<i>Veľa mi dávajú</i>	Naplnenie	1
Celkový počet výrokov		20

Cieľom tejto otázky bolo zistiť, či participanti vnímajú možnosť naučiť sa niečo od klientov. Všetci participanti sa domnievajú, že sa niečo naučiť môžu (*Možnosť učenia - 8*). Medzi početnejšie indukované kategórie patria *Špecifiká klientov (4)*, *Záujmy klientov (3)*, *Sebapoznávanie (2)*. Ďalšími identifikovanými kategórie sú kategória *Osobnostný rast (2)* a *Naplnenie (1)*.

5.3 Výsledky k tretiemu čiastkovému cieľu

V tejto podkapitole prezentujeme kvantitatívne výsledky obsahovej analýzy k tretiemu čiastkovému cieľu. Uvedené odpovede a indukované kategórie patria pod kategorickú oblasť *Zamestnanie*.

Tab. 23 Je práca v nízkoprahovom klube Tvoje jediné zamestnanie?

Pohlavie respondenta/ Odpoveď	Áno	Nie
Muž	0	3
Žena	4	1

Pri tejto otázke sme nepovažovali za potrebné vytvárať kategórie odpovedí. Práca v nízkoprahu je pre štyroch respondentov jediné zamestnanie, štyria respondenti pracujú aj v inom zamestnaní (u troch súvisí so sociálnou oblasťou).

Tab. 24 Ako by si opísal/a svoj vzťah ku kolegom?

Ako by si opísal/a svoj vzťah ku kolegom?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>V rámci tímu dobrý; otvorene sa bavíme; nemáme žiadne problémy</i>	Pozitívne hodnotenie	6
<i>Kamarátsky vzťah; poznáme sa aj zo súkromného hľadiska; mám ich rád; vieme sa porozprávať; priateľský</i>	Kamarátstvo	5
<i>Profesionálny vzťah; dôležité, aby si kolegovia robili prácu profesionálne; rozhovory orientované väčšinou na prácu</i>	Profesionalita	3
<i>Mám na nich spoľahnutie; podpora</i>	Spoľahnutie	2
<i>Zachovanie hierarchie</i>	Hierarchia	2
Celkový počet výrokov		18

Cieľom tejto otázky bolo zistiť od participantov, ako vnímajú svoj vzťah ku kolegom, resp. v rámci tímu. Z celkového súboru odpovedí (n = 18) sme ako najpočetnejšiu identifikovali kategóriu *Pozitívne hodnotenie* (6). Ďalšou početnou kategóriou bola kategória *Kamarátstvo* (5) a *Profesionalita* (3). V odpovediach respondentov sme tiež identifikovali kategórie *Spoľahnutie* (2) a *Hierarchia* (2).

Tab. 25 Ako by si opísal/a svoj vzťah k nadriadenému?

Ako by si opísal/a svoj vzťah k nadriadenému?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Celkovo dobrý; otvorený; hovoríme si veci; dobrý vzťah; vychádzame dobre</i>	Pozitívne hodnotenie	4
<i>Nie až tak kamarátsky; pochopenie aj pokarhanie ak treba; komunikácia len ohľadne práce</i>	Profesionálny vzťah	3
<i>Priateľský vzťah</i>	Priateľstvo	1
<i>Rešpekt, vážim si ju</i>	Rešpekt	1
Celkový počet výrokov		9

Pri tejto otázke sme vychádzali z odpovedí piatich respondentov, nakoľko traja sú v nadriadenej pozícii. Cieľom tejto otázky bolo zistiť vnímanie vzťahu, ktorý majú respondenti k osobe, ktoré je v rámci práce voči nim v nadriadenej pozícii. Identifikovali sme nasledovné kategórie: *Pozitívne hodnotenie (4)*, *Profesionálny vzťah (3)*, *Priateľstvo (1)* a *Rešpekt (1)*.

Tab. 26 Ako vnímaš seba ako zamestnanca?

Ako vnímaš seba ako zamestnanca?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Robím všetko čo je v mojich silách; veľa chcem dosiahnuť; veľmi dobrá zamestnankyňa, dobrý prístup ku klientom; flexibilita; prehľad o diani v klube</i>	Pozitívne hodnotenie	6
<i>Nezodpovednosť; lenivosť; podceňovanie sa</i>	Negatívne hodnotenie	3
<i>Presnejšie a častejšie chodiť na služby; individualista</i>	Možnosť zlepšenia	2
Celkový počet výrokov		11

Cieľom tejto otázky bolo zistiť pohľad respondentov na seba ako zamestnancov. Z celkového súboru odpovedí (n = 11) sme vytvorili nasledovné indukované kategórie: *Pozitívne hodnotenie (6)*, *Možnosť zlepšenia (2)* a *Negatívne hodnotenie (3)*.

Tab. 27 Ovplyvňuje ťa rola pracovníka v Tvojom súkromnom živote?

Ovplyvňuje ťa rola pracovníka v Tvojom súkromnom živote?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Nenechávam prácu v práci; po školeniach a výcvikoch; využitie vedomostí aj v súkromí; kontakt s klientmi zanechá stopu; výrazný vplyv; výpomoc rodiny</i>	Vplyv	5
<i>Nevnímam to; subjektívne nie</i>	Neovplyvnenie	3
<i>Prepracovanosť; „hranie sa“ na pracovníčku</i>	Spätné väzby okolia	2
Celkový počet výrokov		10

Touto otázkou sme chceli zistiť, či participanti vnímajú presah role pracovníka do ich súkromného života. V odpovediach (n = 10) sme identifikovali ako najčastejšiu kategóriu *Vplyv* (5). Kategória *Neovplyvnenie* má početnosť tri a kategória *Spätne väzby okolia* - 2.

Tab. 28 Prezentuješ svoju prácu v nízkoprahovom klube aj vo svojom okolí?

Prezentuješ svoju prácu v nízkoprahovom klube aj vo svojom okolí?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Zamestnanie ktoré ma baví; vysvetľujem čo je nízkoprah; rozprávam o deckách; kamaráti; rodičia</i>	Prezentácia v okolí	8
<i>Bližšie sa pýtajú, čo je to nízkoprah; zaujímavé pre bežných ľudí ; atypické</i>	Záujem ľudí	3
<i>Podpora, 2% z daní</i>	Zištne dôvody	1
Celkový počet výrokov		12

Uvedenou otázkou sme u participantov zisťovali, či prezentujú svoju prácu v nízkoprahovom klube vo svojom okolí. Z celkového súboru odpovedí sme vytvorili tri indukované kategórie. Najpočetnejšou bola *Prezentácia v okolí* (8), ktorá sa týkala všetkých respondentov. Kategória *Záujem ľudí* mala početnosť tri a *Zištne dôvody* jeden.

Tab. 29 Ako by si ohodnotil/a mieru prestíže práce v nízkoprahovom klube?

Ako by si ohodnotil/a mieru prestíže práce v nízkoprahovom klube?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>V spoločnosti nemá prestíž; prestíž nie je veľmi veľká; priemer; dosť nízka; katastrofálna</i>	Nízka prestíž	8
<i>Klasickí ľudia nevedia čo je nízkoprah; o nízkoprahoch sa veľa nevie; ľudia majú málo informácií o nízkoprahu</i>	Neznalosť spoločnosti	5
<i>Prestížne vnímanie v kruhoch sociálnej sféry; ľudomilná činnosť; záslužná práca</i>	Pozitívne vnímanie	3
<i>Nie je dobre platená; po finančnej stránke slabé</i>	Financie	3
<i>Nedocenenie sociálnej práce, podceňovanie</i>	Nedocenenie	2
<i>Vzbudzovanie záujmu</i>	Záujem verejnosti	1
Celkový počet výrokov		22

Cieľom tejto otázky bolo zistiť od participantov, ako vnímajú pohľad spoločnosti a verejnosti na ich prácu. Z celkového počtu odpovedí (n = 22) bola najpočetnejšou kategóriou *Nízka prestíž* (8). Ďalšími boli kategórie: *Neznalosť spoločnosti* (5), *Pozitívne vnímanie* (3), *Financie* (3), *Nedocenenie* (3) a *Záujem verejnosti* (1).

Tab. 30 Čo Ti dáva táto práca?

Čo Ti dáva táto práca?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Dáva mi skúsenosti; strašne veľkú skúsenosť so všetkým; osobné skúsenosti</i>	Skúsenosti	5
<i>Naplňa ma; pocit naplnenia do súkromného života</i>	Naplnenie	3
<i>Nové znalosti; prácou sa učím</i>	Znalosti	2
<i>Vedomie, že vidíš rast tých druhých; vidieť výsledky je satisfakcia</i>	Zadost'učinenie	2
Ďalšie indukované kategórie: Kontakt s ľuďmi, energiu z detí, rôznorodosť, priestor pre kreativitu, radosť, pozitívne zážitky, živobytie, flexibilita, motivácia pracovať na sebe		
Celkový počet výrokov		21

Cieľom tejto otázky bolo zistiť, čo klientom prináša ich práca. V celkovom súbore odpovedí (n = 21) sme identifikovali až 13 kategórií. Keďže kategórií, v ktorých sa odpovede neopakovali bolo veľa, v tabuľke sme ich len uviedli. Zo všetkých kategórií mali najväčšie zastúpenie kategórie: *Skúsenosti* (5), *Naplnenie* (3), *Znalosti* (2) a *Zadost'učinenie* (2).

Tab. 31 Robíš si reflexiu svojej práce?

Robíš si reflexiu svojej práce?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Uvažuješ o sebe, či som to urobil dobre alebo zle; vnímam pozitív aj negatíva</i>	Reflexia práce	8
<i>Zamýšľam sa doma; počas cesty autobusom z práce; prirodzene sa snažím reflektovať</i>	Sebareflexia	5
<i>Zápisy zo služby; supervízie; bilančné stretnutia; terapeutický výcvik</i>	Povinnosť	4
<i>Tesne po službe, hlavne po službe</i>	Po službe	3
<i>Pri ťažkých situáciách; po výraznejších situáciách</i>	Ťaživá situácia	2
Celkový počet výrokov		22

Otázka bola zameraná na zistenie toho, či pracovníci reflektujú svoju prácu. Všetci pracovníci uvideli, že reflexiu svojej práce si robia - kategória *Reflexia práce* (8). Z celkového počtu odpovedí (n = 22) sme identifikovali tiež kategóriu *Sebareflexia* (5), *Povinnosť* (4) a *Po službe* (3) a *Ťaživá situácia* (2).

5.4 Výsledky k štvrtému čiastkovému cieľu

V tejto podkapitole prinášame prehľad výsledkov k štvrtému čiastkovému cieľu našej práce. Uvedené odpovede a indukované kategórie patria pod kategorickú oblasť *Preferencia metód*.

Tab. 32 Čím sú špecifické služby a metódy, ktoré sa používajú v nízkoprahovom zariadení?

Čím sú špecifické služby a metódy, ktoré sa používajú v nízkoprahovom zariadení?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Spôsob poskytovania prispôsobený veku; možnosť alternatívy; používané podľa potrieb klienta; kombinovanie</i>	Flexibilita	3
<i>Hrana zákona; minimalizácia pravidiel; voľnosť</i>	Minimalizácia pravidiel	3
<i>Priblíženie ku klientovi</i>	Priblíženie ku klientovi	3
<i>Princíp harm reduction; hranice nízkoprahovosti</i>	Princípy nízkoprahovosti	3
<i>Naladenie pracovníka; dobrý pracovník je základ</i>	Pracovník ako nástroj	2
<i>Nenasilné; klient nie je viazaný; neštruktúrovanie</i>	Voľnosť	2
<i>Odstránenie bariér inštitúcie</i>	Odstránenie bariér	1
Celkový počet výrokov		17

Cieľom tejto otázky bolo zistiť, či pracovníci považujú služby a metódy práce používané v nízkoprahovom zariadení za špecifické. V celkovom súbore odpovedí (n = 17) sme identifikovali 7 kategórií. Najčastejšie sa opakovali kategórie *Flexibilita* (3), *Minimalizácia pravidiel* (3), *Priblíženie ku klientovi* (3) a *Princípy nízkoprahovosti* (3). Ďalšie identifikované kategórie boli *Pracovník ako nástroj* (2), *Voľnosť* (2) a *Odstránenie bariér* (1).

Tab. 33 Ktorú metódu práce vnímaš ako najvýznamnejšiu, s ktorou sa dajú dosiahnuť úspechy?

Ktorú metódu práce vnímaš ako najvýznamnejšiu, s ktorou sa dajú dosiahnuť úspechy?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Motivačný rozhovor; individuálny rozhovor s klientom</i>	Rozhovor	7
<i>Práca v skupine</i>	Skupinová práca	2
<i>Hra - zážitková forma s prvkami terapie</i>	Zážitkové formy	1
<i>Práca priamo v ich prostredí</i>	Prirodzené prostredie	1
Celkový počet výrokov		11

Otázka mala za cieľ zistiť, ktorú formu práce považujú pracovníci za najúspešnejšiu v rámci dosahovania výsledkov v práci. Z celkového súboru odpovedí (n = 11) bola najpočetnejšou kategóriou *Rozhovor* (7). Ďalšie kategórie, ktoré sme identifikovali boli *Skupinová práca* (2), *Zážitkové formy* (1) a *Prirodzené prostredie* (1).

Tab. 34 Ako vnímaš voľnočasové aktivity v ponuke služieb nízkoprahového zariadenia?

Ako vnímaš voľnočasové aktivity v ponuke služieb nízkoprahového zariadenia?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Zbliženie sa s klientom; nadviazanie dôvery; spoznanie sa; vytvorenie a budovanie vzťahu; poukazuje na potreby; bezpečie; otváranie tém</i>	Budovanie vzťahu	5
<i>Nadviazanie kontaktu</i>	Nadviazanie kontaktu	5
<i>Výplň času; zabitie času; uvoľnenie</i>	Výplň času	3
<i>Potrebná záležitosť</i>	Dôležitosť	2
<i>Dosiahnutie cieľov; sociálnych zručností</i>	Dosahovanie cieľov	1
<i>Najčastejšia služba</i>	Frekventovanosť	1
Celkový počet výrokov		17

V otázke sme zisťovali názor respondentov na voľnočasové aktivity v ponuke služieb nízkoprahového zariadenia. Z celkového súboru odpovedí (n = 17) sme identifikovali 6 kategórií. Najpočetnejšími kategóriami bolo *Budovanie vzťahu* (5) a *Nadviazanie kontaktu* (5). Z odpovedí sme tiež vytvorili kategórie *Výplň času* (3), *Dôležitosť* (2), *Dosahovanie cieľov* (1) a *Frekventovanosť* (1).

5.5 Výsledky k piatemu čiastkovému cieľu

V nasledujúcej podkapitole uvádzame prehľad výsledkov k piatemu čiastkovému cieľu. Odpovede a indukované kategórie patria pod kategorickú oblasť *Používanie metód*.

Tab. 35 Ktorá forma práce najviac vyhovuje Tebe, v ktorej sa cítiš byť „doma“ ?

Ktorá forma práce najviac vyhovuje Tebe, v ktorej sa cítiš byť „doma“?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Individuálny rozhovor</i>	Rozhovor	4
<i>Klasický kontakt s klientom</i>	Kontaktná práca	3
<i>Trávenie voľného času</i>	Voľnočasové aktivity	2
<i>V skupinovej práci sa cítim dobre</i>	Skupinová práca	2
<i>Zatraktívniť im služby</i>	Zatraktívnenie služieb	1
<i>Podľa potreby klienta</i>	Nešpecifikované	1
Celkový počet výrokov		13

Otázka bola zameraná na zistenie určitej preferovanej metódy práce jednotlivých pracovníkov. Respondenti však neuviedli jedinou preferovanú metódu, ale uvádzali rôzne determinanty, na základe ktorých sa odvíja výber konkrétnej metódy v danej chvíli. Z celkového súboru odpovedí (n = 13) sme identifikovali 6 kategórií. Najpočetnejšou bol *Rozhovor* (4), nasledovala *Kontaktná práca* (3). *Voľnočasové aktivity* a *Skupinová práca* mali početnosť zhodne - 2. Jedna respondentka zdôraznila *Zatraktívnenie služieb* (1) a jedna respondentka nemala špecifikovanú preferovanú metódu.

Tab. 36 Vyhovuje Ti práca v skupine klientov alebo dávaš prednosť individuálnym formám?

Vyhovuje Ti práca v skupine klientov alebo dávaš prednosť individuálnym formám?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Individuálne rozhovory</i>	Individuálne formy	2
<i>Nastavenie skôr na skupinu</i>	Skupinová práca	2
<i>Naladenie skupiny; dôverné informácie; vplyv okolia</i>	Podľa okolností	4
Celkový počet výrokov		8

Táto otázka mala zistiť od participantov, ktorá forma práce im najviac vyhovuje. V tomto súbore sme identifikovali tri kategórie. *Individuálne formy* a *Skupinová práca* mali

početnosť dva. Kategória *Podľa okolností* bola početnejšia, vyskytla sa v odpovediach štyrikrát.

Tab. 37 Ako vnímaš metódy práce, pri ktorých potrebuješ odborné poznatky, či už o realizácii metódy alebo ohľadom problematiky?

Ako vnímaš metódy práce, pri ktorých potrebuješ odborné poznatky, či už o realizácii metódy alebo ohľadom problematiky?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Nemám s tým problém; prístupný novým metódam; podporujem to; rada si čítam výskumy</i>	Pozitívne vnímanie	6
<i>Doštudovanie nových vecí; dozvedám sa nové veci</i>	Nové poznatky	5
<i>Necítim sa v nich istá; nemám ich osvojené; nemám dostatočnú prax</i>	Neistota	2
<i>Nepoužívanie; v časovom strese ma to otravuje</i>	Negatívne vnímanie	2
Celkový počet výrokov		15

Otázkou sme chceli zistiť, ako respondenti vnímajú metódy práce, pri ktorých potrebujú odborné poznatky. V celkovom súbore odpovedí (n = 15) sme identifikovali 4 kategórie odpovedí, z ktorých najväčšie zastúpenie mali kategórie *Pozitívne vnímanie* (6) a *Nové poznatky* (5). Kategórie *Neistota* a *Negatívne vnímanie* mali početnosť dva.

Tab. 38 Ktorá forma práce najviac vyhovuje klientom, pri ktorej sa sústredia?

Ktorá forma práce najviac vyhovuje klientom, pri ktorej sa sústredia?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Voľnočasové aktivity</i>	Voľnočasové aktivity	5
<i>Skupinová práca; besedy</i>	Skupinová práca	3
<i>Individuálne rozhovory; individuálny kontakt</i>	Rozhovory	2
<i>Priame zapojenie klienta</i>	Zaangažovanie klienta	1
<i>Keď nevedia, že sa učia</i>	Učenie hrou	1
<i>Nie je štruktúra</i>	Neštruktúrovanosť	1
Celkový počet výrokov		13

Táto otázka mala za úlohu zistiť, ktorá forma práce je úspešná a efektívna u klientov. V celkovom súbore odpovedí (n = 13) sme identifikovali 6 kategórií. Väčšie zastúpenie

mala kategória *Volnočasové aktivity (5)*, *Skupinová práca (3)* a *Rozhovory (2)*. Málo početné boli kategórie *Učenie hrou (1)* a *Neštruktúrovanosť (1)*.

Tab. 39 Dostal/a si niekedy od klienta priamu negatívnu spätnú väzbu ohľadom svojej práce?

Dostal/a si niekedy od klienta priamu negatívnu spätnú väzbu ohľadom svojej práce?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Klienti povedia na rovinu</i>	Negatívna spätná väzba	6
<i>Nie</i>	Absencia negatívnej spätnej väzby	2
Celkový počet výrokov		8

Otázka bola zameraná na zistenie toho, či pracovníci dostali od klientov priamu negatívnu spätnú väzbu na ich prácu. Z odpovedí (n = 8) vyplynulo, že *Negatívnu spätnú väzbu* dostalo šesť pracovníkov, dvaja pracovníci ešte skúsenosť nemajú (*Absencia negatívnej spätnej väzby*).

Tab. 40 Čo vnímaš na svojej práci ako najdôležitejšie?

Čo vnímaš na svojej práci ako najdôležitejšie?	Indukované kategórie	Absolútna početnosť
<i>Hranica medzi pracovníkom a klientom; nevyhorenie</i>	Profesionalita	3
<i>Získaný vzťah</i>	Vzťah ku klientovi	2
<i>Dávať ponuku seba, služieb; dávať šancu</i>	Ponuka	2
<i>Autentickosť</i>	Otvorenosť	1
<i>Byť tu keď potrebujú; počúvať klientov; vymýšľať nové veci</i>	Naplnenie potrieb klientov	1
Celkový počet výrokov		9

Cieľom tejto otázky bolo zistiť, čo pracovníci považujú za najdôležitejšie vo svojej práci. V súbore odpovedí (n = 9) sme identifikovali nasledovné kategórie: *Profesionalita (3)*, *Vzťah ku klientovi (2)*, *Ponuka (2)*, *Otvorenosť (1)* a *Naplnenie potrieb klientov (1)*.

6 DISKUSIA

Hlavným cieľom našej práce bolo zistiť, ako je ovplyvnený výber, resp. preferencia niektorej metódy práce tým, ako vníma kontaktný pracovník svoju rolu v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež. Prvé tri čiastkové ciele sú zamerané na zmapovanie toho, ako vníma kontaktný pracovník svoju rolu. Vychádzali sme pritom z konceptu, ktorý uvádza Kalousek (2008). Tretí a štvrtý cieľ bol formulovaný na zmapovanie používaných metód práce v nízkoprahovom zariadení.

V predchádzajúcej kapitole sme uviedli kvantitatívnu analýzu získaných dát z rozhovorov s participantmi, kedy sme určili najmä početnosť jednotlivých indukovaných kategórií. V tejto kapitole podávame kvalitatívnu interpretáciu získaných výsledkov prieskumu, pričom postupujeme podľa vytýčených čiastkových cieľov. Získané výsledky doplníme o naše názory, teoretické východiská iných autorov a komparujeme ich s obdobnými štúdiami z danej oblasti.

Odpovede respondentov sme zaradili do významových kategórií, ktoré vychádzali a teda korešpondujú s teoretickými východiskami, cieľmi a prieskumnými otázkami našej práce. Každá kategorická oblasť predstavuje jeden čiastkový cieľ a prieskumnú otázku. Vytvorili sme nasledovné kategorické oblasti, podľa ktorých budem interpretovať získané výsledky:

- *Osobnosť pracovníka* (Príloha B)
- *Odbornosť* (Príloha C)
- *Zamestnanie* (Príloha D)
- *Preferencia metód* (Príloha E)
- *Používanie metód* (Príloha F)

K indukovaným kategóriám, ktoré mali najväčšiu početnosť v odpovediach participantov, uvedieme aj nami vybrané citácie z odpovedí participantov, prípadne tie odpovede, ktoré považujeme za zaujímavé.

V diskusii postupujeme podľa jednotlivých čiastkových cieľov, ktoré korešpondujú s kategorickými oblasťami.

6.1 Diskusia k prvému čiastkovému cieľu

Prvý čiastkový cieľ bol zameraný na zistenie toho, nakoľko pracovníci vnášajú a využívajú v pracovnej roly kontaktného pracovníka svoju osobnosť (motívy, vlastnosti, naladenie). Vychádzajúc z tohto cieľa sme vytvorili kategorickú oblasť, ktorú sme nazvali *Osobnosť*

pracovníka. K tejto kategorickej oblasti sme spracovali otázky z rozhovoru, ktoré uvádzame v Prílohe B.

V rámci kategorickej oblasti *Osobnosť pracovníka* sme vytvorili päť podkategórií, aby sme vytvorili jasnejší a prehľadnejší obraz o tejto kategorickej oblasti. Opierali sme sa o slová Gavoru (1999), podľa ktorého je prirodzené, ak má každá kategória niekoľko podkategórií. Súhlasíme s autorovým tvrdením, že takýmto spôsobom získame jemnejší obraz o zisťovanej problematike. Vytvorili sme nasledovné podkategórie: *Motivácia, Postoj, Naladenie, Skúsenosti, Dôvernosť*. Vychádzali sme pritom z tvrdení Kalouska (2008), ktorý tvrdí, že jedným z obsahov role kontaktného pracovníka je to, že je človekom, ktorý má svoje motívy, nálady a pocity. Autor zdôrazňuje, že pracovník by si mal byť vedomý týchto faktorov, ktoré majú vplyv na jeho prácu a v konečnom dôsledku ovplyvňujú aj vzťah ku klientom. Preto sme zamerali práve na vyššie spomenuté podkategórie.

V našom prieskume sme zistili, že najčastejším dôvodom pre rozhodnutie pracovať s deťmi a mladými bol *Záujem (5)* kontaktných pracovníkov. Tento záujem vyplýval zo špecifik cieľovej skupiny, ktoré pracovníci vnímali. „*Výrazne vidieť zmeny v tejto cieľovej skupine v závislosti od času, aj spätnú väzbu. Je to pre mňa zaujímavejšia skupina kvôli tomu, že je rozmanitejšia.*“ U respondentov sme taktiež zaznamenali rozhodnutie a preferenciu pracovať práve s touto cieľovou skupinou. „*Nikdy ma nezaujímala iná cieľová skupina vždy to boli deti.*“ V dvoch prípadoch bola cesta k práci s deťmi a mladými v nízkoprahovom zariadení vnímaná ako ponuka klasického zamestnania, pričom pre participantov nebolo prioritou zameranie na cieľovú skupinu detí a mladých. Preto sme vytvorili kategóriu *Náhoda (2)*, ktorá v sebe zastrešuje vyššie uvedené dôvody. „*Viac menej to bola náhoda, ... po škole som pracovala v biznis sektore, v personálnej agentúre a to ma nebavilo, a keď som si hľadala prácu našla som si inzerát do Detského fondu SR na koordinátorku a ja som sa prihlásila...Takže moja cesta bola takou okľukou ako keby trochu.*“ Tu však chceme podotknúť, že participantí to vnímali skôr ako výzvu a boli pozitívne nastavení k vykonávaniu tejto práce. „*...od začiatku som bola tak pozitívne nastavená a mám rada výzvy a nebojím sa nových vecí, mňa to od začiatku pozitívne naladilo.*“ Pôvodný motív teda nie je predpokladom toho, ako dobre bude pracovník zastávať svoju rolu. Môžeme skonštatovať, že práve v takomto prípade sa pracovník vyhne nereálnym očakávaniam, ktoré vedú k jeho sklamaniu a následnej demotivácii. Má reálnejšie nazeranie na situáciu a časom prichádza na to, čo ho v práci posúva, dodáva energiu na ďalšie fungovanie a je teda motívom k zotrvaní v danej pozícii. „*Ako som tu*

pracovala a pracujem tak si zrazu už neviem predstaviť žeby som nebola súčasťou tímu. Ako žeby mi tie deti aj chýbali.“ (respondentka, ktorej odpoveď na otázku ohľadom motivácie bola zaradená do kategórie *Náhoda*)

Z prieskumu tiež vyplynulo, že *Predchádzajúca skúsenosť (3)* s prácou s cieľovou skupinou bola motiváciou a impulzom pokračovať práve v práci s deťmi a mladými. Hoci u týchto pracovníkov by sme mohli predpokladať výrazné skúsenosti oproti ostatným, je treba podotknúť, že vzhľadom na nízkoprahovú formu práce je skúsenosť odlišná. „...*veľa som pracovala s deckami hlavne v tom skautingu, ale tam bol ten systém práce úplne iný a teraz mi nízkoprah prišiel, že oni si tam naozaj môžu robiť čo chcú.*“

Podľa Kalouska (2008) je osobná motivácia ku kontaktom, a teda aj k práci rôzna, rovnako ako to, čo každý pracovník od kontaktov očakáva. Aj na základe nášho prieskumu môžeme teda skonštatovať, že motivácia jednotlivých pracovníkov môže byť rozdielna, pramení z rozličných pohnútok, ale v konečnom dôsledku má smerovať k zodpovednému plneniu úloh svojej role, role kontaktného pracovníka.

Pôvodná motivácia môže byť častokrát veľmi naivná, prameniaca z nepoznania, resp. založená na niečom, čo je ťažko dosiahnuteľné. V takomto prípade výrazne brzdí napredovanie a pozitívny náhľad na prácu. Je preto prirodzené, že sa časom mení, nastáva „vytriezvenie“ z pôvodných veľkých a nereálnych očakávaní. Naopak, vznikajú nové motívy vychádzajúce z konkrétnej práce s klientmi a zažitých skúseností. Sú viac zamerané na to, čo je pozitívne a prináša uspokojenie. Táto zmena motívov je ovplyvnená najmä samotnou prácou s klientmi. U našich respondentov sa ako nová motivácia v práci vyskytovalo najmä *Spoznávanie cieľovej skupiny (5)*. Respondenti vnímali najmä ich špecifiká, možné príčiny ich správania, ale tiež špecifické potreby. „*Ako som postupne spoznávala tie deti, a teda ich rodičov, som nachádzala a stále podstate nachádzam nové veci, ktoré ma motivujú.*“ Domnievame sa, že práve spoznanie cieľovej skupiny a jej odlišností môže pracovníkovi zodpovedať otázky, na ktoré si doposiaľ nebol schopný odpovedať. Taktiež mu umožňuje adresnejšie poskytovať pomoc a prispôbiť ponuku služieb tak, aby vyhovovala klientom a oni v nej nachádzali čo potrebujú. Rovnako frekventovanou bola kategória *Viditeľné výsledky (5)*: „*Ak tam vidieť ten posun u toho klienta k lepšiemu je to také znovu nakopnutie.*“ Martes (2011) uvádza, že sociálni pracovníci môžu meniť životy ľudí a ak majú s klientmi dlhodobejšie vzťahy a kontakty, môžu vidieť ako táto zmena nastáva. „...*malo to nejaký zmysel, že tie výsledky bolo vidieť, možno nie úplne nejak na vonok, ale v tých medziľudských vzťahoch bolo cítiť, že tí ľudia*

sa posúvajú ďalej.“ Nasledovný citát z rozhovoru s respondentom jasne deklaruje to, ako môže posun u klienta povzbudiť pracovníka a motivovať ho k ďalšej práci: „ *Vidiš po sebe výsledky a máš zo seba lepší pocit a práca ťa viac baví.*“ Obsahovou analýzou sme identifikovali ďalšie kategórie *Pomoc* a *Prehĺbenie pôvodnej motivácie*, ktoré mali zhodnú početnosť - 3. Môžeme skonštatovať, že nadväzujú na predošlé uvedené kategórie. „ *...A ja im môžem možno nejako poradiť, niečo im ponúknuť a niečo im dať. A že môžem možno prispieť k tomu, že sa budú mať v budúcnosti lepšie.*“

Hraňová (2004) vo svojom prieskume dospela k podobným záverom. Popri dobrých vzťahoch so spolupracovníkmi, benefitov a získavania nových skúseností uviedla ako motivačný faktor pracovníkov v nízkoprahovom zariadení možnosť pomáhať a byť užitoční. Pre pracovníkov sú taktiež dôležité pozorovateľné výsledky. Na tomto mieste je zaujímavé podotknúť, že v odpovediach našich respondentov sa nevyskytol ako motív pre svoju prácu kolegovia, resp. tímová spolupráca. Môžeme to vnímať ako prejav nedôležitosti v ich vnímaní pre svoju prácu, ale taktiež ako fakt, že spokojnosť v pracovných vzťahoch je prítomná a považujú ju za samozrejmosť. Z iného uhlu pohľadu sa môžeme na túto skutočnosť pozrieť spôsobom, ktorý vyjadruje zameranosť pracovníkov na klienta a jeho prvoradosť a hlavný cieľ snaženia.

Pre nás zaujímavou kategóriou bola indukovaná kategória *Profesionalizácia*, ktorej početnosť bola 2. Poukazuje na to, že nízkoprahové služby nie sú len altruistickou službou druhým, ale chcú sa stať uznávanou kategóriou profesionálne poskytovaných sociálnych služieb. „ *...Dosiahnuť niečo profesionálne v tejto práci, dosiahnuť nejaké výsledky. Konkrétne s týmto klubom.*“

Môžeme skonštatovať, že vyjasnenie a presné pomenovanie motivácie je dôležité nielen vzhľadom k neprimeraným očakávaniam pracovníka, ale je prostriedkom ochrany klienta. Máme za to, že ak si je pracovník vedomý motívov, ktoré ho vedú v práci, môže ich cielene sledovať a naplňovať svoje potreby. Tým je schopný lepšie plniť svoje úlohy a byť nadšenejší pre výkon tejto funkcie.

V našom prieskume sme tiež zistili, že pre niektorých respondentov zameranie na nízkoprahový klub nebolo prioritné, ale išlo skôr o náhodu. Vypovedá o tom vyššia početnosť indukovanej kategórie *Náhoda* - 4. U dvoch respondentiek je táto odpoveď totožná ako s otázkou súvisiacou s motiváciou. „ *Bolo mi to ponúknuté ako prvá možnosť práce a vyskúšala som to. Vtedy som nevedela ani presne o čo ide...*“ Indukovaná kategória *Predchádzajúca skúsenosť (2)* naznačuje, že respondenti poznali špecifiká nízkoprahového

klubu a vedeli, prečo si ho vybrali. Jasne o tom svedčí nasledovný citát: „ *Ako keby ten nízkoprah súvisel s mobilnou prácou s mládežou, že keď ja som sa tomu venoval. A aj tá mobilná práca bola orientovaná tiež na vzťahy v zásade a ten nízkoprah tiež. Že je to taká ta variácia mobilnej práce, takže asi preto že sa tam dá pracovať zo vzťahmi.* “ Nakoľko väčšina respondentov má vzdelanie v sociálnej práci, z ich odpovedí vyvstala aj kategória *Uplatnenie v oblasti*. Chceme zdôrazniť, že nízkoprahové kluby sú zariadenia, ktoré sú otvorené dobrovoľníckej činnosti a vo veľkej miere tiež miestom, v ktorom je možné absolvovať školskú prax. Dobrovoľníci sú v tejto oblasti nezastupiteľní. Posilňujú rady pracovníkov, čím ich čiastočne odbreňujú a umožňujú venovať sa konkrétnej sociálnej práci s klientmi, ktorí si pomoc skutočne vyžadujú. Po získaní skúseností a školeniach sa nakoniec môžu stať z dobrovoľníkov aj pracovníci. Teda takýto spôsob fungovania je prospešný pre obe strany.

V rámci kategorickej oblasti *Osobnosť pracovníka* bola ďalšou podkategóriou *Postoj*, v zmysle vnímania cieľovej skupiny detí a mladých. Kalousek (2008, s. 133) tvrdí, že „vnímanie cieľovej populácie, i jej jednotlivcov, je veľmi blízko spojené s osobnou motiváciou, pretože jadrom práce je kontakt s týmito ľuďmi.“ Obsahovou analýzou sme zistili, že kontaktní pracovníci vnímajú pri tejto cieľovej skupine nedostatok inej pomoci, resp. zásah iných inštitúcií. Vytvorili sme preto indukovanú kategóriu *Absencia inej pomoci (5)*: „ *... lebo oni by asi inú pomoc, alebo trávenie voľného času nevyužili. A možno by aj chceli napríklad naši, ale nevedia ako.* “ „ *... sú možno niečím špecifickí, tá nedôvera k iným inštitúciám, a že ani vôbec nenavštevujú iné zariadenia a my sme často pre nich to posledné miesto kde oni prídu...* “

V nadväznosti na *Absenciu pomoci* chceme zdôrazniť *Špecifické potreby* klientov klubu. Táto kategória sa v odpovediach vyskytla dvakrát. Pre mládež je typická snaha o nezávislosť, odmietanie pravidiel a vydobýjanie si svojej nezávislosti a individuality. Klasické inštitúcie mladých svojimi pravidlami zväzujú a nedávajú im priestor pre vlastnú sebarealizáciu. Jeden z respondentov vníma toto špecifikum nasledovne: „ *... sú špecifickí v tom, že aj im vyhovuje taká tá sloboda a tie hranice, ktoré nie sú až také striktné. pre nich sú tiež dôležitejšie tie vzťahy... pracovníkom v nízkoprahu ide tiež o vzťahy. Tam je podľa mňa tá komplementárnosť tých vzťahov.* “ Na tomto mieste chceme uviesť potreby neorganizovaných detí, ako sú potreba spolunáležitosti, akceptácie, odlišnosti a potreba partnerstva (Levická, 2008). Myslíme si, že tieto potreby môžu byť v plnej miere napĺňané

práve v nízkoprahovom zariadení, čo povzbudzuje klientov k návšteve takéhoto typu zariadenia.

Ďalšou kategóriou je *Problémovosť* (3), ktorou sme zastrešili nielen typické problémy klientov prameniace z ich veku (dospievanie), ale aj nepriaznivý vplyv prostredia, častokrát sociálne znevýhodneného. „*Sú špecifickí práve v tom, že pochádzajú so sociálne slabých pomerov.*“ Iná pracovníčka formuluje nasledovný názor: „*Vyrastajú v inom prostredí ako som vyrastala ja. Je tam vidieť viacej problémov v akých oni žijú a sú viac zaťažení na ich vek.*“ Vo svojej obdobnej kvalitatívnej štúdii Řehouňková (2005) uvádza ako jeden zo spoločných znakov klientov nízkoprahového zariadenia „*problémy, ktoré má cieľová skupina*“. Problémy, ktoré uviedli pracovníci nízkoprahových zariadení v uvedenej štúdii sú identické s tými, ktoré uvádzame my (dospievanie, sociálne znevýhodnené prostredie, problémy v rodine, vzťahy). Jeden z respondentov v prieskume Řehouňkovej (2005) uvádza, že odmieta nálepku nízkoprahového zariadenia ako miesta, kde chodia len tí, ktorí majú nejaký problém. Jeden z našich respondentov však uviedol: „*Ako pre mňa je zaujímavé, že skutočne sem chodia decká, ktoré majú nejaké problémy a že keď sa tu aj vyskytnú deti, ktoré sú v podstate ,v úvodzovkách, dobré, tak nevydržia dlho.*“ Prikláňame sa k tomuto názoru, nakoľko aj na základe našej skúseností vnímame, že u väčšiny klientov sa v menšej či väčšej miere vyskytujú formy správania alebo prejavy, ktoré môže spoločnosť vnímať ako problémové. Tiež chceme zdôrazniť, že dôležitú úlohu zohráva taktiež rodinné zázemie, z ktorého môžu vyplývať určité nepriaznivé okolnosti pre klientov.

Iná otázka rozhovoru mala za cieľ zistiť, či po získaných skúsenostiach s prácou s klientmi v nízkoprahovom zariadení (a teda lepšom spoznaní cieľovej skupiny) nastala u pracovníkov zmena postoja k tejto cieľovej skupine. *Rovnaký postoj* sme zaznamenali u troch pracovníkov. Takú istú početnosť mala aj *Zmena postoja* (3). „*Ako hej, neviem presne povedať akože v čom, ale aj ja som možno začal vnímať ten prah nižšie. Asi v tom to bude.*“ „*Myslím si že som pred tým mala viac predsudkov, určite a tie predsudky sa s tou prácou s nimi samozrejme rušia*“ Dve odpovede respondentov hovoria o *Procese*: „*Ono sa to stále tak nejak vyvíjalo a vyvíja*“.

V procese obsahovej analýzy sme vytvorili ďalšiu podkategóriu – *Naladenie*. V rozhovore sme sa zaujímali o to, či pracovníci vnímajú svoje pocity a myšlienky, s ktorými prichádzajú na službu. Indukovaná kategória *Vnímanie naladenia* mala početnosť 6. „*Vnímam určite. Hlavne vnímam únavu a vnímam aj to, že ako bude vlastne služba*

prebiehať.“ Vnímanie svojho naladenia má veľký význam najmä vo vzťahu ku klientom. Ak prichádza pracovník negatívne naladený, môže svoje nastavenie a emócie prenášať na klientov. Taktiež prehliadanie alebo nevedomovanie si svojho aktuálneho psychického stavu môže viesť k neočakávaným reakciám, čo môže v konečnom dôsledku spôsobiť naštartenie vzťahov s klientmi. Mnohí respondenti tiež poukazovali na dôležitosť supervízií a pracovných stretnutí, ktoré im pomáhajú dbať na lepšie zahĺbenie sa do svojich pocitov a naladenie sa na konkrétnu službu. „ *Ale v tomto mi nízkoprahové kluby, supervízie a pracovné stretnutia dali veľmi veľa a človek si musí dávať pozor ako je nastavený pred tým, aby neprenášal svoje problémy, svoje starosti priamo na tú službu.*“ V odpovediach odznegli tiež limity, ktoré pramenia z iných povinností, resp. záležitostí, ktoré pracovníci musia urobiť alebo dokončiť pred službou a nezostáva im čas na sebareflexiu. Na tomto mieste chceme zdôrazniť dialóg medzi kolegami - pracovníkmi. Je potrebné, aby sa pred konkrétnou službou pracovníci informovali ako sa cítia a ako sú nastavení na službu. Takýmto spôsobom si môžu lepšie pomôcť v krízových momentoch a „potiahnuť“ sa navzájom. Zároveň je to spôsob ako nahlas pomenujú svoje prežívanie, vyventilujú svoje pocity a na službu nastupujú uvoľnenejší.

Následne sme sa v rozhovore zaujímali o to, či toto naladenie vplýva na prácu s klientom. *Vplyv na službu (3)* charakterizovali pracovníci: „ *Áno, určite áno. Ako kedy, aj pozitívne aj negatívne.*“ Na jednej strane môžeme tento fakt vnímať ako autenticnosť pracovníka, kedy klienti môžu vidieť, že aj on je len človek, ktorý má obdobné prežívanie ako každý iný. Na druhej strane sa domnievame, že rola kontaktného pracovníka je profesionálna a vyžaduje si efektívne prestupovanie z role do role. To znamená, že pracovník je schopný oddeľovať svoje aktuálne emócie, resp. minimalizovať ich negatívny dopad na prácu. Vytvorili sme tiež indukovanú kategóriu *Oddelovanie (2)*: „ *Snažím sa aby neovplyvňovalo a myslím teda že sa mi to aj darí a som úplne v pohode na službe.*“ „ *Snažím sa byť taká ako vždy na každej službe.*“

V rámci kategorickej oblasti *Osobnosť pracovníka* sme kvôli detailnejšiemu rozpracovaniu vytvorili taktiež podkategóriu *Skúsenosti*. Z odpovedí respondentov sme zistili, že *Autenticnosť(4)* je častým dôvodom, prečo pracovníci použijú nejakú osobnú skúsenosť zo svojho života. „ *...ja to používam lebo si myslím, že je ten pracovník taký autentickejší, ...oni niekedy nepotrebujú ten obsah, potrebujú počúvať, že máš s tým skúsenosť...*“ Početnou indukovanou kategóriou bola *Účelnosť (5)*. Môžeme konštatovať, že je jedným z determinantov používania takéhoto druhu informácií, ktoré zasahujú do súkromia

pracovníka, je práve vhodné využitie takejto informácie a výchovne na klientov pôsobiť. „*Pokiaľ som mal pocit, že táto informácia by bola užitočná pre tohto klienta, tak som občas použil aj také tie súkromné veci...*“ „...*ale snažím sa strážiť tú hranicu, aby to bolo jednak výchovne to, čo hovorím, a aby do teda malo nejaký prevenčný potenciál.*“ Početné boli aj odpovede, v ktorých pracovníci uviedli, že skúsenosti používajú málo, alebo sa tomu vyhýbajú (*Minimálne použitie - 4*). „*Neprinášam to sama v rámci rozhovorov.*“ Klíma (2002, In Záhradník, 2008) uvádza ako špecifickú kompetenciu kontaktného pracovníka schopnosť ponúkať a uplatňovať vo vzťahu ku klientovi svoju vlastnú štruktúru, čiže zručnosti, vedomosti a životné skúsenosti. Súhlasíme s autorom, že ciele a vhodné používanie osobných skúseností je prejavom pracovnickej profesionality. Prospešnosť vidíme najmä v tom, že je to cesta, ako klientovi rozšíriť obzor a ponúknuť nový pohľad na veci. Na druhej strane tým pracovník prejavuje klientovi akúsi dôveru, a stáva sa pre klienta autentickejšou osobou, ktorú pozná.

Taktiež nás zaujímalo, pri akých témach sú pracovníci ochotní zdieľať svoje skúsenosti s klientmi. Rovnakú početnosť mala kategória *Vzťahy (3)*, *Sexualita (3)* a témy, ktoré zaujímali klientov (*Záujem klientov - 3*). Konštatujeme, že paleta týchto tém je rozmanitá, závisí od toho, s akou požiadavkou prichádza klient a akú dôležitosť pripisuje problému.

Ďalšou podkategóriou v rámci kategorickej oblasti *Osobnosť pracovníka* bola *Dôvernosť*. Matoušek (2008a) hovorí o diskretnosti nielen ako „základnom práve klienta a etickom záväzku sociálneho pracovníka, ale i základe efektívnej práce s klientom.“ (Matoušek, 2008a, s. 38) Autor však taktiež uvádza limit dôvernosti, a to je zodpovednosť sociálneho pracovníka k sebe, zamestnávateľovi a spoločnosti. V rámci nášho prieskumu sme sa preto v rozhovore zamerali na to, ako si pracovníci uvedomujú dôvernosť informácii, ktoré majú od klienta, a s ktorými pracujú. Najpočetnejšou indukovanou kategóriou bolo *Informovanie kolegov (5)*. Vysvetľujeme si to tým, že informácie sa v rámci tímu posúvajú medzi kolegami ďalej, aby mohli pracovať s konkrétnym klientom s adekvátnymi informáciami. Výborne to vystihla respondentka, ktorej výrok z rozhovoru uvádzame: „*Dôvernosť vnímam ako veľmi dôležitú vec. Ale v rámci intervízie v podstate skôr ako informáciu pre kolegov. Ako naozaj keď je niečo veľmi delikátne tak to rozoberieme a určíme si stratégiu ako s touto informáciou budeme pracovať.*“ Početnou odpoveďou bola taktiež *Dôležitosť (4)* v zmysle uvedomovania si zodpovednosti, ktorú pracovníci prijímajú spolu so zdôverením sa klientov. Kalousek (2008) zdôrazňuje, že klient musí vedieť o bezpečnosti kontaktného pracovníka a jeho lojalite. Podľa autora je dôvera veľmi krehká a je potrebné dbať na to, aby nebola naštrbená.

Strieženec (1996) považuje vytváranie dôvery medzi klientom a pracovníkom za prvý čiastkový cieľ, ktorý sa snaží pracovník dosiahnuť. V prieskume sme sa preto zamerali aj na to, akým spôsobom si pracovníci vytvárajú tento dôverný vzťah. *Autentickosť (4)* ako základ pre vytvorenie vzťahu uviedlo najviac respondentov. „ ... *snažím sa byť stále rovnaká, aby vedeli, že som to ja, že sa to nemení a to im môže dať tú istotu a z toho získavam ich dôveru.*“ Staníček a Hrdina (2008) vyzdvihujú význam autentickosti vo vzťahu ku klientovi: „ Najdôležitejšie je však správať sa autenticky, to znamená reagovať prirodzene a bez pretvárania.“ (Staníček a Hrdina, 2008, s. 228). Popri autentickosti uvádzali respondenti aj *Priateľskosť (2)* ako vlastnosť, ktorou si získavajú klientov a vytvárajú si vzťah. Za zaujímavý a podnetný považujeme názor respondenta, ktorý hovorí o *Neočakávanom prístupe*: „ *Byť iný v tom, že tak toto by moja mamka, ocino či učiteľ nikdy nedovolil. Správať sa tak paradoxne.*“ Klienti väčšinou očakávajú, že pracovníci k nim budú pristupovať podobne ako ich rodičia či učelia v škole. Práve tu je možnosť ukázať klientom, že sú pozývaní do partnerského vzťahu, v ktorom sú oni sami jeho aktívnymi tvorcami. Tým, že klientom pracovníci preukazujú dôveru a vieru v ich osobnosť (ktorú možno inde nezažívajú) môže sa tento vzťah stať dôverným.

Obsahovou analýzou sme dospeli k zaujímavým poznatkom, ktoré sme priblížili v tejto podkapitole. Objasnili sme prvý čiastkový cieľ, ktorým sme chceli zistiť, či pracovníci vnášajú do pracovnej role kontaktného pracovníka prvky svojej osobnosti. Môžeme skonštatovať, že pracovníci reflektujú svoju osobnosť, sú si vedomí motívov, ktoré ich vedú v práci a taktiež majú ujasnený svoj postoj k cieľovej skupine, s ktorou pracujú. Záhradník (2008, s. 147) uvádza, že „ hlavným prostriedkom kontaktnej práce je autentický ľudský vzťah (ja - ty) a hlavným nástrojom, ktorý k navodeniu a udržovaniu kontaktu ako pracovníci máme k dispozícii, sme my sami (naša osobnosť, naše ľudské a profesionálne kompetencie).“ Súhlasíme s autorom, nakoľko aj náš prieskum ukazuje, že pracovníci prepájajú svoju osobnosť a skúsenosti s pracovnou oblasťou, a teda využívajú seba a svoje „ja“ ako základný pracovný nástroj v kontakte s klientmi.

6.2 Diskusia k druhému čiastkovému cieľu

Druhým čiastkovým cieľom sme chceli ozrejmiť to, ako pracovníci hodnotia vlastnú odbornosť a či sa toto hodnotenie u jednotlivých pracovníkov odlišuje. Pripomíname, že sme vychádzali z konceptu rolí podľa Kalouska (2008), podľa ktorého je jednou z rolí kontaktného pracovníka aj rola odborníka, resp. učiteľa a žiaka. Vychádzajúc z uvedeného

sme vytvorili kategorickú oblasť *Odbornosť* a podkategórie *Učiteľ* a *Žiak*, ku ktorej sme priradili otázky z rozhovoru, ktoré sú spracované v Prílohe C.

V úvode diskusie k tomu čiastkovému cieľu chceme uviesť odborné vzdelanie, ktoré naši participanti dosiahli. Máme za to, že je to dôležitý prvok v ich práci a v nemalej miere ich ovplyvňuje. Z celkového počtu ôsmich participantov má päť z nich ukončené vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore sociálna práca, jedna participantka aktuálne študuje na druhom stupni v odbore sociálna práca (bakalárka sociálnej práce) a jedna participantka študuje na prvom stupni odbor sociálna práca. Jedna participantka má vyštudovanú psychológiu. Môžeme teda skonštatovať, že väčšinu našej prieskumnej vzorky tvoria sociálni pracovníci.

Domnievame sa, že predpokladom toho, aby kontaktní pracovníci mohli efektívne vykonávať svoju rolu, je potrebné disponovať vedomosťami a informáciami, ktoré môžu aplikovať vo svojej práci a prípadne ich posunúť ďalej. Podobne Strieženec (2001) hovorí o kvalitnom vzdelaní, od ktorého sa následne odvíjajú iné predpoklady pre výkon tejto profesie.

V rozhovore s respondentmi sme zisťovali, ako vnímajú úroveň svojich vedomostí a znalostí, ktoré súvisia s problematikou týkajúcej sa ich práce. Najpočetnejšou kategóriou bola *Nespokojnosť* (5), ktorou pracovníci deklarovali potenciál ďalej sa dozvedávať a vyplňať medzery, ktoré majú. „*No myslím, že nemám dostatočné znalosti, ale v zásade viem, že kde si mám tie informácie vyhľadať ak by som to potreboval... Ale priestor na zlepšovanie je tam určite stále.*“ Na tomto mieste však chceme upozorniť, že to nebola nespokojnosť vnímaná ako pasívne konštatovanie. Pracovníci vyjadrovali „aktívnu“ nespokojnosť, ktorá je impulzom pre vyhľadávanie a získavanie nových poznatkov, aby vo svojej profesionalite rástli. Chceme tiež podotknúť, že pracovníci uviedli nedostatočný teoretický základ zo školy, resp. akúsi nepripravenosť na prax, konkrétne aj v rámci oblasti, v ktorej pôsobia (*Slabá príprava v škole* - 2). „*Myslím si, že mám veľmi malý teoretický základ, pretože škola sa nezameriava až na také široké spektrum, lepšie povedané nejaké špecifiká práce.*“

Ďalšia otázka úzko nadväzovala na predchádzajúcu a jej cieľom bolo zistiť od respondentov, či sú spokojní s úrovňou svojich vedomostí ako ich uviedli v predchádzajúcich odpovediach. Podobne ako v predošlej otázke bola najčastejšia kategória *Nespokojnosť* (5): „*Nie, mám to také, že ešte musím popracovať.*“ Podľa nás sa v takomto pohľade odráža kritický prístup k vlastnej osobe a zároveň vysoké nároky na

vlastný profesionálny rast. Domnievame sa, že takéto nazeranie môže byť pre pracovníkov prospešné, lebo je hnacím motorom neustále na sebe pracovať a zdokonaľovať sa. O tom svedčí aj rovnako početná kategória *Zlepšovanie (5)*. Matoušek (2001) zdôrazňuje, že „ bez vzdelávania a kultivácie svojho talentu sociálny pracovník nevystačí. Dnešné komplikované spoločenské pomery vyžadujú odbornú prípravu najvyššej kvality.“ (Matoušek, 2001, s. 192) O to dôležitejšie vnímame rozširovanie obzorov pri práci s cieľovou skupinou detí a mladých, ktorá si vyžaduje široký rozhľad v množstve rozličných tém, ktoré sa pri práci s klientmi môžu v rozhovoroch otvoriť. Myslíme si, že pracovníci si tento fakt plne uvedomujú a kriticky pristupujú k vnímaniu svojej odbornosti a majú ambície zvyšovať svoju kvalifikáciu.

Podľa Kalouska (2008) je potrebné, aby znalosti kontaktných pracovníkov o problematike týkajúcej sa ich práce boli čo najvyššie. Preto je podľa autora samozrejmé, že práca pracovníka sa neodohráva len na ulici, ale tiež v študovniach či doma čítaním odbornej literatúry a vzdelávaním sa. Takto sa pracovník snaží vybudovať si pozíciu odborníka, ktorého názor má určitú váhu. Preto sme sa v rámci rozhovoru pýtali respondentov, koľko času venujú svojmu dozvedávaniu. Potešujúcim faktom je, že kategória *Vzdelávanie (5)* mala vysokú početnosť. Zahŕňala v sebe účasť na rôznych kurzoch, školeniach, dlhodobějších výcvikoch, či samoštúdiu a čítanie odbornej literatúry. „ *Počas tých siedmych rokov asi tak priebežne. Absolvoval som nejaké kurzy, ktoré neboli povinné a chodil som na supervízie aj keď nebolo treba. Takže tak nejak priebežne, vždy keď bolo niečo treba, tak som sa tomu dozvedávaniu venoval.* “ Nasledujúca otázka sa týkala účasti na vzdelávacích aktivitách súvisiacich s problematikou. Obsahovou analýzou sme zistili, že všetci respondenti sa zúčastňujú školení, výcvikov či iných vzdelávacích aktivít (*Účasť na dozvedávaní - 8*). „ *Snažím sa teda nejak aj sama dozvedávať, ale pracujeme na tom aj s celým tímom, sa tak nejak dozvedávať práve takým spôsobom, že spolupracujeme s inými organizáciami.* “

Ďalšia otázka rozhovoru mala za cieľ zistiť, ako reagujú pracovníci na otázku klienta, keď nevedia odpovedať. U všetkých respondentov sme identifikovali indukovanú kategóriu *Priznanie (8)*. To znamená, že respondenti nemajú problém priznať si svoju nevedomosť pred klientom. „ *Poviem, že neviem. Proste poviem, že neviem, ale potom sa to snažím spätne zistiť.* “ Domnievame sa, že to súvisí s autenticitou, o ktorú sa pracovníci snažia. Vytvárajú vzťah, kde oni nevystupujú ako „vševediaci“, ale tiež majú právo na chyby. Opačný názor však vyjadruje Levická (2002, s. 55): „ Sociálny pracovník musí pôsobiť na

klieňa vyrovnae, bez strachu, musí pôsobiť dojmom, že situáciu ovláda.“ S autorkou čiastočne súhlasíme v tom, že niektoré situácie si vyžadujú takýto striktný prístup. Napriek tomu, že pracovník by mal byť osobou, ktorá disponuje potrebnými informáciami a vedomosťami, myslíme si, že nie je možné, aby obsiahol také množstvo vedomostí a tém, ktoré sa môžu v práci kedykoľvek vyskytnúť. Dôležité preto je, aby kontaktný pracovník vedel, kde tieto informácie môže získať. Preto uvádzame ďalšiu, takmer rovnako početnú kategóriu - *Vyhľadanie informácie (7)*. „...vieme sa dohodnúť na individuálnom stretnutí a viem sľúbiť, že si to doštudujem, a že sa o tom môžeme potom podebatíť nabudúce... vieme si sadnúť napríklad k internetu, a to je asi ten najlepší spôsob ako ukázať klientovi, že mám o to záujem, a že na to nezabúdam.“ Myslíme si, že takéto situácie sú impulzom, ktorý núti pracovníka hľadať nové poznatky a rozširovať si obzory. Vyzdvihujeme preto potrebu prístupu k odbornej literatúre, prípadne internetu v zariadení, ktoré sú dôležité najmä v takýchto situáciách. Kategória *Spoluvyhľadanie (3)* je dôležitá z dôvodu zaangažovania klieňa na procese vyhľadania a získania určitého poznatku. Pracovník ukazuje klientovi, že má na neho čas a chce mu ho venovať. Vnímame tu tiež priestor pre rozhovor, hlbšiu sondu do témy a v konečnom dôsledku upevňovanie vzťahu. Takýto postup je prospešný tiež pre klieňa, lebo je sám aktérom procesu a lepšie si osvojí informáciu, na ktorej získavanie participuje. V tomto kontexte uvádzame názor Kalouska (2008), podľa ktorého musí byť kontaktný pracovník pripravený zodpovedať najrôznejšie otázky. V žiadnom prípade by si však nemal vymýšľať. Preto by sa mal snažiť stále dopĺňať svoje odborné znalosti, predovšetkým v témach blízkych cieľovej populácii.

V rámci práce s klientom je dôležité, aby si bol pracovník vedomý svojich silných stránok a využíval ich v prospech klieňa. Preto sme sa v otázke zamerali na zistenie vlastností, ktoré používajú účastníci pri práci s klientom. Musíme uviesť, že respondenti ťažšie nachádzali svoje silné stránky, čo pripisujeme všeobecnému trendu ťažšie vnímať na svojej osobe prednosti oproti nedostatkom. Z odpovedí sme vytvorili rovnako početné kategórie *Aktívne počúvanie (2)*, *Dôslednosť (2)* a *Otvorenosť (2)*. Máme za to, že tieto vlastnosti patria k dôležitým prvkom osobnosti pracovníka v pomáhajúcej profesii. Matoušek (2008b) vníma aktívne počúvanie ako prostriedok k povzbudeniu klieňovej schopnosti vyjadriť sa, k prekonaniu zábran a k navodeniu pocitu dôvery. „Myslím si, že som taký otvorený človek a minule som aj o tom tak troška rozmýšľala, že som sa celkom naučila nechať ľuďom priestor a počúvať ich, čo hovorí.“ Myslíme si, že aktívne počúvanie je základom pre vytváranie dôverného vzťahu s klientom, prejavom záujmu o jeho život a osobu. Dôslednosť vnímame ako významnú vlastnosť v rámci fungovania systému pravidiel, či vo

vlastnom nasadení a doťahovaní vecí do konca. „ *Veľakrát mi povedia, že som rázna, čo sa týka pri riešení nejakých vážnych situácií. Viem si stáť za svojimi slovami, nie som typ človeka, ktorý by im niečo zrazu povolil, dovoľoval.*“

V ďalšej otázke sme sa zamerali na to, či pracovníci vnímajú seba ako dôvernú osobu pre klientov, od ktorého by chceli poradiť. Väčšina respondentov sa zhodla v tom, že je to *Individuálne (6)*: „ *Ako ktorý klient. Každý má už viac-menej vybratého pracovníka, s ktorým si viac rozumie a zdôverí sa oveľa jednoduchšie a ľahšie.*“ Jedna respondentka sa považuje za osobu, za ktorou chodia klienti často. Ako dôvod vníma najmä to, že je často v kontakte s klientmi a teda ju lepšie poznajú. „ *... ja som dosť často v tom centre a vidia ma, registrujú ma ako osobu a môžu sa na mňa obrátiť.*“ Na druhej strane sa jeden pracovník nepovažuje za osobu, ktorú by klienti vyhľadávali kvôli tomu, že u nich nemá získanú dostatočnú dôveru.

Kalousek (2008) tvrdí, že na základe vybudovanej pozície odborníka môže pracovník získať u klientov predovšetkým autoritu. V otázke sme sa preto zamerali aj na túto oblasť. Participanti uvádzali, že sú vnímaní ako *Autorita (6)*. Niektorí podobne ako v predchádzajúcej otázke uviedli, že je to *individuálne (Individuálne - 3)*. Dvaja respondenti vnímajú skôr rešpekt voči pracovníkom, ktorý pramení z ich pozície. „ *Nás pracovníkov zvyknú rešpektovať a je ten rešpekt väčší ako k iným.*“ Chceme zdôrazniť, že v podmienkach nízkoprahového zariadenia je potrebné, aby si pracovníci získali prirodzenú autoritu. Domnievame sa, že budovanie autority závisí od samotnej osobnosti a charizmy pracovníka. Tieto tvrdenia podporuje aj Klíma (2002), ktorý uvádza ako jednu z kompetencií kontaktného pracovníka schopnosť byť „ *autentickou autoritou, ktorá sa opiera o osobnostnú zrelosť*“ (In Záhradník, 2008, s. 155). Zastávanie prirodzenej autority je devízou, ktorá môže výrazne uľahčiť prácu a posúvať klientov správnym smerom. Chceme však aj upozorniť na hrozbu mocenskej autority, ktorej nevhodným využívaním môže pracovník odradiť klientov od záujmu o nízkoprahový klub, nakoľko si autoritatívne prostredie zažívajú klienti doma, v škole.

V rámci kategorickej oblasti *Odbornosť* sme popri podkategórii *Odborník*, ktorú sme vyššie rozobrali vo vzťahu k našim respondentom, vytvorili podkategóriu *Žiak*. Na túto rolu musíme nahliadať ako na súčasť profesionálneho rastu pracovníka. Kalousek (2008, s.134) tvrdí, že „ *rola žiaka sa týka subjektívnych motivácií a správania klienta, ktoré sa snaží poznávať a rozumieť im. To je nevyhnutné pre úspešné vedenie klienta k pozitívnej zmene jeho rizikového správania.*“ Hovoríme teda o spoznávaní klientovho života, na

ktorý je on sám odborníkom a pracovníkovi prináleží úloha žiaka. Podľa Úlehlú (1999, s.47): „ čím dlhšie sa pracovníkovi podarí nemať jasno, aký klient je a čo vlastne chce, tým viac priestoru má klient k tomu, aby sa prejavil podľa svojho a vyslovil svoje vlastné pranie.“ Z odpovedí našich respondentov na otázku, či pátrajú po motívoch správania a konania klienta nám vyplynulo, že všetci pracovníci sa snažia porozumieť klientovi (*Snaha porozumieť* - 8). Klíma (2002, In Záhradník, 2008) uvádza ako jednu z dôležitých schopností kontaktného pracovníka porozumieť špecifickým svetom sociálnych skupín. Preto zdôrazňujeme, že aj naši respondenti sa zameriavajú na bližšie spoznanie *Pozadia konania* (3), čiže utváranie si komplexného obrazu o situácii, o dôvodoch, ktoré viedli klienta ku konaniu. „ *Hej, ako pýtam sa a snažím sa pochopiť a mňa to osobne aj celkom zaujíma. Niektoré to konanie a niektoré tie motívy sú tak zahalené do hmly.*“ Z nášho pohľadu je dôležité, že pracovníci taktiež uviedli, že tieto zistenia majú *Význam pre ďalšiu prácu* (2). Ako sme vyššie spomenuli, poznanie situácie a motívov konania klientov sú predpokladom vhodne zvoleného postupu, resp. intervencie. Ak pracovník pozná dôvody, ktoré viedli klienta k určitému konaniu, môže kvalitnejšie a pripravenejšie zasiahnuť. „*Určite áno. Lebo potom sa s tým dá lepšie pracovať ako keď neviem prečo to urobili.*“ Je preto podľa nás dôležité, aby klient dostal priestor a možnosť ozrejmiť svoje konanie. Preto by pracovník na základe dôverného a otvoreného vzťahu mal vytvárať v rozhovoroch možnosť rozprávať sa o týchto motívoch. Následne na to, môže výchovne pôsobiť na klienta a nasmerovať ho správnym smerom. Tento názor podkladáme tvrdením Elicha (1993), podľa ktorého „ ak sa podarí nadviazať hlbší vzťah medzi klientom a pracovníkom, vzniká priestor, v ktorom je už možné správanie klienta ovplyvňovať a motivovať ho k zmene. V závislosti na osobnom vzťahu a stabilite dôvery si klienti pracovníka k sebe viac „pustia“ - v pozícii poradcu, konzultanta. “ (In Zimmermannová, 2008, s. 313)

Pracovník v pozícii žiaka nespoznáva len motiváciu klienta ku konkrétnemu konaniu. Môžeme skonštatovať, že vzťah klienta a pracovníka je v zmysle výmeny a učenia sa niečomu novému v istom ponímaní komplementárny. Vytvára množstvo príležitostí, kde klient môže ponúknuť svoju vedomosť a zručnosť. Tento názor zastávajú všetci naši respondenti – *Možnosť učenia* (8). Pri bližšom špecifikovaní sme vytvorili kategóriu *Záujmy klientov* (3), ktoré zastrešovali veci, ktoré sú vlastné práve tejto cieľovej skupine, určité zručnosti a vedomosti. „ *Naši klienti sú veľmi múdri a kreatívni. Strašne veľa mi dávajú ako len keď sa bavia o takých tých bežných veciach ako je hudba či hry.* Kategórie *Osobnostný rast* (2) a *Sebaspoznávanie* (2) hovoria najmä o obohatení pracovníkov po osobnostnej stránke: „ ... *hlavne sa človek veľa naučí o sebe. Pretože oni sú aj tak úprimní,*

aj obohacujúci. Človek sa dozvie o svojich slabých stránkach a možno nájsť recept ako ich odstrániť. Práca v nízkoprahu je pre mňa benefičná práve v tom osobnom... Pretože oni keby mi nič neodzrkadlili tak ja sa to sama ani nedozviem a vo svojom bežnom živote by som možno ani sama na to neprišla.“

Obsahová analýza odpovedí respondentov priniesla zaujímavý pohľad na vnímanie vlastnej odbornosti optikou pracovníkov. Môžeme usudzovať, že pracovníci, hoci sa aktívne vzdelávajú v rámci rozličných školení, kurzov a v neposlednom rade povinných supervízií, vnímajú u seba priestor pre zdokonaľovanie sa. Tento moment vnímame ako pozitívny, nakoľko ustrnutie a stagnácia na jednom stupni vzdelanosti by bola neprofesionálnym konaním. Na druhú prieskumnú otázku si teda môžeme odpovedať, že hodnotenie vlastnej odbornosti je v prevažnej miere u pracovníkov rovnaké. Prevažuje nespokojnosť nad úrovňou svojich vedomostí, ktorá ide ruka v ruke s ambíciami neustále rozširovať obzory v rámci problematiky a do vzdelávať sa.

6.3 Diskusia k tretiemu čiastkovému cieľu

V tretom čiastkovom ciele sme sa zamerali na to, nakoľko sú kontaktní pracovníci stotožnení so svojou profesionálnou rolou, rolou kontaktného pracovníka v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež. Kalousek (2008) tvrdí, že zamestnanecká rola kontaktného pracovníka je rovnaká ako iná zamestnanecká rola a vyplývajú z nej určité povinnosti a zodpovednosť. V rozhovore sme preto zisťovali, ako vnímajú respondenti seba v tejto roly. Vytvorili sme kategorickú oblasť *Zamestanie*. Odpovede v plnom znení uvádzame v Prílohe D.

Od respondentov sme chceli zistiť, či je práca v nízkoprahovom klube ich jediným zamestnaním. Myslíme si totiž, že tento fakt môže ovplyvňovať ich pristupovanie k plneniu povinností vyplývajúcej z role pracovníka. U štyroch respondentov je v súčasnosti práca v nízkoprahovom klube jediným zamestnaním, štyria respondenti majú aj inú prácu. Vo všeobecnosti je práca v oblasti nízkoprahových služieb slabo finančne ohodnotená, môžeme povedať, že inklinuje skôr k dobrovoľníctvu. Domnievame sa teda, že o finančnej motivácii ako dôvode k práci v nízkoprahovom klube sa nedá hovoriť. Preto u pracovníkov možno hľadať skôr altruistické motívy, určité vnútorné presvedčenie ako sme uviedli pri diskusii k prvému čiastkovému cieľu. Svedčí o tom aj fakt, že traja pracovníci popri práci v nízkoprahu pracujú aj v inom zamestnaní práve v sociálnej sfére. Myslíme si, že dobrovoľnosť, resp. vnútorné presvedčenie je výborným predpokladom

k vykonávaniu svojej profesie. Nie je to rola vnútená z určitého dôvodu, a preto si ju pracovníci ľahšie osvojujú (identifikujú sa s ňou) a následne vykonávajú.

Z hľadiska úspešnosti práce v nízkoprahovom klube je potrebnou súčasťou práca v rámci pracovného tímu, s kolegami. Strieženec (2001, s. 96) hovorí, že: „tímová práca je súčasťou výbavy sociálneho pracovníka. Sústavne bude pracovať s ľuďmi, ktorí sa sústreďujú na spoločné dielo.“ Preto sme sa v rámci rozhovoru zamerali aj na oblasť vzťahov s kolegami. Respondenti hodnotili vzájomný vzťah pozitívne (*Pozitívne hodnotenie* - 6). Početnou bola tiež kategória Kamarátstvo (5), ktorou respondenti poukazovali na dobré vzťahy a poznanie sa navzájom aj v rámci súkromia. „*Myslím si, že dobrý. Máme taký kamarátsky vzťah. Vieme sa porozprávať aj na bežné témy, čo sa rodiny týka, práce, ktorá sa netýka nízkoprahu. Je to veľmi fajn, že sme k sebe otvorení a poznáme sa aj so súkromného hľadiska.*“ Spolupráca v tíme je podľa nás jedným z dôležitých predpokladov dobrého fungovania a poskytovania služieb nízkoprahového zariadenia. Je potrebné, aby pracovníci mali na zreteli spoločný cieľ a pracovali na jeho dosahovaní. Fungujúci tím je dôležitý aj z hľadiska cirkulácie informácií o klientoch. Ako sa sami respondenti vyjadrili v odpovedi ohľadne dôvernosti informácii, je nevyhnuté podať tento poznatok ďalej v rámci tímu, aby aj ostatní členovia boli schopní pracovať s týmito informáciami. V odpovediach respondentov sme tiež identifikovali aj kategóriu *Profesionalita* (3): „*Pre mňa bolo aj je dôležité, aby si kolegovia a kolegyně robili svoju prácu profesionálne. To znamená, že v rozhovore som sa väčšinou orientoval na prácu.*“ Myslíme si, že vzťah, ktorý v sebe nesie na jednej strane kamarátstvo a na strane druhej profesionalitu je vyvážením dvoch extrémov. Jeden z respondentov uvádza: „*Takže tie vzťahy boli fakt, že profesionálne pracovné. A v tomto mám aj takú negatívnu spätnú väzbu, ten môj pracovný vzťah.*“ Môžeme teda usúdiť, že zameranie len na pracovné záležitosti môže vytvoriť negatívne naladenie, pocit akéhosi odcudzenia. Na druhej strane príliš kamarátska rovina znižuje úroveň profesionality, vytvára problém poskytnúť priamu a úprimnú spätnú väzbu. Avšak poznanie sa kolegov navzájom aj po osobnej stránke pomáha pracovníkom ľahšie prečítať ich reakcie a možné dôvody správania sa. Podobne Matoušek (2008b) hovorí, že je zložité oddeľovať svoje „civilné“ a „profesionálne“ ja. Domnievame sa preto, že je úlohou pracovníkov, aby vedeli nájsť a ustrážiť hranicu, kedy tieto atribúty môžu začať pôsobiť negatívne. Inou dôležitou charakteristikou vzťahu bola *Spolahlivosť* (2). Vytvára pocit bezpečia a istoty, ako základ úspešnej spolupráce. „...*Nikdy*

som nepocítila to, že by som bola sama, že by som sa nemohla na nikoho spoľahnúť. Je tam podpora.“

V prieskume sme sa tiež zamerali na hodnotenie vzťahu pracovníkmi k svojmu nadriadenému. Nakoľko traja respondenti sú vo vedúcej pozícii, táto otázka sa týkala len piatich respondentov. Pracovníci tento vzťah charakterizovali ako *Profesionálny vzťah (3)*, pričom prevažovalo *Pozitívne hodnotenie (4)*. Oproti druhému zamestnaniu vnímajú respondenti tento vzťah ako rovnocennejší, neformálny. „*V rámci toho pracovného vzťahu myslím, že je to iné, pretože tu to je také rovnocennejšie, vyrovnanejšie. Nie je tu tak cítiť ten rozdiel. Ale v zamestnaní je to viac odstupňované.“*

O miere stotožnenia sa s pracovnou rolou nám môže napovedať aj vlastné hodnotenie seba ako zamestnanca. U väčšiny respondentov sme identifikovali *Pozitívne hodnotenie (6)* vlastnej osoby. „*Ja si myslím, že som dobrá pracovníčka nízkoprahu... som flexibilná a mám taký celkový prehľad o všetkom dianí v klube.“* Na druhej strane sú si pracovníci vedomí aj svojich negatívnych stránok a uvedomujú si možnosti zlepšenia (*Negatívne hodnotenie - 3, Možnosť zlepšenia - 2*). „*Mohol by som presnejšie a častejšie chodiť na služby.“*

Podľa Kalouska (2008) je rola zamestnanca so svojou lojalitou k zamestnaniu stála a zostáva pracovníkovi i v dobe voľna. Preto sme u našich respondentov zisťovali, či ich ovplyvňuje rola kontaktného pracovníka aj mimo práce, čiže v súkromí. Väčšina pracovníkov uviedla, že pociťujú *Vplyv (5)* tejto role aj v osobnom živote. „*Ovplyvňuje. Hlavne tým celkovým systémom práce v nízkoprahu, že všetci pracovníci sú už tak trochu „švihnutí“ svojou prácou. A keď prídu klienti z tých sociálne slabších rodín a ty potom prídeš domov napustiš si plnú vaňu teplej vody a vyložíš si nohy a je ti dobre, a potom si spomenieš na nich ako im vlastne môže byť. Tak aj toto asi.“* V odpovediach respondentov sa taktiež vyskytlo zaangažovanie rodiny do pomoci klubu, či plnenie si niektorých administratívnych úloh v domácom prostredí. Na druhej strane však niektorí pracovníci nepociťovali ovplyvňovanie touto rolou - *Neovplyvnenie (3)*. Zaujímavou kategóriou bola kategória *Spätné väzby okolia (2)*, kedy pracovníci dostávajú spätné väzby o tom, že okolie ich vníma ako zmenených, resp. ovplyvnených prácou v nízkoprahovom klube, ale sami to subjektívne nepociťujú. „*Ja si myslím, že nie, ale v mojom okolí mi hovoria, že zase sa hráš na pracovníčku a s tým na mňa nechod'. Ale tak subjektívne si myslím, že nie.“*

Na predošlú otázku nadväzovala otázka, či pracovníci prezentujú svoju prácu aj v súkromnom živote, vo svojom okolí. Pracovníci zhodne uviedli, že o svojej práci hovoria okoliu. Veľmi povzbudivou kategóriou bol *Záujem ľudí (3)*. „*Pre bežných ľudí je to*

zaujímavé... Celkovo chcem robiť informačnú propagandu, propagáciu nízkoprahu, lebo tí ľudia o tom potrebujú počuť, lebo o tom fakt málo vedia. A pre ľudí, ktorí vedia kde pracujem, tak pre nich je to také výživné o tom počúvať, sa ma na to pýtajú, lebo je to pre nich také atypické. Takúto prácu veľa ľudí nerobí.“ Chceme však podotknúť, že nízkoprahové kluby sú v bežnej populácii stále neznámou záležitosťou. Uvedená respondentka podotkla, že prezentáciu klubu využíva aj preto, aby ľudia o zariadení vedeli a finančne ich podporili. Takýto prístup sa nám javí ako potrebný, nakoľko nízkoprahové kluby sú odkázané získavať financie svojpomocne, a to najmä podporou cez projekty či sponzoringom.

Zaujímavým pohľadom je fakt, že takmer všetci participanti nášho prieskumu skonštatovali, že zamestnanie v nízkoprahovom klube má nízku spoločenskú prestíž (*Nízka prestíž - 8*). „*Takí tí klasickí, normálni ľudia, ktorí sa nezaoberajú sociálnymi službami a takýmito vecami netušia vôbec čo je to nízkoprah. Vo všeobecnosti je na Slovensku nízkoprahov veľmi málo. Prestížne je to v našich kruhoch, pretože sa tým zaoberáme, ale v spoločnosti všeobecne podľa mňa nemá žiadnu prestíž.*“ Podľa väčšiny respondentov je príčina v tom, že v spoločnosti nie sú tieto zariadenia známe, tým pádom nemôžu byť adekvátne ocenené (*Neznalosť spoločnosti - 5*). Řehounková (2005) vo svojom prieskume dospela k obdobným záverom. Podľa respondentov z jej prieskumu je v spoločnosti nízka informovanosť o nízkoprahových zariadeniach, z čoho následne pramení ich chybné až negatívne hodnotenie. Strieženec v tejto súvislosti uvádza, že kontaktní pracovníci by sa mali podieľať: „...na rozvíjaní sociálnej práce, verejne sa vyjadrovať k problematike sociálnej práce a trvalým vzdelávaním zvyšovať kvalitu sociálnych činností.“ (Strieženec, 2001, s. 93) Tu preto vidíme úlohu pre kontaktných pracovníkov. Je dôležité ozrejmovvať spoločnosti účel nízkoprahových služieb, ich charakter a ciele, aby stúpala nielen ich prestíž, ale sa aj zvyšovala ich podpora, či už finančná alebo nemateriálna.

Na základe výsledkov predošlej odpovede by sme sa mohli opýtať prečo pracovníci vykonávajú túto prácu, keď je jej ohodnotenie veľmi nízke. Preto sme chceli zistiť, aké osobné benefity im dáva táto práca. Početnou kategóriou boli *Skúsenosti (5)* a *Naplnenie (3)*. „*Dáva mi skúsenosti, mnoho znalostí, kontakty s ľuďmi.*“ V celkovom počte sme identifikovali až 13 kategórii, čo svedčí o širokom spektre benefitov, ktoré prináša táto práca. „*Osobné skúsenosti, sebaopoznávanie a to vedomie keď vidíš ten rast tých druhých.*“ Levická uvádza (2002), že sociálny pracovník by mal reflektovať vlastné konanie, vlastné city a myslenie. V našom prieskume sme sa preto zamerali aj na túto oblasť. Môžeme skonštatovať, že všetci pracovníci si robia reflexiu svojej práce. Tieto tvrdenia nie sú ničím

zvláštne, nakoľko vychádzame zo všeobecnej skúsenosti, že po službe si pracovníci zhrnú udalosti zo služby a robia si aj intervíziu. V rámci nej si dávajú spätné väzby, hovoria o svojich pocitoch, spokojnosti či neistote. Súhlasíme so slovami Matouška (2008, s. 45), ktorý tvrdí, že „sociálny pracovník, ktorý je schopný reflektovať prax, dokáže nielen identifikovať etické dilemy, ale aj to ako vznikajú. Je si istejší svojimi osobnými hodnotami, hodnotami profesie i tým, ako ich prejavovať v praxi. Snaží sa o integráciu znalostí, hodnôt a zručností a ich využívanie v praxi.“ Z nášho pohľadu je zaujímavá najmä kategória *Sebareflexia (5)*, pod ktorú sme zaradili vlastné a uvedomelé reflektovanie zážitkov z práce. „*Zamýšľam sa možno nad tým tak doma. Čo bolo dobré. Kde ešte treba niečo možno upresniť. Nad čím popracovať a zmeniť niektoré veci. Ale pokiaľ mi to nepovie iný pracovník čo bolo dobré a zlé, tak sa to veľmi ťažko zisťuje.*“ V odpovediach sme mohli identifikovať aj kategóriu *Ťaživá situácia (2)*, ktorá je spojená s reflexiou v situáciách, ktoré pôsobia na pracovníka ťaživo, necíti sa v nich istý a neustále sa k nim vracia a hodnotí svoje konanie. „*Hej robím. Nie po každej službe. Po takých väčších, výraznejších službách. Skôr vtedy.*“

Záhradník (2008, s. 170) konštatuje, že „asi najdôležitejším špecifickým nástrojom kontaktnej práce je schopnosť uvedomovania si dejov, reflexie procesov, sebareflexie, a schopnosť uplatniť tieto nové kvality pri utváraní vzťahového poľa.“ S autorom plne súhlasíme, pretože práve reflexia svojho konania napomáha pracovníkom uvedomovať si svoje nedostatky, ale aj silné stránky a pomáha mu v profesionálnom raste.

Na základe vyššie uvedených výsledkov si môžeme na tretiu prieskumnú otázku odpovedať, že u kontaktných pracovníkov existuje prepojenosť s ich pracovnou rolou. Odpovede o ich vzťahoch ku kolegom a nadriadeným, v ktorých prevláda profesionalita, vypovedajú o tom, že pozíciu pracovníka v nízkoprahovom zariadení berú ako jednu zo svojich profesionálnych rolí. Aj napriek tomu, že niektorí z pracovníkov majú iné zamestnanie, pristupujú k svojej práci v nízkoprahovom klube zodpovedne, o čom svedčí ich hodnotenie seba ako zamestnanca. V konečnom dôsledku hovorí o prepojenosti a stotožnení sa s touto pracovnou rolou aj fakt, že prezentujú svoju prácu vo svojom okolí a sú ňou ovplyvnení aj v súkromnom živote.

6.4 Diskusia k štvrtému čiastkovému cieľu

Štvrtý čiastkový cieľ bol zameraný na metódy práce, ktoré sú využívané v nízkoprahovom zariadení najčastejšie. Otázky a odpovede k tomuto čiastkovému cieľu sme zahrnuli pod

kategorickú oblasť *Preferencia metód*, odpovede v plnom znení uvádzame v Prílohe E. Levická (2002, s. 96) uvádza, že „sociálny pracovník nevystačí vo svojej praxi s jedinou „správnou metódou“, ale musí pri svojej práci využívať viacero metód, ktoré obmieňa podľa potreby“. Usudzujeme teda, že výber metódy práce s konkrétnym klientom alebo skupinou je ovplyvnený rozličnými aspektmi. Jedným z nich môže byť už samotný fakt, že kontaktný pracovník realizuje metódy v nízkoprahovom zariadení, ktoré je samo o sebe špecifické. Podobne aj Bartoňová (2005, s. 46) hovorí, že „ponuka sociálnych služieb v nízkoprahových programoch je veľmi široká, a má svoje špecifiká. Jedným zo základných je podmienka dobrovoľnosti zo strany klientov.“

V našom prieskume sme preto od respondentov chceli zistiť, či oni sami, ako realizátori konkrétnej metódy, považujú metódy práce a služby poskytované v nízkoprahovom zariadení za špecifické. V odpovediach sme identifikovali až sedem kategórii, čo svedčí o rôznorodom vnímaní ich špecifik. Za východiskovú kategóriu považujeme *Princípy nízkoprahovosti (3)*, od ktorých sa odvíjajú ďalšie odlišnosti. „*Tými princípmi a na to nadväzuje všetko ostatné ako keby.*“ Z nízkoprahových princípov následne vyplýva aj *Priblíženie (sa) ku klientovi (3)* a *Minimalizácia pravidiel (3)*: „*Špecifické sú práve v tom, že sa viac približujú k tomu klientovi. Nie sú násilne, nie je ničím viazaný. Všetko je to viac menej len o ňom.*“ Za jednu z hlavných predností považujeme *Flexibilitu (3)* v aplikácii a využívaní služieb a metód. Pod ňou rozumieme ich efektívne využívanie, či už vzhľadom na vek, situáciu, aktuálne nastavenie klienta či rôzne kombinovanie týchto metód a služieb. Napríklad v rámci situačnej intervencie kontaktný pracovník využije rozhovor, klienta motivuje, ale tiež môže využiť prvky poradenstva. „*No špecifické sú tým, že sú naozaj používané podľa potrieb toho klienta, myslím si, že veľmi flexibilné ... Napríklad robíte rozhovor na chodbe, nemusíte pri tom sedieť za nejakým stolom, aby ste sa oddialili od toho klienta, a že sú rôzne kombinované, že rozhovor môže byť ohľadom nejakého poradenstva základného, sociálneho, môže to byť rozhovor, ktorý zachádza do tej krízovej intervencie. Sú to metódy používané tak ad hoc...*“. Niekoľko respondentov označilo za veľmi dôležitý moment v realizácii metód a služieb osobnosť pracovníka (*Pracovník ako nástroj- 2*). V tomto kontexte hovorí Levická (2002, s. 54) o schopnosti inštrumentalizácie, „čiže schopnosť využívať sám seba ako pracovný nástroj - inštrument“. V našej práci sme už niekoľkokrát vyzdvihli potrebu správne formovanej osobnosti pracovníka, reflektovanie svojej vlastnej práce či vnímanie naladenia. Participantí nášho prieskumu podmieňovali úspešnosť služby, resp. metódy naladením pracovníka a tým, ako je schopný realizovať

konkrétnu metódu práce. „*Pracovník je najdôležitejší pracovný nástroj a ako je naladený, tak bude aj tá služba vyzerat', a aj tie služby, čo bude poskytovať.*“

Na základe niekoľkoročných skúseností, ktoré pracovníci majú s prácou v nízkoprahovom zariadení, sme chceli vedieť, ktorá metóda práce je z ich pohľadu najefektívnejšia. Podľa našich predpokladov sa väčšina pracovníkov vyjadrila, že rozhovor považujú za významnú metódu práce (*Rozhovor - 7*). Úlehla (1999, s. 122) charakterizuje rozhovor ako „základný nástroj pracovníka... Schopnosť používať tento nástroj je priamo závislá na tom, ako pracovník chápe, čo všetko sa rozhovorom odohráva a ako sa toho on sám zúčastňuje.“ Rozhovory nie sú pre pracovníka len bohatým zdrojom informácii. Sú priestorom kedy si buduje s klientom vzťah, spoznáva jeho špecifické potreby, na základe ktorých môže uskutočniť potrebnú intervenciu. Myslíme si, že pracovníci sú si toho vedomí, o čom svedčí aj označenie metódy rozhovoru ako efektívneho nástroja práce s klientom. Svoje dôležité miesto má v práci s cieľovou skupinou detí a mladých aj *Skupinová práca (2)*. Práca v skupine nesie v sebe možnosť pracovať naraz s väčším počtom klientov a využívať pri tom skupinovú dynamiku. Řehouňková (2005, s. 2) o nej hovorí ako „o práci so skupinovú normou“, čo znamená, že pracovníci majú možnosť cez túto prácu posúvať normy klientov, ktoré sa dotýkajú rôznej problematiky (vzťahy, sexualita, návykové látky a pod). Usudzujeme teda, že práca v skupine je prínosná najmä pri preventívnych a osvetových aktivitách uskutočňovaných interaktívnou formou. Takáto forma je pre klientov efektívnejšia. Podľa nás je dôležité posúvať klientom informácie spôsobom, ktorý je im prirodzený, formou, kedy sami nevedia, že sa učia novým veciam a aktivitu vnímajú skôr ako hru. Tento názor vyjadrila v rozhovore aj jedna z respondentiek: „*Ale celkovo si myslím, že najúspešnejšie je u tých detí keď... majú nejaká zážitky, ale pracujú tam aj prevenčne, že majú robiť nejaké plagáty, že sa hráme nejaké prevenčné hry, ale je to také spoločné a kombinované. Oni vlastne dostávajú nejaké nové informácie, učia sa, ale nevedia vlastne, že je to prostredníctvom hry.*“

Voľnočasové aktivity sú službou, na ktorú sa možno pozerat' z niekoľkých uhlov pohľadu. Je dôležité zdôrazniť, že tieto aktivity nie sú primárnym účelom nízkoprahového zariadenia. Naši respondenti uviedli, že sú prostriedkom na *Budovanie vzťahu (5)* a *Nadviazanie kontaktu (5)* s klientom. „*Sú všeliakom a takým prostriedkom ako nadviazať kontakt s tým klientom a možno sa otvárajú aj témy kde ja mám možnosť klienta nejak si zavolať na nejaký individuálny rozhovor. Je to jedna z tých potrebných záležitostí čo sa nízkoprahu týka.*“ Řehouňková (2005) dospela vo svojom prieskume k rovnakým záverom, a to, že voľnočasové aktivity slúžia ako prostriedok k nadviazaniu kontaktu, resp. vzťahu

s klientom. Môžeme teda skonštatovať, že s týmto názorom sa stotožňuje väčšina kontaktných pracovníkov z nízkoprahových zariadení. Iný pohľad, ktorý uviedli aj naši účastníci je, že voľnočasové aktivity slúžia ako *Výplň voľného času (3)*. Bartoňová (2005, s. 50) v tejto súvislosti uvádza, že voľnočasové aktivity „učia klientov zmysluplnejšie tráviť voľný čas.“ Autorka hovorí o aktívnom a prijateľnom využití voľného času tak, aby to bolo prijateľné aj pre väčšinovú spoločnosť. Tu vidíme priestor a možnosť pre realizáciu klientov, ich záľub a obľúbených činností, čo kontrastuje s pasívnym životným štýlom túlania sa po ulici. V odpovediach respondentov sme zaznamenali aj kategóriu *Dosahovanie cieľov (1)*. Voľnočasové aktivity môžu byť priamo zamerané na získavanie zručností, či osvojovanie si poznatkov prostredníctvom hry. Štruktúrované aj neštruktúrované voľnočasové aktivity u klientov rozvíjajú životné zručnosti, napr. schopnosť spolupracovať, trpezlivosť, zmysel pre zodpovednosť, schopnosť konštruktívne riešiť problémy a konflikty. (Bartoňová, 2005)

Myslíme si, že tento druh služby je dôležitou súčasťou systému nízkoprahovo poskytovaných služieb. Sú prvotnou motiváciou pre vstup klienta do zariadenia, nakoľko podľa nás by klienti neprišli len za sociálnou službou. Následne vytvárajú možnosť lepšieho spoznania sa s klientmi, výborne slúžia ako prostriedok „roztápania ľadov“ pri nových klientov a v neposlednom rade sú zdrojom množstva výchovných situácií.

Na základe vyššie uvedených výsledkov z nášho prieskumu, môžeme skonštatovať, že medzi najpoužívanejšie metódy práce s klientmi patrí individuálna práca s klientom, a to najmä rozhovor s ním. Využívanou službou sú voľnočasové aktivity, ktoré však pracovníkom slúžia ako prostriedok k nadviazaniu kontaktu a na budovanie dôvery u klientov. Metódy práce sú podľa pracovníkov ovplyvnené najmä princípmi nízkoprahovosti, tým že sa približujú potrebám klientov a flexibilne sa prispôbujú aktuálnemu dňaniu a situácii.

6.5 Diskusia k piatemu čiastkovému cieľu

Piaty čiastkový cieľ bol zameraný na zistenie niektorej preferovanej metódy u kontaktných pracovníkov. V rámci obsahovej analýzy k tomuto cieľu korešponduje kategorická oblasť *Používanie metód*, ktorej rozpracovanie uvádzame v Prílohe F.

Môžeme skonštatovať, že paleta metód používaná v nízkoprahových zariadeniach je pomerne široká a výber konkrétnej metódy ovplyvňuje viacero aspektov. Levická (2002, s. 93) uvádza, že práve „praktické ovládanie metód sociálnej práce je predpokladom

adekvátnej voľby vhodnej formy pracovnej metódy sociálneho pracovníka s konkrétnym klientom.“ Domnievame sa teda, že pracovník by mal byť schopný ovládať všetky metódy, čo je znakom jeho profesionality a na základe potrieb klienta, či aktuálnej situácie využívať najvhodnejšiu metódy. Myslíme si však, že pracovníci môžu subjektívne vnímať niektorú metódu ako obľúbenejšiu, resp. v ktorej sa cítia byť istejší. „*Ja som spomínala ten individuálny rozhovor ako napríklad, keď prebieha sa necítim až tak príjemne, sa necítim až tak ako nejaká profesionálna sociálna pracovníčka, ale lepšie sa cítim pri tej skupinovej práci.*“ Preto sme sa našich respondentov pýtali, ktorá metóda práce najviac vyhovuje im. Pracovníci neuviedli jednu konkrétnu metódu, ale uvádzali rozličné metódy, ktorých používanie je ovplyvnené rôznymi okolnosťami. Takýto prístup považujeme za vysoko profesionálny, kedy si pracovníci nestoja za jednou metódou, aj keď je nefunkčná, ale pružne sa prispôsobujú situácií. Medzi najpočetnejšie kategórie patrili *Rozhovor (4), Kontaktná práca (3), Voľnočasové aktivity (2) a Skupinová práca (2)*. „*To je také, že podľa mňa začína to tými voľnočasovkami, že to je taký prirodzený priebeh. A čoraz viac je to o tom, že rozhovor, človek sa tak nejak pridáva do toho...aj poradenstvo, aj pripravujem iné veci... v mojom prípade je to teraz taký mix. Je to taká paleta, z ktorej ja vyťahujem to, čo si myslím, že je v danej chvíli vhodné, čo potrebuje ten klient.*“ Na tomto mieste chceme uviesť rozdiel medzi rozhovorom ako takým a kontaktnou prácou. Bartoňová (2005, s. 46) uvádza, že „*cieľom kontaktnej práce je v danom momente na danom mieste vytvoriť priestor na realizovanie služby. Nato, aby pracovník mohol klientovi poskytovať ďalšie služby, je nevyhnutné nadviazať prvý kontakt, zistiť potreby klienta (často ich spočiatku nevie definovať), predstaviť ponuku zariadenia (klient spočiatku nevie väčšinu ponuky využívať – najmä sociálne služby), stanoviť a upevňovať vzájomné hranice, vybudovať obojstrannú dôveru.*“ Domnievame sa teda, že kontaktná práca je dlhodobejšia, a zahŕňa v sebe viac aspektov oproti rozhovoru, ktorý by sme mohli chápať ako jeden z nástrojov kontaktnej práce.

Podobne sa respondenti vyjadrovali aj v nasledujúcej otázke, ktorá sa týkala preferencií ohľadom skupinovej alebo individuálnej práce. Najpočetnejšou kategóriou bola kategória *Podľa okolností (4)*, čiže ovplyvnenie rôznymi faktormi od ktorých závisí individuálna práca či práca v skupine. „*Veľakrát mi je dobre pri individuálnom rozhovore s tým klientom pretože nie je ovplyvnený, nejak rušený okolím a sústredí sa viac na ten rozhovor. Ale dobre sa mi robí aj so skupinou, ale tá musí byť tak združená, vytvorená, že sa musia navzájom podporovať.*“

Na preferenciu niektorej metódy práce podľa nás vplýva aj jej náročnosť a zložitosť. Niektoré z metód si vyžadujú podrobnejšie štúdium, dlhšie osvojovanie a stotožnenie sa s metódou. Kladú na pracovníka vyššie nároky. Zaujímalo nás, aký vzťah majú naši respondenti k metódam práce, pri ktorých potrebujú nejaké odborné poznatky. U väčšiny pracovníkov sa takéto metódy stretávajú s *Pozitívnym vnímaním (6)*, čo súvisí najmä s osvojovaním *Nových poznatkov (5)*: „*Nejak extra problém s tým nemám. Jednak preto, že je to dovozdelávanie pre mňa a jednak je to tak, že tie poznatky môžem posunúť niekomu inému.*“ Týmto respondenti demonštrovali ich záujem na dovozdelávaní a zvyšovaní svojej kvalifikácie. U respondentov sa však vyskytla kategória *Neistota (2) a Negatívne vnímanie (2)*. „*Necítim sa v nich istá, takže ich ani nepoužívam.*“ Neistota, je prvok, ktorý môžeme vnímať ako prirodzený jav, ktorý sprevádza nové veci. Pre pracovníkov môže byť náročné pôsobiť na klientov dojmom istoty a ponúknuť im nové informácie, ktoré ani sami nemajú celkom osvojené a sú pre nich pomerne nové. Avšak nepovažujeme za vhodné, ak takáto počiatočná neistota bráni pracovníkom skúšať nové veci a metódy. Práve naopak, mala by byť impulzom k rozvíjaniu ich zručností a ponúkaní klientom čo najširšieho spektra služieb.

Na metódy práce a ich preferenciu sme sa chceli pozrieť aj z pohľadu klientov. Respondentov sme sa pýtali, ktorá metóda práce je pre klientov najefektívnejšia z pohľadu ich niekoľkoročných skúseností. Prevládali *Voľnočasové aktivity (5)*, čo však nepovažujem za negatívum ako by sa mohlo zdať na základe úsudku, že ide „len o hranie“. Ako sme vyššie uviedli, voľnočasové aktivity sú prostriedkom na nadviazanie kontaktu, budovanie vzťahu s klientmi a v neposlednom rade generujú množstvo situácií, ktoré ponúkajú priestor k intervencii. Ak sú v zariadení k dispozícii hry s náučnou tematikou, klienti sa učia hrou, čo je pre nich najprirodzenejší spôsob (*Učenie sa hrou - 1*). *Skupinová práca (3)* patrí tiež medzi klientmi preferované metódy práce. Podľa Svobodu (2008, s. 61) skupinová práca „umožňuje mladým ľuďom vstupovať do interpersonálnych vzťahov a rôznych sociálnych rolí... Dochádza tu cielene ku konfrontáciám a stretávaniu adolescentov, čo im umožňuje testovať seba samých a získať tak dôležitú spätnú väzbu pre utváranie vlastnej identity.“ „*Oni hlavne sa musia cítiť pohodlne a bezpečne. Len ono sa to líši vždy od prípadu k prípadu. Tí naši sú takí, že majú radi tie skupinové aktivity, ale sú aj klienti, ktorí vyslovene hľadajú jedného pracovníka a ten individuálny kontakt, lebo to im asi najviac chýba... Ale ostatní a najmä tí väčší si myslím, že majú radi tú skupinu.*“ Domnievame sa, že práca v skupine ponúka klientom možnosť byť v kolektíve, zotrvať

v interakcii s rovesníkmi, čo je veľmi dôležitý prvok práve v ich veku. Je potrebné, aby pracovník vnímal skupinovú dynamiku, role, ktoré jednotliví klienti zastávajú a využíval to v prospech práce.

Práca pracovníka môže byť ovplyvnená aj tým, ako reagujú klienti v spätných väzbách. Keďže ide prioritne o nich, ich mienku by si pracovníci mali všímať a aj na základe nej korigovať svoje konanie. Až šesť respondentov sa už stretlo s *Negatívnou spätnou väzbou (6)* od klientov. Domnievame sa, že to súvisí so vzťahom, ktorý si pracovníci budujú s klientmi, kde hrá dôležitú úlohu otvorenosť a autenticnosť. Klienti ľahšie otvorene pomenujú, čo sa im nepáči a vyjadria nespokojnosť prijateľným spôsobom. Podľa nás je dôležité viesť klientov ku konštruktívnej kritike, a teda pýtať sa na konkrétne návrhy a predstavy o riešení príčin nespokojnosti.

Preferencia niektorej konkrétnej metódy môže byť ovplyvnená aj tým, čo pracovník vníma ako cieľ svojej práce, čo je pre neho najdôležitejšie. Najpočetnejšou kategóriou bola *Profesionalita (3)*, ktorá svedčí o odbornom nazeraní pracovníkov na svoju prácu. „*Udržanie si hranice medzi mnou a klientom. Takého odborného, že nie sme kamaráti.*“ Početnou kategóriou bol *Vzťah ku klientovi (2)* a *Ponuka (2)*. „*Je to ten získaný vzťah a že im dávam šancu.*“ Pod *Ponukou* pracovníci rozumeli ponuku služieb nízkoprahového zariadenia, ale aj seba ako osoby, ktorá je tu pre nich a s nimi.

Cieľom piatej prieskumnej otázky bolo zistiť, či pracovníci preferujú niektorú metódu práce s klientom. Na základe výsledkov môžeme skonštatovať, že pracovníci používajú metódy práce situačne, podľa toho ako si to vyžadujú okolností a klienti. Nové a odborne náročnejšie metódy vnímajú pozitívne a považujú ich za možnosť dozvedelávania. To svedčí o ich profesionálnom prístupe k ich práci, ktorý sami pracovníci označili za dôležitý prvok.

V našom prieskume a diskusii sme sa pokúsili pozrieť na metódy práce používané v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež cez role, ktoré vyplývajú z pozície kontaktného pracovníka. Môžeme skonštatovať, že vnímanie pracovníkov seba ako profesionálov ovplyvňuje následne aj výber a používanie jednotlivých metód. Pracovníci sa dozvedávajú, čím rozširujú svoje zručnosti a vedomosti aj v oblasti metodiky práce s klientmi. K výberu metód pristupujú špecificky podľa okolností a individuality klientov, po zistení ich potrieb a motívov konania, ktoré môže byť spoločnosťou neakceptovateľné. V roli zamestnanca sa cítia byť odborníkmi, ktorí sú kompetentní na výkon tejto práce.

Koncept rolí, cez ktorý sme sa snažili priblížiť metódy práce v nízkoprahovom zariadení, nám ponúkol zaujímavý pohľad na túto problematiku. Domnievame sa, že role vyplývajúce z pozície kontaktného pracovníka ovplyvňujú používanie metód práce, nakoľko sú pracovníci so svojimi rolami zviazaní.

6.6 Odporúčania pre prax

Na základe záverov, ku ktorým sme dospeli v našej práci, považujeme za potrebné uviesť viaceré odporúčania ako podnety pre teoretickú a aplikačnú prax sociálnych pracovníkov pracujúcich v nízkoprahových zariadeniach. Konkrétne odporúčania pre prax sme zhrnuli a popísali v nasledujúcich bodoch:

- *Publikačná činnosť a teoretické rozpracovanie* - Pri písaní našej diplomovej práce sme zaznamenali nedostatočný počet adekvátnej literatúry k danej téme. Problematika nízkoprahových zariadení pre deti a mládež je spomínaná len okrajovo, ako súčasť alebo prvok terénnej sociálnej práce. Taktiež výskumné snaženie v tejto oblasti považujeme za nedostatočné. Preto si myslíme, že pre rozvoj tejto oblasti sociálnej práce je potrebné zamerať pozornosť aj na teoretickú oblasť a publikovať väčšie množstvo odborných článkov a publikácií nielen pre odborníkov, ale aj širokú laickú verejnosť.
- *Vzdelávanie a zakomponovanie problematiky nízkoprahových zariadení do systému výučby sociálnej práce* - Pre ďalšie rozvíjanie nízkoprahových zariadení považujeme za nutné zvyšovať vzdelanostnú úroveň sociálnych pracovníkov. Myslíme si, že noví kontaktní pracovníci by sa mali formovať a pripravovať už počas štúdia, aby mohli poskytovať čo najkvalitnejšie služby. Je preto potrebné v širšom rozsahu zahrnúť do štúdia sociálnej práce aj problematiku nízkoprahových zariadení.
- *Dobrovoľníctvo a výkon praxe v nízkoprahových zariadeniach* - V súvislosti s vyššie uvedenou potrebou vzdelávania si myslíme, že je dôležité, aby študenti ruka v ruke s odbornými poznatkami získavali aj praktické skúsenosti. Dobrovoľníctvom alebo praxou v zariadení takéhoto typu by bližšie spoznali prácu kontaktného pracovníka a je reálnym predpokladom, že takýmto spôsobom si nízkoprahové zariadenia môžu získať budúcich pracovníkov.

- *Výmena skúseností* - V rámci skvalitňovania poskytovaných služieb vidíme priestor pre výmenu skúseností v rámci slovenských nízkoprahových zariadení, ale ja v rámci Českej republiky.
- *Podporovať dovozdelávanie pracovníkov v nízkoprahových zariadeniach* - Domnievame sa, že pre kontaktných pracovníkov pracujúcich v nízkoprahových službách je potrebné zabezpečiť možnosť ďalšieho dovozdelávania, aby boli kompetentnejší vykonávať svoju prácu. Nakoľko v súčasnosti existuje široká ponuka rôznych školení, seminárov a výcvikov, dôraz kladieme na finančnú podporu. V súčasnosti si výdavky súvisiace s dovozdelávaním hradia pracovníci sami, alebo prostredníctvom rozpočtu z podporených projektov. Myslíme si, že aktivity takéhoto druhu by mali byť dotované štátom, cez Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny.
- *Zaradenie do systému sociálnych služieb* - Myslíme si, že vzhľadom na vývoj v spoločnosti bude potreba nízkoprahových služieb narastať. Považujeme za dôležité, aby nízkoprahové zariadenia pre deti a mládež boli zadefinované v zákone (o sociálnych službách) a vnímané ako druh sociálnej služby. Upevní sa tým postavenie kontaktných pracovníkov a presnejšie sa zadefinujú ich kompetencie. Čiastočne sa takýmto spôsobom zabezpečia potrebné finančné prostriedky na kvalitnejšie fungovanie zariadenia a aj vyššie spomenuté dovozdelávanie pracovníkov.
- *Prepojenie so systémom sociálnych služieb* - V nadväznosti na predchádzajúce odporúčanie, považujeme za potrebné, aby existoval systém, ktorý by priamo prepájal nízkoprahovo poskytované služby a ďalšie nadväzné služby, ktorých potreba sa identifikuje u klientov (napr. zmluvy so psychológmi či odborníkmi v ďalších oblastiach).
- *Šírenie osvedy* - Z nášho i obdobného prieskumu (Řehounková, 2005) vyplynulo, že verejnosť je slabo informovaná o nízkoprahových zariadeniach, prípadne nevie o ich existencii. Z neinformovanosti následne pramení mylné alebo negatívne hodnotenie ich funkcie. Pokladáme preto za dôležité, zvyšovať informovanosť verejnosti o problematike nízkoprahových zariadení. Je potrebné šíriť správne informácie o možnostiach a ponuke nízkoprahových zariadení, či už prostredníctvom médií, článkov, besied a diskusii na odbornej aj laickej úrovni.

- *Zvyšovať prestíž práce v nízkoprahovom zariadení* - Nadväzujúc na predošlé odporúčanie je nutné, aby verejnosť pochopila a správne vnímala prácu kontaktných pracovníkov. V tomto kontexte je potrebné zviditeľňovať, podporovať a verejne prezentovať a vyzdvihovať prácu kontaktných pracovníkov s cieľovou skupinou detí a mladých v nízkoprahových zariadeniach.

ZÁVER

Nízkoprahové zariadenia majú v rámci pomoci „deťom a mladým ulice“ svoju nezastupiteľnú úlohu. Vychádzajú v ústrety klientom minimalizovaním prekážok a bariér, ktoré vytvárajú inštitúcie, čím sa pomoc stáva prístupnejšou a efektívnejšou. Napriek tomu, že už niekoľko rokov v našej spoločnosti poskytujú sociálnej služby aj tieto zariadenia, znalosti verejnosti o nízkoprahových centrách sú stále minimálne. Preto veríme, že naša práca môže ozrejmiť problematiku nízkoprahových centier pre deti a mládež a úlohu sociálneho pracovníka v nich.

Na základe poznatkov z preštudovanej literatúry sme si mohli zvoliť cieľ našej práce, ktorý sa nám podarilo naplniť. V práci sme sa zamerali na metódy práce používané v nízkoprahovom zariadení z pohľadu rolí, ktoré prináležia kontaktnému pracovníkovi. Na dosiahnutie hlavného cieľa sme rozpracovali päť čiastkových cieľov, ktoré nám umožnili lepšie vysvetliť a dopracovať sa k hlavnému cieľu.

V prvom čiastkovom ciele sme sa zamerali na to, ako ovplyvňuje pracovníkova osobnosť výkon jeho práce, resp. či do role kontaktného pracovníka vnáša svoju osobnosť. Zistili sme, že pracovníci majú vyjasnené svoje motívy, ktoré ich vedú a ovplyvňujú v ich práci. Na pracovníkov vplýva aj postoj k cieľovej skupine a naladenie na danú službu.

Druhý cieľ bol zameraný na vnímanie odbornosti pracovníkov. Dospeli sme k záveru, že aj napriek tomu, že pracovníci sa dozvedávajú a pracujú na svojom profesionálnom raste, vidia stále priestor pre zlepšovanie. Zo svojej pozície profesionála a odborníka ťažia najmä autoritu u klientov, ktorá je však individuálna. Na druhej strane vidia príležitosť učiť sa od klientov nové veci a spoznávať nielen ich život, motívy konania a správania sa, ale lepšie spoznávajú aj samých seba.

Tretí cieľ sa týkal hodnotenia seba ako zamestnanca (pracovníka) a stotožnenia sa s touto pracovnou rolou. Pracovníci hodnotili svoj vzťah ku kolegom na jednej strane profesionálne, na strane druhej deklarovali kamarátsky vzťah, ktorí ich spája a vytvára atmosféru dôvery. Profesionálne vnímajú aj vzťah k nadriadenej osobe. Zaujímavé je, že u pracovníkov, ktorí majú aj iné pracovné miesto, je tento vzťah hodnotený ako rovnocennejší a menej sa do neho premieta hierarchia. Pracovníci sa zhodli v názore, že práca v nízkoprahovom zariadení má v spoločnosti nízku prestíž, čo súvisí najmä so slabou informovanosťou verejnosti. Na druhej strane sa však pri prezentácii svojej práce v súkromí stretávajú so záujmom o tento druh práce s cieľovou skupinou detí a mladých.

Na využívanie metód práce bol zameraný štvrtý čiastkový cieľ. Za špecifikum služieb a metód považujú pracovníci najmä nízkoprahové princípy, ktoré ovplyvňujú ich celkové nastavenie a priblíženie sa klientovi. Hoci voľnočasové aktivity sú najčastejšie využívanou službou, pracovníci ich vnímajú ako prostriedok nadviazania kontaktu a budovanie dôvery u klientov.

Piaty cieľ bol zameraný na zistenie preferovaných metód práce u pracovníkov. Odpovede sa rôznili, pričom spoločným menovateľom bolo využitie metódy podľa aktuálnej potreby a situácie vzhľadom ku klientovi. Pracovníci sú pritom otvorení aj novým, odborným metódam, ktoré im vytvárajú priestor pre štúdium nových poznatkov. U niektorých pracovníkov sa však vyskytla aj neistota spojená s ich používaním.

Všetky vyššie uvedené ciele nám pomohli, aby sme lepšie a kvalitnejšie ozrejmili hlavný cieľ našej práce. Na základe odpovedí našich respondentov sa nám podarilo vytvoriť kvalitný obraz vnímania rolí, ako ich uvádza Kalousek (2008) a v nadväznosti na ne aj metód práce.

Musíme skonštatovať, že pri písaní našej práce sa nám otváralo množstvo tém, ktoré by si zaslúžili samostatné rozpracovanie. Nakoľko problematika nízkoprahových zariadení a kontaktných pracovníkov má slabé teoretické zázemie, vidíme tu námety a priestor pre ďalšie akademické práce tohto druhu. Zároveň veríme, že v tomto smere je naša práca prínosom k rozpracovaniu danej problematiky.

Od kontaktných pracovníkov, s ktorými sme robili interview sme dostali pozitívnu spätnú väzbu v tom, že náš rozhovor bol pre nich podnetný a bol impulzom pre reflexiu ich práce. Dostali mnoho podnetov na premýšľanie a zároveň sa na veci pozreli z viacerých uhlov pohľadu.

Našou prácou sme sa snažili priblížiť problematiku nízkoprahových zariadení so zameraním na metódy práce, ktoré využívajú kontaktní pracovníci. Opätovne vyzdvihujeme ich význam a miesto v systéme sociálnych služieb. Sú dôležitým medzníkom medzi inštitucionalizovanou ponukou sociálnych služieb a klientmi, ktoré tieto služby z rôznych príčin nevyužívajú. A hoci majú pred sebou ešte dlhú cestu v rámci svojho formovania a etablovania sa na poli sociálnej práce, konštatujeme, že už dnes sú miestom, kde klienti nachádzajú podporu a akceptujúci priestor, ktorý sa stal súčasťou ich života a miestom, kam sa neustále vracajú.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ZDROJOV

ANTOLOVÁ, V. - RUSNÁK, J. 2011. Deti na ulici ako cieľová skupina terénnych sociálnych pracovníkov. In HARDY, M. a kol. *Sociálna patológia rodiny*. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. 2011. ISBN 978-80-8132-000-2. s. 8- 17. [cit. 2012-02-19]. Dostupné na internete: <<http://www.vssvalzbety.sk/userfiles/ZBORNIKZILINA.pdf>>.

BEDNÁŘOVÁ, Z.- PELECH, L. 1999. *Sociální práce na ulici*. Streetwork. Brno: Doplněk, 1999. 102 s. ISBN 80-7239-048-1.

BOTŤÁNEK, M. 2008. *Kľúčové oblasti a akčné plány štátnej politiky vo vzťahu k deťom a mládeži v Slovenskej republike na roky 2008 – 2013*. [online]. 2008, [cit. 2011-04-20]. Dostupné na internete: <<http://www.syrs.org/vseobecne/klucove-oblasti-a-akcne-plany-statnej-politiky-vo-vztahu-k-detom-a-mladezi-v-slovenskej-republike-na-roky-2008-az-2013.html>>.

BRNULA, P. 2010: *Základy sociálnej práce so žiadateľmi o azyl a azylantmi*. Bratislava: IRIS, 2010. 79 s. ISBN 978- 80- 89238-43-9.

ČÍŽKOVÁ, J. 2011. NZDM v systéme sociálnych služieb a v kontextu požiadavkú na osobnosť poskytovateľa. In PUKANČÍK, M.- SMETANOVÁ, D. Recenzovaný zborník príspevkov z medzinárodnej vedeckej konferencie „*Nizkoprahové a záujmové centrá ako možnosť eliminácie sociálnej patológie detí a mládeže*“. Bratislava: Univerzita Komenského, 2011. ISBN 978-80-223-2994-1, s.192- 200. [online]. 2008, [cit. 2012- 02- 12]. Dostupné na internete: <<http://www.centrum.levare.sk/wp-content/uploads/zbornik-nizkoprahove-a-zaujmove.pdf>>.

ĎUGOVÁ, L.- VRBOVÁ, M. 2010. Nizkoprahové programy pre deti a mládež ako súčasť primárnej prevencie. In *Zborník príspevkov z 5. medzinárodnej konferencie doktorandov odborov Psychológia a Sociálna práca*. Nitra, 2010. ISBN 978-80-8094-699-9. [online]. 2010, [cit. 2011-04-18]. Dostupné na internete: <http://www.kpsv.fsvaz.ukf.sk/PhD%20konf%202010/SUBORY/PDF/52_Vrbova-Dugova.pdf>.

FERJENČÍK, J. 2000. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha: Portál, 2000. 256 s. ISBN 80-7178-367-6.

FLEŠKOVÁ, M. 2007. Sociálne skupiny. In: VEREŠOVÁ, M. a kol. 2007. *Sociálna psychológia*. Nitra: ENIGMA, 2007. ISBN 978-80-89132-47-8. s. 191-222.

FRIDRICHOVSKÁ, D. 2008. *Nízkoprahová zařízení a streetwork*. Moravský regionální kongres: 2008. [online]. 2008, [cit. 2011-04-20]. Dostupné na internete: <<http://www.planovanirodiny.cz/storage/brod08/22streetwork.pdf>>.

GAVORA, P. a kol. 2010. *Elektronická učebnica pedagogického výskumu*. [online]. Bratislava: Univerzita Komenského, 2010. [cit. 2011-04-20]. Dostupné na internete: <<http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/> ISBN 978-80-223-2951-4>.

GAVORA, P. 1999. *Úvod do pedagogického výskumu*. Bratislava: Univerzita Komenského, 1999. 236 s. ISBN 80-223-1342-4.

GUEZ, W.- ALLEN, J. 2000. *Social Work*. [online]. France: UNESCO, 2000. 63 p. [cit. 2012-02-12]. Dostupné na internete: <http://www.unesco.org/education/mebam/module_3.pdf>.

HAMBÁLEK, V. 2006. Charakteristika niektorých aplikovaných metód sociálnej práce s rodinou a možnosti ich využitia. In *Empatia*. [online]. ISSN: 1335 8624, 2006, roč. VIII, č. 49, s. 17- 20. [Cit. 2012-01-23]. Dostupné na internete: <<http://www.psychologia.sk/empatia/em06-3/emp3.pdf>>.

HERZOG, A. 2008. Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. In *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. ISBN: 978-80-254-4001-8. s. 177- 187.

HIGHAM, P. 2006. *Social Work. Introducing Professional Practice*. London: SAGE Publications Ltd, 2006. ISBN 978-1-4129-0856-6.

HOLIŠ, M. 2006. *Možné způsoby práce se členy graffiti subkultury v rámci terénní sociální práce – streetworku*: diplomová práce. Brno: MU, 2006. 45 s. [online]. 2010, [cit. 2011-04-18]. Dostupné na internete:

<http://is.muni.cz/th/8868/fss_b/bc_prace_holis_spsp.pdf?lang=en>.

HRAŇOVÁ, P. 2004. *Nízkoprahové zariadenie pre deti a mládež*: diplomová práce. Bratislava: Filozofická fakulta UK, 2004. 70 s.

International Guide on the methodology of street work throughout the world.

[online]. 2004, [cit. 2011-04-21]. Dostupné na internete: < <http://www.streetwork.net/files/files/Guide2008AN.pdf>>.

JANEBOVÁ, R. 2008. Sociální práce. In *Kontaktní práce*. 2.vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. ISBN: 978-80-254-4001-8. s. 75-83.

KALOUSEK, L. 2008. Role profesionálního terénního pracovníka. In *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. ISBN: 978-80-254-4001-8. s. 129- 139.

KAPLÁNEK, M. 2004. *Pedagogické a sociální aspekty práce s neorganizovanou mládeží*. In *Socialia Olomouc 2003*. Sborník příspěvků z konference Sociální pedagogika jako vědní obor a studijní disciplína. [online]. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. S. 86-90. [cit. 2011- 04-12]. Dostupné na internete: < <http://www.tf.jcu.cz/getfile/4a62381c7cf20dfc> >.

KLÍMA, P.- JEDLIČKA, R. 2008. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. In *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. ISBN: 978-80-254-4001-8. s. 11- 20.

KRAJHANZL, J- ČADA, K. 2011. *Nízkoprahy pod lupou: další zjištění*. [online]. 2011, [cit. 2012- 02-13]. Dostupné na internete: <http://www.streetwork.cz/images/stories/CAS/Vzdelavani/Konference11/sbornik/Krajhanzl_Cada.pdf>.

KULIFAJ, P. 2008. *Metodika nízkoprahových programov pre deti a mládež*: bakalárska práca. Bratislava: UK, 2008. 68 s. [online]. 2008, [cit. 2011-04-18]. Dostupné na internete: <<http://www.nizkoprah.sk/dokumenty/MethodikaNPDM.pdf>>.

LEVICKÁ, J. 2002. *Teoretické aspekty sociálnej práce*. Trnava: ProSocio, 2002. 283 s. ISBN: 80-89074-39-1.

LEVICKÁ, J. 2003. V sociálnej práci existuje vyše sto teórii a teoretických konceptov. In *Sociální práce/ Sociálna práca*. ISSN 1213-624, 2003, roč.3, č. 3, s. 2- 5.

LEVICKÁ, J. 2008. Terminologický Babylon a jeho dopady na prácu s neorganizovanou mládežou. In *Školská sociálna práca – Zborník z konferencie: Možnosti práce s neorganizovanou mládežou*. Trnava: FZaSP TU v Trnave, 2008. ISBN 978-80-8082-246-0. [online]. 2008, [cit. 2011-04-20]. Dostupné na internete : <www.truni.sk/fzen/medium.php?id=1232>.

MARKOVÁ, M. 2007. *Rozvoj životných zručností v nízkoprahovom zariadení u detí mladšieho školského veku*: diplomová práca. Bratislava: UK, 2007. 109 s. [online]. 2008, [cit. 2011-04-19]. Dostupné na internete: <<http://www.nizkoprah.sk/dokumenty/Rozvoj.pdf>>.

MARTES, R. 2011. *Motivation to Become a Social Worker*. [online]. 2008, [cit. 2012- 03-12]. Dostupné na internete: <http://www.ehow.com/facts_5180266_motivation-become-social-worker.html>.

MATOUŠEK, O. a kol. 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, O. a kol. 2008a. *Metody a řízení socialni prace*. Praha : Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, O. 2008b. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

Minimálne štandardy nízkoprahových programov pre deti a mládež. [online]. 2005, [cit. 2011-04-19]. Dostupné na internete: <http://www.nizkoprah.sk/index.php?option=com_content&view=article&id=65:minimalne-tandardy&catid=47:podklady-pre-zaujemocov-o-lenstvo&Itemid=59>.

Národná správa o politike mládeže v Slovenskej republike pre Radu Európy. [online]. 2005, [cit. 2011-04-22]. Dostupné na internete: <<http://www.iuventa.sk/files/documents/Publik%C3%A1cie/MI%C3%A1de%C5%BEn%C3%ADcka%20politika%20Eur%C3%B3pa/111-SpravaSL.pdf>>.

NEDĚLNÍKOVÁ, D. 2006. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.* Ostrava: MPSV, 2006. [online]. 2011, [cit. 2011-04-20]. Dostupné na internete: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Methodicka_prirucka_TSP.pdf>.

Novo vynárajúce sa potreby detí na Slovensku. Prieskumná štúdia. [online]. Bratislava, 2009, 80 s. [cit. 2012- 01-12]. Dostupné na internete: < http://www.adam-europe.eu/prj/5914/prj/STUDIA_finalverzia_sk.pdf>.

Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. 2008. Praha: ČAS, o.s., 2008, 20 s. bez ISBN.

REICHEL, J. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů.* Praha: GRADA, 2009. 184s. ISBN 978-80-247-3006-6.

RITOMSKÝ, A.: Metodológia sociálnopsychologického výskumu. In: Kollárik, T. a kol.: *Sociálna psychológia.* [online]. Bratislava: Univerzita Komenského, 2004. s. 53- 72. [cit. 2012-02-22]. Dostupné na internete: < <http://www.kpsp.pf.ukf.sk/prilohy/imrad.pdf>>.

RYDLO, J. 2009. *Etopedický slovník.* [online]. Zlín: 2009. 88 s. [cit. 2011-04-19]. Dostupné na internete: <http://www.vosezlin.cz/dokumenty/prev/etop_sl.pdf>.

ŘEHOUNKOVÁ, K. 2005. *Místo nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v systému volnočasových aktivit.* [online]. 2005, [cit. 2011-04-23] Dostupné na internete: <http://www.streetwork.cz/images/download/rehounkova_volny_cas.pdf>.

SPECHT, W. 2008. *Mobile youth work as a community- based approach to include street children in Central and Eastern European countries*. [online]. 2008, [cit. 2012- 02-12].

Dostupné na internete: < http://www.efsc-eu.org/uploads/fmanager/myw_in_central_and_eastern_europe_english_ohne_bildern_05_05_2008_2.ppt>.

STANÍČEK, J.- HRDINA, P. 2008. Východiska a principy terénních programů pro uživatele drog. In *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. ISBN: 978-80-254-4001-8. s. 223- 230.

Street work An international handbook. 2009. [online]. Bruxelles: Dynamo International, 2009, 29 p. [cit. 2010-02-15]. Dostupné na internete :

<<http://www.detachedyouthwork.info/download/Streetwork%20-%20An%20international%20handbook.pdf>>.

STRIEŽENEC, Š. 1996. *Slovník sociálneho pracovníka*. 1. vyd. Trnava : AD, 1996. 255 s. ISBN 80-967589-0-X.

STRIEŽENEC, Š. 2001. *Úvod do sociálnej práce*. Trnava : TRIPSOFT, 2001. ISBN 80-96 82 94-6-7.

SVOBODA, M. 2008. Sociálně–pedagogické přístupy v práci s „ neorganizovanou mládeží “ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež. In *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. ISBN: 978-80-254-4001-8. s. 45- 65.

ŠANDOR, J. – BARTOŇOVÁ, M. 2005. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež – úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. 136 s. ISBN 80-969348-0-5.

Štandardy nízkoprahových služieb. [online]. 2009, [cit. 2011-04-21]. Dostupné na internete: <http://www.nizkoprahy.sk/sites/default/files/standardy_0nzd_m_0.pdf>.

ŠVEC, Š. a kol. 1998. *Metodológia vied o výchove: kvantitatívno-scientické a kvalitatívno-humanitné prístupy*. Bratislava: Iris, 1998. 303 s. ISBN 80-88778-73-5.

The concept of mobile youth work. 2004. International Society for Mobile Youth Work. [online]. 2004, [cit. 2011-04-20]. Dostupné na internete: <www.ismo-online.de/logicio/client/ismo/file/downloads/myw.pdf>.

TIFFANY, G. 2011. *Streetwork – terénna sociálna práca s mládežou*. [online]. 2011, [cit. 2012-02-20]. Dostupné na: <<http://mladez.sk/wp-content/uploads/2011/12/Verejna-prednaska2.pdf>>.

TOKÁROVÁ, A. a kol. 2003. *Sociálna práca*. 2. vyd. Prešov: Akcent, 2003. 573 s. ISBN 80-968367-5-7.

ÚLEHLA, I. 1999: *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1999. 128 s. ISBN 80-85850-69-9.

VON SCHLIPPE, A.- SCHWEITZER, J. 2001. *Systemická terapia a poradenství*. Brno: Cesta, 2001. 251 s. ISBN 80-7295-013-4

ZÁHRADNÍK, M. 2008. Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli. In *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. ISBN: 978-80-254-4001-8. s. 145- 156.

Zákon NR SR o sociálnych službách č. 448/ 2008 Z. z.

Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb.

Zdravé klima v zájmovém a neformálním vzdělávání. [online]. Praha: Národní institut dětí a mládeže, 2010. 80 s. [cit. 2012- 02-12]. Dostupné na internete: <http://www.streetwork.cz/images/download/10_02_19_zz_zdrave_klima_doc.pdf>.

ZIMMERMANNOVÁ, M. 2008. Terenní sociální práce. In *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. ISBN: 978-80-254-4001-8. s. 307- 313.

PRÍLOHY