

**MASARYKOVA UNIVERZITA**

**Fakulta sociálních studií**

**Katedra sociální politiky a sociální práce**



**MOŽNOSTI PARTICIPATIVNEHO PRÍSTUPU  
V PROSTREDÍ NÍZKOPRAHOVÉHO ZARIADENIA  
PRE DETI A MLÁDEŽ**

(magisterská diplomová práce)

Autorka: Bc. Anna Krchňavá

Vedúca práce: PhDr. Kateřina Kubalčíková, Ph.D.

Brno máj 2013

Prehlasujem, že diplomovú prácu som vypracovala  
samostatne s využitím uvedených prameňov.

.....

Podpis autorky práce

Ďakujem mojej vedúcej práci PhDr. Kateřine Kubalčkové, Ph.D. za odborné vedenie.

Ďakujem všetkým respondentom z NZDM, ktoré som skúmala, za otvorenosť a vrelé prijatie.

Ďakujem, všetkým, ktorí ma v období písania práce podporovali a stáli pri mne.

Ďakujem Tomu, Ktorému nič nie je nemožné.

## Obsah

Obsah .....	4
1. ÚVOD .....	7
2. VYMEDZENIE PROBLÉMU PRÁCE .....	7
2.1. Symbolický cieľ .....	7
2.2. Aplikačný cieľ .....	8
2.3. Poznávací cieľ .....	9
3. NÍZKOPRAHOVÉ ZARIADENIE PRE DETI A MLÁDEŽ (NZDM).....	9
3.1. História existencie NZDM v Českej republike.....	9
3.2. NZDM ako sociálna služba .....	10
3.2.1. NZDM v Zákone č.108/2006 Sb. ....	10
3.2.2. NZDM podľa Českej asociácie streetwork.....	11
4. PODMIENKY PRÁCE S KLIENTOM V NZDM .....	12
4.1. Etický kódex.....	13
4.2. Zriaďovateľ a právny štatút organizácie.....	14
4.3. Štruktúra zamestnancov .....	15
4.4. Klienti NZDM .....	16
4.5. Prostredie .....	20
4.6. Ponuka a náplň intervencií NZDM.....	21
4.7. Zhrnutie podmienok NZDM.....	23
5. TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ PARTICIPATÍVNEHO PRÍSTUPU .....	23
5.1. Antiopresívny prístup .....	23
5.2. Zmocnenie („empowerment“) .....	24
5.3. Participatívny prístup .....	27
5.3.1. Atribúty participatívneho prístupu.....	28
5.3.2. „Rebrík participácie“ .....	29
5.3.3. Participatívny prístup a zapájanie detí a mládeže.....	31
6. KOMPETENCIE SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV POTREBNÉ PRE UPLATNENIE PARTICIPATÍVNEHO PRÍSTUPU .....	33
6.1. Sústava praktických kompetencií .....	33
6.2. Štandardy kvality sociálnych služieb .....	34
6.3. Postoj k užívateľovi služieb – symetrický vs. jednostranný vzťah .....	35

6.4.	Moc sociálnych pracovníkov .....	38
7.	METODOLÓGIA.....	40
7.1.	Cieľ výskumu .....	40
7.2.	Výskumná stratégia .....	41
7.3.	Operacionalizácia čiastkových výskumných otázok .....	41
7.4.	Techniky zberu dát .....	42
7.5.	Jednotka skúmania a jednotka zisťovania.....	43
7.6.	Realizácia výskumu.....	44
7.7.	Etické aspekty výskumu .....	44
8.	ZISTENIA .....	45
8.1.	Popis zariadenia .....	45
8.2.	Participatívny prístup z pohľadu pracovníkov.....	46
8.2.1.	Štandardy kvality sociálnych služieb .....	47
8.2.2.	Kompetencie pracovníkov.....	48
8.2.3.	Vzťah klient – sociálny pracovník .....	50
8.2.4.	Zmocňovanie klienta .....	53
8.2.5.	Účasť klientov na rozhodovaní.....	55
8.3.	Podmienky NZDM ako priestor pre uplatňovanie participatívneho prístupu.....	62
8.3.1.	Etický kódex.....	62
8.3.2.	Zriaďovateľ a právny štatút organizácie.....	63
8.3.3.	Štruktúra zamestnancov .....	65
8.3.4.	Klienti.....	70
8.3.5.	Prostredie .....	73
8.3.6.	Intervencie a aktivity .....	75
9.	ZHRNUTIE – ODPOVEĎ NA VÝSKUMNÚ OTÁZKU .....	77
	BIBLIOGRAFIA:.....	83
	Anotácia .....	86
	Abstract .....	86
	Zoznam použitých schém .....	87
	Vecný register.....	88
	Menný register .....	2

Príloha č. 1: Operacionalizácia výskumnej otázky.....	3
Príloha č. 2: Zápisový arch: Pozorovanie.....	11
Príloha č. 3: Zápisový arch: Analýza dokumentov.....	12
Príloha č. 4: Scenár rozhovoru: Vedenie organizácie.....	15
Príloha č. 5: Scenár rozhovoru: kontaktní pracovníci a špeciálny pedagóg (tím NZDM) .....	17
STAŤ.....	4

# 1. ÚVOD

Diplomová práca *Možnosti participatívneho prístupu v prostredí nízkoprahového zariadenia pre deti a mládež* sa zaoberá podmienkami nízkoprahových zariadení pre deti a mládež (NZDM) a ich potenciálom pre uplatnenie participatívneho prístupu. Na základe prípadovej štúdie jedného NZDM ukazuje na to, ako jednotlivé podmienky spoločne prispievajú k uplatňovaniu participatívneho prístupu, alebo, na druhej strane, pôsobia ako prekážky pri jeho uplatňovaní.

Práca začína teoretickou časťou, ktorá predstavuje sociálnu službu NZDM a vymedzuje konkrétne podmienky poskytovania sociálnych služieb v takomto zariadení. Ďalej je predstavený participatívny prístup, jeho teoretické pozadie, predpoklady sociálnych pracovníkov pre uplatňovanie participatívneho prístupu, ale tiež jeho uplatnenie vo vzťahu k deťom a mládeži, ktoré sú cieľovou skupinou NZDM. Metodologická časť usiluje o jasné predstavenie spôsobu, akým prebiehala prípadová štúdia v danom NZDM. Záverečná časť predstavuje zistenia výskumu a odpovede na výskumné otázky.

## 2. VYMEDZENIE PROBLÉMU PRÁCE

Kapitola predstavuje symbolický, aplikačný a poznávací cieľ diplomovej práce.

### 2.1. *Symbolický cieľ*

Symbolický cieľ označuje problém, na ktorý chce práca upozorniť.

Výberom témy chcem upozorniť na prekážky a problémy spojené s uplatňovaním participatívneho prístupu vo vzťahu ku klientom sociálnych služieb. Hoci je tento prístup vnímaný ako jedna z metód posilňovania klientov a zefektívňovania sociálnych služieb, v praxi sa sociálni pracovníci pri jeho uplatňovaní stále stretávajú s rôznymi prekážkami, ktoré v uplatňovaní tohto prístupu či už úplne alebo čiastočne zamedzujú. Kvôli tomu potom trpí hlavne klient, ktorý nie je autonómnym subjektom, ale skôr objektom „v rukách“ sociálnych pracovníkov. Sociálna služba tým pádom neprispieva k jednému zo svojich hlavných cieľov, ktorým je vedenie klienta k samostatnosti, posilňovanie jeho schopností a rešpektovanie jeho osoby. Zaujíma ma, aké prekážky sa môžu vyskytnúť v konkrétnom prostredí NZDM akým spôsobom s týmito prekážkami nakladajú tamojší pracovníci. Na druhej strane pátram tiež

po podmienkach služby NZDM, ktoré uplatňovanie participatívneho prístupu uľahčujú.

Myslím si, že pristupovanie ku klientom na základe participatívneho prístupu si v praxi vyžaduje veľkú pozornosť, ktorá je ale v skutočnosti, v reálnej práci sociálnych pracovníkov rozdelená aj medzi iné aspekty ich práce. V realite sa vo vzťahu ku klientom sociálnych služieb stále uplatňuje skôr administratívny prístup založený na vnímaní klienta ako objektu. Sociálni pracovníci nevenujú zapájaniu klientov dostatočnú pozornosť, pretože participatívny prístup je náročnejší na ich pracovnú kapacitu, vyžaduje zmenu pohľadu na klienta a hoci k nemu vedú aj štandardy kvality sociálnych služieb<sup>1</sup>, nie je bežnou praxou v takej miere, v akej by bolo potrebné. Participatívny prístup je tak, ako na úrovni poskytovateľov sociálnych služieb, tak na úrovni tvorcov politiky sociálnych služieb skôr deklarovaným prvkom, ktorý však v praxi stále naráža na rôzne prekážky.

Diplomová práca je okrem sociálnych pracovníkov zo zariadenia, v ktorom bude prebiehať výskumná časť, určená hlavne sociálnym pracovníkom, ktorí pracujú v podobnom type služieb a snažia sa klientov zapájať do rozhodovania o poskytovaných službách. Práca môže priniesť príklady dobrej praxe. Verím, že poznatky budú tiež prenositeľné aj na iné typy služieb, prípadne práca prinesie aspoň nové podnety k uplatňovaniu participatívneho prístupu aj v iných typoch služieb. Práca môže zároveň priniesť poznatky z praxe zaujímavé pre vedcov a tvorcov sociálnych služieb.

## **2.2. Aplikačný cieľ**

Aplikačný cieľ určuje, k akému riešeniu môžu poznatky diplomovej práce prispieť?

Pomocou poznatkov diplomovej práce chcem dosiahnuť zlepšenie v uplatňovaní participatívneho prístupu v sociálnej službe, v ktorej uskutočním praktickú časť mojej práce. Dané riešenie bude spočívať v lepšom uvedomení si konkrétnych podmienok a prekážok pre pracovníkov z danej služby a z toho vyplývajúcej možnosti prehodnotiť svoj prístup k zapájaniu klientov do rozhodovania o sociálnej službe a vylepšiť ho smerom k silnejšiemu zapojeniu klientov. Práca by mala tiež prispieť k uvedomeniu si praktických výhod zapájania klientov do rozhodovania. Očakávam zároveň, že poznatky z konkrétneho prostredia budú prenositeľné a využiteľné aj pre sociálnych

---

<sup>1</sup> *Standardy kvality sociálnych služieb*. MPSV. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/cs/5963> [cit. 13.8.2012]



pracovníkov z iných služieb. Cieľom práce je okrem iného poukázať na výhody participatívneho prístupu z pohľadu rozvoja sociálnej služby ako takej.

Aby bolo možné tento cieľ dosiahnuť, budem so získanými poznatkami nakladať tak, aby k nim mali prístup všetci zamestnanci danej organizácie a zároveň aj širšia odborná verejnosť. V prípade záujmu danej organizácie, môžem na základe zistení diplomovej práce viesť diskusiu s pracovníkmi, kde im predstavím výsledky práce a podrobnejšie ich budem informovať o výhodách participatívneho prístupu a možnostiach jeho širšieho uplatnenia v danej organizácii.

### **2.3. Poznávací cieľ**

Poznávací cieľ je zároveň hlavnou výskumnou otázkou. Hlavná výskumná otázka tejto diplomovej práce znie:

*„Ako ovplyvňujú podmienky nízkoprahového zariadenia pre deti a mládež uplatňovanie participatívneho prístupu ku klientom?“*

Na základe tejto výskumnej otázky nasleduje v teoretickej časti definícia NZDM ako sociálnej služby, predstavenie jednotlivých podmienok NZDM a teoretické vymedzenie participatívneho prístupu.

## **3. NÍZKOPRAHOVÉ ZARIADENIE PRE DETI A MLÁDEŽ (NZDM)**

Táto kapitola predstavuje sociálnu službu *Nízkoprahové zariadenie pre deti a mládež* v kontexte historickom, legislatívnom a v kontexte Českej asociácie streetwork, ktorá niektoré nízkoprahové zariadenia v Českej republike združuje.

### **3.1. História existencie NZDM v Českej republike**

Vznik nízkoprahových zariadení pre deti a mládež v Českej republike je významne spojený s poskytovaním terénnej sociálnej práce – tzv. streetwork. V roku 1994 bola na úrovni obcí experimentálne zavedená funkcia sociálneho asistenta, úlohou ktorého bolo pohybovať sa v teréne, aktívne vyhľadávať rizikovú mládež na ulici a pomáhať jej v zvládaní svojej životnej situácie (Herzog, Racek 2007: 319). Popri tejto forme sociálnej práce sa prirodzene rozvinula potreba vytvárať alternatívne prostredie, v ktorom by deti a mládež z ulice mohli tráviť svoj voľný čas a na ktoré by zároveň terénni sociálni

pracovníci klientov mohli odkazovať. V roku 1995 na túto potrebu reagovalo Ministerstvo práce a sociálnych vecí podporou vzniku pilotného projektu Komunitného centra Krok v Prahe – Modřanech, kde bol realizovaný klasický streetwork a zároveň aj klub zameraný na mládež zo sídliska (Herzog, Racek 2007: 319). V roku 2001 vzniká pri Českej asociácii streetwork (ČAS) pracovná skupina NZDM, ktorá významne prispieva k definovaniu služby NZDM, jej poslania, cieľov a štandardov (Herzog, Racek 2007: 320).

K 26.4.2011 združovala Česká asociácia streetwork 54 zariadení z oblasti nízkoprahových sociálnych služieb. Tento počet v sebe zahŕňa ako nízkoprahové zariadenia pre deti a mládež, tak aj terénne a preventívne programy. Sociálna služba „Nízkoprahové zariadenie pre deti a mládež“ je poskytovaná v zariadeniach, ktoré nesú v názve buď priamo názov tohto druhu služby „NZDM“ alebo sa sami označujú ako „nízkoprahový klub“, „klub“, alebo existujú v rámci „komunitných centier“. Podľa registra poskytovateľov sociálnych služieb existuje v celej Českej republike 244 sociálnych služieb, ktoré podľa zákona poskytujú službu Nízkoprahové zariadenia pre deti a mládež.

### **3.2. NZDM ako sociálna služba**

Nízkoprahové zariadenie pre deti a mládež (NZDM) je súčasťou novej formy sociálnej práce, ktorá sa súhrnne označuje ako „streetwork“- sociálna práca na ulici. NZDM môže mať terénu a ambulantnú zložku. Terénni sociálni pracovníci vychádzajú do ulíc preto, aby klientom poskytli informácie, služby, priamu pomoc, sprostredkovali spojenie s inštitúciami pôsobiacimi v meste a ponúkli alternatívu v trávenia voľného času v bezpečnom prostredí nízkoprahového klubu – ambulantnej zložke služby (Matoušek, Matoušková 2011: 195). Týmto spôsobom zlepšujú dostupnosť služieb, keďže pre niektoré, najviac rizikové skupiny, nie je ľahké vyhľadať v správnom čase a na správnom mieste zdroj pomoci (ibid.).

#### **3.2.1. NZDM v Zákone č.108/2006 Sb.**

Nízkoprahové zariadenie pre deti a mládež je službou sociálnej prevencie. Cieľom služieb sociálnej prevencie je *zabrániť sociálnemu vylúčeniu osôb, ktoré sú ohrozené pre krízovú sociálnu situáciu, životné návyky a spôsob života vedúci ku konfliktu so spoločnosťou, sociálne znevýhodňujúce prostredie a ohrozenie práv a oprávnených záujmov trestnou činnosťou inej fyzickej osoby*<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Podľa Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálnych službách. Dostupné na: [https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108\\_2006.pdf](https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108_2006.pdf) [cit. 28.1.2013].

Podľa §62 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálnych službách poskytuje nízkoprahové zariadenie pre deti a mládež *ambulantné, poprípade terénne služby deťom vo veku od 6 do 26 rokov ohrozeným spoločensky nežiaducimi javmi. Cieľom služby je zlepšiť kvalitu ich života predchádzaním alebo znížením sociálnych a zdravotných rizík súvisiacich so spôsobom ich života, umožniť im lepšie sa orientovať v ich sociálnom prostredí a vytvárať podmienky k riešeniu ich nepriaznivej sociálnej situácie*<sup>3</sup>. Špecifikom tejto služby je to, že môže byť poskytovaná anonymne. Vyhláška 505/2006 Sb.<sup>4</sup>. §27 presnejšie definuje náplň základných činností, ktoré služba poskytuje<sup>5</sup>.

### 3.2.2. NZDM podľa Českej asociácie streetwork

Najväčšou profesnou asociáciou združujúcou fyzické i právnické osoby pôsobiace v oblasti nízkoprahových sociálnych služieb je Česká asociácia streetwork (ČAS). Okrem nízkoprahových zariadení pre deti a mládež zastupuje tiež terénne programy a kontaktné centrá. ČAS sa zameriava hlavne na vzdelávanie pracovníkov, zavádzanie supervízie do zariadení a zvyšovanie kvality poskytovania sociálnych služieb<sup>6</sup>. ČAS definuje poslanie NZDM *„usilovať o sociálne začlenenie a pozitívnu zmenu v životnom spôsobe detí a mládeže, ktoré sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii, poskytovať informácie, odbornú pomoc,*

---

<sup>3</sup> Podľa Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálnych službách. Dostupné na:

[https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108\\_2006.pdf](https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108_2006.pdf) [cit. 28.1.2013].

<sup>4</sup> Dostupné na [http://www.mpsv.cz/files/clanky/7336/505\\_2006\\_aktual.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7336/505_2006_aktual.pdf) [cit. 28.1.2012]

<sup>5</sup> a) *výchovné, vzdelávacie a aktivizačné činnosti:*

1. zaistenie podmienok pre spoločensky prijateľné voľnočasové aktivity,
2. pracovne-výchovná práca s deťmi,
3. nácvik a upevňovanie motorických, psychických a sociálnych schopností a znalostí,
4. zaistenie podmienok pre primerané vzdelávanie;

b) *sprostredkovanie kontaktu so spoločenským prostredím: aktivity umožňujúce lepšiu orientáciu vo vzťahoch odohrávajúcich sa v spoločenskom prostredí;*

c) *sociálne terapeutické činnosti: socioterapia, poskytovanie ktorej vedie k rozvoji alebo udržaniu osobných a sociálnych schopností a znalostí podporujúcich sociálne začleňovanie osôb;*

d) *pomoc pri uplatňovaní práv, oprávnených záujmov a pri obstarávaní osobných záležitostí:*

1. pomoc pri vybavovaní bežných záležitostí,
2. pomoc pri obnovení alebo upevnení kontaktu s rodinou a pomoc a podpora pri ďalších aktivitách podporujúcich sociálne začleňovanie osôb.

<sup>6</sup> Podľa: „Historie asociace“ dostupné na:

[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=125&site=cas](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=125&site=cas)  
[cit.29.1.2013]

podporu a predchádzať tak ich sociálnemu vylúčeniu<sup>7</sup>. Cieľom NZDM<sup>8</sup> je podľa ČAS zabezpečenie:

- podpory pre zvládnutie ťažkých životných udalostí
- zníženia sociálnych rizík vyplývajúcich z konfliktných spoločenských situácií, životného spôsobu a rizikového správania
- zvýšenia sociálnych schopností a kompetencií
- podpory sociálneho začlenenia do skupiny vrstovníkov i do spoločnosti, vrátane zapojenia do diania v miestnej komunite
- nevyhnutnej psychickej, fyzickej, právnej a sociálnej ochrany počas pobytu v zariadení a podmienky pre realizáciu osobných aktivít
- zlepšenia kvality života detí a mládeže
- predchádzania alebo znižovania rizika súvisiaceho so spôsobom života týchto detí a mládeže
- lepšej orientácie v ich sociálnom prostredí
- podmienok k riešeniu ich nepriaznivej sociálnej situácie.

Slovo „nízkoprahový“ v názve tejto sociálnej služby znamená, že služba je realizovaná tak, aby bola umožnená jej maximálna dostupnosť. Pri jej poskytovaní sú teda odstránené časové, priestorové, psychologické a finančné bariéry, ktoré bránia cieľovej skupine vyhľadávať priestory zariadenia či využiť ponuku poskytovaných služieb<sup>9</sup>. Nízkoprahové zariadenia sú preto umiestnené v „časopriestore“, t.j. v lokalite a v takej dennej dobe, v ktorej sa pohybuje cieľová skupina, poskytujú sociálne služby anonymne a bezplatne a nevyžadujú od klientov pravidelné dochádzanie ani prvotnú aktivitu a názorovú zhodu.

#### **4. PODMIENKY PRÁCE S KLIENTOM V NZDM**

V tejto kapitole sa budem podrobne venovať jednotlivým aspektom NZDM, ktoré vnímam ako významné podmienky vplývajúce na uplatňovanie participatívneho prístupu.

---

<sup>7</sup> In: Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (2008) dostupné na: [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=202](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202) [cit. 28.1.2013]

<sup>8</sup> In: Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (2008) dostupné na: [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=202](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202) [cit. 28.1.2013]

<sup>9</sup> In: Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (2008) dostupné na: [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=202](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202) [cit. 29.1.2013]

## 4.1. Etický kódex

Etický kódex sociálnych pracovníkov<sup>10</sup> zdôrazňuje hodnoty demokracie a ľudských práv a zároveň rešpekt voči jedinečnosti každého človeka bez ohľadu na jeho pôvod, etnickú príslušnosť, rasu, farbu pleti, materský jazyk, vek, zdravotný stav, sexuálnu orientáciu, ekonomickú situáciu, náboženské a politické presvedčenie a bez ohľadu na to, ako sa podieľa na živote celej spoločnosti. S rešpektom jedinečnosti každej osoby súvisí právo každého jedinca na sebarealizáciu v takej miere, aby súčasne nedochádzalo k obmedzeniu takého práva u iných osôb. Cieľom práce sociálneho pracovníka je podľa etického kódexu pomoc jednotlivcom, skupinám, komunitám a dobrovoľným spoločenským organizáciám svojimi znalosťami, schopnosťami a skúsenosťami pri ich rozvoji a pri riešení konfliktov jednotlivcov so spoločnosťou a ich následkov.

Etický kódex sociálnych pracovníkov vymedzuje 5 oblastí pravidiel etického správania sociálneho pracovníka – vo vzťahu ku klientovi, vo vzťahu k svojmu zamestnávateľovi, vo vzťahu ku svojím kolegom, vo vzťahu k svojmu povolaniu a odbornosti a vo vzťahu k spoločnosti.

Vo vzťahu ku klientovi sa sociálny pracovník snaží o vedenie svojich klientov k zodpovednosti sám za seba, hľadá všetky možnosti ako by klienti mohli byť zapojení do procesu riešenia vlastných problémov a zameriava sa na silné stránky jednotlivcov, skupín a komunit, ktoré môžu prispieť k ich zmocneniu. Klienta vníma ako celostnú bytosť, zaujíma sa o rôzne aspekty jeho životnej situácie. Pomáha s rovnakým úsilím a bez diskriminácie všetkým, dbá, aby všetci klienti obdržali všetky služby a dávky sociálneho zabezpečenia, na ktoré majú nárok. Sociálny pracovník chráni klientovo súkromie a dbá na dôvernosť informácií. Tie požaduje len s ohľadom na ich potrebnosť pri zaistení služieb, ktoré majú byť klientovi poskytnuté.

Vo vzťahu ku svojmu zamestnávateľovi sa sociálny pracovník snaží spoluvytvárať také podmienky, ktoré umožnia ostatným sociálnym pracovníkom uplatňovať záväzky vyplývajúce z tohto kódexu. Zodpovedne si plní povinnosti voči zamestnávateľovi a snaží sa prispieť k sociálnej politike, pracovným postupom a ich praktickému uplatňovaniu vo svojej organizácii s ohľadom na čo najvyššiu úroveň služieb poskytovaných klientom.

Vo vzťahu ku kolegom rešpektuje sociálny pracovník znalosti a skúsenosti svojich kolegov, vyhľadáva a rozširuje spoluprácu s nimi a tým zvyšuje kvalitu poskytovaných služieb. V prípade rozdielov v názoroch

---

<sup>10</sup> Dostupný napríklad na: <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>; [cit. 8.1.2013]

a praktickej činnosti kolegov, rešpektuje túto rozdielnosť a kritické pripomienky vyjadruje na vhodnom mieste vhodným spôsobom. Sociálny pracovník iniciuje a zapája sa do diskusií o etike so svojimi kolegami a zamestnávateľmi a je zodpovedný za to, že jeho rozhodnutia budú eticky podložené.

Vo vzťahu k svojmu povolaniu a odbornosti dbá sociálny pracovník na udržanie a zvyšovanie prestíže svojho povolania, snaží sa o udržanie a zvýšenie odbornej úrovne sociálnej práce. Je zodpovedný za svoje sústavné celoživotné vzdelávanie a výcvik, pre svoj odborný rast však využíva aj znalosti a schopnosti svojich kolegov a iných odborníkov. Spolupracuje tiež so školami sociálnej práce, aby podporil študentov sociálnej práce pri získavaní kvalitného praktického výcviku a aktuálnej praktickej znalosti.

Na koniec vo vzťahu k spoločnosti upozorňuje sociálny pracovník na možnosť spravodlivejšieho rozdelenia spoločenských zdrojov a potrebu zaistiť prístup k týmto zdrojom tým, ktorí to potrebujú a prakticky sa zasadzuje o zlepšenie sociálnych podmienok a zvyšovania sociálnej spravodlivosti tým, že podnecuje zmeny v zákonoch, v politike štátu a v medzinárodnej politike. Týmto a inými spôsobmi pôsobí na rozšírenie možností a príležitostí k zlepšeniu kvality života pre všetky osoby a to so zvláštnym zreteľom na znevýhodnených a postihnutých jedincov a skupiny. Sociálny pracovník požaduje uznanie toho, že je zodpovedný za svoje jednanie voči osobám, s ktorými spolupracuje, voči kolegom, zamestnávateľom, profesnej organizácii a vzhľadom k zákonným ustanoveniam, a že tieto zodpovednosti môžu byť vo vzájomnom konflikte.

Na záver je možné zhrnúť, že Etický kódex sociálnych pracovníkov zdôrazňuje viaceré aspekty práce sociálnych pracovníkov, ktoré sú základom pre uplatňovanie participatívneho prístupu – sú to hlavne ciele v oblasti „zmocnenia“ klientov riešiť problémy vlastnými silami a podpory ich schopností a silných stránok.

#### **4.2. Zriaďovateľ a právny štatút organizácie**

Podľa zákona o sociálnych službách môžu byť poskytovateľom sociálnej služby (1) územné samosprávne celky a nimi zriaďované právnické osoby, (2) ďalšie právnické osoby, (3) fyzické osoby a (4) ministerstvo a ním zriadené organizačné zložky štátu<sup>11</sup>.

Územný samosprávny celok môže poskytovať služby verejného záujmu, tzv. všeobecne prospešné činnosti. Jednou z oblastí, v ktorých sa tieto činnosti

---

<sup>11</sup> Dostupné na [http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf) [cit. 26.2.2013]

môžu poskytovať, sú sociálne služby. Podľa zákona č. 128/2000 Sb. o obcích<sup>12</sup> a zákona č. 129/2000 Sb. o krajích<sup>13</sup> môžu obce a kraje pre výkon samostatnej pôsobnosti zakladať a zriaďovať právnické osoby a organizačné zložky kraja. V zákone č. 250/2000 Sb. o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů<sup>14</sup> sú bližšie špecifikované aké právnické osoby a organizačné zložky smie kraj alebo obec zakladať. Pre potreby tejto práce je významné hlavne to, že kraj (obec) môže založiť príspevkovú organizáciu a obecne prospešnú spoločnosť. Príspevková organizácia je zriaďovaná pre také činnosti vo svojej pôsobnosti, ktoré sú spravidla neziskové a ich rozsah, štruktúra a zložitosť vyžadujú samostatnú právnu subjektivitu. V prípade, že kraj alebo obec chce poskytovať sociálnu službu, môže zriaďovať príspevkovú organizáciu. Takáto sociálna služba je potom z veľkej časti financovaná príspevkami od zriaďovateľa, ktorý môže mať následne slovo aj pri rozhodovaní o smerovaní organizácie.

Sociálnu službu však môže poskytovať aj nevládna nezisková organizácia, čo je organizácia nezriaďovaná štátom a na štáte nezávislá, ktorá je určená k obecne prospešnej činnosti. V Českej republike má najčastejšie podobu občianskeho združenia, obecne prospešnej spoločnosti, nadácie alebo cirkvi. Vo svojej neziskovej podstate a zameraní na obecne prospešnú činnosť sú neziskové nevládne organizácie a príspevkové organizácie v podstate rovnaké, jediný rozdiel je v zriaďovateľovi a do istej miery teda i vo financovaní.

NZDM môže byť súčasťou väčšej organizácie, v rámci ktorej môže fungovať ako autonómna jednotka, ale rovnako môže byť hlavnou (alebo jedinou) poskytovanou službou.

### **4.3. Štruktúra zamestnancov**

Podľa zákona č. 108/2006 môžu odbornú činnosť v sociálnych službách vykonávať (1) sociálni pracovníci; (2) pracovníci v sociálnych službách; (3) zdravotnícky pracovníci; (4) pedagogickí pracovníci; (5) manželskí a rodinní poradcovia a ďalší odborní pracovníci. V prípade NZDM pôjde asi najčastejšie o sociálnych pracovníkov, pracovníkov v sociálnych službách a pedagogických pracovníkov.

---

<sup>12</sup> Dostupný na <http://www.ucetnikavarna.cz/dokument/nahled-dokumentu/doc-d6793v9402-zakon-c-128-2000-sb-o-obcich-obecni-zrizeni/#heading48> [cit. 26.2.2013]

<sup>13</sup> Dostupný na <http://www.ucetnikavarna.cz/dokument/nahled-dokumentu/doc-d6792v9437-zakon-c-129-2000-sb-o-krajich-krajske-zrizeni/#heading22> [cit. 26.2.2013]

<sup>14</sup> Dostupný na <http://www.ucetnikavarna.cz/dokument/nahled-dokumentu/doc-d6790v9445-zakon-c-250-2000-sb-o-rozpocetovych-pravidlech-uzemnich-rozpocetu/> [cit. 26.2.2013]



Podľa § 109 sociálny pracovník vykonáva sociálne šetrenie, zabezpečuje sociálnu agendu vrátane riešenie sociálne právnych problémov v zariadeniach poskytujúcich služby sociálnej starostlivosti, sociálne právneho poradenstva, analytickou, metodickou a koncepciou činnosťou v sociálnej oblasti, odbornej činnosti v zariadeniach poskytujúcich služby sociálnej prevencie, depistážnej činnosti, poskytovania krízovej pomoci, sociálneho poradenstva a sociálnej rehabilitácie. Podľa §110 (4) je odbornou spôsobilosťou k výkonu povolania sociálneho pracovníka (a) vyššie odborné vzdelanie v odboroch vzdelávania zameraných na sociálnu prácu a sociálnu pedagogiku, sociálnu a humanitárnu prácu, sociálne-právnu činnosť, charitnú a sociálnu činnosť; (b) vysokoškolské vzdelanie získané štúdiom v bakalárskom alebo magisterskom študijnom programe zameranom na sociálnu prácu, sociálnu politiku, sociálnu pedagogiku, sociálnu starostlivosť alebo špeciálnu pedagogiku; (c) absolvovaním akreditovaných vzdelávacích kurzov vo vyššie uvedených oblastiach v celkovom rozsahu najmenej 200 hodín a praxe pri výkone povolania sociálneho pracovníka v trvaní najmenej 5 rokov.

Pracovník v sociálnych službách vykonáva podľa § 116 základnú výchovnú nepedagogickú činnosť, k čomu patria aj voľnočasové aktivity a pod dohľadom sociálneho pracovníka môže vykonávať tiež základné sociálne poradenstvo, aktivizačné činnosti a ostatné činnosti, ktoré sú v právomoci sociálneho pracovníka. Odbornou spôsobilosťou pracovníka v sociálnych službách je základní alebo stredné vzdelanie a absolvovanie akreditovaného kvalifikačného kurzu.

V prostredí NZDM sa tak môžu stretnúť pracovníci rôznych úrovní a zameraní vzdelania.

Súčasťou tímu NZDM však môžu byť aj ďalší pracovníci, ktorí sa venujú konkrétne voľnočasovým, preventívnym, terénnym alebo pedagogickým aktivitám. Z hľadiska podmienok NZDM je dôležité tiež rozlíšiť pozíciu dobrovoľníkov, externých lektorov, a praktikantov, ktorí sa dostávajú do kontaktu s klientmi. Rozhodovacia právomoc lídra tímu závisí hlavne od miery autonómie danej služby a spôsobu financovania jej aktivít. Pozícia lídra tímu sa tiež môže medzi jednotlivými zariadeniami líšiť v jeho ne/zapájaní do priamej práce s klientmi

#### **4.4. Klienti NZDM**

Cieľovou skupinou NZDM je riziková mládež. Ťažká životná situácia tejto skupiny spočíva jednak v životných podmienkach, v ktorých táto mládež vyrastá a trávi svoj život, ale tiež v období dospievania, ktoré je sprevádzané špecifickými nárokmi kladenými na deti a mládež. Za *rizikové faktory*



dospievania možno považovať zlyhania pri napĺňaní jednotlivých vývinových úloh (Labáth *et al.* 2001: 20)<sup>15</sup>. Za rizikovú mládež Labáth *et al.* (2001: 11) považujú dospievajúcich, u ktorých je, následkom spolupôsobenia viacerých faktorov, zvýšená pravdepodobnosť zlyhania v sociálnej a psychickej oblasti. To znamená, že vonkajšie podmienky vplývajú v rizikovom období dospievania a sťažujú zvládanie vývojových úloh. Matoušek, Kolačková a Kodymová (eds.) (2005: 269) medzi hlavné riziká, teda vonkajšie faktory ohrozujúce mladých ľudí radia: (1) odpadnutie zo štandardnej vzdelávacej dráhy, (2) nezamestnanosť, (3) pobyt v ústavnom zariadení, (4) prostitúciu, (5) závislosť na návykových látkach alebo hracích automatoch a (6) kriminálne správanie.

Česká asociácia streetwork vymedzuje cieľovú skupinu<sup>16</sup> NZDM viacerými charakteristikami. Jedná sa o neorganizované deti a mládež, ktorá je *vo veku 6-26 rokov* (v troch kategóriách 6-12, 13-18, 19-26), *zažíva nepriaznivé sociálne situácie* (konfliktné spoločenské situácie, ťažké životné udalosti, obmedzujúce životné podmienky), *žije alebo sa pohybuje v konkrétnej lokalite*, ktorú je možné vymedziť sociálne alebo geograficky a *vzťahujú sa k nej ďalšie doplnkové charakteristiky*:

- *nemôžu alebo sa nechcú zapojiť do štandardných voľnočasových aktivít*
- *vyhýbajú sa štandardným formám inštitucionalizovanej pomoci a starostlivosti*
- *dávajú prednosť neproduktívnemu tráveniu voľného času*
- *dávajú prednosť tráveniu voľného času mimo rodinu či inú sociálnu skupinu*
- *majú životný štýl, vďaka ktorému sa dostávajú do konfliktov, ktorý je ohrozujúci pre nich samotných alebo ich okolie*
- *neprichádzajú s jasnou zákazkou alebo ju nedokážu či nechcú definovať tak, ako to vyžadujú iné typy služieb.*

---

<sup>15</sup> Vývinové úlohy v období dospievania (Podľa Labáth *et al.* 2001: 19):

- Postupne rozvíjať svoju citovú, postojovú, hodnotovú a názorovú nezávislosť, primerane sa emancipovať vo vzťahu k rodine, vytvárať si nový vzťah k autoritám;
- Vytvárať a štruktúrovať vzťah k rovesníkom, rozvíjať nové významné interpersonálne vzťahy, orientovať sa v nich;
- Integrovať eroticko-sociálny život do osobnosti ako celku, vyrovnávať sa so silnou eroticko-sexuálnou potrebou tak, ako sa postupne vyvíja eroticko-sexuálne cítenie;
- Rozvíjať svoje životné ciele, prijímať určité životné hodnoty, tvoriť si vlastný svetonázor;
- Rozvinúť pocit osobnej identity, t.j. vymedziť, kto som, aký som, čím sa odlišujem od iných ľudí, vytvoriť si reálny obraz o sebe a vnútorné ho prijať;
- Pripravovať sa na prebratie úplnej zodpovednosti za svoj život a životnú spokojnosť.

<sup>16</sup> In: Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (2008) dostupné na: [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=202](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202) [cit. 28.1.2013]

Veľkou a špecifickou skupinou klientov NZDM je rómska mládež. Už malé deti z tejto skupiny bývajú „odpojené“ od majoritnej kultúry – nechodia do školy, nie sú pripravené na nároky vzdelávacieho systému, navštevujú segregované školy, príliš skoro odpadávajú zo vzdelávacieho systému, čo vedie len k ďalšiemu sociálnemu zlyhávaniu (Matoušek, Matoušková 2011: 135). Všetky tieto faktory prispievajú k rizikovosti životnej situácie tejto mládeže.

Z pohľadu uplatňovania participatívneho prístupu je významnou charakteristikou užívateľov sociálnej služby NZDM zo sociálne vylúčeného prostredia, ich vystavenie procesom diskriminácie, ktoré môžu prispieť k zníženému sebavedomiu užívateľov služieb, ich vyčleneniu (exklúzií) a celkovej neschopnosti participovať nielen na občianskom živote, ale ani na rozhodovaní o veciach, ktoré sa užívateľov priamo týkajú (napr. rozhodnutia o vlastnej kariére, alebo rozhodnutia o službe, ktorú využívajú). Zo všetkých klientov NZDM sa s diskrimináciou asi najčastejšie stretáva rómska mládež zo sociálne vylúčených oblastí. Procesov diskriminácie je niekoľko (porovnaj Thompson 1998), vyberiem preto tie, ktoré sa tejto konkrétnej cieľovej skupiny najviac týkajú.

- *Stereotypizácia*<sup>17</sup>

Sociálne vylúčená rómska mládež je často vnímaná stereotypne na základe svojej etnickej príslušnosti. Najväčším nebezpečenstvom stereotypu je to, že nie je len individuálnym postojom, ale je súčasťou kultúry, ktorá sa prenáša z generácie na generáciu. Je základom udržania mocenských vzťahov (Thompson, 1998: 80).

- *Marginalizácia*

Marginalizácia označuje proces, v ktorom sú niektoré skupiny ľudí vytlačené na okraj spoločnosti a tak aj vylúčené z „hlavného prúdu“. Zahŕňa vynechanie z rozhodovacieho procesu a moci vo všeobecnosti (Thompson, 1998: 81-82).

- *Zneviditeľnenie*

Tento proces súvisí s marginalizáciou, ale sústreďuje sa hlavne na to, ako sú skupiny reprezentované v jazyku a obrazoch. Na rozdiel od dominantných skupín nie sú diskriminované skupiny prezentované v médiách, nie sú spájané s pozíciami moci, postavenia, prestíže a vplyvu (Thompson, 1998: 82).

---

<sup>17</sup> Stereotyp je prehnane negatívna, príliš zjednodušená, zaujatá, zažitá a nemenná predstava o nejakej sociálnej skupine (Thompson 1998: 80 a Argyle and Colman 1995)

### - *Dehumanizácia - odľudšťovanie*

Tento termín označuje zaobchádzanie s ľuďmi ako s neživými vecami. Dôležitú úlohu pri tom zohráva jazyk. Príkladom dehumanizácie je rozprávanie o niekom „bez neho“, opisovanie ľudí ako vecí, rozprávanie sa pred ľuďmi akoby neboli prítomní. Takéto veci sa obvykle stávajú ľuďom, ktorí nemajú žiadnu moc (Thompson, 1998: 86-87). Príkladom dehumanizácie môže byť jednanie v úradnom prostredí, kde sa často hovorí o ľuďoch, akoby neboli prítomní.

### - *Rasizmus*

Rasizmus je založený na predpoklade, že ľudia, ktorí sa odlišujú rasou, si nie sú navzájom rovní (Thompson, 1998: 93). Rasizmus sa tiež vzťahuje na rozdiely kultúrne a etnické - niektoré skupiny sú vnímané ako kultúrne nadradené iným skupinám (Thompson, 1998: 93). Má negatívne dopady na životy ľudí - rasové násilie, nerovnosti v bývaní, zdravotnej starostlivosti, zamestnávaní, vzdelávaní a dostupnosti sociálnych služieb, degradujúci humor a stereotypické reprezentácie, nerovné zaobchádzanie (Thompson, 1998: 94).

Procesy diskriminácie sú významnou charakteristikou životnej situácie klientov NZDM, špeciálne klientov rómskeho etnika zo sociálne vylúčených oblastí. Sťažujú možnosť ich participácie na rozhodovaní, pretože ich vylučujú z možností rozhodovať nielen prakticky, ale taktiež vytvárajú skúsenosť a presvedčenie užívateľov o nemožnosti a vlastnej neschopnosti podieľať sa na rozhodovaní.

Ďalšou významnou charakteristikou, ktorá klientov NZDM odlišuje od klientov iných sociálnych služieb je ich vek. Klientmi NZDM podľa zákona o sociálnych službách môžu byť deti a mládež vo veku 6-25 rokov. V priebehu tohto obdobia sa mení schopnosť a motivácia detí a mládeže participovať. S ohľadom na tieto rozdiely v kapacite klientov participovať na rozhodovaní o službe, zužujem pre potreby tejto práce cieľovú skupinu na starších klientov NZDM. Tým rozumiem klientov vo veku minimálne 12 rokov. Toto vymedzenie súvisí s vekovou hranicou, podľa ktorej sú rozdelené mnohé NZDM v Českej republike. Deťom vo veku do 12 až 13 rokov je sociálna služba poskytovaná oddelene od starších klientov. Dôvodom sú práve rozdielne potreby, záujmy a motivácie klientov a na ne nadväzujúce spôsoby poskytovania sociálnej služby.

#### 4.5. Prostredie

Sociálne vylúčenie označuje proces, v rámci ktorého je jedincovi, skupine jedincov či komunita výrazne sťažovaný či úplne zamedzovaný prístup k zdrojom, pozíciám a príležitostiam, ktoré umožňujú zapojenie do spoločenských, ekonomických a politických aktivít väčšinovej spoločnosti (Misíková 2008: 314 podľa webových stránok ESF). Rôzne definície sociálneho vylúčenia zdôrazňujú ako jeho hlavný problém v širšom význame oddeľovanie určitých skupín od hlavného prúdu spoločnosti (Giddens, 1998: 104 in Mareš 2006: 6) alebo nemožnosť participovať na normálnych aktivitách občanov danej spoločnosti z dôvodov, ktoré sú mimo kontrolu sociálne vylúčených (Burchardt et al., 1999 In Mareš 2006: 7). Sociálne vylúčenie sa môže prejavovať v rôznych dimenziách (podľa Misíková 2008: 315). *Ekonomické vylúčenie* je príčinou chudoby. *Politické vylúčenie* je upretím občianskych, politických a základných ľudských práv. *Kultúrne vylúčenie* zamedzuje zdieľanie kultúrneho kapitálu spoločnosti a jej hodnôt. *Vylúčenie z bezpečia* znamená vyššie riziko životných nehôd a vyššie zdravotné riziko. *Symbolické vylúčenie* je spojené so stigmatizáciou jednotlivcov či skupín, teda ich označovaním za menejcenné alebo zlé. Všetky formy vylúčenia prispievajú k „zneschopneniu“ (opak zmocnenia) ľudí, ktorí sú vylúčení. Extrémnou formou sociálneho vylúčenia je vznik „ghet“ (Misíková 2008: 316). V takýchto oblastiach sa obvykle stretáva viacero typov vylúčenia, pričom najvýraznejšie je práve geografický aspekt vzniku vylúčenej lokality. Medzi hlavné charakteristiky „ghet“ patrí (1) veľmi nízka sociálna organizácia; (2) životné stratégie zamerané na prítomnosť; (3) neexistujúce vlastníctvo; (4) nedôvera k okolitému svetu a inštitúciám väčšinovej spoločnosti; (5) tendencia k sociálnej patológii, hlavne ku kriminalite; (6) uzavretý ekonomický systém charakteristický pôžičkami na vysoké úroky (Novák 2002). Charakteristiky 1,2 a 4 sú významné pre uplatňovanie participatívneho prístupu. Nízka sociálna organizácia ľudí z „ghet“ je jednou z príčin nízkych kompetencií v oblasti spoločnej sebarealizácie, organizovania občianskych akcií, spoločného rozhodovania a konania. Táto neschopnosť sa neprejavuje len navonok, ale je silne zakorenená v myslení ľudí z vylúčeného prostredia. Spoločne s ňou hrajú významnú úlohu aj životné stratégie zamerané na prítomnosť, kvôli ktorým sa plánovanie budúcnosti a rozhodovanie o nej nejaví ako zmysluplná činnosť. K tomu sa pridáva aj nedôvera voči okolitému svetu a inštitúciám, ktoré v očiach užívateľov služieb často predstavujú aj samotní sociálni pracovníci. Táto nedôvera je potom prekážkou uplatňovania partnerského prístupu voči užívateľom služby, keďže oni sami nie sú schopní sociálneho pracovníka vnímať ako partnera. Vzájomná dôvera sa buduje veľmi dlho.

#### 4.6. Ponuka a náplň intervencií NZDM

V tejto kapitole predstavím v krátkosti ponuku intervencií, ktoré NZDM poskytuje. Pri definícii jednotlivých intervencií vychádzam z dokumentu *Názvoslovie NZDM*<sup>18</sup>, ktorý vydala Česká asociácia streetwork.

Základnou intervenciou v NZDM je **kontaktná práca**. Je to spôsob a metóda práce, pomocou ktorej sa vytvára priestor a situácia pre realizáciu drobných individuálnych plánov - cielených intervencií. Ide o špecifický druh kontaktu s užívateľom, ktorý má za cieľ vytvoriť dostatočnú vzájomnú dôveru a podmienky potrebné pre rozvoj vzťahu a poskytovanie ďalších služieb. Táto intervencia má najčastejšie podobu rozhovoru v prirodzenom prostredí užívateľa.

V situáciách s výchovným obsahom, ktoré vznikajú v priestore zariadenia, je možné uplatniť **situáciu intervenciu**. Pracovník vstupuje do interakcií, ktoré nastávajú medzi užívateľmi služby, prináša podnety, reflektuje situáciu a používa ďalšie techniky, ktoré vytvárajú či zvyrazňujú výchovný efekt situácie.

Ďalšou intervenciou je **informačný servis**, ktorý spočíva v poskytovaní špecifických informácií pracovníkom užívateľovi. Informácie môžu byť podávané ústnou, ale tiež písomnou formou.

Významnou intervenciou v NZDM je tiež **poradenstvo**. Prebieha formou rozhovoru s užívateľom najlepšie v samostatnej miestnosti. Obsahuje vyhodnotenie situácie, ponuku rady, informácií a riešenie vedúce k odstráneniu problému. Cieľom je riešenie aktuálnych problémov a zvyšovanie kompetencie užívateľa tieto problémy riešiť. Oblasti, na ktoré sa poradenstvo najviac zameriava, sú vzťahy, rodina, sex, návykové látky, škola, voľný čas, sociálne právne otázky a iné.

V prípade, že sa užívateľia ocitnú v kritickej situácii, sú im sociálni pracovníci schopní poskytnúť **krízovú intervenciu**. Je to diagnosticko-terapeutický prístup prispievajúci k zvládnutiu psychickej krízy. Rozsah intervencie závisí na tom, či je pracovník kvalifikovaný pre krízovú intervenciu. Pracovník bez kvalifikácie poskytne užívateľovi v kríze pomoc iba v rozsahu intervencie s odkázaním na odborníka. V prípade, že pracovník odporučí klientovi návštevu iného odborníka, prípadne ju sprostredkuje, jedná sa o **spostredkovanie ďalších služieb**. Užívateľ a môže aj **sprevádzať**. Sociálny pracovník NZDM tiež môže **kontaktovať inštitúcie v prospech klienta**. Deje sa

---

<sup>18</sup> Dostupné na: [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=202](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202) [cit. 3.2.2012]

to hlavne v prípade inštitúcií nadväzujúcej starostlivosti, alebo iných inštitúcií, ktoré ovplyvňujú klientov život.

Ďalšou možnou intervenciou je **prípadová práca**. Tá spočíva v dlhodobej individuálnej práci s užívateľom služieb. Označuje vlastne prácu na zákazkách definovaných v individuálnom pláne. Pri tom je dôležité zachovávať tento postup:

- spoločné definovanie kontraktu
- vytvorenie individuálneho plánu a stanovenie podmienok kontraktu
- vedenie dokumentácie, s ktorou je užívateľ oboznámený
- pravidelné revízie kontraktu s užívateľom
- práca je časovo ohraničená, je stanovený jej začiatok a koniec
- konzultácie vedenia prípadu užívateľa na intervízijských a supervíznych stretnutiach tímu
- pravidelná reflexia

Opakom prípadovej práce je **skupinová práca**. Je to cieľná aktivita poskytovaná skupine užívateľov, zameraná na rozvoj psychosociálnych schopností, časovo a priestorovo ohraničená. Okrem skupiny klientov môže pracovník pracovať aj s **blízkymi osobami**. So súhlasom užívateľa služieb im môže poskytovať informačný servis a poradenstvo.

Veľkou oblasťou intervencií NZDM sú **voľnočasové aktivity**. Takto sú označované všetky aktivity poskytujúce náplň voľného času, ktoré nespádajú do iných výkonov. Voľnočasové aktivity môžu byť jednoduché inštrumentálne aktivity, ktoré užívateľ realizuje z vlastnej vôle a vlastnou aktivitou, pracovníci ich len sprostredkovávajú (napr. požičanie vybavenia), ale tiež zložitejšie aktivity, ktoré užívateľa niečomu učia (napr. hudobná dielňa, počítače, dielne s externými lektormi). Medzi voľnočasové aktivity sa tiež počítajú akcie, ktoré iniciovali samotní užívatelia a pri realizácii ktorých dochádza k spolupráci užívateľov a pracovníkov (napr. realizácia výletu, ktorý si klienti naplánujú).

NZDM často poskytuje aj možnosť **doučovania**. Táto aktivita je veľmi špecifická pre cieľovú skupinu NZDM a často jej potreba závisí od konkrétnych klientov a lokality.

Posledným typom intervencií, ktoré NZDM poskytuje, sú **preventívne, výchovné a pedagogické programy**. Tieto špeciálne programy sú vytvorené podľa potrieb cieľovej skupiny a danej lokality. Príkladom takýchto programov sú besedy, preberanie témy, programy rozvoja schopností, tvorba informačných nástieniek a letákov o témach ako zneužívanie drog, gambling, sexuálne zneužívanie, diskriminácia, apod.

#### **4.7. Zhrnutie podmienok NZDM**

Na záver kapitoly o podmienkach práce v NZDM sa pokúsim o krátke zhrnutie a reflexiu na základe získaných poznatkov.

Podmienky poskytovania sociálnej služby NZDM rozdeľujem do troch kategórií. Medzi *inštitucionálne podmienky* patrí zriaďovateľ a právny štatút organizácie, štruktúra zamestnancov, etický kódex a intervencie, ktoré sú súčasťou poskytovania sociálnej služby NZDM. Inštitucionálne podmienky určujú, do akej miery je participatívny prístup súčasťou náplne práce v NZDM či už na úrovni ideologickej (etický kódex), alebo na úrovni praktickej v podobe jednotlivých intervencií.

*Štrukturálne podmienky* spočívajú hlavne v prostredí, v ktorom vybrané NZDM funguje a v spôsobe, akým na toto prostredie reaguje vybrané NZDM. Tieto podmienky vplývajú jednak na klientov NZDM a ich schopnosť participovať, ale tiež na vzájomný vzťah pracovníka a klienta, ktorý je kľúčový pre uplatnenie participatívneho prístupu a v neposlednej rade aj na samotný spôsob participácie klientov v zmysle možností sebarealizácie a rozvoja služby v konkrétnom prostredí a v súlade s predstavami klientov.

Treťou skupinou podmienok, sú *podmienky spojené so špecifickou životnou situáciou klientov NZDM* (vek, skúsenosti, motivácia, postoje k okolitému svetu). Do veľkej miery súvisia so štrukturálnymi podmienkami, no spočívajú viac na strane konkrétnych užívateľov služby a sú odrazom toho, ako konkrétni klienti na prostredie, v ktorom žijú, reagujú.

## **5. TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ PARTICIPATÍVNEHO PRÍSTUPU**

Nasledujúca kapitola hľadá odpoveď na otázku, čo je to participatívny prístup. Predstavuje teoretické koncepty, z ktorých tento prístup vychádza a venuje sa tiež jeho uplatneniu vo vzťahu k deťom a mládeži.

### **5.1. Antiopresívny prístup**

Teoretickým pôvodom participatívneho prístupu je antiopresívny prístup. Antiopresívny prístup sa sústreďuje nielen na klienta, ale tiež na prostredie, v ktorom klient žije. Cieľom sociálnej práce by podľa tohto prístupu mala byť redukcia individuálnej a inštitucionálnej diskriminácie na základe rasy, genderu, handicapu, sociálnej triedy a sexuálnej orientácie (Thomas & Pierson 1995: 16). Za hlavné rysy antiopresívneho prístupu považuje Thompson (1992 In Navrátil 2000: 59) presvedčenie, že diskriminácia je základným rysom klientovej situácie a útlak, ktorý prežíva, je možné buď odstrániť alebo naopak

posilniť. Vo vzťahu ku klientovi vychádza antiopresívny prístup z imperatívov *spravodlivosti, rovnosti a participácie* (Thompson 1992). Z hľadiska tejto práce je významný hlavne imperatív *participácie*, ktorý predpokladá zapojenie užívateľov služieb do plánovania, koordinácie a vyhodnocovania služieb (Navrátil 2000: 60). Zapájanie užívateľov služieb je podmienené *partnerským prístupom* sociálnych pracovníkov k užívateľom a následne prispieva k ich „zmocňovaniu“.

## **5.2. Zmocnenie („empowerment“)**

Koncept zmocnenia je významnou súčasťou antiopresívneho prístupu a často zdôrazňovaným konceptom v dnešnej sociálnej práci. Perspektíva zmocnenia je ideovým východiskom participatívneho prístupu (Kubalčíková, 2009a: 88). Vo vzťahu k participatívne prístupu označuje zmocnenie stav a zároveň i proces, ku ktorému participatívny prístup vedie a ktorého je zároveň súčasťou.

Zmocnenie znamená pomoc ľuďom, aby získali väčšiu moc a kontrolu nad vlastnými životmi a životnými podmienkami (Navrátil 2000: 60). Je procesom uvoľnenia potenciálu a sily sociálnych systémov, odhalenia a vytvorenia zdrojov a možností pre podporu rozhodnutí klientskeho systému o problémoch, otázkach a potrebách (DuBois & Krogsrud Miley 1992: 42 In Dalrymple & Burke 1995: 51). Sociálny pracovník sa v tomto procese zapája do aktivít s klientom alebo klientskym systémom v záujme redukovania bezmocnosti, ktorá vznikla negatívnym hodnotením súvisiacim s príslušnosťou k stigmatizovanej skupine (Solomon, 1976: 19 In Dalrymple & Burke 1995: 51). Zmocnenie je teda tiež prostriedkom k prekonaniu útlaku a diskriminácie zo strany spoločenského systému. „Boj“ s diskrimináciou a útlakom sa deje prostredníctvom rastúcej osobnej, medziľudskej alebo politickej moci, ktorá umožňuje, aby jednotlivci mohli aktívne zlepšiť svoju životnú situáciu (Gutierrez, 1990: 149 In: Dalrymple & Burke 1995: 51). Thomas & Pierson (1995) zdôrazňujú význam spoločnej identity skupiny, ktorá sa do zmocnenia zapája spoločne, čo taktiež prispieva k úspechu tohto procesu. Zmocnenie teda chápu ako kolektívnu aktivitu, prostredníctvom ktorej sú si členovia skupiny jednotlivo alebo spoločne schopní pomôcť sebe alebo druhým k skvalitneniu ich života (Thomas & Pierson 1995).



Smith (2008: 165) definuje princípy úspešného empowermentu, ktorými by sa mal pri jednaní s užívateľom služieb riadiť sociálny pracovník<sup>19</sup>. Tieto princípy sú v mnohom uplatniteľné aj v participatívnom prístupe.

- Byť vnímavý voči rôznym formám útlaku
- Rozoznávať a uznávať diverzitu.
- Byť pripravený riskovať a postaviť sa útlaku.
- Uvedomovať si vlastnú autoritu a postavenie.
- Byť ochotný vyjednávať v mocenských vzťahoch.
- Zdieľať znalosti a expertízy.
- Vytvárať priestor pre vylúčených, kde môžu vyjadriť svoj názor.
- Rozoznávať validitu rozdielnych perspektív.
- Byť pripravený zdieľať alebo sa vzdať moci v prijímaní rozhodnutí.
- Podporovať asertivitu a sebeurčenie.
- Podporovať kladenie otázok a diskutovanie o pravidlách (aj samotných pracovníkoch).
- Byť ochotný obhajovať tých, ktorí sú nevypočutí (utláčaní).
- Hľadať zdroje solidarity medzi odporujúcimi si záujmami.

Výhodou perspektívy zmocnenia je to, umožňuje posunúť sa ďalej od patologizovania jednotlivcov k rastúcej osobnej, interpersonálnej alebo politickej moci, takže jednotlivci sa môžu sami aktívne zasadiť o zlepšenie svojej situácie (Dalrymple and Burke, 1995: 74).

---

<sup>19</sup> Dubois & Krogsrud Miley (1992) zhrňujú princípy zmocňujúceho prístupu na základe prác iných autorov (podľa Solomon 1976; Rappaport 1981, 1984; Pinderhughes 1983; Swift 1984; Weick *et al.* 1989):

- Zmocnenie je proces spolupráce, kedy užívateľ služieb a klient pracujú spoločne ako partneri.
- Proces zmocnenia vidí klientske systémy ako kompetentné pri danom prístupe k zdrojom a možnostiam.
- Klienti sa musia najprv musia sami vnímať ako tí, ktorí môžu spôsobiť zmenu.
- Neformálne sociálne siete sú významným zdrojom podpory pre zmierňovanie stresu a zvyšovanie kompetencie a pocitu kontroly.
- Ľudia musia participovať na svojom vlastnom zmocnení – ciele, prostriedky a výsledky musia byť nimi definované.
- Zmocnenie zahŕňa prístup k zdrojom a kapacitu využiť tieto zdroje efektívnym spôsobom.
- Proces zmocnenia je dynamický, synergistický, stále sa meniaci a evolučný; problémy majú vždy mnohoraké riešenie.
- Zmocnenie je dosahované cez paralelné štruktúry osobného a socio-ekonomického vývoja.

Dalrymple a Burke (1995: 53-54) navrhujú podrobný model zmocnenia<sup>20</sup>:

**Schéma č.1: Model zmocnenia (Dalrymple a Burke 1995)**



Prvou úrovňou zmocnenia je *úroveň pocitov*. Jedná sa o osobné prežitky a skúsenosti bezmocnosti. Na tejto úrovni môže zmocnenie prebiehať skrze možnosť jednotlivca vyjadriť svoju vlastnú biografiu, teda vyrozprávať svoj príbeh a zahrnúť do tohto rozprávania aj možné spôsoby participácie (Rees

<sup>20</sup> Dalrymple & Burke (1995: 52) vidia zmocnenie aj inou optikou – jeho úrovne nazývajú „mikro“, „makro“ a „prelínajúca sa“ úrovne. Na mikro úrovni (úroveň individuálneho klienta) sa zmocnenie prejavuje ako vývoj osobného pocitu zvýšenej moci a kontroly bez skutočnej zmeny štrukturálnych podmienok. Na makro úrovni je zmocnenie videné ako proces rastúcej politickej moci. Tretia úroveň sa vzťahuje k prelínaniu týchto dvoch rovín – individuálne zmocnenie môže prispieť k skupinovému zmocneniu a následne skupinové zmocnenie môže zlepšiť fungovanie jednotlivcov. Sociálny pracovník intervenuje v oblasti zmocnenia nielen na úrovni vyšších spoločenských systémov, ale tiež na osobnej úrovni napomáhaním budovania osobnej sily klientov. Tá je totiž predpokladom k zmene mocenských vzťahov okolo neho (Smith, 2008: 151). Prístup, ktorý podporuje klientovu samostatnosť a vlastnú zodpovednosť ho zároveň učí spoznávaniu a odhaľovaniu vlastnej osobnej sily. Participatívny prístup je tak jednou zo súčastí procesu zmocnenia.

1991: 21 in Dalrymple & Burke 1995: 53). Človek, ktorý je vypočutý, sa stáva sebedomejším, keďže získava vedomie, že ho berú vážne. Toto vedomie je zmocňujúce (ibid.). Hill-Collins (1990) poukazuje na to, že proces sebedomejšieho myslenia je základným predpokladom procesu zmocnenia, osobná skúsenosť v ňom teda hrá podstatnú úlohu (In: Dalrymple & Burke 1995: 53).

Druhou úrovňou zmocnenia je *úroveň ideí*, ktorá sa vzťahuje k zvyšovaniu vedomia vlastnej efektívnosti, teda k presvedčeniu o vlastnej schopnosti dosahovať a regulovať to, čo sa v mojom živote deje (Bandura 1982: 122 In: Dalrymple & Burke 1995: 53). Táto oblasť zahrňuje koncepty ako posilňovanie fungovania ega, rozvíjanie vedomia osobnej sily a moci, rozvíjanie pocitu kontroly, rozvíjanie klientovej iniciatívy alebo zvyšovanie klientovej schopnosti jednať (Gutierrez, 1990 In: Dalrymple & Burke 1995: 53). Tieto procesy vedú k zmenenému vedomiu seba samého – seba-poznaniu, seba-aktualizácií a seba-definovaniu (Dalrymple & Burke 1995: 53). Na základe týchto dvoch úrovní dokážu ľudia vyjsť z bezmocnosti a pocitu viny k pocitu vyššej schopnosti a možnosti meniť veci okolo seba. Táto zmena sa prejavuje aj v jazyku, ktorí ľudia používajú (Rees, 1991: 95 In: Dalrymple & Burke 1995: 53) napríklad vo zvýšenom výskyte jazyka, ktorý vyjadruje silu, ako napríklad: „chcem robiť vlastné rozhodnutia“, „poznám svoje práva“, „mám nad tým kontrolu“ (Dalrymple & Burke 1995: 52).

Treťou úrovňou zmocnenia je *úroveň akcie*. Táto poukazuje na významnosť toho, aby formulácia a ustanovenie rozhodnutí bolo naozaj ovplyvnené hlavne tými, ktorých priamo ovplyvňujú (Hasenfield 1987: 479 In: Dalrymple & Burke 1995: 55). Môže sa jednať o politickú akciu s cieľom zmeniť sociálnu inštitúciu, no hlavne ide o schopnosť spoločnej akcie už nie jednotlivca, ale skupiny ľudí s rovnakým cieľom. Cieľom zmocnenia na tejto úrovni môže byť zmena legislatívy alebo politiky, ale môže tiež ísť o malé zmeny, ktoré ovplyvňujú život jedného človeka (Dalrymple & Burke 1995: 55).

### **5.3. Participatívny prístup**

Participatívny prístup je jedným zo spôsobov ako posilňovať zmocnenie užívateľov sociálnych služieb. Je postavený na partnerskom vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a užívateľom sociálnych služieb. Vychádza z predstavy, že zapájanie užívateľov služieb do rozhodovania o nich významne podporuje efektívnosť poskytovania sociálnych služieb a je v priamom záujme užívateľa služieb a tiež i sociálneho pracovníka.

Pred zapojením užívateľov do plánovania služieb si sociálni pracovníci musia zodpovedať 4 otázky (Wallcraft 1990 In: Dalrymple & Burke, 1995: 73):

- *Prečo zapájať užívateľov?*<sup>21</sup>
- *Koho zapájať?* (ak len tých, ktorí sami dvíhajú ruky, tak potom to nie je pravé zapájanie, pretože sa môže vytvoriť elitná skupinka tých, ktorí sú zapojení)
- *Kto zatiaľ nebol oslovený a mal by byť?* Kvôli rôznym prekážkam niektorí ľudia nie sú zapojení, nemôžu byť.
- *Čo ponúkame?* Pôjde len o rozhodovanie o dekorácií miesta alebo sa zapojenie užívateľov bude týkať len poradenstva pri rozhodovaní alebo priamo rozhodovania samotného?

### 5.3.1. Atribúty participatívneho prístupu

Pre uplatňovanie participatívneho prístupu je nevyhnutné zabezpečiť niekoľko predpokladov. Beresford & Croft definujú 7 predpokladov participatívneho prístupu (In: Kubalčíková, 2009a: 89). Prvým predpokladom participatívneho prístupu je zabezpečenie **(1)** dostatočných zdrojov. Týmito zdrojmi sa rozumie *miesto*, kde je možné participatívny prístup uplatňovať, *podpora* zo strany zainteresovaných osôb, *znalosť* a *vedomosť* zásad tohto prístupu. Druhým predpokladom je **(2)** poskytnutie informácií o rozsahu problému, dosiahnuteľných zdrojov, podpory a možných riešení. Užívatelia služieb musia byť zoznámení s problémom, o ktorom majú rozhodovať, o možných riešeniach, z ktorých majú vybrať. V priebehu participatívneho procesu musí prebiehať **(3)** vzdelávanie, teda posilnenie schopnosti viesť a zúčastniť sa. V priebehu zapájania užívateľov do rozhodovania je neustále potrebné posilňovať ich schopnosť zapájať sa, a zároveň je neustále potrebné vzdelávať pracovníkov v tom, ako tento proces viesť. Štvrtým predpokladom je **(4)** rovný prístup k službám a možnosti participovať – všetci užívatelia musia

---

<sup>21</sup> Kubalčíková (2009: 89) uvádza niekoľko dôvodov, prečo by mali byť užívatelia služieb zahrnutí do rozhodovania o nich. (1) Je to ich právo. Princíp participácie je zahrnutý v mnohých medzinárodných a národných dokumentoch; (2) Zapájanie klientov prispieva k zvyšovaniu kvality služieb, pretože tieto sa stávajú inklúзивnejšími; (3) Participatívny prístup posilňuje medziľudské vzťahy, väzby a sociálne schopnosti; (4) Zapojení užívatelia najlepšie poznajú miestne pomery a dokážu tak formulovať potreby a riešenia; (5) Skrze participatívny prístup sa otvára priestor pre zapojenie ďalších osôb, ktoré prinášajú nové zdroje pre proces plánovania (finančné, personálne, materiálne); (6) Vďaka participatívne mu prístupu si ľudia osvoja demokratické spôsoby rozhodovania a identifikujú sa s výsledkami rozhodnutí.

Pre využívanie participatívneho prístupu môžu mať sociálni pracovníci v zásade dve rôzne pohnútky. Croft a Beresford (In McDonald, 1999: 150) rozlišujú medzi tzv. *konzumerizmom*, teda zapájaním názorov užívateľov služieb z dôvodu získania spätnej väzby k efektívite a výkonu pre potreby poskytovateľov služieb a tzv. *sebeobhajobou*, kedy je v centre pozornosti záujem užívateľov služieb získať väčší priestor pre rozhodovanie o poskytovaní služby (In Kubalčíková, 2009a: 88).

mať rovnaký prístup k možnosti participovať. Ďalším predpokladom je (5) existencia vhodných štruktúr, ktoré podporujú účasť a zvyšujú mieru zapojenia. Ak je organizácia nastavená „proti“ participácií, tak to nikdy nebude fungovať. S tým súvisí aj (6) využívanie jazyka a terminológie, ktoré sú zrozumiteľné pre účastníkov. V procese zapájania užívateľov by nemal byť využívaný „akademický“ jazyk, ktorému užívatelia nie sú schopní porozumieť. Posledným predpokladom je existencia (7) hodnotiaceho mechanizmu, ktorý má hodnotiť, či boli vytvorené vhodné podmienky pre užívateľov na zapojenie sa.

### 5.3.2. „Rebrík participácie“

Pri pohľade na uplatňovanie participatívneho prístupu nie je možné jednoducho zhodnotiť, či sú užívatelia zapájaní alebo nie. Zapojenie má rôzne formy a môže existovať vo väčšej alebo menšej miere. Adams (2008: 31) rozlišuje medzi „zapojovaním“ a „participáciou“. Zatiaľ čo „zapojovanie“ podľa neho obsahuje širokú škálu aktivít, prostredníctvom ktorých môže užívateľ získať nejakú kontrolu nad rozhodovaním, „participácia“ nasleduje až po ňom a ponúka užívateľom podstatne väčší priestor zohrávať aktívnejšiu rolu a mať viac moci a prostriedkov, ako ovplyvňovať politiku a management služieb (In Kubalčíková, 2009a: 88).

Sherry Arnsteinová považuje zapojovanie podľa svojho „rebríka participácie“ za fázu, ktorá ešte nie je pravou participáciou (1969). Spoločne s informovaním a konzultovaním považuje zapojenie za *tokenizmus*.

Schéma č.2: Rebrík participácie Sherry Arnsteinovej (podľa Kubalčíková, 2010: 112)

8 Občianska kontrola
7 Delegovaná právomoc
6 Partnerstvo
5 Zapojenie
4 Konzultovanie
3 Informovanie
2 Terapia
1 Manipulácia

Prvé dve priečky rebríka označujú minimálne až žiadne zapojenie užívateľov do rozhodovania. *Manipulácia* spočíva v organizovaní komisií či poradných orgánov, v ktorých je rolou občanov len svojou účasťou legitimizovať oficiálne zámery (Kubalčíková 2010: 112). *Terapiou* sú chápané situácie, kedy občania predkladajú verejne svoje osobné skúsenosti a zážitky s fungovaním, ich iniciatíva je chápaná ako priestor pre poskytnutie pomoci, poradenstva, skupinovej pomoci (Kubalčíková 2010: 112).

Ďalšie tri priečky považuje Arnsteinová za tzv. *tokenizmus*. Tokenistický prístup k nerovnosti je založený na boji „na oko“, bez hlbšieho záväzku k rovnosti a bez reálnej šance na zmenu. Môže ísť o *dobrovoľný tokenizmus*, ktorého hlavným zámerom je vzbudiť dojem boja za rovnosť, ale zároveň v realite nič nemeniť; alebo o *náhodný tokenizmus*, ktorý nevzniká zámerne, ale je výsledkom nedostatočného pochopenia problému a nevedie k žiadanej zmene (Thompson, 1998: 164). Tokenizmus sa môže prejavovať používaním tých „správnych slov“ bez následných činov, nahrádzaním zmien školeniami o nediskriminácií, navštevovaním hodín zameraných na nediskrimináciu „doobeda“ a tých, ktoré vychádzajú zo stereotypných základov „poobede“ (Thompson, 1998: 163-164).

Za tokenizmus považuje Arnsteinová *informovanie, konzultovanie i zapojenie*. *Informovanie* užívateľov služby o ich právach, zodpovednosti a príležitostiach je síce veľmi dôležité, no nevedie automaticky k ich zapojeniu do rozhodovania o službe. Rovnako ani *konzultovanie*, ktoré síce umožňuje užívateľovi služby vyjadriť svoj názor, no nezaručuje jeho rešpektovanie (Kubalčíková 2010, 113). *Zapojenie* do procesu rozhodovania sa môže stať tokenizmom ak namiesto reálneho rešpektovania ich rozhodnutí, ocitajú sa užívatelia služieb len v pozícií „zdvíhačov rúk“, ktorí rozhodujú o nezmysluplných záležitostiach (Kubalčíková, 2010: 113). Pre dosiahnutie skutočného vplyvu prostredníctvom zapojovania sú rozhodujúce dva faktory: *dostatočná podpora* pre aktívnu účasť a *vyjadrenie priorít občanov a význam, ktorý komunita týmto prioritám prisudzuje*, čo bezprostredne súvisí so záujmom tieto vlastné priority presadzovať (Kubalčíková 2010: 113). Podľa Arnsteinovej existujú tri typy skutočnej participácie. Prvým typom je *partnerstvo*. Pre partnerstvo pri rozhodovaní je podľa nej dôležité, aby mali občania potenciál k sebe-organizovaniu a k vyjednávaniu využívali zástupcu, ktorého si sami vyberú (podľa Kubalčíková, 2010: 113). Ak by sme chceli túto predstavu uplatniť na užívateľov sociálnej služby, mohli by sme povedať, že aby medzi nimi a sociálnymi pracovníkmi mohlo vzniknúť partnerstvo, museli by najprv jeden druhého vnímať ako rovnocenného partnera. Preto, aby mohlo existovať partnerstvo medzi sociálnymi pracovníkmi a klientmi, musia sociálni pracovníci užívateľov služby vnímať ako osoby s dostatočnou mocou na

vynútenie si zmien, ktoré považujú za nevyhnutné. Druhým typom naozajstnej participácie je *delegovanie právomocí*. Opäť na príklade občianskej spoločnosti ľahko predstaviteľné vo forme poradných orgánov, komisií či výborov. Najvyššou formou participácie je *občianska kontrola*, ktorá predpokladá taký rozsah vplyvu (moci), ktorý občanom garantuje aj reálnu možnosť spravovať, riadiť, meniť programy alebo inštitúcie a to nielen „zvonka“, ale i „zvnútra“ ako ich súčasť. Sú však klienti sociálnych služieb takejto participácie vôbec schopní? Resp. ak jej sú schopní, sú ešte klientmi sociálnej práce? Je túto formu participácie možné dosiahnuť pri zachovaní pomáhajúceho charakteru sociálnej práce?

### 5.3.3. Participatívny prístup a zapájanie detí a mládeže

Pri uvažovaní o uplatňovaní participatívneho prístupu v nízkoprahových zariadeniach sa vynárajú otázky o zmysle zapojovania detí a mládeže do rozhodovacieho procesu. Prečo vôbec deti do rozhodovania zapojovať? Majú deti a mládež dostatočnú kapacitu pre rozhodovanie?

Deti a hlavne mládež potrebujú byť zapájaní do zmysluplných projektov spoločne s dospelými. Je nerealistické očakávať, že deti a mládež sa zrazu stanú zodpovednými, zapájajúcimi sa dospelými občanmi vo veku 16, 18 alebo 21 rokov bez toho, aby s tým mali nejakú skúsenosť a niesli zodpovednosť k tomu patriacu (Hart 1992: 5). Porozumenie demokratickej participácií a sebavedomie a kompetencie k participácií môžu byť získané len postupne skrze praktické skúšanie, nedajú sa naučiť abstraktne (Hart 1992: 5).

Podľa článku 12 Dohovoru o právach dieťaťa (Convention on the Rights of the Child):

*„Štáty, ktoré sú zmluvnými stranami tohto Dohovoru, musia zabezpečiť dieťaťu, ktoré je schopné formulovať svoje vlastné názory, právo slobodne sa vyjadrovať o všetkých záležitostiach, ktoré sa ho dotýkajú, pričom sa názorom detí musí venovať primeraná pozornosť zodpovedajúca ich veku a úrovni.“*

Podľa článku 13 má dieťa právo na slobodu prejavu:

*„Toto právo zahŕňa slobodu vyhľadávať, prijímať a rozširovať informácie každého druhu bez ohľadu na hranice, či už ústne, písomne alebo tlačou, prostredníctvom umenia alebo inými prostriedkami podľa voľby dieťaťa.“*

Hart (1992: 8-15) adaptoval Arnsteinovej rebrík participácie na zapojenie detí a mládeže do rozhodovania.

### Schéma č.3: Rebrík participácie detí a mládeže (Hart 1992)

<i>Manipulácia</i>
<i>Dekorácia</i>
<i>Tokenizmus</i>
<i>Informované poverenie</i>
<i>Informované zapojenie do diskusie</i>
<i>Rozhodovanie iniciované dospelými, ale zdieľané deťmi</i>
<i>Deťmi iniciovaná a vedená akcia</i>
<i>Akcia deťmi iniciovaná, zdieľaná dospelými</i>

*Manipulácia* vychádza z presvedčenia, že účel svätí prostriedky. Deti sú „používané“ aby vyjadrovali názor dospelých a zastávali ich záujmy. Príkladom je využívanie detí z detských škôlok pre nosenie a prezentáciu plagátov odkazujúcich na vplyv sociálnej politiky na deti. Rovnako však môže ísť aj o zdanlivé zisťovanie názoru detí (napríklad o tom, ako by malo vyzeráť ich ideálne ihrisko), no ich myšlienky a nápady v zapätí odznejú do neurčita, resp. deti nevedia, čo sa s ich názormi stane. Podobne problematická je *dekorácia*, kedy deti opäť reprezentujú názor dospelých, no tento krát sú vnímané len ako dekorácia (napr. nosia tričká), pričom všetci rozumejú tomu, že dané myšlienky nepochádzajú z ich hlavy. Na tretej priečke je *tokenizmus*. Označuje prípady, kedy je deťom očividne vyhradený priestor, kde môžu vyjadriť svoj názor, no nemajú v skutočnosti takmer žiadnu možnosť voľby o obsahu alebo spôsobe, akým budú svoj hlas vyjadrovať. Príkladom môže byť využívanie detí na konferenčných panelových diskusiách. Schopné, reprezentatívne deti sú vybraté, aby boli prísediacimi bez toho, aby vedeli niečo o danej téme alebo ju mohli skonzultovať s vrstovníkmi, ktorých reprezentujú. O niečo lepším je prístup, v ktorom sú deti opäť *poverené* účasťou na projekte, ale zároveň *vedia*, kto rozhoduje o ich zapojení a prečo, zohrávajú zmysluplnú úlohu, dobrovoľne sa rozhodli na projekte podieľať až potom, čo im bol projekt jasne predstavený. Ešte väčšia miera zapojenia je v *informovanom zapojení* mladých ľudí *do diskusie*, kedy vystupujú ako konzultanti. Projekt vedú dospelí, ale deti rozumejú procesu a ich názory sú brané vážne. Ďalšou formou participácie je *zdieľanie rozhodovania s deťmi*. Príkladom sú projekty, ktoré vymyslia dospelí, no do rozhodovania o ktorom zahrnú všetkých obyvateľov, nielen tých vo vekovej kategórii 25-60. V prípade akcie, ktorá je *deťmi iniciovaná*, môže byť táto akcia nimi zároveň aj *vedená*. To sa však deje veľmi zriedka,



hlavne v prípade aktivít, ktoré prerastú z hry do väčšej akcie. Vrcholom rebríčka sú akcie, ktoré sú *deťmi iniciované* a rozhodovanie o nich je *zdieľané dospelými*. Jedná sa o projekty, ktoré iniciuje obvykle mládež, a ktoré sú často komplexnejšieho charakteru, takže je pre ich naplnenie potrebné angažovanie dospelých osoby. Profesionálom, ktorí týmto spôsobom dokážu s deťmi spolupracovať sa hovorí „animátori“, môžu to však byť aj streetworkeri. Na základe Hartovho rozdelenia teda vidíme, že prostredie NZDM by mohlo byť ideálnym prostredím pre rozvíjanie „projektov“, ktoré iniciujú samotní mladí ľudia a ktoré sú dosahované v spolupráci s dospelými, ktorí dokážu vnímať týchto mladých ľudí ako partnerov schopných participovať na rozhodovaní.

## **6. KOMPETENCIE SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV POTREBNÉ PRE UPLATNENIE PARTICIPATÍVNEHO PRÍSTUPU**

Nasledujúca kapitola sa sústreďuje jednak na kompetencie sociálnych pracovníkov, ktoré sú potrebné pre uplatnenie participatívneho prístupu, a ktoré sú vymedzené formálnym spôsobom v *Sústave praktických kompetencií sociálnych pracovníkov* a v *Štandardoch kvality poskytovania sociálnych služieb*. Zamýšľa sa však hlbšie aj nad osobným prístupom pracovníka ku klientovi a dilemami s ním spojenými.

### **6.1. Sústava praktických kompetencií**

V *Soustavě praktických kompetencií sociálních pracovníků* z roku 1999<sup>22</sup> sa ako jedna z kľúčových oblastí kompetencií uvádza kompetencia *podporovať a pomáhať k sebestačnosti*. Sociálny pracovník s touto kompetenciou „podporuje príležitosti k tomu, aby ľudia mohli použiť svoje vlastné sily a schopnosti. Pomáha im preberať zodpovednosť, zabezpečovať svoje práva a kontrolovať ohrozujúce správanie“ (Havrdová, 1999: 69). Táto kompetencia prispieva k všeobecnejšiemu cieľu zmocnenia užívateľov služby. Z pohľadu participatívneho prístupu je táto kompetencia významná hlavne preto, lebo hoci nehovorí priamo o zapojovaní klientov do rozhodovania o službe, prispieva k základným predpokladom na strane klientov vedúcim k schopnosti participovať nielen na živote spoločnosti, ale aj na formovaní sociálnych služieb. Významným kritériom osvojenia si tejto kompetencie je schopnosť *pomáhať ľuďom rozoznávať a vyjadrovať ich prednosti, schopnosti a silné stránky*. Podľa Havrdovej (1999: 71) je napĺňanie tohto kritéria problematické kvôli

---

<sup>22</sup> *Soustava praktických kompetencií* In: Havrdová, Z. 1999. Kompetence v praxi sociální práce, Praha, Osmium.

zmene pohľadu na klienta, ktorú od pracovníkov vyžaduje. Hlavne staršia generácia sociálnych pracovníkov bola podľa nej zvyknutá vidieť klienta skôr v negatívnych než v pozitívnych farbách (Havrdová 1999: 71). Za rovnako problematické považuje tiež kritérium týkajúce sa *napomáhania účasti klientov na rozhodovaní, preberaní zodpovednosti a uplatnení práv*. Problémom napĺňania tohto kritéria je zas jeho časová náročnosť, no v konečnom dôsledku môže jeho uplatňovanie viesť k celkovej aktivizácii klienta i jeho prostredia (Havrdová, 1999: 73).

Posledným kritériom, ktoré by potenciálne mohlo viesť k participatívne mu prístupu, je *podpora získania a rozšírenia informácií, schopností a znalostí, ktoré posilňujú sebestačnosť*<sup>23</sup>. Jedno z kritérií tejto kompetencie je venované možným rizikám spojeným s ponechaním zodpovednosti za vlastné rozhodnutia na samotných užívateľoch služieb. Ide o schopnosť *zvažovať právo ľudí prebrať na seba riziko poškodenia*. Toto kritérium reaguje na otázky sociálnych pracovníkov spojené s umožnením klientovi napríklad odmietnuť službu v prípade keď je evidentné že ju ešte stále potrebuje. Takéto otázky sa prirodzene objavajú pri snahe o ponechanie rozhodovacej právomoci na samotnom klientovi. Ide o veľmi ťažké kritérium, zvládnutie ktorého je podmienené rešpektujúcim a otvoreným prístupom pracovníka a jeho schopnosťou uniesť neistotu (Havrdová, 1999: 75).

Sústava praktických kompetencií sociálnych pracovníkov kladie pomerne veľký dôraz na zmocnenie užívateľa služieb, napomáhanie jeho samostatnosti a podpore jeho rozhodnutí o vlastnom živote. V menšej, resp. takmer žiadnej miere, potom obsahuje kompetencie vedúce k zdieľaniu rozhodovacej právomoci o službe s užívateľom služieb.

## **6.2. Štandardy kvality sociálnych služieb**

Nasledujúca kapitola sa bude týkať Štandardov kvality sociálnych služieb (podľa Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálnych službách). Pozornosť sa sústreďuje hlavne na tie štandardy a kritériá, ktoré sa vzťahujú k zmocneniu užívateľa služieb a podpore participatívneho prístupu.

Pri analýze štandardov vychádzam z príručky *Štandardy kvality sociálnych služieb pro NZDM*<sup>24</sup>, ktorú vydala Česká asociácia streetwork v roku 2006. Podľa Štandardu I (Ciele a spôsoby poskytovania sociálnych služieb) *vytvára zariadenia*

---

<sup>23</sup> Havrdová (1999: 74) považuje toto kritérium za ťažko uplatniteľné u anomálnych osobností, nezdržanlivých, výbušných, tiež u osôb s mentálnym postihnutím, u ťažko duševne chorých.

<sup>24</sup> Dostupné na:

[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=195](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195) [cit.31.1.2013]

príležitosti k tomu, aby užívatelia služieb mohli uplatňovať vlastnú vôľu, jednať na základe vlastných rozhodnutí, aby mohli byť sami sebou. V prostredí NZDM je ukazovateľom napĺňania tohto kritéria to, že užívateľ sa slobodne rozhoduje o vstupe, využívaní či ukončení služby bez toho, aby pocítil zmenu postoja či kvality služby. Štandard II (Ochrana práv užívateľov) vyžaduje, aby rozhodnutie užívateľa o riešení vlastnej nepriaznivej sociálnej situácie prostredníctvom sociálnej služby bolo rešpektované. V kontexte NZDM sú teda užívatelia služieb motivovaní k aktívnemu hľadaniu vlastného riešenia. Pracovníci sú si vedomí miery podpory, ktorú majú užívateľom poskytnúť k tomu, aby boli partnermi pri rozhodovaní. Spomína sa tu „partnerstvo pri rozhodovaní“, čo svedčí o potenciálnom priestore pre využitie participatívneho prístupu. V Štandardoch III (Jednanie so záujemcom o službu), IV (Dohoda o poskytovaní služby) a V (Plánovanie a priebeh poskytovania služby) sa opakovane spomína a zdôrazňuje akceptovanie a zapájanie klientovej predstavy o využívaní služby: „Pracovník zisťuje, čo klient od služby očakáva a pomáha mu definovať osobné ciele“, „Užívateľ si je vedomý svojho práva na ukončenie služby“, „Priebeh služby je plánovaný spoločne s klientom“. Štandard VII garantuje užívateľom služby právo na podanie sťažnosti na spôsob poskytovania služby. Týmto spôsobom môžu užívatelia služieb zasahovať do poskytovania služby, no nie pozitívnym a kreatívnym spôsobom, ale len negatívne hodnotiť, niečo čo sa im nezdá v súlade s pravidlami služby. Možnosť podať sťažnosť tak nechápem ako smerujúcu k participatívne prístupu, keďže nedáva užívateľom možnosť participovať na rozhodovaní o službe. Rovnaký efekt má aj Štandard XVI (Zaistenie kvality služieb), ktorý vyžaduje zapojenie užívateľov služieb do ich hodnotenia. Podľa ukazovateľa 16.2. „zariadenie pravidelne zisťuje spokojnosť so službami a spätnú väzbu využíva pri plánovaní poskytovania služieb“. V tomto prípade sa dá hovoriť o zohľadnení názorov užívateľov služieb v ďalšom rozhodovaní o poskytovaní služby, nejedná sa však o zapájanie užívateľov do plánovania ešte pred tým, než sa o ďalšom smerovaní služby rozhodne.

### **6.3. Postoj k užívateľovi služieb – symetrický vs. jednostranný vzťah**

Prostredie NZDM a hlavne jeho nízkoprahová charakteristika vytvárajú dobré podmienky pre budovanie partnerského prístupu sociálnych pracovníkov k užívateľom služby. Klíma a Jedlička (2007: 14-15) definujú nízkoprahovosť týmito charakteristikami:

- Služba je dostupná časovo, miestne i finančne.
- Rola „klienta“ je vnímavá citlivo – náhodný návštevník môže byť spočiatku pasívnym pasažierom a až postupne sa stáva aktívnym klientom.

- Zájemci majú možnosť nezáväznej orientácie v ponuke služieb spolu s otvorenou diskusiou a následne sa môžu sami rozhodnúť či majú záujem o takúto službu.
- Životné problémy a to, ako o nich klient hovorí, sú rešpektované, spoločne s jeho právom o niektorých veciach nehovoriť vôbec.
- Prostredie klubu má byť prostredím bezpečia aj vďaka tomu, že služba je poskytovaná anonymne.

Od prvého stretnutia sociálneho pracovníka so záujemcom o službu je teda zjavný rešpekt voči záujemcovmu a neskôr užívateľovmu právu na sebaurčenie a dôraz je kladený na jeho prijatie a tolerovanie.

Základným predpokladom efektívneho streetworku je ústretovosť sociálneho pracovníka voči deťom a mládeži, jeho dôveryhodnosť, neautoritatívne vystupovanie, schopnosť komunikovať a udržiavať vzťah. Pracovník však nemôže so skupinou celkom splynúť, musí si udržiavať zvláštne postavenie a musí vedieť strážiť si hranice, ktoré by skupina vo svojich akciách nemala prekračovať (Matoušek, Matoušková 2011: 195). Sociálni pracovníci v NZDM teda stoja pred otázkou ako kombinovať formálnu autoritu sociálneho pracovníka s neformálnym prostredím a spôsobom, akým je služba poskytovaná. Pracovník pracujúci s mládežou a deťmi by mal byť podľa niektorých autorov *terapeutickou „rodičovskou“ postavou*, podľa iných *zas autoritou typu vodcu party*. Tí, čo zastávajú rodičovský prístup si myslia, že sociálny pracovník by mal svojou schopnosťou vcítiť sa do klienta korigovať výsledky nepriaznivého učenia, ktoré prebehlo v nefunkčnej či neexistujúcej pôvodnej rodine a zároveň by mal klientovi efektívne určovať hranice dovoleného správania. Ak má pracovník vrstovnícku autoritu, mal by mať ku klientovi priateľský postoj a slúžiť mu ako identifikačný model (Matoušek, Matoušková 2011: 249).

Musil (2004) túto dilemu označuje ako *„jednostrannosť alebo symetria vo vzťahu ku klientovi“*. Jednostranný prístup, ktorý sa dá do istej miery pripodobniť k *„rodičovskej autorite“* nevyžaduje od pracovníka zosúladovanie vlastného názoru s názorom klienta, hľadanie kompromisu medzi svojím videním situácie a tým, čo vlastne klient chce a potrebuje a naopak umožňuje mu uplatniť vlastnú autoritu (Musil, 2004: 90). Symetrický vzťah je rovnako ako využívanie *„autority vodcu party“* založený na *partnerskom prístupe*, keďže názor užívateľa služby je považovaný za rovnocenný s názorom pracovníka a je vždy predmetom diskusie (Dalrymple & Burke 1995: 64).

Musil (2004: 90) definuje oblasti, v ktorých sa pracovník musí rozhodovať medzi symetrickým alebo jednostranným prístupom k užívateľovi služby. Sú to *spôsob komunikácie s klientom; spôsob vymedzovania klientovho problému; a spôsob zaisťovania vplyvu na správanie klientov, teda autorita*.

*Spôsob komunikácie s klientom* vedúci k symetrickému vzťahu sa vyznačuje dialógom medzi pracovníkom a užívateľom služieb. V dialógu chápe sociálny pracovník užívateľa služieb ako rovnocenného partnera, usiluje sa o vzájomné porozumenie a užívateľovo vnímanie vlastnej situácie považuje za rovnocenné so svojim vlastným poňatím (Laan, 1998: 226-231). Opačom k dialogickému prístupu je prístup monologický, pri ktorom je pracovník presvedčený, že jeho vlastná predstava o klientovi a jeho situácii je objektívne platná a nepredpokladá, že by jeho výklad mohol byť predmetom diskusie (Laan, 1998: 47-48, 194-199). Dalrymple a Burke (1995: 68) vnímajú ako jeden z prejavov partnerského prístupu uzatváranie písomných zmlúv s užívateľmi sociálnych služieb. Pri uzatváraní písomnej zmluvy definuje sociálny pracovník spoločne s užívateľom služieb *na základe zákazky užívateľa* cieľ spolupráce. Dôležité je, aby tento cieľ naozaj vychádzal z potrieb užívateľa a jeho vnímania svojej životnej situácie. Sociálny pracovník v procese definície cieľa vystupuje ako partner, ktorý s užívateľom vedie dialóg<sup>25</sup>.

V oblasti *vymedzovania klientovho problému* rozlišuje Úlehla (1999: 28-31) dve rozdielne formy intervencie, ktorú pracovník užívateľovi služieb ponúka. Ak mu ponúka zmenu, ktorú si užívateľ objednal a ktorú očakáva, poskytuje mu *pomoc*. Ak sa však naopak sústreďí na niečo, čo klient sám nevidí ako problém a nechce na tom nič meniť, poskytuje mu pracovník *kontrolu*. *Kontrola* často vychádza z monologického posúdenia situácie užívateľa pracovníkom, zatiaľ čo *pomoc* prichádza obvykle na základe dialógu (Musil, 2004: 92). V prostredí NZDM môže byť snaha o poskytovanie pomoci s užívateľom definovaným problémom problematická. Problém často spočíva v nesúlade medzi definíciou služby a jej cieľom na jednej strane a predstavami užívateľov služieb na strane druhej. Mladí užívatelia služby totiž často vnímajú NZDM ako príležitosť pre trávenie voľného času, zatiaľ čo sociálni pracovníci chcú poskytovať skôr výchovné, vzdelávacie, aktivizačné a sociálne terapeutické činnosti. De facto teda nenapĺňujú presne predstavu užívateľov služby o tom, čo by malo byť jej obsahom. Sociálni pracovníci v NZDM teda musia hľadať vhodnú rovnováhu

---

<sup>25</sup> McDonald (1991 In: Dalrymple & Burke, 1995: 68) uvádza niekoľko zásad pre to, aby písomné zmluvy naozaj fungovali ako nástroje partnerského prístupu:

- Užívateľ služby a sociálny pracovník zdieľajú spoločné pochopenie problému
- Existuje určitá úroveň vzájomnej dôvery medzi užívateľom služieb a sociálnym pracovníkom
- Sociálny pracovník a užívateľ služieb si navzájom rozumejú, hovoria navzájom zrozumiteľným spôsobom, majú rovnaké chápanie času a podobné chápu kontext, v ktorom problémy vznikli.

medzi rešpektovaním klientovho práva na vlastnú definíciu svojich potrieb a problémov na jednej strane a plnením poslania sociálnej služby, v ktorej pôsobia. Partnerský prístup v tomto prípade nespočíva len v nemo rešpektovaní príaní klientov, ale v schopnosti viesť dialóg s užívateľom služby tak, aby bolo na jeho základe možné naozaj rozpoznať problematické aspekty jeho životnej situácie a to nielen z pohľadu sociálneho pracovníka, ale tiež v očiach samotného užívateľa služby. Na základe takéhoto dialógu, ktorý musí prebiehať priebežne potom môžu pracovníci spoločne s užívateľmi služby prísť na problémy, ktoré vidí už nielen pracovník, ale i užívateľ a spoločne môžu zahájiť ich riešenie.

Pri *uplatňovaní vplyvu pracovníka na zmeny klientovho správania* je potrebné zamyslieť sa nad typom autority, ktorou pracovník na užívateľa pôsobí. Autorita pracovníka spočíva v presvedčení užívateľa služby, že keď ho/ju pracovník bude chcieť ovplyvniť, jeho snaha je oprávnená a vďaka tomu môže byť aj úspešná (Yelaja, 1971: 232-233 In Musil, 2004: 92). V prípade symetrického vzťahu, ktorý je založený na dialógu uznávajú užívateľ služby aj pracovník *navzájom* svoju autoritu na rozdiel od jednostranného vzťahu, kde je autorita výhradne na pracovníkovej strane (Musil, 2004: 92). V tomto druhom prípade sa jedná obvykle o „pridelenú autoritu“ vyplývajúcu z pozície sociálneho pracovníka (Musil, 2004: 92). V prípade symetrického vzťahu sa viacej uplatňuje „prirodzená autorita“ („autorita vodcu party“), ktorá sa buduje postupne. Vzniká v podstate na základe toho, že sociálny pracovník je ochotný vnímať užívateľa služieb ako rovnocenného partnera, s rovnakými právami, rovnako významným pohľadom na vlastnú situáciu a rovnakou zodpovednosťou za ne/úspech spolupráce.

Využitie *rodičovskej autority* však nemusí automaticky byť jednostranným vzťahom, v ktorom sociálny pracovník presadzuje len svoju vôľu. Pri vymedzovaní klientovho problému sa sociálni pracovníci v NZDM snažia ku klientom pristupovať ako k partnerom v symetrickom vzťahu, viesť s nimi dialóg a rešpektovať ich právo na vymedzenie vlastných potrieb a predstáv o vhodnej pomoci v danej životnej situácii. V prípade, že sociálni pracovníci vnímajú užívateľov služby ako neschopných formulovať vlastné predstavy, vnímať zmysluplne svoju životnú situáciu a participovať na rozhodovaní, môžu sa uchýliť k využitiu monologického prístupu.

#### **6.4. Moc sociálnych pracovníkov**

Predchádzajúca kapitola pojednávala o partnerskom prístupe ako prístupe, ktorý je uplatňovaný voči užívateľom služby NZDM. Je ale možné, aby prístup založený na rovnocennosti sociálneho pracovníka a užívateľa služieb vôbec

existoval a fungoval? Nie je pozícia sociálneho pracovníka natoľko mocenská, že neumožňuje partnerský prístup?

Mocenská nerovnováha medzi sociálnym pracovníkom a užívateľom sociálnych služieb je nepopierateľná. Užívateľ služby je ten, kto prichádza so svojím problémom, potrebuje radu, pomoc. Sociálny pracovník, je ten, kto má dostatočnú vedomosť a schopnosti, aby užívateľovi poradil a pomohol. Sociálny pracovník však nemôže klienta vnímať ako utláčaného a bezbranného a zároveň ako rovnocenného partnera v rozhodovaní. Ak sa to deje, musí byť sociálny pracovník schopný nahliadať reflexívne na svoje konanie, vnímajúc svoje vplyv svojho postavenia, role a správania na interakcie s užívateľmi služieb (Smith, 2008: 156). Uvedomenie si vplyvu vlastného správania a role na správanie a vnímanie užívateľa služieb je predpokladom zakomponovania mocenského vzťahu tak, aby vzťah medzi pracovníkom a užívateľom bol rovnocenný (Smith 2008: 155). Formovanie efektívnych vzťahov medzi pracovníkom a užívateľom môže byť dobrým základom pre „capacity building“ – budovanie spoločného a vzájomného pocitu moci (Smith, 2008: 159). Len na základe takejto vzájomnosti vzťahov môže sociálny pracovník poskytovať intervencie, ktoré majú podporiť osobnú silu a schopnosti zúčastnených (Smith, 2008: 159)<sup>26</sup>.

Ako však môže sociálny pracovník prijať túto novú perspektívu a zmeniť videnie vzťahov moci v kontexte klientovej životnej situácie a ako môže zároveň napomôcť takejto zmene aj u užívateľa služieb? Trevithick (2005: 208) navrhuje zmeniť rámec, akým sociálny pracovník popisuje situáciu na nádejnejšiu a optimistickejšiu perspektívu. Jedným z významných nástrojov takejto zmeny rámca je používanie jazyka. Ten totiž nie je neutrálny, ale reprezentuje pokus prisúdiť význam a preto reflektuje dynamiku moci v praxi (Smith, 2008: 162). Používanie termínov ako „klient“, „pacient“, „pracovník“, „opatrovateľ“, ktoré ľudí od seba oddeľujú, vytvára implicitný a nerovný vzťah medzi ľuďmi, ktorých sa intervencia týka a tými, ktorí ju poskytujú (Smith, 2008: 151). Deje sa to preto, lebo človek je zbavený svojej celkovej identity a namiesto nej je ako dôležitý konštruovaný len jeden aspekt jeho identity – identita užívateľa sociálnych služieb, ktorá je spojená s príslušnosťou k znevýhodnenej, utlačanej komunite (Smith, 2008: 152). Cieľom sociálneho

---

<sup>26</sup> „To prekvopenie užívateľa keď sa cíti akceptovaný/á a rešpektovaný/á zároveň čo sa preberá jeho/jej prípad, ktorý vznikol vďaka jeho/jej evidentnej neschopnosti v nejakej oblasti, obvykle vedie k budovaniu a posilňovaniu vzťahov dôvery a tak aj k vyššiemu angažovaniu sa v pomáhajúcom vzťahu.“

(Folgheraiter, 2004: 154).

pracovníka by teda malo byť identifikovať širší a holistickejší obraz potrebný pre chápanie komplikovanej dynamiky moci, ktorá obklopuje každého jednotlivca unikátnym spôsobom (Smith 2008: 152)<sup>27</sup>.

Takáto zmena jazyka, resp. používanie jazyka, ktorý podporuje pozitívne vnímanie seba samého a zmysel pre vlastnú kontrolu, je súčasťou partnerského prístupu a vedie k zmocneniu užívateľa služieb.

Napriek tomu, že sociálny pracovník vo vzťahu k užívateľovi služieb vystupuje v pozícií mocenskej nerovnováhy, je možné, aby ich spoločný vzťah bol položený na partnerských základoch. Predpokladom preto, aby sa to stalo, je pripravenosť a ochota sociálneho pracovníka vnímať užívateľa služieb ako rovnocenného partnera.

## 7. METODOLÓGIA

V nasledujúcej kapitole predstavím cieľ výskumu a výskumnú stratégiu, operacionalizujem výskumnú otázku a identifikujem techniky zberu dát. Definujem tiež jednotku skúmania a jednotku zisťovania, venujem sa praktickým aspektom priebehu výskumu a na záver sa zamýšľam nad etickými aspektmi výskumu.

### 7.1. Cieľ výskumu

Hlavná výskumná otázka tejto práce znie:

*„Ako ovplyvňujú podmienky nízkoprahového zariadenia pre deti a mládež uplatňovanie participatívneho prístupu vo vzťahu ku klientom?“*

Cieľom výskumu je na prípadovej štúdií ukázať, ako podmienky sociálnej služby nízkoprahového zariadenia pre deti a mládež, ktoré sú v teoretickej časti práce definované ako *etický kódex; zriaďovateľ a právny štatút; štruktúra zamestnancov; klienti; prostredie; a intervencie* vytvárajú prekážky alebo naopak

---

<sup>27</sup> Fook (2002) navrhuje niekoľko spôsobov, ako zmenou jazyka možno zmeniť vnímanie samého seba a podporovať zmysel pre vlastnú kontrolu. Ide o zmenu jazyka

- od „príčiny“ k „efektu“: namiesto otázky „ako som toto spôsobil/a?“ polozenie otázky „ako ma to ovplyvnilo?“
- od „obviňovania“ k „zodpovednosti“: namiesto otázky „koho z minulosti môžem za toto viniť?“ polozenie otázky „ako teraz môžem prevziať zodpovednosť sám?“
- od „viny“ k „starostlivosti“
- od „pasivity“ k „aktivite“
- od „neúspechu“ k „úspechu“
- od „negatíva“ k „pozitívu“
- od „slabosti“ k „sile“

(Fook, 2002: 140 In Smith, 2008: 163)



uľahčujú uplatňovanie participatívneho prístupu. V rámci výskumu preto bude potrebné identifikovať (1) či a ako je participatívny prístup v konkrétnom zariadení uplatňovaný, (2) aké sú jednotlivé podmienky poskytovania služby vo svojej konkrétnosti a následne (3) zhodnotiť, ako vplývajú podmienky na uplatňovanie participatívneho prístupu.

## **7.2. Výskumná stratégia**

Na základe výskumnej otázky som si zvolila kvalitatívnu stratégiu skúmania.

Cieľom kvalitatívneho výskumu je *porozumenie* konkrétnemu sociálnemu javu v čo najväčšej hĺbke. Výskumník vytvára komplexný, holistický obraz, analyzuje rôzne typy textov, informuje o názoroch účastníkov výskumu, robí výskum v prirodzených podmienkach (Creswell 1998: 12 In Hendl 2005: 50). Kvalitatívny výskum sa nesnaží o redukciu a následnú formuláciu niekoľkých jednoduchých princípov, ale produkuje dáta, ktoré sú prispôbené a citlivé na sociálny kontext, v ktorom boli získané (Mason 2002: 3).

Výskum bude prebiehať ako prípadová štúdia v konkrétnom nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež. Zariadenie, v ktorom bude výskum prebiehať, bolo vybrané cieľným výberom. Takýto výber umožňuje vybrať prípad, ktorý ilustruje konkrétnu charakteristiku alebo proces, o ktorý sa výskum zaujíma (Silverman 2005: 116).

Prípadová štúdia sa zameriava na podrobný popis jedného alebo niekoľkých prípadov. Snaží sa o zachytenie zložitosti prípadu, o popis vzťahov v ich celistvosti, pričom na konci štúdie sa skúmaný prípad opisuje v kontexte širších súvislostí (Hendl 2005: 104). Je stratégiou pre skúmanie vopred určeného javu v prítomnosti, v rámci jeho reálneho kontextu, a to obzvlášť keď hranice medzi javom a kontextom nie sú úplne jasné (Yin 1994 in Hendl 2005: 108). Hoci niektorí autori tvrdia, že výsledky prípadovej štúdie nemôžu byť zovšeobecnené, keďže jej stredobodom je konkrétny a jedinečný prípad v celej svojej osobitosti a zvyčajnosti (Stake 1994: 236 in Silverman 2005: 115), prikláňam sa k názoru, že závery prípadovej štúdie môžu byť užitočné nielen pre konkrétne zariadenie, v ktorom bol výskum realizovaný, ale aj pre iných odborníkov z praxe (Silverman 2005: 221).

## **7.3. Operacionalizácia čiastkových výskumných otázok**

Na základe teoretických poznatkov a výskumnej otázky formulujem tieto čiastkové výskumné otázky, ktoré sa týkajú troch oblastí zisťovania: všeobecných charakteristík služby, uplatňovania participatívneho prístupu vo vybranom zariadení a podmienok vybraného zariadenia.“

*Všeobecné charakteristiky služby:*

VO 1: Aké sú základné charakteristiky vybranej služby?

*Participatívny prístup:*

VO 2: Je participatívny prístup uplatňovaný vo vybranom NZDM?

VO 3: Na základe akých aspektov poskytovania služby môžeme usudzovať, že je participatívny prístup v danom zariadení uplatňovaný?

*Podmienky vybraného NZDM:*

VO 4: Je *etický kódex* zdrojom pre uplatňovanie participatívneho prístupu?

VO 5: Ovplyvňuje *typ zriaďovateľa* a právny štatút organizácie uplatňovanie participatívneho prístupu?

VO 6: Ovplyvňuje *štruktúra zamestnancov* uplatňovanie participatívneho prístupu?

VO 7: Ovplyvňujú *špecifiká klientov* uplatňovanie participatívneho prístupu?

VO 8: Ovplyvňuje *prostredie*, v ktorom je vybraná služba poskytovaná, uplatňovanie participatívneho prístupu?

VO 9: Ovplyvňujú *intervencie*, ktoré sú v danej službe poskytované, uplatňovanie participatívneho prístupu?

Podrobná operacionalizácia a prevedenie výskumných otázok do otázok rozhovoru, analýzy dokumentov a pozorovania sú súčasťou príloh č. 1-5.

#### **7.4. Techniky zberu dát**

Dáta pre prípadovú štúdiu budem zbierať tromi spôsobmi – rozhovormi, analýzou dokumentov a pozorovaním.

Ako prvú techniku volím rozhovor. Kvalitatívny rozhovor, ktorý bude mať v tomto prípade formu pološtrukturovaného rozhovoru je charakteristický tým, že sa snaží porozumieť prežívaniu“ (Silverman 2005: 102). Má podobu dialógu, v ktorom výskumník a „skúmaný“ navzájom flexibilne reagujú na podnety „z druhej strany“, môže byť do veľkej miery neformálny, nemusí mať presnú štruktúru a následnosť jednotlivých otázok, čo umožňuje rozvinutie nečakaných tém (Mason 2002: 62). Výskumník si pri vedení rozhovoru musí dať pozor na to, aby dokázal zachytiť kontext, v ktorom vznikajú a dávajú zmysel jednotlivé dáta (ibid.).

Druhou použitou metódou je analýza dokumentov. Podľa Hendla (2005: 132) sa v dokumentoch prejavujú osobné alebo skupinové, vedomé či nevedomé postoje, hodnoty a idey. Cieľom analýzy dokumentov je porozumenie jazyku a iným znakovým systémom (Silverman 2005: 102). To znamená hlavne porozumenie tomu, čo obsah daných dokumentov znamená

v danom kontexte, aký má *význam* nielen doslovný, ale hlavne kontextuálny. Dokumenty, ktoré hodlám využiť sú hlavne *metodika poskytovania sociálnych služieb, podmienky poskytovania sociálnej služby* (pravidlá a práva klientov), interné dokumenty určené pre *zaznamenávanie práce s klientom* (formulár pre individuálne plánovanie, dohodu o poskytnutí služby), *zriaďovaciu listinu* organizácie, ale tiež *webové stránky* a iné virtuálne dáta, ktoré NZDM produkuje (napr. dáta zo sociálnych sietí).

Treťou metódou, ktorú však považujem len za doplnkovú metódu, je pozorovanie priamo v prostredí vybraného NZDM. Využiť túto metódu mi umožňuje moja predchádzajúca pracovná skúsenosť v NZDM, v ktorom bude výskum prebiehať. Zúčastnené pozorovanie umožňuje popísať, čo sa deje, kto, alebo čo sa zúčastňuje na dianí, kde a kedy sa veci dejú, ako sa objavujú a prečo (Hendl 2005: 193). Za doplnkovú túto metódu označujem preto, lebo je možné, že počas výskumu k tejto diplomovej práci sa priamo k zúčastnenému pozorovaniu počas otváracích hodín NZDM nedostanem. Mám však niekoľkoročnú skúsenosť s prostredím, v ktorom NZDM funguje a klientmi, ktorí ho navštevujú. Preto budem na svoje poznatky „z terénu“ odkazovať hlavne pri skúmaní prostredia a životnej situácie klientov. Tieto poznatky mi môžu uľahčiť vedenie rozhovorov a analýzu dokumentov, zároveň však nechcem, aby moje interpretácie boli založené primárne na tom, ako situáciu vnímam ja. Preto sa budem snažiť svoju pozíciu reflektovať, čomu sa budem venovať viac v kapitole o etických otázkach.

Využitie troch techník zberu dát je základom pre *trianguláciu* dát. Tento pojem označuje pokus o získanie skutočného porozumenia situácie na základe kombinácie rôznych spôsobov nazerania alebo rôznych zistení (Silverman 2005: 190). V prípade tejto práce sa bude jednať hlavne o *dátovú trianguláciu*, ktorá spočíva v použití rôznych dátových zdrojov (Denzin 1989 In Hendl 2005: 149). Využitie troch techník zberu vedie ďalej k *metodologickej triangulácii*, ktorá spočíva v kombinácii spôsobov získavania dát (Denzin 1989 In Hendl 2005: 149-150). Zmyslom triangulácie nie je získať rovnaký typ dát rôznymi metódami alebo odpovedať na rovnaké výskumné otázky, ale skôr získať iné „úrovne“ odpovedí, keďže rôzne metódy a zdroje dát vrhajú svetlo na nové aspekty skúmaného fenoménu a výskumnej otázky (Mason 2002: 190).

### **7.5. Jednotka skúmania a jednotka zisťovania**

Jednotkou skúmania sú podmienky poskytovania sociálnej služby „nízkoprahové zariadenie pre deti a mládež“ v nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež. Jednotkou zisťovania sú pracovníci, dokumenty a prostredie vybraného NZDM.

Jednotka skúmania bola určená v súvislosti so zameraním diplomovej práce. Neexistovalo bližšie určenie lokalitou, klientelou alebo zameraním danej služby, keďže práca sa sústreďuje na podmienky poskytovania služby ako také, nepreferuje konkrétne prostredie alebo typ podmienok.

Konkrétne NZDM bolo vybraté cieľným výberom na základe dostupnosti a známostí v teréne. Splňa základnú podmienku, ktorou je registrácia sociálnej služby nízkoprahové zariadenie pre deti a mládež.

Jednotkami zisťovania sú jednotliví pracovníci tímu NZDM (vedúci pracovník, štyria kontaktní pracovníci a špeciálny pedagóg), vedenie organizácie (riaditeľ alebo zástupkyňa riaditeľa). Kritériom pre výber týchto respondentov je ich praktická skúsenosť s prácou v NZDM a potenciálna rozhodovacia právomoc vo veciach, ktoré sa NZDM týkajú. Dokumenty, ktoré sú ďalšou jednotkou zisťovania boli vybraté tak, aby sa týkali práce s klientom, podmienok priamo v prostredí NZDM a celkového ponímania a smerovania služby. Prostredie, ako posledná jednotka zisťovania poskytuje širšie kontextuálne informácie.

## **7.6. Realizácia výskumu**

Výskum prebiehal na prelome marca a apríla roku 2013. Postupne prebehli rozhovory s piatimi pracovníkmi NZDM. Z tímu NZDM mi rozhovor poskytlo 5 zo 6 pracovníkov. Rozhovor s každým z nich prebehol samostatne mimo prostredie zariadenia. V tomto období tiež prebehol rozhovor so zástupkyňou riaditeľa organizácie. Realizácií rozhovorov predchádzalo navrhnutie scenárov rozhovorov, podľa ktorých som postupovala. V mnohých prípadoch sa však stalo, že bolo potrebné rozhovor prispôbiť situácií a jeho prirodzenému priebehu, to znamená, že poradie otázok bolo často prehodené a niektorým otázkam bola venovaná väčšia pozornosť podľa reakcie samotných respondentov. Pri realizácií rozhovorov mi značne pomohla znalosť prostredia a samotných pracovníkov. Bolo pre mňa ľahšie pokladať im otázky a vnímať, ktorým veciam prikladajú väčšiu a ktorým nižšiu dôležitosť.

Okrem rozhovorov som tiež analyzovala metodiku zariadenia a jej prílohy, a tiež i ostatné dokumenty, ktoré detailne popisujú spôsoby práce s klientom.

Rozhovory i dokumenty som analyzovala v programe Atlas.ti, ktorý uľahčuje kvalitatívnu analýzu.

## **7.7. Etické aspekty výskumu**

Všetci respondenti boli vopred zoznámení s cieľom výskumu a jeho zameraním. E-mailom a neskôr i osobne boli informovaní o priebehu a okolnostiach výskumu. Každý z respondentov mal plnú slobodu účasť na

výskume odmietnuť, čo sa i stalo v prípade jedného z kontaktných pracovníkov.

Súkromie respondentov je zabezpečené anonymizáciou ich identity. V rámci tímu, v ktorom respondenti pôsobia je možné, že navzájom budú schopní identifikovať odpovede svojich kolegov a kolegýň. Keďže tento výskum je prípadovou štúdiou konkrétneho zariadenia a pomerne jasne definuje zriaďovateľa organizácie a prostredie v ktorom pôsobí, rozhodla som sa bližšie neuvádzať názov mesta, v ktorom organizácia pôsobí.

Súčasťou výskumu je získavanie dát ako od samotných pracovníkov v tíme, tak i vedenia organizácie. Prípadné rozpory medzi ich názormi a predstavami môžu viesť k potrebe pracovníkov a vedenia vyjasňovať si vzájomné pozície. Za úlohu výskumníka v takomto prípade považujem čo najobjektívnejšiu a najzrozumiteľnejšiu komunikáciu rozdielnych pohľadov, ktorá by mohla byť základom pre konštruktívnu diskusiu.

K etickej oblasti sa tiež viaže moje postavenie počas výskumu v organizácii, v ktorej som sa pohybovala či už ako stážista alebo ako pracovník 4 roky. Medzi časom, v ktorom je organizácia skúmaná a mojím odchodom zo zamestnania ubehlo približne 7 mesiacov. Uvedomujem si, že táto skúsenosť môže byť zaťažením pri interpretácii dát a preto sa ju budem snažiť čo najviac reflektovať a neprenášať na popis a skúmanie hlavne v oblasti intervencií (metódy práce sa mohli od „mojich čias“ zmeniť), rozhodovania a vedenia organizácie, štruktúry zamestnancov, prístupu ku klientovi. Ako dve oblasti podmienok, v ktorých je možné uplatniť moju predošlú znalosť, identifikujem prostredie a všeobecnú charakteristiku životnej situácie klientov.

## **8. ZISTENIA**

Predposledná časť diplomovej práce má dve hlavné časti, ktoré nasledujú po krátkom predstavení zariadenia, v ktorom prebiehal výskum. Prvá z dvoch častí hľadá odpoveď na výskumnú otázku týkajúcu sa toho, či je v danom zariadení vôbec participatívny prístup uplatňovaný a na základe ktorých aspektov sociálnej služby je to možné tvrdiť. Druhá časť sa venuje konkrétnym podmienkam NZDM a ich vplyvu na uplatňovanie participatívneho prístupu.

### **8.1. Popis zariadenia**

Kapitola venovaná popisu zariadenia je zároveň odpoveďou na výskumnú otázku č. 1: „Aké sú základné charakteristiky NZDM?“

Nízkoprahové zariadenie pre deti a mládež, v ktorom prebiehal výskum, je zložené z dvoch častí – klubovne pre deti vo veku od 6 do 11 rokov a klubu, ktorý je určený klientom vo veku od 12 do 20 rokov. Prevádzku v kluboch

zabezpečuje vždy dvojica kontaktných pracovníčok. Zariadenie je otvorené počas pracovných dní v popoludňajších hodinách. Oba kluby sú otvorené po dobu troch hodín. Zariadenie má stanovenú maximálnu okamžitú kapacitu - v klube i v klubovni môže byť v jednom momente maximálne 20 klientov. Tím NZDM sa skladá zo 6 ľudí - 4 kontaktných pracovníkov, špeciálneho pedagóga a vedúcej tímu NZDM.

NZDM poskytuje okrem aktivít v dvoch kluboch tiež špeciálne aktivity „nad rámec“ sociálnej služby. Sú nimi voľnočasové krúžky (výtvarný krúžok a krúžok capoiery) a vzdelávacie aktivity v podobe doučovania, ktoré prebieha paralelne s otváracou dobou klubov a počítačového krúžku, ktorý prebieha dva krát za týždeň.

Zariadenie sa nachádza vo dvore pavlačového domu, v ktorom žijú rodiny mnohých klientov. Priestorovo je klubovňa pre menšie deti prepojená s kanceláriou tímu NZDM, klub sídli v samostatnej časti domu. Okrem priestorov oboch klubov pracujú kontaktní pracovníci s klientmi v kontaktnej miestnosti, čo je špeciálna miestnosť určená pre individuálnu prácu s klientom. Počítačový krúžok a doučovanie prebiehajú tiež v samostatných učebniach, ktorá sú oddelené od oboch klubov.

NZDM je súčasťou príspevkovej organizácie, ktorá okrem tejto sociálnej služby poskytuje aj iné sociálne služby. NZDM však nadväzuje na dlhoročnú tradíciu poskytovania voľnočasových a vzdelávacích aktivít rómskym deťom a mládeži, ktoré žijú v danom dome a v okolitej lokalite.

*„ ... založila to kulturně-vzdělávací středisko pro romské děti a mládež z potřeby nabídnout dětem, především teda romským dětem, které se pohybují tady v našem okolí, nějakou smysluplnou náplň volného času. Takže původně to bylo zaměřený, už to vyplývá z toho názvu, "pro romské děti a mládež", teda na děti. Takže tady fungovala klubovna a klubový aktivity...“ (Jozefína)*

NZDM je členom Českej asociácie streetwork.

## **8.2. Participatívny prístup z pohľadu pracovníkov**

V tejto kapitole budem odpovedať na výskumné otázky:

- VO 2: Je participatívny prístup uplatňovaný vo vybranom NZDM?
- a
- VO 3: Na základe akých aspektov poskytovania služby môžeme usudzovať, že je participatívny prístup v danom zariadení uplatňovaný?

### 8.2.1. Štandardy kvality sociálnych služieb

Vybrané NZDM sa riadi Metodikou, ktorú spoločne vytvoril a priebežne dopĺňa tím NZDM. Metodika postupuje presne podľa Štandardov kvality sociálnych služieb, pričom každá kapitola sa venuje napĺňaniu jedného zo štandardov.

V rámci prvej kapitoly, ktorá definuje poslanie, cieľovú skupinu a ciele služby, sú uvedené i princípy poskytovania služby, z ktorých hlavne princípy *nízkoprahovosti, rešpektu a zvyšovania kompetencií* prispievajú k uplatňovaniu participatívneho prístupu voči klientom.

Princíp *nízkoprahovosti* podľa metodiky NZDM okrem iného spočíva v dobrovoľnosti a možnosti ovplyvňovať program zariadenia. Dobrovoľnosť pri využívaní služby v zmysle dobrovoľnej účasti na aktivitách a dochádzky do klubu poskytuje klientom pomerne veľký priestor pre rozhodovanie o tom, ako budú sociálnu službu využívať. V nadväznosti na tento princíp potom možnosť ovplyvňovať program zariadenia ešte rozširuje právomoci klientov pri využívaní služby – tento bod môžeme chápať ako priamu garanciu možnosti klientov zapojiť sa do rozhodovania o službe. O tom, či je tento princíp aj v praxi uplatňovaný bude reč neskôr.

Podľa Štandardu II (Ochrana práv užívateľov), ktorý upravuje druhá kapitola Metodiky, je jedným z hlavných práv klienta právo na rešpekt. V Metodike daného NZDM je tento princíp chápaný viac v zmysle rešpektu voči názorom klientov, ktoré nemusia byť rovnaké ako názory pracovníkov. V oblasti práv klientov vymedzených v Metodike figuruje tiež právo podať sťažnosť a podnet. Toto právo sa okrajovo dotýka participatívneho prístupu, keďže klientom garantuje možnosť reagovať na dianie v zariadení či už v negatívnom slova zmysle (sťažnosť) alebo pozitívnou formou podnetu. Možnosť podať sťažnosť samostatne upravuje Štandard VII.

Tretia, štvrtá a piata kapitola Metodiky pojednávajú o priebehu spolupráce s klientom. Viac krát sa tu vyskytuje dôraz na formulovanie cieľa spolupráce v súlade s klientovou predstavou o tom, ako chce službu využívať:

*„Pracovnice zisťuje predstavy a očakávania, spolu se zájemcem se snaží najít oblasti, v nichž by mělo poskytování služby být pro uživatele prospěšné. ... Klíčová pracovnice spolupráci s uživatelem průběžně plánuje a společně ji čas od času vyhodnocují.“*  
(Metodika NZDM, Kapitola 3: Jednání se zájemcem o službu)

*„Snažíme se uživatele služby ocenit, hledáme každý drobný pokrok a ten podporujeme. Zároveň si dáváme pozor na to, abychom nezaměňovali svůj osobní cíl s klientovým!“*  
(Metodika, Kapitola 5: Individuální plánování)

Podľa Metodiky sú klienti služby zapájaní tiež do hodnotenia kvality služieb, čo je v súlade so Štandardom XV. Spokojnosť užívateľov so službou je zisťovaná jednak priebežne prostredníctvom odkazov v schránke dôvery, ale tiež pri rozhovoroch pracovníčok s klientmi a revíziách spolupráce. Každoročne však prebieha aj cielenejšie zisťovanie spokojnosti so službou. Realizujú ho špeciálne školení stážisti alebo externí pracovníci formou štruktúrovaného rozhovoru s klientmi služby. Tento rozhovor prebieha v kontaktnej miestnosti bez prítomnosti kontaktných pracovníčok tak, aby klient mohol komentovať ich prácu. Šetrenie je anonymné, dobrovoľné a zúčastňuje sa ho v optimálnom prípade štvrtina užívateľov služby. Za výsledky šetrenia je zodpovedný vedúci pracovník tímu NZDM. Okrem týchto dvoch spôsobov sa NZDM v období 2010-2015 zapája tiež do celorepublikového výskumu NZDM, ktorý zastrešuje Česká asociácia streetwork. Do výskumu sú zapojení ako pracovníci, tak i klienti.

Dané NZDM teda v rámci Metodiky zariadenia reaguje na tie štandardy kvality sociálnych služieb, ktoré môžu byť východiskom uplatňovania participatívneho prístupu. Asi najvýznamnejším bodom v tejto oblasti je záväzok zariadenia uplatňovať princípy nízkoprahovosti, ktoré doslova garantujú „možnosť klientov podieľať sa na tvorbe programu v klube“.

### **8.2.2. Kompetencie pracovníkov**

V tejto kapitole sa zameriam na kompetencie, ktoré pracovníci zariadenia identifikovali ako potrebné pri práci s klientom, ktorá by mala smerovať k zmocneniu klienta a podpore jeho samostatnosti a sebestačnosti. Reagujem tak na kompetencie sociálnych pracovníkov definované podľa *Soustavy praktických kompetencí sociálnych pracovníkov*.

Kontaktní pracovníci NZDM zdôrazňovali vo viacerých prípadoch ako jednu z hlavných kompetencií pri budovaní vzťahu s klientom schopnosť „nerobiť veci za klientov“:

*„Ve chvíli, kdy my se tam přetřhneme pro ně a budeme mít připravený tři různé programy na jeden den, tak oni budou z toho znudění a pasivní, jen to budou přijímat, nebo to vůbec nebudou přijímat, nebudou mít o to zájem. Ale ve chvíli kdy oni tam sedí a neví co se sebou, tak ty nápady tak nějak přichází spontánně. A teď je to vše o tom, jakým způsobem já mám kapacitu to využít, aby se tam teda něco dělo.“ (Julie)*



Tieto názory sú v súlade s Metodikou zariadenia, kde sa ako jeden z princípov poskytovania služby uvádza *zvyšovanie kompetencií klientov*, podľa ktorého *„pracovníce postupujú tak, aby užívatelia uschopňovali, vedou je k tomu, aby boli schopní riešiť obtížné životní situace sami, aby věděli, kde hledat podporu“* (Metodika NZDM, Principy). Táto myšlienka priamo zodpovedá kompetencii *podporovať a pomáhať k sebestačnosti* podľa *Sústavy praktických kompetencií* (Havrdová 1999). Pracovníci by teda mali byť schopní komunikovať s klientmi takým spôsobom, aby klienti rozumeli možnosti uskutočniť svoje predstavy o tom, čo by v zariadení chceli robiť.

Ďalšia skupina kompetencií sa týka schopnosti udržať balans medzi pozíciou pracovníka, ktorý predsa len určuje určité pravidlá a pozíciu partnera rovnocenného klientovi. Aby pracovník túto situáciu zvládol, nesmie podľa jej slov zaujať *„takový to povýšený, ten povýšený způsob, takový ten oficiální, ale v tom špatným - samozřejmě, nemůže člověk nadávat, nebo dávat najevo nespokojnost s úsměvem, to ne. Ale zároveň ne pohrdavě a nadřazeně.“* (Jozefína)

Pracovníčka tu naráža na kompetenciu a schopnosť vytvárať s klientom partnerský vzťah, nevystupovať z pozície moci (*„ten oficiální způsob“*). Ďalej zdôrazňuje zvláštnu schopnosť pracovníkov *„použit i ten jejich kód“* (Jozefína). Naráža tu na spôsoby jednania s klientom blízke jednaniu, s ktorým sa klient stretáva vo svojom blízkom okolí.

*„...když je řev a chceme, aby přestal, nebo potřebujeme nějak klid, tak nejsou zvyklí, jakože za nimi někdo jde a vysvětluje jim 10 minut, že je potřeba to a to, ale jsou zvyklí na jednoduchý zákrok, nebo jev, na který zareagují. A myslím si, že i tohle je občas potřeba použít ...i to "jejich".“* (Jozefína)

K tomu sa pripája ešte jedna z kontaktných pracovníčok., ktorá hovorí: *„... aby to nebylo jenom o tom, že jsme v klubu a my tam jsme jako policajti, kteří jenom dohlíží, aby se tam nic nedělo, ale abychom tam spolu i trochu „zlobili“ ... třeba když se zapojíš do rozhovoru dvou lidí a on ti řekne třeba, „ale co mluvíte“, tak není dobré na to reagovat „jak to se mnou mluvíš“ a „kde to jsme“, ale přistoupit na tu hru a laškovat s nimi úplně stejně.“* (Jelena)

Kompetencia *„byť s klientmi na jednej úrovni“* a schopnosť *„hovoríť ich rečou“* vystupuje do popredia ako jedna z kľúčových kompetencií pracovníkov pri utváraní partnerského vzťahu s klientom. V *Sústave praktických kompetencií sociálnych pracovníkov* (Havrdová 1999) sa o tejto kompetencii špeciálne nehovorí, no ako sa ukáže aj ďalej, je veľmi dôležitá práve pre uplatňovanie partnerského prístupu, ktorý je predpokladom zapájania klientov do rozhodovania o službe.

Jedným z predpokladov jednania s klientom *„uschopňujúcim“* spôsobom je kompetencia pracovníkov *„pomáhať ľuďom rozoznávať a vyjadrovať ich prednosti“*,

*schopnosti a silné stránky* (Havrdová 1999:71). K tejto kompetencii sa viaže jeden z cieľov definovaných v Metodike zariadenia:

*„Posilovať zdravé sebedôvery užívatelů = prostredníctvom sebezvoľových programů zaměřených na pozitívni sebezpečetí a toleranci k ostatním posilovat sebedôvery jako důležitou podmínku integrace.“* (Metodika NZDM, Dlouhodobé cíle).

Samotní pracovníci hovoria o tom, že ocenenie klienta a jeho dobrých vlastností sa deje práve skrze umožnenie mu aktívne sa zapájať do diania v klube.

*„No právě... tím, že pracují na rozvoji těch kompetencí, to, že je (to) směřuje k té samostatnosti a to, že je právě (pracovnice) povzbuzují a ukazují jim, že jsou šikovní, tak to má hroznej smysl.“* (Jozefína)

Ďalšou definovanou kompetenciou je rovnomerné rozloženie pozornosti medzi všetkých klientov. Nie všetci klienti sú totiž aktívni a nie všetci prinášajú do diania v klube vlastné podnety.

*„Jsou takoví klienti, kteří vůbec nevyžadují od tebe nic. Oni si sednou, oni nic nepotřebují, oni si hrají na ty klávesy a nechtějí vůbec nic. (...) Takže já takoví děcka nechávám v klidu, když nemají žádný problém. Do nich je zbytečný něco valit, že ty potřebuješ to, nebo máš to. (...) Oni si řeknou sami, že ani nic nechtějí, že jsou rádi, že tam přijdou, zahrají si a jdou pryč.“* (Jasmína).

Tento postoj je teoreticky v súlade s princípmi nízkoprahovej služby, no na základe „uschopňujúcich“ cieľov služby formuluje jedna z pracovníčok potrebu schopnosti kontaktných pracovníkov zapájať do spolupráce všetkých klientov:

*„Takže je to velký umění si to uhlídat a nevěnovat všechen čas jenom několika málo lidem, je potřeba to rovnoměrně rozprostřít a aktivizovat právě ty, kteří jak je rok dlouhý, tak nic neudělají.“* (Justýna)

### **Zhrnutie kompetencií**

Kontaktní pracovníci v súlade s Metodikou zariadenia identifikujú ako významné kompetencie pracovníkov v oblasti zapájania klientov do diania v zariadení, realizácie ich vlastných nápadov, povzbudenia sebadôvery klientov a aktivizácie menej aktívnych klientov. V nasledujúcej kapitole sa bližšie pozrieme na to, ako tieto kompetencie prispievajú k vytváraniu vzťahu s klientom, na akých základoch a princípoch stojí a následne či vykazuje viac prvky symetrie alebo asymetrie.

### **8.2.3. Vzťah klient – sociálny pracovník**

Jedným z hlavných princíпов nízkoprahových služieb je rešpekt voči klientovi.

*„Pracovnice zařízení respektují práva uživatelů vyjádřit svoje přání, názory, k jejich postojům a rozhodnutím. Nenutí je do řešení situací, která odmítají.“ (Metodika NZDM, Principy poskytování služby)*

Kontaktní pracovníci v NZDM označují na základe metodiky svoj vzťah s klientmi ako „partnerský vzťah“. Charakterizujú ho takto:

*„Pracovník a klient jsou na jedné úrovni. To znamená, že jejich slovo, sliby, názory mají úplně stejnou váhu.“ (Justýna)*

*„...respektování jejich vnímání světa a toho, jak to mají, respektování vlastního názoru a toho, že oni jsou nějací a že se třeba nějakým způsobem projevují v chování.“ (Julie)*

Rešpekt teda z pohľadu pracovníkov súvisí jednak s názormi klienta, ale tiež s rešpektom jeho súkromia, čo sa prejavuje napríklad anonymným poskytovaním služby. Veľký dôraz kladli pracovníci NZDM tiež na rešpekt klientovho videnia vlastnej životnej situácie, ktorý sa prejavuje v spoločnom určovaní cieľa spolupráce.

*„Já nikomu neurčuji jeho osobní cíl. Pokud on mi řekne, že ví, že to je jeho problém, ale on to nechce řešit, i když on si je vědom toho, že mu to dělá problémy ve škole nebo při nějakém jednání s někým a nechce to řešit, tak já ho do toho nenutím.“ (Jelena)*

V prípade, že kontaktní pracovníci identifikujú v životnej situácii klienta problém, ktorý on sám nedefinuje ako problém, tak sa o ňom síce zmienka, no rozhodnutie tento problém riešiť alebo neriešiť nechávajú na klientovi.

*„Když já identifikuju něco, co on ne, tak já mu to řeknu. Každopádně, důležité je to, že já nikoho do ničeho nenutím. Oni jsou ti, kdo si určují, co v tom klubu chtějí dělat.“ (Jelena)*

Kontaktní pracovníci sa snažia pri práci s klientom o dialóg, ktorý je založený na tom, že klienti sa aktívne podieľajú na definícii cieľa spolupráce a majú v tejto oblasti právo veta. Ďalším z predpokladov dialogického vzťahu, je vzájomné porozumenie si, komunikácia založená na tom, že obaja účastníci rozumejú tomu, o čom daná komunikácia je. V tomto ohľade sa sociálni pracovníci snažia definovať podmienky poskytovania služby v jazyku klientov, čoho dôkazom je časť metodiky, v ktorej je každé právo a pravidlo klienta vysvetlené jazykom užívateľov služby. Rovnako všetky formuláre používané či už pri prvokontakte so záujemcom o službu alebo pri individuálnom plánovaní sú písané zrozumiteľnou formou. Tretím významným aspektom vedenia dialógu je existencia aspoň určitej miery dôvery vo vzťahu sociálny pracovník – klient. Na dôležitosť dôvery poukazujú tiež kontaktní pracovníci:

*„Důvěra - to je podle mě úplně fakt klíčový, zásadní. Otevřenost, určitě.“ (Jozefína)*

Nejedná sa však len o dôveru zo strany klientov voči pracovníkom, ale tiež opačne:

*„A zároveň trošku i taková důvěra, že když se na něčem domluvíme, tak to bude a když to nebude, tak to ukončíme ve smyslu toho, že uzavřeme zakázku třeba na hledání brigády a za měsíc zjistím, že se nic neděje a tak si řeknu, že jsem to možná chtěla víc než ten klient.“ (Julie)*

Partnerský přístup založený na dialógu s klientom je jednou zo základných charakteristík symetrického vzťahu sociálneho pracovník a klienta (Musil, 2004). V takomto vzťahu nevystupuje sociálny pracovník ako formálna autorita na základe svojej pozície alebo ako expert na problematickú životnú situáciu klienta, ale je skôr partnerom v hľadaní možných riešení.

Kontaktní pracovníci v NZDM vnímajú svoju autoritu podobným spôsobom.

*„Myslím si, že si ty pracovnice vybudují přirozenou autoritu právě tím, že dávají tomu klientovi, nebo všem klientům najevo respekt a jsou důslední v určitých svých postupech, ty postupy jsou transparentní, každý o nich ví při prvním vstupu do klubu, takže ti klienti se v tom můžou jednoduše orientovat a zároveň ví, že nikdo jim nedělá zle úmyslně.“ (Justýna)*

V rámci bežného každodenného kontaktu s klientom sa však dostávajú aj do situácií, kedy musia jasne stanoviť hranice a trvať na ich dodržaní. Na to im slúži pomerne komplexne rozpracovaný systém pravidiel a sankcií, ktorý v klube platí. Pre niektorých pracovníkov sa pozícia toho, kto má dohliadať na dodržiavanie pravidiel bije s pozíciou „kamaráta“.

*„No, je to těžký, protože respekt a rovný přístup a kamarádský přístup je dobrý, ale ve chvíli, kdy člověk tam má nějakým způsobem být ta autorita, tak s tím může mít fakt problém. Ale to se taky vybalancovává v té roli. Je to o hledání cest, protože někdy člověk musí být ta autorita a někdy má být spíš kamarád, tak to je i o tom zkoušení.“ (Julie)*

Za základ pre prirodzenú autoritu potom niektorí pracovníci považujú práve vzťah s klientom.

*„Ale právě pokud člověk s těma lidmi už má ten vztah navázaný, tak pak se s tím dá i v těchhle nepříjemných situacích něco dělat, že to neznamená žádný dramatický konec. Ale ve chvíli, kdy tam právě není ta důvěra a ta otevřenost, to pozitivní nastavení, tak ty lidi se zatnou a pak už nemá cenu nějaký vysvětlování.“ (Jozefína)*

Je teda možné zhrnúť, že kontaktní pracovníci sa snažia o partnerský vzťah s klientmi, rešpektujú klientove práva na sebaurčenie, čo sa prejavuje hlavne pri formulácii cieľa spolupráce, v ktorej hrá klient významnú úlohu a svoju autoritu odvodzujú skôr od vzájomného vzťahu, ktorý s klientom majú, než od mocenskej pozície. V tejto oblasti však existujú určité nejasnosti a pochybnosti na strane niektorých kontaktných pracovníčok, ktoré sa týkajú hlavne toho, ako chápu nesúlad medzi prirodzenou autoritou a autoritou formálnou, pričom

v rámci prirodzenej autority nevidia dostatočnú možnosť a schopnosť udržania pravidiel v klube.

Posledným aspektom vzťahu sociálneho pracovníka a klienta, ktorý môže ovplyvňovať jeho potenciál pre „zmocňovanie“ klienta, je moc sociálnych pracovníkov. Ide hlavne o symbolickú moc, ktorá je nerozlučne spojená s pozíciou sociálneho pracovníka ako takou a je vo vzťahu pracovník a klienta vždy prítomná. V danom NZDM sa s touto pozíciou moci spájalo dlhé roky oslovovanie pracovníčok „paní učiteľko“. Toto oslovenie má pôvod v minulosti zariadenia, ktoré sa na sociálnu službu transformovalo z voľnočasového strediska. V súčasnosti sa však pracovníci v NZDM tohto oslovenia vzdávajú, pretože ho považujú za prekážku v budovaní partnerského vzťahu s klientmi.

*„Pracovník i klient máme byť na jedné úrovni, tak to my jim říkáme, aby nám nevykali, aby nám říkali jménem, že my nejsme jako učitelky ve škole, že my nevyžadujeme od nich, aby nám vykali a říkali „paní učitelko“.“ (Jasmína)*

*„Myslím si, že dost důležité je, že ti začnou spontánně tykat, protože v momentě, kdy ti občas tykají, občas vykají, tak to není úplně vyjasněné a otevřené ty role.“ (Jelena)*

Kontaktné pracovníčky tak robia presne to, o čom hovorí Smith (2008) – snažia sa nepoužívať slová, ktoré implikujú mocenskú pozíciu spojenú pre mnoho klientov so školským prostredím, v ktorom je autorita učiteľa predsa len viac formálna.

#### **8.2.4. Zmocňovanie klienta**

Tri z hlavných dlhodobých cieľov NZDM smerujú k zmocneniu klientov. V súlade s teoretickým modelom Dalrymple a Burke (1995: 53-54) reagujú na tri úrovne zmocnenia v živote klientov sociálnej služby.

Prvý z týchto cieľov znie:

*„Posilovat zdravé sebevědomí uživatelů = prostřednictvím sebezvojových programů zaměřených na pozitivní sebepojetí a toleranci k ostatním posilovat sebevědomí jako důležitou podmínku integrace.“ (Metodika NZDM, Kapitola Cíle služby).*

Tento cieľ je možné chápať ako zmocnenie na úrovni pocitov. Je založené na tom, že užívatelia služieb, ktorí sa cítia prijatí a braní vážne, môžu nadobudnúť sebavedomie a sebadôveru potrebné pre aktívne získavanie zdrojov vo svojom okolí. Kontaktní pracovníci sa teda prostredníctvom sebezvojových aktivít, ale i prostredníctvom zapájania klientov do tvorby programu v klube snažia, *„aby si (klienti) mohli zažít a ověřit, že jsou v něčem třeba dobří a šikovní, protože to je zas to, co vidíme, že je jednou z těch jejich bariér a příčin toho, proč nejsou úspěšnější, protože se bojí, protože si nevěří.“ (Jozefína).*

Kontaktní pracovníci im túto skúsenosť poskytujú skrze spoločné zážitky, spoločné organizovanie aktivít, „protože oni si můžou pak říct, že něco dokázali, můžou si říct, co se naučili a taky zjistit, že když do něčeho se zapojí aktivně, tak můžou věci měnit a ovlivňovat“ (Julie). Klienti tak získavajú pocit kompetentnosti a vedomie toho, že „že dostanou podporu od někoho. Protože ok, tak ve škole ho třeba můžou mu něco dovolit udělat, ale třeba to udělá právě všechno ta učitelka. Ale takhle může mít tu podporu od nás.“ (Jelena)

Druhým z cieľov v oblasti zmocnenia klienta je cieľ:

*„Rozvíjet individuální schopnosti a dovednosti = prostřednictvím individuální práce soustředěné na rozvoj schopností, dovedností, vědomostí, nadání uživatelů, posilování jejich ambicí a prostřednictvím podpory realizace vlastních nápadů a aktivit.“ (Metodika NZDM, Kapitola Cíle služby).*

Rozvíjanie individuálnych schopností klienta môže mať zmocňujúci efekt na úrovni ideí. Zmocnenie v tejto oblasti spočíva v získaní predstáv, schopností a skúseností potrebných pre prebratie zodpovednosti za vlastný život. Najčastejším nástrojom v tejto oblasti, ktorý pracovníčky identifikovali, je realizácia nápadov a aktivít klientov spojená s ponechaním veľkej časti realizácie aktivít na samotných klientoch.

*„Ten první impulz je o tom, že oni očekávají, že tady mám objednávku, chci diskotéku a pracovnice zařídte. A pracovnice pak s nimi pracují na tom, že chceš diskotéku, to je super nápad, my ti s tím pomůžeme, umožníme ti, abys to mohl tady realizovat v klubu, ale pojď si to namyslet, zařídit, pozvat lidi, udělat plakáty, stáhnout písničky, na které ti lidi budou tancovat a takový další kroky.“ (Justýna)*

Jedna z pracovníčok prirovnáva túto spoluprácu s klientmi k tréningovému priestoru.

*„Je to takový mikrosvět velkého světa - že oni si zkusí nějaké věci, nějaký malý projekt naplánovat, tak to si můžou na tom natrénovat, že v reálném světě je to sice 10 krát těžší, ale ten klub je prostě bezpečný prostor na to, že když se to pokazí, tak to nevádí. Když se to nepovede, tak mám s kým rozebrat, proč se to nepovedlo, že to bylo proto, že jsem nechodil, že jsem nepřišel, nebo že jsem to podcenil, nebo že jsem to nikomu neřekl a nikoho jsem nepozval. Prostě je to tréning nějakých věcí do života. Myslím si, že to je tréninkový prostor.“ (Jelena)*

Podľa pracovníčok klienti takto získavajú (I) schopnosť pracovať s časom, (II) organizovať aktivity, (III) vedomie toho, že musia do „projektu“ vložiť vlastnú myšlienku a vlastnú energiu, (IV) predstavu o možných prekážkach a na druhej strane aj potenciálnych zdrojoch pomoci a v neposlednej rade i (V) možnosť vyjadriť svoj názor. Tieto nové schopnosti, znalosti, predstavy a povedomie im môžu pomôcť pri uskutočňovaní ďalších postupne väčších akcií zameraných i na získavanie menej dostupných zdrojov vo svojom okolí.

Posledným z troch cieľov v oblasti zmocňovania je cieľ:

*„Posilovat schopnost zvládat obtížné životní situace vlastními silami = realizovat aktivity (individuální práce, poradenství, sebezoojovové programy), díky nimž budou uživatelé posilovat schopnost vypořádat se s konkrétními životními situacemi plynoucími z ohrožení sociálním vyloučením.“ (Metodika NZDM, Kapitola cíle služby)*

Do istej miery súvisí s treťou úrovňou zmocnenia – úrovňou akcie. Táto úroveň zmocnenia je priamo orientovaná na aktivity, ktoré majú pomôcť klientom v ich životnej situácii, pričom je veľmi dôležité, aby klienti „mali slovo“ v rozhodnutiach o aktivitách, ktoré ich budú ovplyvňovať. Táto úroveň zmocnenia preto najviac súvisí s uplatňovaním participatívneho prístupu.

V klube sa uplatňuje hlavne prostredníctvom reálne sa dejúcich aktivít, ktoré si klienti sami naplánujú:

*„Ale už i na tom bylo hezký, že ony si to vymyslely a dotáhly to ony. Vymyslely si něco uvařit, tak to taky si uvařily, dělaly si palačinky, bramboráky ...“ (Jasmína)*

Kontaktní pracovníci sa snažia smerovať ambície klientov v oblasti organizácie vlastných aktivít aj mimo sociálne vylúčené prostredie, z ktorého pochádzajú.

*„Jinak se snažíme chodit do toho prostředí gádžovskýho, že jdeme do divadla, jdeme jinam, jdeme na výlet, abychom netvořili ten pocit, že oni tam zůstanou schovaní, když je ostatní nechtějí vidět v těch lokalitách.“ (Julie)*

Kontaktní pracovníci NZDM sa snažia o zmocnenie klientov na všetkých troch úrovniach. V nasledujúcej kapitole sa bližšie pozrieme na to, ako sa im to darí hlavne na úrovni akcie, keďže sa budeme ďalej zaoberať uplatňovaním participatívneho prístupu vo vzťahu ku klientom. Po tom, čo sme preskúmali formálne štandardy, ktorými sa kontaktní pracovníci riadia, kompetencie, ktoré považujú za dôležité pri práci s klientmi, vzťah, ktorý sa s klientmi snažia získať a spôsoby, akými prispievajú k ich zmocneniu, budem sa vo finálnej kapitole tejto časti diplomovej práce hľadať priamu odpoveď na výskumnú otázku týkajúcu sa uplatňovania participatívneho prístupu pri práci s klientmi vo vybranom NZDM.

### **8.2.5. Účasť klientov na rozhodovaní**

V tejto kapitole na začiatku v skratke predstavím základné charakteristiky uplatňovania participatívneho prístupu v danom NZDM prostredníctvom odpovedí na otázky (1) Ako sú v zariadení klienti zapájaní do rozhodovania; (2) Ktorí klienti sú do rozhodovania zapájaní a (3) Prečo sú do rozhodovania zapájaní. Následne sa budem venovať jednotlivým atribútom participatívneho prístupu, na základe ktorých budem posudzovať mieru uplatňovania

participatívneho prístupu v danom zariadení. Na záver sa pozriem na jednotlivé úrovne participácie podľa Arnsteinovej (1969) a Harta (1992) a pokúsím sa nájsť paralely s mierou zapájania v danej organizácii.

**Ako sú klienti NZDM zapájaní do rozhodovania?** Existuje niekoľko oblastí a aspektov poskytovania služby, do ktorých klienti môžu viac či menej zasahovať. Sú to (1) *individuálny spôsob využívania služby*, (2) *„pravidlá klubu“*, (3) *usporiadanie priestoru*, (4) *otváracia doba* a (5) *aktivity v klube poskytované*. Klienti málo zasahujú do oblasti definície práv. Prejdime teraz postupne jednotlivé aspekty:

#### ***Individuálne spôsoby využívania služby***

*„Může rozhodovat o sobě, jak dlouho tam bude, čeho se zúčastní, čeho se nezúčastní, to každodenní, o čem může rozhodovat...“ (Justýna)*

Z nízkoprahovej podstaty služby vyplýva, že klienti majú právo kedykoľvek opustiť priestor zariadenia a sami si zvoliť z aktivít, ktoré služba ponúka. V konečnom dôsledku, ak hľadajú naozaj len bezpečný priestor, kde môžu pokojne sedieť, je tento spôsob využívania služby legitímny.

#### ***Pravidlá klubu***

Pravidlá klubu sú súhrnom základných pravidiel správania sa v priestore klubu. Vo väčšine prípadov nie sú pravidlá dielom klientov, vyplývajú viac z predstavy pracovníkov o tom, aké základné veci musia v priestore klubu fungovať, aby sa dalo s klientmi pracovať.

Jedna z pracovníčok si však spomína na zaujímavý príklad toho, ako na základe podnetov klientov vzniklo nové pravidlo:

*„Změnily se pravidla hraní na klávesy a vůbec jakoby hluku v klubu, protože si holky stěžovali, že se vůbec neslyší, že na sebe musí rvát, ... takže na jejich popud jsme omezili klávesy na určité dny a zamkly jsme bedničky tak, aby se tam dalo existovat. ... Takže jo, to se změnilo.“ (Jelena)*

V tomto prípade však nešlo o rozhodnutie, ktoré by vzišlo z kolektívnej zhody všetkých klientov. Bolo skôr reakciou na potrebu niekoľkých klientov, ktorá sa zdala adekvátna aj pracovníkom zariadenia. Síce teda ide o využitie nápadu klientov v oblasti pravidiel v klube, nie je to príklad klasického a do veľkej miery ideálneho „demokratického“ zapájania klientov do rozhodovania. Dodržiavanie tohto pravidla totiž nie je založené na spoločnom konsenze o jeho potrebnosti, ale skôr na právomoci pracovníčok vyžadovať dodržiavanie pravidiel.

*„I teď je to problém, my to máme prakticky denně. „Proč dneska nejsou klávesy“? Protože klávesy v pondělí a ve čtvrtek nejsou. „Proč nejsou bedničky? To je od té doby,*



*co ty si tady přišla, že nejsou bedničky!“ Ne, to je proto, že holkám to vadilo... Hlavně ty holky jsou mladší než ti kluci a oni jsou nově příchozí v tom prostoru, protože přešly z klubovny, takže tam často ti kluci používají argumenty typu „vrať se do klubovny“, „vždyť to je pro velký“, „my máme rádi bordel!““ (Jelena)*

### **Usporiadanie priestoru klubu**

Klienti mají v oblasti usporiadania priestoru v klube pomerne voľnú ruku. „Co se prostoru klubu týče, tak určitě ... Samozřejmě, nemůžeme přebudovat záchod, protože někomu se to nelíbí tam za dveřma, nebo nemůžeme přestěhovat bar, který tam je „napevno“, ale co se týče výzdob nebo přesunování nábytku - v tom mají úplnou svobodu. Pokud si tam chtějí udělat koutek holky někde v rohu, tak můžou. Tam nikdo do toho vůbec nezasahuje.“ (Jelena).

Klienti tiež môžu prinášať svoje podnety k vybaveniu v klube. „...může dávat sám podněty k různým změnám, buďto nám je přímo říct, jakože to z normálního rozhovoru pochopíme, že on by něco chtěl, co tam třeba nemáme, nebo to může napsat jako podnět a hodit do schránky důvěry. Jedním takovým příkladem je třeba ping-pongovej stůl, s tím pořád chodí, že to by chtěli. Není to teda, že by si řekli, že chtějí ping-pongovej stůl a tím bylo rozhodnuto, že ho chtěj (a dostanou), ale bereme to jako podnět a už jsme o něm opravdu začali uvažovat, že bychom ho koupili ten skládací stůl, který by se dal odklidit.“ (Justýna)

### **Otváracia doba**

Dvaja z pracovníkov zmienili, že v prípade, že by sa ozvalo viacero klientov, bolo by možné zmeniť i otváraciu dobu tak, aby viac zodpovedala potrebám klientov.

„V podstatě, kdyby to byla nějaká kolektivní akce, nebo kolektivní rozhodnutí, tak se dá třeba manipulovat s otvárací dobou, kterou jsme v minulosti upravili podle klientů, podle toho kdy chodili a kdy nechodili, tak jsme ji o hodinu posunuli, aby jim to vyhovovalo víc.“ (Justýna)

### **Aktivity, ktoré služba ponúka**

Klienti NZDM vždy radi vidia, keď klienti prichádzajú s vlastnými nápadmi na aktivity, ktoré by mohli v klube robiť. Snažia sa ich podporiť v realizácii vlastných aktivít, čo vyplýva ako z metodiky, tak zo samotnej nízkoprahovej povahy služby. V predchádzajúcom texte už bolo uvedených viacero príkladov takýchto príkladov. Najčastejšie organizovanými akciami sú *diskotéky, futbalové turnaje, varenie, výlety*. Kontaktní pracovníci vidia v realizácii aktivít samotnými klientmi vysoký zmocňujúci potenciál, o čom sme už hovorili vyššie.

### **Práva klientov**

Do definície práv, ktoré klienti v klube majú, podľa slov kontaktných pracovníkov samotní klienti nezasahujú. Dôvodom je podľa niektorých pracovníkov to, že klienti nemajú dostatočnú predstavu o tom, čo to práva vlastne sú:

*„Zrovna dneska jsem uzavírala smlouvy se dvěma kluky dospělými a obou jsem se jich zeptala, jaké tady mají práva, jestli ví, co to je právo, tak asi po 10 minutovém rozhovoru, byl jeden z nich schopný vydedukovat, že po něm asi chci, že si může stěžovat, že? Ale že má nějaké další práva, tak to ne. A já si myslím, že to souvisí s tím, že oni vůbec neznají své práva tak obecně. A potom je pro ně těžké to přenést do nějakého jiného prostředí.“ (Jelena)*

**Kto je zapájaný do rozhodovania?** Sú to hlavne tí klienti, ktorí o to majú sami záujem alebo sa zapájanie týka všetkých klientov? V tomto ohľade sa kontaktní pracovníci stretávajú i s klientmi, ktorí nemajú o zapojenie do rozhodovania záujem:

*“Pokud tam někdo chce tři hodiny zeolit, tak si tam lehne na gauč a nehne s ním nikdo. A ani to není naším cílem.” (Jelena)*

Kontaktní pracovníci tak väčšinou reagujú na klientov, ktorí sami prichádzajú s nápadmi a aktívne sa „hlásia o slovo“. Na tento problém poukazuje jedna z pracovníčok, ktorá práve schopnosť aktivizovať aj menej aktívnych klientov, považuje sa znak profesionality:

*„Myslím si, že je velký umění a každý pracovník si k tomu musí časem dojít, nemít tzv. sví 2-3 koně ze všech klientů a s těma plánovat, ale tak nějak tu svoji pozornost rozprostřít i mezi klienty, kteří nejsou moc aktivní. Nenechat se strhnou těma aktivníma, je to samozřejmě super, jako jede se, ale jsou to opravdu třeba 3 nebo 4 z těch 40 nebo 50 co ta pracovnice má. ...“ (Justýna)*

**Prečo sú klienti zapájaní do rozhodovania?** Kontaktní pracovníci daného NZDM vidia v zapájaní užívateľov do rozhodovania prínos jednak pre samotných klientov:

*„Je to jednak trochu přenesení zodpovědnosti za ten prostor a jednak jsem jim chtěla dát do rukou trochu víc ještě toho vědomí, že můžou rozhodovat. Protože rozhodovat můžou pořád, ale si to chce nějaký speciální prostor na to.“ (Justýna)*

Rovnako v ňom však vidia aj prínos pre samotné zariadenie:

*„Přínosný je to v tom, že ty klienti sami ví nejlíp, třeba v případě těch diskoték, jaký písničky poslouchají, takže ta akce má větší úspěch, než kdybychom ji pořádali my. Navíc děcka když vědí, že jejich kámoš pořádá diskotéku, tak se to spíš rozkřikne a přijdou, než kdyby to byla naše akce z našeho rozhodnutí, aniž by to někdo chtěl.“ (Justýna)*

### 8.2.5.1. Atribúty participatívneho prístupu

Táto kapitola chce zhodnotiť ako zapájanie klientov v danom NZDM napĺňa atribúty participatívneho prístupu.

Prvým atribútom participatívneho prístupu sú *dostatočné zdroje*. Keďže v NZDM majú dostatočnú miestnu kapacitu a podporu pre participatívny prístup zo strany pracovníkov, zdá sa, že tento atribút NZDM napĺňa. Kontaktní pracovníci síce nie sú formálne vyškolení konkrétne v uplatňovaní participatívneho prístupu, zdá sa však, že rozumejú jeho hlavným zásadám. Porozumenie týmto zásadám je skôr otázne na strane klientov.

Druhým atribútom participatívneho prístupu je *dostatočná informovanosť o rozsahu problému, zdrojoch a podpore možných riešení*. Keďže klienti sú počas využívania služby informovaní o možnostiach realizácie vlastných aktivít a podpore, ktorú im v tomto ohľade môže poskytnúť samotné zariadenie, považujem tento atribút tiež za splnený. Otázne však zostáva, či sú si aktéri v klube vedomí povahy problému, k riešeniu ktorého má i uplatňovanie participatívneho prístupu prispievať a ktorý je väčší než samotná realizácia aktivít alebo zmena pravidiel v klube.

Podľa tretieho atribútu by mali byť aktéri rozhodovania, teda ako pracovníci, tak i klienti *priebežne vzdelávaní v oblasti vedenia a zúčastňovania sa na rozhodovaní*. Pracovníci absolvovali v nedávnej dobe školenie zamerané na tvorbu individuálnych plánov, čo by sa do istej miery dalo považovať za vzdelávanie v oblasti zdieľania rozhodovania o klientovom využívaní služby spoločne s ním. Klienti nie sú v tejto oblasti formálne vzdelávaní, ale predpokladám, že snaha pracovníkov o zrozumiteľnosť procesu individuálneho plánovania a zdieľania zodpovednosti za spoločnú realizáciu aktivít môže mať na klientov efekt i v tejto oblasti.

Ďalší atribút stojí na garancii *rovného prístupu k možnosti participovať*. V tomto ohľade sme už hovorili o tom, že do rozhodovania sú obvykle zapájaní viac klienti, ktorí sú sami aktívni a zaujímajú sa o realizáciu vlastných aktivít. Hoci existuje snaha o zapojenie všetkých klientov rovnako, existuje niekoľko faktorov, ktoré to neumožňujú v plnej miere. O týchto faktoroch budem viac hovoriť v časti o podmienkach, ktoré uplatňovanie participatívneho prístupu ovplyvňujú.

Podľa piateho atribútu je potrebné, aby bol participatívny prístup *podporený širšími štruktúrami, ktoré môžu zvyšovať mieru zapojenia*. Keďže vedenie organizácie, ktorej je NZDM súčasťou, je zapájaniu klientov do rozhodovania silne naklonené (o čom ešte bude reč v časti o podmienkach NZDM, ktoré ovplyvňujú uplatňovanie participatívneho prístupu), tento atribút NZDM spĺňa.

Šiesty atribút stavia na *zrozumiteľnosti procesu zapájania a terminológii*, ktorá je pri tom používaná, pre všetkých zúčastnených. Ako už bolo naznačené, niektorým konceptom, ako je napríklad koncept „práva“ klienti NZDM nerozumejú. Pracovníci sa preto snažia upraviť všetky definície práv, pravidiel, procesu práce s klientom do jazyka klientov. Viacerí pracovníci tiež zdôrazňujú potrebu byť „na jednej úrovni s klientom“.

Posledný atribút predpokladá *existenciu hodnotiaceho mechanizmu*, ktorý má slúžiť na evaluáciu procesu spoločného rozhodovania. V NZDM slúžia na tento účel revízie spolupráce, pri ktorých pracovník osobne s konkrétnym klientom hodnotí doterajšiu spoluprácu. Taktiež existuje hodnotenie služby klientmi služby, ktoré sa realizuje jedenkrát za rok. Oficiálny nástroj, ktorý by sa zameriaval len na hodnotenie zapájania klientov do rozhodovania však neexistuje.

Na základe doterajších poznatkov je možné zhrnúť, že v danom NZDM existuje snaha o participatívny prístup a v niektorých oblastiach i funguje. Je však skôr intuitívna a sústreďuje sa na konkrétnych jedincov, ktorí službu využívajú. Neexistuje tu proces rozhodovania, ktorý by zapájal spoločne všetkých klientov služby. V tíme NZDM sa hovorí o zavedení *klubového senátu*, ktorý by mal byť nástrojom zabezpečujúcim práve takéto spoločné rozhodovanie.

*„... Abychom těm děčkám právě víc zdůraznili, že dáme na to, co řeknou, že můžou přicházet s tím, co by chtěli, že se s nimi budeme radit o tom, když máme nějaký peníze, jestli koupíme ping-pongovej stůl anebo koupíme nový židle, aby si uvědomili, že když tyhle židle zničí, tak koupíme židle a ne ping-pongový stůl. Je to jednak trochu přenesení zodpovědnosti za ten prostor a jednak jsem jim chtěla dát do rukou trochu víc ještě toho vědomí, že můžou rozhodovat. Protože rozhodovat můžou pořád, ale si to chce nějaký speciální prostor na to. Jako nějaký kroužek, kde si řekneme, hele, téma je tak a tak, co si o tom myslíte, jak byste to chtěli vy? Ale zatím to teda neběží moc.“ (Justýna)*

Zapájanie klientov do rozhodovania nemá samostatné pravidlá a nie je formálne podchytené v Metodike NZDM, hoci sa v reálnych situáciách deje. Týka sa hlavne aktivít v klube a nemá zatiaľ presah do sféry života klientov mimo sociálnu službu. V súlade s Adamson (2008) teda môžeme usudzovať, že ide zatiaľ viac o *zapájanie* do rozhodovania než o participáciu v zmysle získavania moci a prostriedkov potrebných pre ovplyvňovanie politiky a manažmentu služieb.

#### 8.2.5.2. Stupeň participácie

Podľa Arnsteinovej (1969) je zapájanie prejavom tokenizmu, teda zapájania len „na oko“ s cieľom iným než samotné zapojenie. V jej ponímaní je zapájanie pozíciou „zdvihačov rúk“, ktorí nerozhodujú o ničom významnom. Za tokenizmus by sme v prípade vybraného NZDM mohli považovať možnosť „stvárniť“ pravidlá alebo práva v klube výtvarným alebo filmovým spôsobom a následne vydávanie týchto pravidiel alebo práv za produkt spoločnej diskusie s klientmi napriek tomu, že práva alebo pravidlá v skutočnosti vymysleli pracovníci. Vo vybranom NZDM naozaj klienti hlavne stvárnajú práva a pravidlá a nie sú ich autormi, no pracovníci ich za také ani nevydávajú.

Na rebríku participácie podľa Arnstein (1969) vidím vybrané NZDM pravdepodobne najbližšie stupňu „partnerstvo“, kedy sú aktéri rozhodovania chápaní ako rovnocenní partneri a spoločná spolupráca im prináša potenciál k seba-organizovaniu. Prechodom k ďalšiemu stupňu, teda k „delegovaniu právomocí“ by mohol byť práve už spomínaný klubový senát, ktorý by mohol fungovať ako poradný a rozhodovací orgán pri zmenách v rôznych oblastiach poskytovania služby.

Z pohľadu rebríka participácie zameraného na deti a mládež (Hart, 1992) môžeme realizáciu aktivít, ktoré vymyslia samotní klienti vidieť ako „deťmi iniciované a dospelými zdieľané rozhodovanie“. Avšak škála aktivít, ktoré deti môžu realizovať je stále do veľkej miery obmedzená sociálnou službou, jej zameraním a aktivitami, ktoré je možné realizovať v jej rámci a preto je model spolurozhodovania v danom NZDM možno vnímať tiež ako „dospelými iniciované a deťmi zdieľané“. Kontaktní pracovníci rozhodnú, že klienti budú mať právo participovať na tvorbe aktivít v klube a títo až následne môžu toto právo využiť.

Na výskumnú otázku č.2 teda odpovedám: Áno, participatívny prístup je v danom NZDM uplatňovaný na úrovni partnerstva (Arnstein, 1969).

Usudzovať tak môžeme na základe zapájania klientov do rozhodovania v oblastiach tvorby aktivít v klube, úpravy priestoru a možnosti regulovať pravidlá a nastavenie služby, a tiež na základe zamerania kontaktných

pracovníkov na zmocnenie klientov, prostriedkom k čomu je v ich vnímaní i zapájanie klientov do rozhodovania o službe.

### **8.3. Podmienky NZDM ako priestor pre uplatňovanie participatívneho prístupu**

Druhá časť kapitoly o zisteniach výskumu odpovedá v jednotlivých kapitolách na ostatné výskumné otázky, ktoré sa sústreďujú na jednotlivé podmienky NZDM a ich vplyv na uplatňovanie participatívneho prístupu.

#### **8.3.1. Etický kódex**

Vybrané NZDM sa riadi Etickým kódexom Českej asociácie streetwork<sup>28</sup>. Tento etický kódex vychádza z Etického kódexu sociálnych pracovníkov<sup>29</sup>. Je záväzný pre všetkých členov Českej asociácie streetwork.

V časti o všeobecných etických zásadách súvisia s uplatňovaním participatívneho prístupu hlavne zásady týkajúce sa práva jedincov na sebeurčenie a autonómiu (Etický kodex ČAS, 1.3.) a zásady súvisiace s právom na sebarealizáciu v rámci programu (Etický kodex ČAS, 1.4.). V súvislosti s cieľovou skupinou vybraného NZDM a cieľov v oblasti zmocňovania klientov je tiež dôležitý bod 1.6., ktorý hovorí o dobrej vôli pomáhať na základe znalostí, schopností a skúseností jednotlivcom, skupinám a komunitám pri ich rozvoji a riešení konfliktov so spoločnosťou.

V porovnaní s Etickým kódexom sociálnych pracovníkov je asi najvýznamnejší rozdiel v bode súvisiacom s *právom na sebarealizáciu*, ktorý sa vyskytuje iba v Etickom kódexe ČAS.

*„Právo každého jedinca na sebarealizaci v rámci programu je nezpochybnitelné, pokud nedochází k omezení takového práva u druhých osob.“*

Zariadenia, ktoré zastávajú tento kódex teda majú ešte väčší stimul k uplatňovaniu participatívneho prístupu, čo sa ukazuje aj v prípade vybraného NZDM, ktoré tento bod etického kódexu naplňuje vo vysokej miere.

#### **Zhrnutie**

Na výskumnú otázku č. 4, ktorá znela: „Je etický kódex zdrojom pre uplatňovanie participatívneho prístupu?“ mám teda pozitívnu odpoveď, ktorá

---

<sup>28</sup> Dostupný na: <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>; [cit. 8.1.2013]

<sup>29</sup> Dostupný na [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=152&site=cas](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=152&site=cas) [cit. 29.4.2013]

je zaštitená hlavne bodom 1.4. Etického kódexu ČAS, ktorý garantuje klientom právo na sebarealizáciu v rámci programu.

Závazok k tomuto Etickému kódexu súvisí s členstvom v Českej asociácii streetwork, ktorá teda môže tiež hrať významnú rolu pri uplatňovaní participatívneho prístupu nielen kvôli etickému kódexu, ale tiež kvôli vzdelávaniu a nasledovaniu globálnych trendov v nízkoprahových a terénnych službách.

### **8.3.2. Zriaďovateľ a právny štatút organizácie**

Vybrané NZDM je súčasťou príspevkovej organizácie, ktorá okrem tejto sociálnej služby poskytuje aj registrovanú sociálnu službu terénnej sociálnej práce a iné alternatívne projekty. NZDM však funguje ako pomerne autonómna jednotka.

Príspevkovú organizáciu, súčasťou ktorej je NZDM zriadil úrad mestskej časti, ktorý registroval potrebu existencie kultúrneho a vzdelávacieho centra pre rómske deti a mládež, z ktorého sa postupne vyklúlo poskytovanie viacerých sociálnych služieb a iných projektov.

Zriadením služby získala služba status, ktorý zhrňuje jej poslanie. Organizácia funguje ako: *„zariadenie pre občanov ohrozených sociálnym vylúčením, pôsobí na získanie a upevnenie základných sociálnych, zdravotných, kultúrnych a spoločenských návykov a vytváranie predpokladov pre spoločenskú integráciu týchto občanov. U detí a mládeže pôsobí na prehĺbenie ich výchovy, rozvoj záujmovej činnosti, prípravu na budúce povolanie a na spôsob života v rodine a spoločnosti.“* (Zriaďovacia listina organizácie).

Podľa vedenia organizácie zriaďovateľ nezasahuje priamo do diania v organizáciách, no má kontrolnú právomoc.

*„Realita je taková, že rozhodne do toho fakt nezasahujú a nevstupujú nijak. Ne. Ale pokiaľ by chceli, tak si myslím, že ty možnosti a ty nástroje by mali...Samozrejme, v prípade, že by sa ukázalo, že nijak prekračujeme tu naši zriaďovací listinu, alebo naopak, ji nenaplnujeme, tak samozrejme na základe toho môžu nás nijak sankcionovať, alebo usmŕňovať. (Jozefína)*

Jedným z dôvodov, prečo zriaďovateľ do poskytovania sociálnych služieb nezasahuje, je to, že úradníci mesta nerozumejú dostatočne potrebám cieľovej skupiny a nástrojom, ktoré by ich mohli naplňovať.

*„Takže ta jejich role je především ... nebo co je zajímavá, tak je hlavně ta ekonomická stránka.“* (Jozefína).

Zároveň však zriaďovateľ schvaľuje na zastupiteľstve mesta projekty, ktoré chce organizácia realizovať. Organizácia informuje zriaďovateľa

prostredníctvom finančnej správy každý štvrťrok a tiež prostredníctvom výročných správ.

Zaujímavé je, že zriaďovateľ služby nestojí ani za jej pomerne výrazným charakterom služby, ktorá sa profiluje ako komunitná služba.

Významnú úlohu zohráva zriaďovateľ hlavne pri financovaní služby. *„Hlavně jde o tok peněz, který tím, že jsme příspěvková organizace, tak máme vlastně k dispozici jakousi dotaci, celý je to složitý, která jde z magistrátu města, ten jí přes městskou část dává nám.“ (Jozefína)*

Problémom takéhoto financovania je podľa vedenia organizácie hlavne jeho zložitosť. Príspevky mesta však nie sú jediné príspevky, ktoré organizácia využíva pre svoje financovanie. Financovaná je tiež z ministerstva práce a sociálnych vecí príspevkami na sociálne služby, z ministerstva kultúry a ministerstva školstva príspevkami na kultúrne a vzdelávacie aktivity a z európskych projektov. Hlavné sú príspevky z Európskych štrukturálnych fondov a z magistrátu mesta.

Na nižšej úrovni, teda v rámci organizácie, je rozhodovanie o službe NZDM autonómne:

*„Pokud se to týká nějakých menších projektů, které pro nás nejsou důležité životně a můžeme si dovolit je mít nebo nemít, tak to si určujeme sami, případně dostaneme nějaké doporučení ze strany vedení, teď myslím ředitele, zástupkyni ředitele, nebo vedoucí ostatních služeb a potom se rozhoduje právně na základě toho, jestli nám to stojí za to, nebo jestli se chceme ubírat tímhle směrem, jestli to odpovídá tomu, kam směřujeme.“ (Justýna)*

### **Zhrnutie**

Odpoveď na výskumnú otázku č. 5 *„Môže typ zriaďovateľa a právny štatút organizácie ovplyvniť uplatňovanie participatívneho prístupu?“* odpovedám, že teoreticky môže, no v prípade tejto organizácie sa to nedeje, aspoň nie priamym spôsobom. Zriaďovateľ môže službu totiž ovplyvňovať nielen priamym zásahom do jej zamerania a smerovania, ale hlavne prostredníctvom financovania. Služba však ani v prípade svojho štatútu príspevkovej organizácie nie je od zriaďovateľa plne finančne závislá, keďže financie získava i z iných zdrojov. Teoreticky však zriaďovateľ môže zasiahnuť i do využívania týchto zdrojov, keďže projekty, ktoré chce organizácia realizovať, musia byť zriaďovateľom schválené.



### 8.3.3. Štruktúra zamestnancov

Z rozhovorov s pracovníkmi vyplynulo niekoľko oblastí, v ktorých personálne zloženie a rôzne charakteristiky pracovníkov vplyvajú na spôsoby práce s klientmi, i samotné uplatňovanie participatívneho prístupu.

Tím NZDM je zložený z troch sociálnych pracovníkov, jedného pracovníka v sociálnych službách, špeciálneho pedagóga a vedúcej tímu. Sociálni pracovníci a pracovník v sociálnych službách zabezpečujú bežnú prevádzku klubu a klubovne, špeciálny pedagóg má na starosti doučovanie. Kontaktní pracovníci v klube a klubovni sú podľa dosiahnutého vzdelania sociálny pracovník, sociálny pedagóg, pracovník v sociálnych službách na základe výučného listu a akreditovaného kurzu a vzdelanie posledného kontaktného pracovníka sa mi nepodarilo zistiť. Vedúca tímu NZDM má vzdelanie v oblasti špeciálnej pedagogiky rovnako ako lektor doučovania.

V rámci štruktúry tímu je dôležitá rozdielna právomoc sociálnych pracovníkov a pracovníkov v sociálnych službách. Pracovníci v sociálnych službách totiž nemôžu byť kľúčovými pracovníkmi pre klientov, to znamená, že nemôžu s nimi uzatvárať zmluvu o využívaní služby, v rámci ktorej klienti stanovujú svoj individuálny cieľ, ktorý zas veľmi úzko súvisí so spôsobom, akým budú službu využívať. Definovať tento cieľ môžu s klientom len sociálni pracovníci. Toto obmedzenie vylučuje jedného zo štvorice kontaktných pracovníkov z významnej formy spolupráce s klientom, ktorá prispieva k budovaniu vzájomného vzťahu a k zmocňovaniu klienta.

V súvislosti so vzdelaním pracovníkov sme v jednom z rozhovorov narazili na zaujímavý aspekt rozdielneho vnímania cieľa spolupráce s klientom líšiaceho sa podľa pedagogického alebo sociálne pracovného vzdelania kontaktných pracovníkov. Na základe rozhovorov som tento rozdiel skôr tušila než o ňom bola presvedčená, no v jednom z hovorov sa ukázalo, že si ho všimla aj jedna z kontaktných pracovníčok. Pomenovala ho takto:

*„Pro mě fakt je cíl, aby ten člověk nějak fungoval, nějak existoval a dokázal přežít a pro ně (pedagogické pracovníky) je důležité, aby se dobře choval a dodržoval nějaké společenské normy, což pro mě je taky samozřejmě důležité, ale ...“ (Jelena)*

Podľa respondentky je hlavnou príčinou rozdielneho postoja pracovníkov rozdiel v odbore dosiahnutého vzdelania. Akoby pedagogické vzdelanie kladlo väčší dôraz na „disciplínu“, pevnú „autoritu“ a dosahovanie jasne daných „správnych“ cieľov. Vo vzťahu ku klientovi potom môžu byť títo pracovníci menej partnerský, čo môže prekážať rovnocennému zapájaniu klientov do

rozhodovania. Môže sa totiž stať, že zapájanie klientov do rozhodovania môže vyžadovať určité „neštandardné“ postupy, ktoré nemusia byť striktne v súlade s pravidlami sociálnych služieb. Na tento problém naráža i vedenie organizácie: *„... myslím si, že to je práve trošku ten problém obecně sociálních služeb, i když jako základní principy jsou dobrovolnost a práve to splnomocňování a tak, ale ve skutečnosti to, co všechno ta služba vyžaduje, tak to je nereální... Ale samozřejmě pokud lidi, kteří poskytují ty služby, mají trošku "rozum" selský (smích) a chápou, že je potřeba jistý věci, aby byli naplnění, aby to splňovalo nějaké ty kritéria, ale zároveň je potřeba, aby ty děcka mimo jiné měli ten prostor, tak pokud ty lidi si tohle uvědomují, tak je možný to prostě i realizovat. Myslím, že se to děje. Nešťěstí je, že v mnoha případech tady je něco a tohohle se budeme držet striktně a nehledáme nějaký cesty a možnosti, jenom naplňujeme to, co je ... tak to je podle mě cesta do pekel a přesně to bych nechtěla, aby se nikdy u nás dělo. Protože to vzdálí to od těch lidí, nesplňuje to podle mě to, co to má splňovat a tím zas jenom se víc uzavřeme.“ (Jozefína)*

Zo strany vedenia organizácie teda existuje jasný signál, že hlavným cieľom je umožnenie čo najväčšieho zapojenia klientov v súlade so „sedliackym rozumom“, ktorý dokáže odhliadnuť od daných pravidiel a „hľadať cesty a možnosti“ a možno i posunúť hranice striktne nastavené pravidlami poskytovania sociálnych služieb. Nechceme vytvárať obraz, v ktorom budú v opozícii stáť sociálni pracovníci ako tí, ktorí „žijú s klientmi“ a snažia sa obchádzať pravidlá v ich prospech a pedagógovia, ktorí budú prísny pohľadom spoza okuliarov a učiteľskou paličkou „umravňovať“ neposlušných žiakov, teda klientov. Koniec koncov – pristupovanie ku klientovým problémom so „sedliackym rozumom hľadajúc cesty a možnosti“ nemusí byť doménou sociálnych pracovníkov v protiklade k striktne sa pravidiel držiacim pedagógom. Takéto videnie by bolo bez pochyby zavádzajúce – odvodzovať príčinu rozdielu výhradne od dosiahnutého vzdelania je podľa môjho názoru zjednodušujúce a polarizujúce. Určitý vplyv rôznych zameraní týchto oblastí však môže mať vplyv na prístup ku klientovi. Jednoduchým riešením je podľa jednej z pracovníčok „nácvik partnerského prístupu“ napríklad na vzdelávacom kurze, supervízií alebo metodickom vedení.

*„Já si myslím, že si to nejdřív musí prožít. Takže v tomhle smyslu určitě nějaké vzdělávací kurzy, kde by si to zažili - úplně si představím kurz, kde si zažijou i to, i to. Kde oni jsou ti podřízení v nějaké situaci a pak i kde mají tu volnost. Tam si dovedu představit, že skrze ten zážitek by dokázali si uvědomit třeba ten rozdíl.“ (Jelena)*

Prítomnosť externých lektorov a stážistov v zariadení sa nezdá byť ako významná podmienka, ktorá by mohla ovplyvňovať uplatňovanie participatívneho prístupu. Vo vybranom NZDM funguje 5 externých lektorov – štyria z nich zabezpečujú doučovanie a jeden sa venuje voľnočasovému

výtvarnému krúžku. Zariadenie tiež poskytuje odborné stáže študentom, obvykle sa jedná o 1-2 stážistov ročne. Zariadenie tiež prijíma dobrovoľníkov, ktorí sú však zaškolení a zabezpečení v dobrovoľníckom centre. Externí lektori sú takmer 100% pracovnej doby v priamej práci s klientmi. Obvykle prichádzajú na tri hodiny jedenkrát za týždeň. Do diania v zariadení teda významne nezasahujú. Stážisti a dobrovoľníci sa zúčastňujú priamej prevádzky v klube i klubovni, no ich právomoci sú tiež obmedzené. Nevstupujú do riešenia problematických situácií, nenadväzujú s klientmi blízke vzťahy, neudeľujú klientom zákazy a sankcie, a iné. Sú skôr v pozícií „naslúchačov“, prípadne realizujú voľnočasové aktivity. Svoje nápady konzultujú s pracovníkmi zariadenia. Externí lektori, stážisti a dobrovoľníci nemajú preto významný vplyv na zapájanie klientov do rozhodovania o službách.

Ďalší významný aspekt štruktúry tímu NZDM súvisí s rozdelením klientov medzi tzv. kľúčových pracovníkov. Kľúčovými pracovníkmi sa môžu stať len pracovníci, ktorí pracujú ako sociálni pracovníci, nie pracovníci v sociálnych službách. Kľúčovým pracovníkom sa pracovník stáva klientom, ktorým službu predstavuje pri ich prvých návštevách klubu a následne s nimi uzatvára zmluvu o využívaní sociálnej služby. Ďalej sa stará o celý priebeh spolupráce s klientom – uzatváranie individuálnych plánov, revízie spolupráce, obnovu zmluvy. Do nedávna fungovali 4 kontaktní pracovníci v klube a klubovni v dvoch fixných dvojiciach, ktoré boli len v klube a len v klubovni. To sa však zmenilo od začiatku roku 2013 a všetky 4 pracovníčky sa striedajú v klube i klubovni. V prípade, že má prebehnúť revízia alebo obnova zmluvy s klientom a jeho kľúčová pracovníčka je práve mimo službu, „kolegyně ji buď zastupuje, nebo dohodne uživateli schůzku na dobu, až bude jeho klíčová pracovnice přítomna. V obou případech informuje o všech kontaktech se zájemcem klíčovou pracovnici. Pokud se zájemce a jeho klíčová pracovnice spolu dlouho mýjí, např. kvůli harmonogramu služeb nebo nemoci pracovnice apod. Informuje o tom pracovnice ostatní kolegyně v týmu, aby prokontakt dokončila ta, která se se zájemcem potká nejdříve. Původní klíčová pracovnice se tím nemění - jde pouze o předání informací a zahájení spolupráce.“ (Metodika NZDM, Kapitola Jednání se zájemcem o službu). Pracovníci túto situáciu reflektujú:

*„Teď je s tím problém, protože se střídáme v systému 3-2, takže já mám jenom 3 nebo 5 dní na to, abych v klubu něco dořešila. Pokud se mi to nepodaří dořešit, když tam jsem, tak po té pauze, kdy jdu do klubovny, tak to můžu dělat znova.“ (Jelena)*

System striedania sa teda môže vplývať hlavne na aktivity, ktoré chcú klienti samostatne realizovať, ale tiež na vzťahy klienta s jeho kľúčovým pracovníkom. Na druhej strane má vďaka striedaniu klient väčší výber pracovníkov, s ktorými môže spolupracovať a jednotlivé kluby sú vzájomne

viac prepojené, čo môže prispieť k vytvoreniu spoločnej identity klientov a následne i k väčšej snahe o sebeurčenie v rámci NZDM.

K zapájaniu klientov do rozhodovania prispieva tiež prítomnosť vedúceho tímu NZDM v priestoroch klubu a klubovne a jej priamy kontakt s klientmi. V rámci striedania sa pracovníkov v kluboch absolvuje i vedúca NZDM vždy niekoľko dní v mesiaci v priamej práci s klientmi.

*„A vím, že ona kdykoliv za nás zastupuje v klubu, tak se jich ptá na ty věci, co by chtěli, s čím jsou spokojeni, s čím jsou nespokojeni, co by tady mělo být lepší. A oni třeba říkají, no vymalovat by se tady mělo, nebo měl by tady být ping-pong a takový věci. Jakože ona se jich průběžně ptá, to souvisí i s tou rolí ty vedoucí, že ona prostě průběžně kontroluje spokojenost s tou službou.“ (Jelena)*

Vedúca tímu NZDM zisťuje rovnako ako ostatní pracovníci predstavy klientov a snaží sa ich zapájať do rozhodovania, no v porovnaní s ostatnými pracovníkmi, môže byť jej pozícia v očiach klientov trošku iná, keďže ona je osobou, ktorá je zodpovedná za riešenie ich sťažností a podnetov a jej hlas je veľmi dôležitý v rozhodovaní o službe. Preto i pre klientov služby môže jej záujem o ich názory vysielat' pozitívny signál a uľahčovať zapájanie klientov do rozhodovania o službe.

Z pohľadu pracovníkov ovplyvňuje ich prácu s klientom i administratívna záťaž, s ktorou je ich práca spojená. Každý z kontaktných pracovníkov je kľúčovým pracovníkom cca 30-40 klientom. S každým z týchto klientov by pracovníci mali individuálne plánovať. Pri tom každá intervencia, ktorá s klientom prebehne, sa zapisuje do jeho osobných záznamov, či už to bolo v rámci individuálneho plánu alebo nie.

*„Zapisujeme vlastně každý den docela dlouho, do hodiny až do hodiny a půl, podle toho, kolik práce uděláme. Potom nám to slouží ty zápisy k tomu, když vyhodnocujeme práci s klientem a abychom se s ním dokázali nějakým způsobem posunovat dál, takže se to podobá docela nějaké vědecké práci, že máme cíl a teď se zjišťuje, jestli ho naplňujeme, a když ho nenaplňujeme, tak jak ho můžeme změnit, nebo přiblížit nějak tomu klientovi nějak jinak.“ (Julie)*

Pracovníci si pre individuálne plánovanie s klientmi nastavili obmedzenie na uzavretie maximálne dvoch individuálnych plánov denne na pracovníka. Jeden plánovací rozhovor má trvať maximálne 20 minút, aby „neodstavil“ jedného z pracovníkov na príliš dlhú dobu mimo dianie v klube. Navyše individuálne plány majú rôznu dôležitosť podľa oblastí, v ktorých sa majú uzatvárať.

*„...plány na realizaci volnočasových aktivit v klubu nejsou bohužel primární, a pokud pracovník má 5 plánů na kariérní poradenství, tak to je pro něho důležitější a bohužel nezbyvá na to čas ještě plánovat fotbal.“ (Jelena)*

Dá sa teda usudzovať, že administratívna záťaž pracovníkov hrá významnú úlohu pri posudzovaní kapacity pre prácu na realizácii zákaziek klientov. Nemusí ísť nevyhnutne o negatívny vplyv alebo obmedzenie, „zapisovanie“ intervencií umožňuje pracovníkom zachovávať kontinuitu práce s klientom, ktorá môže byť významná hlavne pri budovaní vzťahu s klientom.

Posledným aspektom štruktúry zamestnancov je zloženie podľa pohlavia. V tíme NZDM je päť žien a jeden muž. On sám vníma to, že je muž ako výhodu:

*„Je to jakási nezávislá výhoda pro mě, protože mi dává, aniž by mě ten klient znal, jenom proto, že jsem muž, tak třeba mám u některých vyšší autoritu.“ (Jozef)*

Ostatné pracovníčky sa k genderovému rozdeleniu nevyjadrovali.

Je možné, že „byť muž“ je charakteristikou, ktorá môže pracovníkovi priniesť vyššiu autoritu, a atraktivitu v očiach klientov. Takýto záujem zo strany klientov môže vyústiť do vzájomného vzťahu, ktorý môže uľahčovať zapájanie klientov do rozhodovania.

### **Zhrnutie**

Na základe tejto kapitoly teda jasne odpovedám „áno“ na výskumnú otázku č. 6, ktorá znela: „Môže štruktúra zamestnancov ovplyvniť uplatňovanie participatívneho prístupu?“. Zloženie zamestnancov je pre uplatňovanie participatívneho prístupu dôležité z viacerých hľadísk. (1) Úroveň dosiahnutého vzdelania neumožňuje pracovníkom v sociálnych službách asistovať klientom pri definícii cieľa spolupráce a postupnom plánovaní spolupráce; (2) Oblasť vzdelania rozdeľuje vo vybranom NZDM pracovníkov so vzdelaním v sociálnej práci a pracovníkov so vzdelaním o pedagogických odboroch v prístupe ku klientovi a pohľadoch na participatívny prístup; (3) Striedanie kontaktných pracovníkov medzi klubom a klubovňou je výzvou v procese individuálneho plánovania, ktoré prebieha medzi konkrétnym klientom a konkrétnym pracovníkom; (4) Prítomnosť vedúcej NZDM v priamej práci s klientmi môže podporiť ich chuť zapájať sa do rozhodovania a je krokom k väčšiemu zdieľaniu moci; (5) Administratívna záťaž pracovníkov môže v niektorých situáciách znamenať nižšiu kapacitu pre prácu s klientmi, na druhej strane však môže zabezpečovať kontinuitu a prenositeľnosť práce s konkrétnymi klientmi v čase a medzi jednotlivými pracovníkmi; (6) Pohlavie pracovníkov môže ovplyvniť ich vzťah s klientmi.

### 8.3.4. Klienti

Klientmi NZDM sú deti a mládež vo veku 6-20 rokov, ktoré sa ocitli v nepriaznivej životnej situácii. Podľa Metodiky NZDM sa deti a mládež spadajúce do cieľovej skupiny vyznačujú *záškoláctvom a problémami v škole; sociálnou izoláciou, outsiderstvom; agresívnym správaním, problémami vo vzťahoch s vrstovníkmi; nedostatkom možností organizovaného trávenia voľného času; zlou finančnou situáciou rodiny a nestabilným zázemím; neschopnosťou spolupracovať a reagovať.* (Metodika NZDM)

Väčšina problémov v ich životnej situácii súvisí s vyrastaním v sociálne vylúčenom prostredí, ktorému sa budem venovať v ďalšej kapitole. V tejto kapitole sa zameriam na štyri špecifické charakteristiky klientov, ktoré môžu brzdiť ich schopnosť podieľať sa na rozhodovaní: vek, ne/schopnosť rozhodovať, skúsenosť s diskrimináciou na základe etnickej príslušnosti a kompetencie pre zapojenie do rozhodovania.

Vo všeobecnosti by sa dalo povedať, že klienti NZDM majú záujem o realizáciu vlastných aktivít v prostredí zariadenia a postupne sa učia menej spoliehať na kontaktných pracovníkov a preberajú svoj podiel zodpovednosti. Záujem o realizáciu vlastných aktivít súvisí s vekom:

*„Je znateľnejší, že v klube pro starší děti je to častější tady ty věci. Ty malý děti třeba taky, ale tam je to míň často, o hodně míň často. Myslím si, že je to způsobeno tím, že oni jsou takový hravější a stačí jim si tam hrát nebo takový ten program, co organizujeme my, co vymyslíme a nemají potřebu to ještě víc oživit svými aktivitami.“* (Justýna)

Druhou charakteristikou klientov NZDM, ktorá je veľmi dôležitá hlavne pre uplatňovanie participatívneho prístupu je ich „neschopnosť rozhodovať o ich vlastnom živote“:

*„Je to pro ně najednou nová zkušenost když najednou se můžou rozhodovat někde, můžou do něčeho kecat.“* (Justýna)

Kontaktní pracovníci to spájajú to s tým, že klienti nemajú dostatočnú možnosť rozhodovať sa vo svojom domácom prostredí, nemajú dostatočnú podporu pre rozhodovanie v rozpore so zaužívanými zvyklosťami a následne nie sú schopní svoje rozhodnutia dotiahnuť do úspešného konca.

*„Ty jejich podmínky jsou opravdu tak nepříznivý, že i dospělý člověk, který má tu motivaci a je úplně jinde než dítě, by selhal.“* (Justýna)

Ďalším z dôvodov neschopnosti rozhodovať sa, je nedostatočná predstava a povedomie o tom, čo všetko by mohli využiť.

*„A oni nemají totiž ani představu, co všechno by mohli využít, nebo jakýma různýma způsoby zaplnit volný čas. Oni mají ty obzory hrozně úzký, a čím jsou starší, tak tím hůř se jim ukazuje něco nového.“ (Justýna)*

Klienti vybraného NZDM sú charakteristický svojou etnickou príslušnosťou – väčšina z nich sa radí k rómskej etnickej skupine, na základe čoho sa v spoločnosti stretávajú s odsúdením a neprijatím v rôznych oblastiach: „... určité jakoby všetchni mnohem víc koukají a hlídají si věci a sem-tam někdo utrousí nějakou blbou poznámku typu, že je někde víc černo nebo že jsou moc hluční... v šalině takový ty připomínky, bez ohledu na to, co ty děcka řekli, nebo jak se chovali, tak že smrděj, že jsou jako černej hnůj a takový věci. Setkáváme se v podstatě téměř vždycky, když jdeme s dečkami někam, tak s nějakými připomínkami nebo strkanicemi.“ (Julie)

Podľa viacerých pracovníkov sa stretnutia s podobnými reakciami podpisujú na sebedomí klientov NZDM.

*„Že buď to jdou do obrany překřičováním, nebo přebíjením, nebo agresivním způsobem - když jsem ta černá špína, tak teda budu. Nebo naopak to jde do absolutní pasivity a rezignovanosti. Anebo se chtějí distancovat úplně od zbytku a myslím si, že právě to, že tak, jak se na ně většinou pohlíží, tak tím asi nemůžou mít úplně vysoký sebevědomí a i když to právě často působí úplně naopak, nebo možná jsou, zase nejde to globalizovat, samozřejmě, že jsou lidi, kteří netrpí nízkým sebevědomím, ale to jsou podle mně spíš výjimky. Většinou si fakt nevěří, chybí jim pozitivní hodnocení, přijímání, pocit úspěchu a tak.“ (Jozefína)*

*„Že většinou se stane to, že jenom se tím dál posiluje ta tvoje pozice, že ty za čas uvěříš tomu, že ano, já jsem takový a takový a pak už nemáš chuť se pouštět do nějakých věcí, protože oni mi to stejně všichni říkají a já to vidím ve svém okolí, tak jako proč se víc snažit, když stejně to bude takhle.“ (Jelena)*

Dištancovanie sa od majoritnej spoločnosti a život v kultúrne špecifickej vylúčenej lokalite sa prejavuje nedostatkom kompetencií, ktoré sú potrebné pre zapojenie klientov do rozhodovanie. Majoritná predstava o demokracii, kde má každý slovo, vyjadrí svoj názor a následne sa hlasuje o tom, čo sa pozdáva najväčšej skupine ľudí, je pre klientov NZDM veľmi vzdialená.

(O klubovom senáte): *„Myslím si, že oni v tom nebudou na začátku spatřovat nic pro ně výhodného. To je jedna věc a druhá je neschopnost argumentace a nízká vyjadřovací schopnost. Takže by je mohlo odradit to, že nejsou schopní formulovat svoje myšlenky a tím pádem budou nespokojeni s výsledkem a v návaznosti na to z toho budou otráveni a nebudou se chtít takových kroužku zúčastňovat. Že jim to budeme muset zpřístupnit tak, aby se odbouraly tyhle ty bariéry.“ (Justýna)*

Predstava spoločného rozhodovania všetkých klientov v klube je pre klientov vzdialená i z toho dôvodu, že sú zvyknutí pohybovať sa v partách, kde je jeden hlavný vodca, ktorý za partu v podstate rozhoduje.

*„Bud' něco už udělal, nebo víš, takový viditelnější je a ti kluci už vidí, že on je takový viditelnější, že se ho víc kluku bojí, tak on je tam ten kapitán. Viz Rafael, že každému se postaví, že z nikoho nemá strach, takový bojovník. Tak vždycky ten bojovník jeden je tam, a ti ostatní jsou ti, co stojí u něho.“ (Jasmína)*

Iná pracovníčka to označuje ako kolektivitú:

*„Já jsem byla několikrát svědkem toho, že někdo chce hrát fotbal a chce, aby s ním šli i ty další 4, aby si zakopali, tak on prostě rozkáže, oznámí, že se jde hrát fotbal a oni i když nechcú, tak oni mu to třeba řeknou, ale on řekne, „ale nedělej, mě to nezajímá, běž domů pro kopačák“ a on jde domů po kopačák a prostě jde.“ (Jelena)*

Klienti NZDM majú spoločnú identitu založenú len na príslušnosti k „parte“, no takýchto skupiniek chodí do NZDM viacero a často sú vo vzájomnej opozícií. Jedna z pracovníčok si spomenula na jediný typ situácie, kedy sú klienti podľa nej jednotní:

*„V situaci, kdy je to pro ně ohrožující, jako když pracovnice zahraje na nějakou notu, která někoho může ohrozit, tak se často přidají i další a vzniká tam taková zajímavá skupinová dynamika, kdy i lidi, kteří by se jinak normálně do konfliktu nezapojili, tak jsou na straně toho ukřivděného klienta a jedou všichni do té pracovnice, že „co ona mu to řekla“ a že „oni nejsou žádní špíny“, nebo neví co.... Takže ano, v ten moment, oni všichni mají jednu identitu, „my, my nejsme žádné špíny, a vy tady nějaké gadžovky, nám tady budete říkat, že jsme špíny?!“. Takže v takových situacích jo, ale že by tam chodila jedna skupinka a měli by nějakou svoji identitu, tak to asi ne.“ (Jelena)*

Predstava demokratického hlasovania a rozhodovania o tom, ako by mala služba fungovať, je teda klientom NZDM cudzia.

*„Právě to je to, v čem my máme ty svoje představy a požadavky, který ale můžou být i na škodu, protože ... nebo že musíme mít na vědomí, že někdy je to fakt tak na strašně dlouho, protože oni jsou zvyklí na něco fakt jiného a pak my chceme zázraky během krátké doby.“ (Jozefína)*

### **Zhrnutie**

Klienti vybraného NZDM a ich charakteristiky významne ovplyvňujú uplatňovanie participatívneho prístupu, čo je odpoveď na otázku č. 7 „Ovplyvňujú špecifiká klientov uplatňovanie participatívneho prístupu?“. Charakteristikami na ich strane, ktoré ovplyvňujú uplatňovanie participatívneho prístupu sú: (1) vek – starší klienti majú väčší záujem zapájať sa do rozhodovania o službe; (2) skúsenosť s rozhodovaním o vlastnom živote – prostredie, v ktorom klienti žijú znižuje ich schopnosť rozhodovať sa, keďže



s možnosťou rozhodovať sa v zmysle zvoliť si jednu z viacerých ciest a tú nasledovať, sa klienti málo stretávajú; (3) skúsenosť s diskrimináciou znižuje sebavedomie klientov a ich dôveru v zástancov majority, ktorými pre nich môžu byť i kontaktní pracovníci; (4) nedostatočné kompetencie – nízka vyjadrovacia schopnosť, neschopnosť argumentácie a neexistujúce povedomie procesu demokratického rozhodovania, v ktorom má každý rovnaký hlas znižujú schopnosť klientov participovať na rozhodovaní o službe.

### 8.3.5. Prostredie

Prostredie, v ktorom NZDM funguje, vplýva jednak na klientov služby, čo bolo spomenuté v predchádzajúcej kapitole, rovnako však ovplyvňuje možnosti, ktoré služba má pri zapájaní klientov do rozhodovania.

Sociálne vylúčenie prostredie, v ktorom služba funguje, definujú pracovníci ako charakteristické *vysokou zadlženosťou; zlým bytovým fondom; nízkou zamestnanosťou; nízkou vzdelanosťou; nízkou podporou detí a mládeže v zmene ich štýlu života, nízkou podporou k osobnému rozvoju; segregovanými školami; vysokou koncentráciou závislostí na návykových látkach, herní; izoláciou od majoritnej spoločnosti na kultúrnej a symbolickej úrovni.* Toto prostredie vplýva na klientov služby:

*„A to je všechno z domova, protože když rodiče nezaplatí nájem jeden týden nebo jeden měsíc, tak taky ... "á, já to zaplatím druhý měsíc" ... druhý měsíc to stejně nezaplatí a takhle jim to nabyde a všem a proto jsou i ty děcka takový, že jim to je všechno jedno.“* (Jasmína)

V širšom zmysle obmedzuje prostredie klientov hlavne možnostiach trávenia ich voľného času:

*„Pro mě představa, že mě baví sport a v okruhu dvou kilometrů je jediná možnost zahrát si ping-pong v nízkoprahu, tak je asi na palici trochu...Nebo to, že se dá jít do knihovny, a že se dá jít do parku na druhém konci města nebože můžou jít do Lužánek si tam něco podniknout, nebo že je spousta věcí zadarmo, to je těžko představitelné pro ně. ... Protože v lokalitě není nic- ani dětský hřiště ani sportoviště. Je to fakt těžké, takže jen tak si jít někam zakopat odpoledne po klubu, tak to je tak na celé odpoledne. A moc výzev tam lidi taky nečeká, samý herny, zlevněnky, zastavárny, hospody.“* (Jelena).

Ak aj klienti spravia rozhodnutie a rozhodnú sa napríklad pre stredoškolské alebo i vyššie vzdelávanie, podpora prostredia zo strany rodiny a známych je nulová:

*„Anebo i prostředí jako jejich, které zas nemusí to chápat nebo je odrazuje, jako "stejně to nemá cenu", takový ten negativismus, to určitě taky.“* (Jozefína)

*„Prostě, v nepodpoře prostředí, v tom, že ten člověk, i když si nastaví nějaký cíl, tak očekávání jeho okolí není takové, že oni to očekávají, takže ho v tom vlastně nepodporí.“*

*Nepodpoříš někoho v něčem, co neočekáváš, anebo pokud si myslíš, že to není důležité....Pokud to pro ty rodiče nebo pro to okolí, na kterém jsou ty děcka závislé, není důležité, tak je v tom nepodpoří. A potom ty děcka si to tak zvnitřní, nebo už tolikrát to zkoušeli a stejně nic, to se nám taky stává u několika klientů, že oni řeknou, že na výlet nechcú, protože stejně ví, že je doma nepustí.“ (Jelena)*

Sociálne vylúčené prostredie ovplyvňuje nielen klientov samotných, ale i možnosti pre rozvoj služby. Jedna z pracovníčok hovorí o tom, že pôsobenie v danej lokalite robí ich službu dosť špecifickou:

*„To, že práve pôsobíme tady, v konkrétnom jednom baráku, uzavřeným, v podstate v komunitě, kam přijde málo lidí zvenku, tak je to tak špecifická práce, že takových klubů v republice moc není. ... Na základě toho prostředí a na základě ty cílový skupiny, protože většina klubů má ty klienty různě namíchaný, jsou různých etnických skupin a různých kulturních vyznání od hip-hopu po skinheads a z různých rodin ekonomicky různě zajištěných. Kdežto my to máme dost jako jasný - typického klienta a takových tam máme 160.“ (Justýna)*

Nevýhodu tejto situácie vidí v izolácii - *„ty klienti jsou zase jen mezi sebou. Nemají se od koho učit, s kým se konfrontovat, s kým se seznámit, jsou prostě zase jenom mezi sebou.“ (Justýna)*

Ďalším problémom, s ktorým sa pracovníčky stretávajú a ktorý súvisí s pôsobením v sociálne vylúčenom prostredí, je problém dojazdnosti a nevyhnutného cestovania napríklad v prípade, že chcú realizovať výlet, ktorí si klienti naplánujú.

*„ ... je to limitující v tom, že všude musíme dojet, pokud chceme alespoň hřiště nebo aspoň trochu trávy, tak nás to stojí prachy, než někam dojedeme. Protože v lokalitě není nic- ani dětský hřiště ani sportoviště.“ (Jelena)*

### **Zhrnutie**

Na otázku č. 8: *„Ovplyvňuje prostredie, v ktorom je vybraná služba poskytovaná, uplatňovanie participatívneho prístupu?“* odpovedám opäť pozitívne. Možno je to len prípad nízkoprahových zariadení, ktoré fungujú v sociálne vylúčenom prostredí, ale toto prostredie významne vplýva jednak na klientov – neposkytuje im dostatok možností k sebarealizácii a užšie rodinné a kamarátske prostredie im neposkytuje dostatočnú podporu pri realizácii vlastných aktivít; jednak ovplyvňuje fungovanie samotnej sociálnej služby rizikom izolácie v rámci sociálne vylúčeného prostredia; jednak na ňu vplýva nedostatkom podnetného priestoru pre trávenie voľného času a následnou nutnosťou „cestovať“ za prostredím, v ktorom by bolo možné realizovať aktivity, ktoré si vymyslia (nielen) klienti, čo je často spojené s finančnou

náročnosťou, ktorá môže odradiť klientov i pracovníkov od realizácie aktivít „mimo“ sociálne vylúčené prostredie.

### 8.3.6. Intervencie a aktivity

Intervencie, ktoré NZDM ponúka majú rôzny potenciál pre zapájanie klientov do rozhodovania. Základom pre zapájanie klientov do rozhodovania je *kontaktná práca*, prostredníctvom ktorej sa formuje vzťah klienta a pracovníka, ktorý, ak je založený na dôvere a vzájomnom rešpekte, uľahčuje ďalej spoločné rozhodovanie o službe. V Metodike zariadenia je kontaktná práca opísaná ako:

*„Každodenní práce s uživateli vytvářející prostor a situace pro vznik zakázek a individuálních plánů. Patří sem také všechny úkony v rámci individuálního plánování jako je prvokontakt, uzavření smlouvy, revize spolupráce, uzavření IP, plánovací rozhovor apod.“ (Metodika NZDM).*

Podľa slov pracovníkov chcú klienti najčastejšie sami realizovať *voľnočasové aktivity* ako sú diskotéky, futbalové turnaje, výlety, varenie. V tomto zmysle pôsobí NZDM v súlade s filozofiou tejto služby – prilákať deti a mládež na voľnočasové aktivity a aj prostredníctvom týchto aktivít ich zmocňovať napríklad práve tak, že si tieto aktivity budú uskutočňovať sami.

Ako už bolo zjavné, z niektorých predchádzajúcich kapitol, klienti NZDM by pre spoločné rozhodovanie potrebovali väčšiu spolupatričnosť a spoločnú identitu, ktorú však zatiaľ nemajú. Nadobudnúť by ju mohli jednak prostredníctvom spoločných voľnočasových aktivít v zariadení, jednak skrze intervenciu, ktorá sa v pojmosloví NZDM podľa ČAS<sup>30</sup> nazýva „*skupinová práca*“. V metodike zariadenia tento typ intervencie chýba, čo však ešte neznamená, že ju v NZDM neposkytujú. Podľa slov pracovníkov *„nejčastěji určitě se chtějí setkávat s kamarády někde a vědí, že řada jejich kamarádů, do toho zařízení chodí, což je potřeba, která podle mně souvisí s tím, že dospívají, jsou v pubertě a hledají si nějakou vrstevnickou skupinu a svou roli v té skupině.“ (Julie).*

Môžeme teda usudzovať, že existuje nejaký potenciál pre vytvorenie určitej platformy klientov, ktorí by sa mohli podieľať na rozhodovaní o službe. Prostredníctvom skupinových aktivít, príkladom ktorých môže byť napríklad navrhovaný klubový senát, by tak bolo možné tiež zlepšiť schopnosti klientov diskutovať, vyjadrovať svoj názor a hľadať kompromis, ktorý môžu neskôr využiť pri fungovaní v majoritnej spoločnosti.

---

<sup>30</sup> Dostupné na

[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=750&site=cas](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=750&site=cas) [cit. 29.4.2013]

Špecifickou skupinou aktivít, ktoré sú tiež súčasťou NZDM, sú vzdelávacie aktivity. Vo vybranom NZDM sa jedná o aktivity, ktoré sú nad rámec sociálnej služby a na starosti ich má lektor doučovania - špeciálny pedagóg. Týmito službami sú doučovanie, kurz počítačovej gramotnosti a kurz predškolskej prípravy. Tieto služby fungujú v oddelených priestoroch a samotný lektor to reflektuje ako negatívum, pretože sa cíti izolovaný od ostatných pracovníkov a hlavne od klientov. Z povahy služieb ako sú doučovanie, počítačový krúžok alebo predškolská príprava vyplýva, že tieto služby neposkytujú veľký priestor pre zapájanie klientov do rozhodovania:

*„Ty pravidla jsou tam docela dost nastavené striktně, ale považuju to za nutnost, aby ta služba nějakým způsobem mohla fungovat. Čili taková ta volnost, která je v klubu anebo v klubovně,... nechci to říct, že by tam vládla anarchie, to určitě ne. Ale v tom případě toho doučování je ten řád a struktura výrazně větší zase dána tím, aby to fakt mohlo fungovat.“ (Jozef)*

Napriek tomu hovorí špeciálny pedagóg o viacerých aspektoch, ktoré doučovanie odlišujú od školského zariadenia: klienti si môžu určiť čas a objednať sa na doučovanie v konkrétnom čase; môžu si vybrať doučovateľa, ktorý im najviac vyhovuje; do istej miery tiež môžu určovať, čomu sa budú v daný deň na doučovaní venovať. Táto služba však zo svojej podstaty neposkytuje veľký priestor pre uplatňovanie participatívneho prístupu.

### **Zhrnutie**

Posledná výskumná otázka (č.9) sa pýta na to, či „Môžu *intervencie*, ktoré sú v danej službe poskytované, prispieť k uplatňovaniu participatívneho prístupu?“ Na základe uvedených zistení považujem za hlavné intervencie, ktoré môžu k uplatňovaniu participatívneho prístupu prispieť *kontaktnú prácu* a *skupinovú prácu*. Dôležitejšie než samotné intervencie sú však spôsoby, ako sú tieto intervencie uskutočňované. Aktivity, ktoré mali v očiach klientov najväčší potenciál, aby ich vyburcovali k zapojeniu sa do ich realizácie, boli hlavne *voľnočasové aktivity*. To súvisí s cieľovou skupinou tejto služby. Preto, aby boli klienti schopní participovať, je potrebné (1) zlepšovať ich vzájomný vzťah so sociálnym pracovníkom (napríklad prostredníctvom kontaktnej práce) a (2) zvyšovať kompetencie pre spoločné rozhodovanie (prostredníctvom skupinových a seberozvojových aktivít).

## 9. ZHRNUTIE – ODPOVEĎ NA VÝSKUMNÚ OTÁZKU

Diplomová práca si kládla za cieľ zistiť, ako podmienky sociálne služby nízkoprahového zariadenia pre deti a mládež ovplyvňujú uplatňovanie participatívneho prístupu voči klientom v tomto type sociálnej služby. Vybrané NZDM poslúžilo ako výborný príklad a prípadová štúdia konkrétneho prostredia priniesla i viaceré otázky

Ešte pred tým, než som sa venovala konkrétnym podmienkam NZDM, bolo potrebné určiť, či je v danom zariadení vôbec participatívny prístup uplatňovaný a aké aspekty tomu nasvedčujú.

Po formálnej stránke je participatívny prístup ku klientom súčasťou Metodiky zariadenia, pretože sa v nej doslova hovorí o *práve klienta na ovplyvňovanie programu zariadenia*. Samotní pracovníci identifikujú niekoľko kompetencií, ktoré pracovníci potrebujú, aby boli schopní zapájať toto právo klientov naplňovať. Medzi tieto kompetencie patrí *všímanie si dobrých vlastností a schopností klienta a ich oceňovanie, prenechávanie zodpovednosti a iniciatívy do istej miery na samotných klientoch a aktivizácia klientov*, ktorí sa sami do akcie nehrnú. Poslednou významnou kompetenciou pre uplatňovanie participatívneho prístupu je podľa kontaktných pracovníkov *zaujatie rovnocennej pozície voči klientom*. Takýto vzťah založený na *partnerskom prístupe* sa snažia pracovníci udržiavať s klientmi. Snažia sa preto o *dialóg*, v ktorom klienti môžu vyjadrovať svoje názory a predstavy o tom, ako by služba mala fungovať, ale hlavne môžu sami určovať, akým spôsobom budú službu využívať, čo bude cieľom spolupráce. Ak je „kamarátsky vzťah“ jednou stranou mince vzťahu s klientom, tak druhou stranou mince je uplatňovanie autority v situáciách, kedy je potrebné v prostredí klubu „udržať poriadok“. Pracovníci sa nezhodujú na tom, či v takýchto chvíľach stačí kamarátska autorita „vodcu party“ alebo je potrebné využiť autoritu, ktorú ponúka mocenská pozícia sociálneho pracovníka. Rozdiel medzi pracovníkmi v uplatňovaní jedného alebo druhého typu autority môže ovplyvňovať uplatňovanie participatívneho prístupu.

Súhrnne je možné o danom NZDM povedať, že prispieva k zmocneniu klientov na všetkých troch úrovniach (podľa Dalrymple a Burke 1995). Na úrovni pocitov je to prostredníctvom posilňovania sebavedomia klientov všímaním si úspechov a pozitív klientov. Na úrovni ideí rozvíjajú klienti svoje schopnosti a kompetencie, čo vedie k vedomiu vlastnej kompetentnosti k ovplyvňovaniu vlastnej životnej situácie a na úrovni akcie sa klienti môžu zapájať do plánovania a realizácie vlastných aktivít.

Vo vybranom zariadení majú všetci klienti možnosť zapojiť sa do rozhodovania o aktivitách, čo spočíva jednak vo výbere aktivít, ktoré chce klient v priestore klubu robiť v daný deň, ale hlavne v možnosti *organizovať vlastné aktivity*. Klienti môžu rovnako rozhodovať o *usporiadaní priestoru klubu*. V niektorých prípadoch majú možnosť zasahovať tiež do formulácie *pravidiel* a kontaktní pracovníci pripúšťajú tiež možnosť zmeny otváracjej doby klubu, ak by klienti definovali takúto potrebu. V zariadení sa snažia do rozhodovania, hlavne v oblasti organizácie vlastných aktivít zapojiť všetkých klientov, i tých, ktorí sami od seba nie sú aktívni. Pracovníci vnímajú význam zapájania klientov do rozhodovania jednak v prínose pre klientov samotných, jednak v obohatení služby ako takej.

V porovnaní s atribútmi participatívneho prístupu je možné usúdiť, že participatívny prístup je vo vybranom zariadení uplatňovaný skôr intuitívne, neexistuje ako formálna metóda, pracovníci ani klienti nie sú nijakým spôsobom školení a vzdelávaní v metódach zdieľania rozhodovania. Zapájanie klientov do rozhodovania teda plne vychádza z konkrétnych podmienok vybraného NZDM. Významnou sa v tomto ohľade javia špecifiká klientov spojené tiež s prostredím, z ktorého klienti pochádzajú. Často totiž nemajú povedomie alebo predstavu o procese rozhodovania na základe vôle väčšiny. Rovnako nerozumejú dostatočne prínosu zapájania sa do rozhodovania, je možné, že v prípade snahy o uplatnenie formálnych pravidiel participatívneho prístupu, by ich klienti neprijali, keďže by im dostatočne nerozumeli. Pracovníci sa preto snažia aspoň o zapájanie klientov do rozhodovania a realizácie aktivít, čo je cesta im zatiaľ najbližšia. Vo vybranom zariadení existujú podporné štruktúry vo forme vedenia organizácie, ktoré je silno naklonené myšlienke podpory zapájania klientov do rozhodovania a realizácie aktivít navrhnutých klientmi.

*Na základe všetkých doterajších poznatkov teda môžeme konštatovať, že vo vybranom NZDM je participatívny prístup uplatňovaný. Jeho úroveň sa odvíja od súčasnej intuitívnej podoby - s odkazom na rebrík participácie môžeme vybrané NZDM zaradiť na úroveň „partnerstvo“, keďže pracovníci zariadenia sa snažia o to, aby klienti boli rovnocennými partnermi, s ktorými by mohli spoločne spolupracovať na formovaní služby. To sa zatiaľ deje v najväčšej miere v oblasti podpory realizácie vlastných aktivít klientov.*

*Aspektmi služby, na základe ktorých môžeme usudzovať, že participatívny prístup je v zariadení naozaj uplatňovaný, sú (1) formálna podpora práva klientov na ovplyvňovanie služby; (2) snaha pracovníkov o vzťah s klientmi založený na vzájomnom rešpekte, rovnocennosti a dialógu; (3) faktické*

*naplňanie cieľov zmocnenia na troch úrovniach; (4) reálna podpora nápadov klientov a realizácie ich vlastných aktivít; (5) zisťovanie spokojnosti so službou a snaha o podporu zapojenia i menej aktívnych klientov.*

*Zaujímavou myšlienkou, ktorá by mohla službu posunúť ďalej v zapájaní klientov do rozhodovania, je klubový senát. Zriadenie takéhoto „orgánu“ by mohlo byť ďalším krokom na ceste k naplneniu formálnych kritérií uplatňovania participatívneho prístupu hneď z niekoľkých dôvodov. (1) Klienti by získali väčšie povedomie o „demokratickom“ procese rozhodovania, do ktorého sú začlenení všetci, ktorých sa rozhodnutie týka a osvojili by si tiež kompetencie potrebné pre takéto rozhodovanie; (2) klubový senát by mohol fungovať i ako hodnotiaci mechanizmus nielen celkových podmienok v klube, ale i spoločného rozhodovania a mohol by tak prinášať klientom prehľad o tom, aké dopady majú ich rozhodnutia; (3) klubový senát by mohol mať v najlepšom prípade i potenciál zjednotenia komunity klientov vybraného NZDM a mohol by byť platformou pre spoločnú komunitnú akciu.*

V druhej časti empirickej časti som hľadala odpoveď na otázku, ako ovplyvňujú jednotlivé podmienky uplatňovanie participatívneho prístupu vo vybranom NZDM. Niektoré z nich sa ukázali už pri skúmaní samotného zapájania klientov do rozhodovania.

Inštitucionálne podmienky NZDM určujú, nakoľko je participatívny prístup zahrnutý v nastavení služby, na koľko je „daný“ ako súčasť nízkoprahovej služby. Medzi inštitucionálne podmienky patria *etický kódex, zriaďovateľ a právny štatút zariadenia, poskytované intervencie a štruktúra zamestnancov*. Na základe hlbšej analýzy podmienok oddeľujem *poskytované intervencie a štruktúru zamestnancov* ako špeciálne „polo-inštitucionálne“ faktory, ktoré súvisia i s osobným nastavením pracovníkov a pomerne liberálnym nastavením sociálnej služby NZDM voči používaniu jednotlivých intervencií.

*Etický kódex* môže poskytovať formálne zázemie a stimuly k uplatňovaniu participatívneho prístupu. Záleží preto na tom, akým etickým kódexom sa NZDM riadi. Etický kódex Českej asociácie streetwork, ktorý je špeciálne určený pre nízkoprahové služby pre deti a mládež oproti klasickému etickému kódexu sociálnych pracovníkov kladie väčší dôraz na právo klienta na sebarealizáciu v rámci programu. Odkazovanie na tento etický kódex teda môže prispieť k uplatňovaniu participatívneho prístupu.

*Zriaďovateľ* v prípade vybraného NZDM nezasahuje do metód práce s klientom. Dôvodom môže byť jeho odstup od služby, prostredia a cieľovej skupiny, s ktorou organizácia pracuje. *Právny štatút* neovplyvňuje priamo

uplatňovanie participatívneho prístupu, no existuje tu priestor pre nepriame ovplyvnenie, keďže organizácia, v rámci ktorej dané NZDM funguje, je v oblasti financovania a schvaľovania nových projektov závislá na svojom zriaďovateli. Významným aktérom v oblasti organizácie, ktorý môže tiež ovplyvňovať uplatňovanie participatívneho prístupu, je vedenie organizácie, ktoré môže pôsobiť ako jedna z podporných štruktúr. Vo vybranom NZDM tomu tak naozaj bolo a podpora zo strany vedenia a zároveň vysoká miera autonómie NZDM uľahčovala pracovníkom zapájanie klientov do rozhodovania o službe.

*Obe inštitucionálne podmienky (etický kódex a zriaďovateľ a právny štatút organizácie) nemajú na reálne uplatňovanie participatívneho prístupu veľký vplyv.*

Inak je tomu v prípade „polo-inštitucionálnych“ podmienok, medzi ktoré patrí štruktúra zamestnancov a poskytované intervencie.

*Štruktúra zamestnancov* má viacero rovín, ktoré ovplyvňujú uplatňovanie participatívneho prístupu. Asi najvýznamnejšou rovinou sú rozdiely vo *vzdelaní pracovníkov*. Nejedná sa len o rozdiely v úrovni dosiahnutého vzdelania, hoci tie môžu tiež rozdeliť, kto môže s klientmi individuálne plánovať aktivity, ktoré chcú sami organizovať, ale hlavne ide o rozdiely v odbore vzdelávania. Zdá sa, že z nejakého dôvodu je jednoduchšie nadväzovať s klientmi partnerský vzťah pre pracovníkov so vzdelaním v oblasti sociálnej práce. Pracovníci s kvalifikáciou v oblasti pedagogiky by preto teoreticky mohli mať väčší problém pri uplatňovaní participatívneho prístupu voči klientom, keďže ten je založený na zdieľaní rozhodovania dvomi rovnocennými partnermi.

Uplatňovanie participatívneho prístupu hlavne v oblasti realizácie vlastných aktivít klientov môže do istej miery spomaliť striedanie kontaktných pracovníkov v oboch kluboch zariadenia, čo môže spomaliť spoluprácu s konkrétnym klientom na jeho individuálnom pláne. Rovnako tak môže pôsobiť i administratívna záťaž pracovníkov, ktorá limituje možnosti individuálneho plánovania v čase a priestore. Tieto podmienky však nie sú jednoznačne prekážkami v uplatňovaní participatívneho prístupu, skôr upravujú podmienky poskytovania služby tak, aby bolo možné službu dlhodobo udržiavať a zachovávať určitú úroveň kvality.

Ako veľmi pozitívna okolnosť, ktorá umožňuje zapájanie klientov do rozhodovania, sa javí prítomnosť vedúcej pracovníčky tímu NZDM v priamej práci s klientmi. Jej záujem o názory a predstavy klientov vysiela signál záujmu o to, čo klienti chcú a zároveň dáva možnosti zapojiť sa do rozhodovania reálnejší ráz.



*Poskytované intervencie sa v službe NZDM do veľkej miery odvíjajú nielen od garantovanej ponuky, ale tiež od vedomia pracovníkov a vôle klientov. Aktivity, ktoré klientov najviac lákajú a na ktorých sa chcú najviac podieľať, sú voľnočasové aktivity. Ukazuje sa, že nie je až tak dôležité, ktoré aktivity a intervencie sú poskytované, ale skôr, akým spôsobom sú poskytované. Aby boli klienti schopní participovať, je potrebné (1) zlepšovať ich vzájomný vzťah so sociálnym pracovníkom, prehĺbovať vzájomnú dôveru a budovať rešpekt a rovnocennosť, čo je možné dosahovať okrem iného prostredníctvom kontaktnej práce; a (2) zvyšovať kompetencie klientov pre spoločné rozhodovanie, napríklad prostredníctvom skupinových a seberozvojových aktivít.*

*„Polo-inštitucionálne“ podmienky sú do istej miery závislé na „určení zhora“, ale pre uplatňovanie participatívneho prístupu je dôležitejšia ich osobná rovina, ktorá sa odvíja od nastavenia pracovníkov, ich ochoty a schopností uplatňovať vnímať klientov ako rovnocenných partnerov a zapájať ich do rozhodovania o službe.*

Zapájanie klientov do rozhodovania nie je len otázkou nastavenia systému a ochoty sociálnych pracovníkov, ale do veľkej miery sa odvíja aj od samotnej cieľovej skupiny. Ďalšou podmienkou, ktorá vplýva na zapájanie klientov do rozhodovania, sú preto klienti samotní.

*Na strane klientov existuje niekoľko prekážok, ktoré zabraňujú uplatňovaniu participatívneho prístupu, prípadne ovplyvňujú jeho podobu. Je to (1) rozdielna predstava o tom, čo to vlastne „rozhodovanie“ je; (2) nízke sebavedomie a motivácia k zmene spôsobené do veľkej miery stretnutím sa s diskrimináciou a (3) nedostatočné kompetencie potrebné pre spoločné rozhodovanie na základe konsenzu. Zároveň sú však tieto nedostatky ešte väčším dôvodom pre ich vylepšovanie, čo sa môže diať práve prostredníctvom postupného zapájania klientov do rozhodovania.*

Posledná skupina podmienok súvisí s prostredím, kde NZDM pôsobí. V prípade vybraného NZDM sa jednalo o pomerne špecifické sociálne vylúčené prostredie. Takéto prostredie vplýva negatívne jednak na klientov, ktorým neposkytuje dostatok možností k sebarealizácii a podporu v snahe o realizáciu vlastných aktivít, čo sú opäť dôvody pre podporu zapájania klientov do rozhodovania v samotnej sociálnej službe. Sociálne vylúčené prostredie robí uplatňovanie participatívneho prístupu ťažším pre samotnú službu z veľmi pragmatického dôvodu - limituje priestor pre organizáciu aktivít, ktoré by klienti chceli realizovať a núti tak pracovníkov i klientov „cestovať“ za

*prostredím, kde je tieto aktivity možné uskutočňovať. Finančné nároky s tým spojené môžu klientov odrádzať od realizácie aktivít mimo lokalitu.*

## **BIBLIOGRAFIA:**

- Adams, R. 2008. *Empowerment, Participation and Social Work*. Basingstoke a New York, Palgrave
- Argyle, M., Colman, A.M. (eds) 1995. *Social Psychology*. London, Longman.
- Arnstein, S.R. 1969. A Ladder of Citizen Participation In: *Journal of the American Institute of Planners*, Vol. 35, No.4, pp. 216 – 24.
- Bandura, A. 1982. Self-efficacy mechanism in human agency. In: *American Psychologist*, 35 (4), pp. 216-24.
- Beresford P. and Croft, S. 1993. *Citizen Involvement: A practical guide for change*, Basingstoke, Macmillan.
- Creswell, J.W. 1998. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Česká asociácia streetwork. 2005. *Etický kodex České asociace streetwork*. Praha.
- Česká asociácia streetwork. 2008. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Praha.
- Dalrymple, J., Burke, B. 1995. *Anti-Oppressive Practice, Social Care and the Law*. Buckingham, Open University Press.
- Denzin, N.K. 1989. *The Research Act*. London: Prentice Hall.
- DuBois, B. , Krogsrud Miley, K. 1992. *Social Work, an Empowering Profession*. Boston: Allyn and Bacon.
- Burchardt, T.; Le Grand, J.; Piachaud, D. 1999. „Social Exclusion in Britain 1991 – 1995“. *Social Policy Administration*, 33 (3) 227:244.
- Folgheraiter, F. 2004. *Relational Social Work*. London, Jessica Kingsley.
- Fook, J. 2002. *Social Work: Critical Theory and Practice*. London, Sage.
- Giddens, A. 1998. *The Third Way*. Cambridge: Polity Press.
- Hart, R.A. 1992. Children's Participation: From tokenism to citizenship. UNICEF ICDC, Florence.
- Hasenfield, Y. 1987. Power in Social Work Practice. *Social Services Review*, 61, pp. 470-83.
- Havrdová, Z. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha, Osmium.
- Hendl, J. 2005. *Kvalitativní výzkum (základní metody a aplikace)*. Praha: Portál.
- Herzog, A., Racek, J. 2007. “Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež” In: Klíma, P et al.: *Kontaktní práce*. Praha: ČAS.

- Janoušková, K., Nedělníková, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků (sborník studijních textů)*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Klíma, J., Jedlička, R. 2007. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. IN: *Kontaktní práce*. Praha: ČAS.
- Kubalčíková, K. 2009. Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb In: *Sociální práce/Sociální práce 1/2009*, pp. 85-96.
- Kubalčíková, K., Krchňavá, A. 2010. Komunitní plánování jako prostor pro účast uživatelů na rozhodování: realita, nebo iluze? In: *Sociální práce / Sociální práce 3/2010*, pp. 110-22.
- Laan, V.d., G. 1998. *Otázky legitimace sociální práce*. Boskovice-Ostrava, Albert – ZSF OU.
- Labáth, V et al. 2001. *Riziková mládež: možnosti potenciálních zmien*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Mareš, P. 2006. *Faktory sociálního vyloučení*. VÚPSV Praha, výzkumné centrum Brno
- Mason, J. 2002. *Qualitative Researching*. (2<sup>nd</sup> ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Matoušek, O., Kodymová, P., Kolačková, J. (eds.). 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., Matoušková, A. 2011. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Praha: Portál.
- McDonald, A. 1999. *Understanding Community Care. A Guide for Social Workers*. Hampshire – New York, Palgrave.
- Misíková, M. 2008. Sociální vyloučení In: Janoušková, K., Nedělníková, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků (sborník studijních textů)*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Musil, L. 2004. *Ráda bych vám pomohla, ale... .* Brno: Marek Zeman.
- Navrátil, P. 2000. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno: Marek Zeman.
- Novák, K. 2002. Chudoba – globální problém. IN: *Úvod do terénní sociální práce*. Brno: Drom.
- Pinderhughes, E.B. 1983. Empowerment For Our Clients and For Ourselves. *Social Casework*, 64, pp. 331-8.

- Rappaport, J. 1981. In Praise of Paradox: a Social Policy of Empowerment Over Prevention. *American Journal of Community Psychology*, 9, pp. 1-25.
- Rappaport, J. 1984. Studies in Empowerment: Introduction to the Issue. *Prevention in Human Services*, 3, pp. 1-7.
- Rees, S. 1991. *Achieving Power: Practice and Policy in Social Welfare*. Sydney: Allen and Unwin.
- Silverman, D. 2005. *Ako robiť kvalitatívny výskum (praktická príručka)*. Bratislava: Ikar.
- Smith, R.S. 2008. *Social Work and Power*. New York, Palgrave Macmillan.
- Solomon, B.B. 1976. *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. New York: Columbia University Press.
- Společnost sociálních pracovníků ČR. 1995. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* (dostupný na <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky> [cit. 6.5.2013])
- Stake, R. 1994. „Case Studies“ In: Denzin, N., Lincoln, Y. (eds.): *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage, p. 236-247.
- Swift, C. 1984. Empowerment: an Antidote For Folly. *Prevention in Human Services*, 3, pp. xi-xv.
- Thomas, M., Pierson, J. (eds). 1995. *The Dictionary of Social Work*. London, Collins.
- Thompson, N. 1992. *Existentialism and Social Work*. Aldershot: Avebury.
- Trevithick, P. 2005. *Social Work Skills: A Practice Handbook*. 2nd edn, Buckingham, Open University Press.
- Úlehla, I. 1999. *Umění pomáhat*. Praha, SLON.
- Wallcraft, J. 1990. User Involvement: How to Make a Success of it. *Open Mind*, 47, October/November.
- Weick, A., Rapp, C., Sullivan, W.P. and Kisthardt, W. 1989. A Strengths Perspective for Social Work Practice. *Social Work*, 34, pp. 350-4.
- Yelaja, S.A. 1971. *The Concept of Authority and its Use in Child Protective Service*. In: Yelaja, S (ed.), *Authority and Social Work: Concept and Use*, Toronto, University of Toronto Press, pp. 229-41.
- Yin, R.K. 1994, 2003. *Case Study Research: Design and Methods*. London: Sage.
- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dostupné na: [https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108\\_2006.pdf](https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108_2006.pdf) [cit. 28.1.2013]

## **Anotácia**

Diplomová práca si kladie za cieľ objasniť, ako môžu špecifické podmienky nízkoprahového zariadenia pre deti a mládež ovplyvňovať uplatňovanie participatívneho prístupu v tomto type sociálnej služby. Participatívny prístup spočíva hlavne v zapájaní klientov do rozhodovania o sociálnych službách, ktoré využívajú. Je jedným z nástrojov zmocnenia klienta, budovania jeho osobnej kompetentnosti a postupného zvyšovania samostatnosti. Nízkoprahové zariadenie pre deti a mládež je službou sociálnej prevencie. Prístup tejto služby je špecifický nízkymi nárokmi na klienta, dôrazom na vzťah sociálneho pracovníka a klienta a deklaráciou práva klientov na zasahovanie do aktivít a programov, ktoré služba ponúka. Prostredníctvom prípadovej štúdie konkrétneho NZDM chce práca odhaliť, ako môžu uplatňovanie participatívneho prístupu ovplyvňovať tieto konkrétne podmienky: etický kódex, zriaďovateľ a právny štatút organizácie, štruktúra zamestnancov, klienti, prostredie a poskytované intervencie a aktivity.

Počet slov základného textu: 26 732

Kľúčové slová: sociálne služby, participatívny prístup, zmocnenie, zapájanie klientov do rozhodovania, NZDM, sociálne vylúčenie, vzťah sociálny pracovník – klient;

## **Abstract**

Diploma thesis deals with the application of participative approach within the conditions of street-based low-threshold clubs for non-organised youth. It defines a set of conditions and asks about the way they contribute to or limit the application of participative approach within a chosen “youth club”. Participative approach is mostly displayed in including the “clients” of social services in the decision-making about the service itself. To include clients into decision-making is way of empowering them, building up their inner consciousness of one’s competency and making them gradually more and more responsible for themselves. A street-based low-threshold club for non-organised youth is a specific type of social service focusing on the goals of social prevention. It is unique for emphasizing the low requirements put on clients, using the relationship between social worker and client as means to including the clients in decision-making about the activities provided within the social service. A case study of a chosen youth club is supposed to show how conditions, namely the Code of Ethics, the founder and type of organisation, the

structure of the employees, the clients, the environment and the interventions and activities provided, influence the application of participatory approach.

Key words: social services, participatory approach, empowerment, including the clients in decision-making, street-based low-threshold facilities for non-organised youth, social exclusion, the social worker – client relationship;

## **Zoznam použitých schém**

**Schéma č. 1: Model zmocnenia**

**Schéma č. 2: Rebrík participácie podľa Sherry Arnstein (1969)**

**Schéma č. 3: Rebrík participácie detí a mládeže**

## Vecný register

- Antiopresívny prístup, 23, 24  
Aplikačný cieľ, 7, 8  
Autorita, 36, 38, 52, 53, 65, 77  
Capacity building, 39  
Česká asociácia streetwork (ČAS), 9, 10, 11, 12, 17, 21, 34, 46, 48, 62, 63, 75, 79  
Dehumanizácia, 19  
Dialóg, 37, 38, 42, 51, 52, 77, 78  
Diskriminácia, 13, 18, 19, 22, 23, 24, 70, 73, 81  
Empowerment, 24, 25  
Etický kódex, 13, 14, 23, 40, 42, 62, 63, 79, 80  
Etika 14, 44, 45, 62  
Individuálny plán 21, 22, 51, 59, 67, 68, 69, 75, 80  
Informačný servis, 21, 22  
Jednostranný vzťah, 35, 36, 38  
Klubový senát, 60, 61, 71, 75, 79  
Kľúčový pracovník 65, 67, 68  
Kompetencie sociálnych pracovníkov, 33, 34, 48, 49, 50, 55, 77  
Kontaktná práca, 21, 75, 76, 81  
Krizová intervencia 21  
Kvalitatívny rozhovor, 42  
    výskum, 41  
Marginalizácia 18  
Moc sociálnych pracovníkov, 38, 39, 40, 49, 52, 53  
Nepriaznivá životná situácia, 11, 12, 17, 70  
Nizkoprahovosť 12, 35, 47, 48, 50, 56, 57  
Nizkoprahové zariadenie pre deti a mládež (NZDM), 7, 9, 10, 11, 12, 17, 18, 19, 21, 23, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 51, 53, 55, 56, 57, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 73, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81  
Participácia, 19, 24, 28, 29, 30, 31, 38, 59, 61, 73  
Participatívny prístup, 7, 8, 9, 12, 18, 20, 23, 26, 27, 28, 29, 31, 33, 34, 35, 40, 41, 42, 46, 47, 48, 49, 55, 56, 59, 60, 62, 63, 64, 65, 69, 70, 71, 72, 74, 76, 77, 78, 79, 80, 81  
Partnerský prístup, 24, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 49, 52, 66, 77, 78  
Partnerský vzťah, 27, 49, 51, 52, 53, 80  
Pedagogické (vzdelávacie) aktivity, 16, 22, 48, 76  
Plánovací rozhovor, 68, 75  
Poradenstvo, 21, 22  
Poznávací cieľ, 7, 9  
Preventívne aktivity, 16, 22  
Prípadová práca, 22  
Prípadová štúdia 7, 40, 41, 77  
Príspevková organizácia, 15, 46, 63, 64  
Prvokontakt, 51, 75  
Rasizmus, 19  
Rebrík participácie, 29, 31, 32, 61, 78  
Rešpekt, 13, 34, 35, 36, 38, 47, 50, 51, 52, 75, 78, 81  
Riziková mládež, 9, 12, 16  
Seberealizácia, 13, 20, 23, 62, 63, 74, 79, 81  
Seberozvojové aktivity, 53, 76, 81  
Schránka dôvery, 48  
Situčná intervencia, 21  
Skupinová práca, 22, 75, 76  
Sociálne vylúčenie, 10, 12, 18, 19, 20, 55, 70, 71, 73, 74, 75, 81  
Sociálne začlenenie, 11, 12  
Stereotypizácia, 18, 19  
Streetwork 9, 10, 33, 36  
Symbolický cieľ, 7  
Symetrický vzťah, 35, 36, 37, 38, 50, 52  
Štandardy kvality sociálnych služieb, 8, 34, 35, 47, 48, 55  
Terénna sociálna práca, 9, 10, 11, 16, 63  
Tokenizmus, 29, 30, 32, 61  
Triangulácia dát, 43  
    Dátová triangulácia, 43  
    Metodologická triangulácia, 43  
Voľnočasové aktivity, 16, 22, 46, 67, 68, 75, 76, 81  
Zmocnenie, 13, 14, 20, 24, 25, 26, 27, 33, 34, 48, 53, 54, 55, 57, 62, 65, 75, 77, 79  
Zneviditeľnenie, 18  
Zriaďovateľ, 15, 23, 40, 42, 63, 64, 79, 80  
Zúčastnené pozorovanie, 43



## Menný register

- Adams, R., 29, 61, 83  
Argyle, M., 18, 83  
Arnstein, S., 29, 30, 31, 56, 61, 83, 87  
Bandura, A., 27, 83  
Beresford, P., 28, 83  
Burchardt, T., 20, 83  
Burke, B., 24, 25, 26, 27, 36, 37, 53, 77, 83  
Colman, A.M., 18, 83  
Creswell, J.W., 41, 83  
Croft, S., 28, 83  
Dalrymple, J., 24, 25, 26, 27, 36, 37, 53, 77, 83  
Denzin, N.K., 43, 83, 85  
DuBois, B., 24, 25, 83,  
Folgheraiter, F., 39, 83  
Fook, J., 40, 83  
Gutierrez, 24, 27  
Giddens, A., 20, 83  
Hart, R.A., 31, 32, 33, 56, 61, 83  
Hasenfield, Y., 27, 83  
Havrdová, Z., 33, 34, 49, 50, 83  
Hendl, J., 41, 42, 43, 83  
Herzog, A., 9, 10, 83  
Hill-Collins, 27  
Janoušková, K., 84  
Jedlička, R., 35, 84  
Klíma, J., 35, 83, 84  
Kodymová, P., 17, 84  
Kolačková, J., 17, 84  
Krogsrud Miley, K., 24, 25, 83  
Kubalčíková, K., 24, 28, 29, 30, 84  
Laan, V.d. G., 37, 84  
Labáth, V., 17, 84  
Matoušek, O., 10, 17, 18, 36, 84  
Matoušková, A., 10, 18, 36, 84  
Mareš, P., 20, 84  
Mason, J., 41, 42, 43, 84  
McDonald, A., 28, 37, 84  
Misíková, M., 10, 84  
Musil, L., 36, 37, 38, 52, 84  
Navrátil, P., 23, 24, 84  
Novák, K., 20, 84  
Pierson, J., 23, 24, 85  
Pinderhughes, E.B., 25, 84  
Racek, J., 9, 10, 83  
Rappaport, J., 25, 85  
Rees, S., 26, 27, 85  
Silverman, D., 41, 42, 43, 85  
Smith, R.S., 25, 26, 39, 40, 53, 85  
Solomon, B.B., 24, 25, 85  
Stake, R., 41, 85  
Swift, C., 25, 85  
Thomas, M., 23, 24, 85  
Thompson, N., 18, 19, 23, 24, 30, 85  
Trevithick, P., 39, 85  
Úlehla, I., 37, 85  
Wallcraft, J., 27, 85  
Weick, A., 25, 85  
Yelaja, S.A., 38, 85  
Yin, R.K., 41, 85

## Príloha č. 1: Operacionalizácia výskumnej otázky

ČIASTKOVÁ VÝSKUMNÁ OTÁZKA	OPERACIONALIZÁCI A	OTÁZKY ROZHOVORU/PRI ŠTÚDIU DOKUMENTOV	TECHNIKY SKÚMANIA
Charakteristika vybranej služby	<p>Aké služby NZDM ponúka?</p> <p>Čo je cieľom služieb poskytovaných v NZDM?</p>	<p>Aké aktivity sú súčasťou sociálnej služby NZDM?</p> <p>Aké je poslanie daného NZDM? Ako sú definované ciele tejto služby? Čo je cieľom jednotlivých aktivít, ktoré NZDM poskytuje?</p>	<p>Štúdium dokumentov</p> <p>Štúdium dokumentov Rozhovor</p>
	<p>ČVO I Aké sú základné charakteristiky vybranej služby?</p> <p>Aké je zloženie klientov NZDM?</p> <p>Ako prebieha jednanie so záujemcom o službu a následne i s užívateľom služby?</p>	<p>Aký je vek klientov? Koľko klientov službu navštevuje? Aké sú charakteristiky životnej situácie klientov?</p> <p>Ako prebieha prvokontakt? Ako prebieha uzavretie zmluvy o využívaní sociálnej služby? Ako prebieha individuálne plánovanie? Aké sú práva a povinnosti klientov pri využívaní služby?</p>	<p>Štúdium dokumentov Rozhovor Zúčastnené pozorovanie</p> <p>Rozhovor Štúdium dokumentov</p>
Participatívny prístup	<p>ČVO II Je participatívny prístup uplatňovaný vo vybranom NZDM?</p>	<p>Ako sú definované základné princípy práce s klientom vo vybranom NZDM?</p> <p>Ako sú definované princípy práce s klientom? Ako ich vnímajú samotní pracovníci?</p>	<p>Rozhovor Štúdium dokumentov</p>
	<p>Čo je cieľom práce s klientom?</p>	<p>Ako sú definované ciele práce s klientom?</p>	<p>Rozhovor Štúdium</p>

			<p>Aké ciele práce s klientom vnímajú jednotliví pracovníci? Ako sa dosiahnutie cieľa prejaví na klientovej životnej situácií?</p> <p>Aké metódy práce s klientom vedú k identifikovanému cieľu?</p> <p>Môžu sa klienti zúčastňovať na rozhodovaní? Sú klienti zapájaní do rozhodovania o službe? Akým spôsobom a v akých oblastiach?</p>	<p>dokumentov</p> <p>Rozhovor Štúdium dokumentov</p> <p>Rozhovor Štúdium dokumentov</p>
		<p>Akým spôsobom je tento cieľ dosahovaný?</p> <p>Sú klienti zapájaní do rozhodovania?</p>		
	<p>ČVO III Na základe akých aspektov poskytovania služby môžeme usudzovať, že je participatívny prístup v danom zariadení uplatňovaný?</p>	<p>Aké sú predpoklady na strane klientov pre zapájanie sa do rozhodovania?</p> <p>Aké sú predpoklady na strane pracovníkov pre zapájanie klientov do</p>	<p>Ako sú, podľa vášho názoru, klienti ochotní zapájať sa do rozhodovania? Ako sú, podľa vášho názoru, klienti schopní zapájať sa do rozhodovania? Existujú nejaké požiadavky na klientov, ktorí sa chcú do rozhodovania zapojiť? Aké? Hrá pri zapájaní do rozhodovania úlohu vek klientov? Aké sú vzťahy medzi sociálnymi pracovníkmi a klientmi?</p> <p>Ktoré <i>vedomosti</i> sú z pohľadu pracovníkov potrebné</p>	<p>Rozhovor</p> <p>Rozhovor</p>

		rozhodovania?	<p>pre uplatňovanie participatívneho prístupu? Ktoré <i>schopnosti</i> sú z pohľadu pracovníkov potrebné pre uplatňovanie participatívneho prístupu? Ktoré <i>postoje</i> sú z pohľadu pracovníkov potrebné pre uplatňovanie participatívneho prístupu? Ktoré <i>hodnoty</i> sú z pohľadu pracovníkov potrebné pre uplatňovanie participatívneho prístupu? Majú sociálni pracovníci možnosť rozvíjať vyššie uvedené kompetencie, ktoré sú potrebné pre podporu zapojenia klienta?</p>	
		Je postoj pracovníkov ku klientom symetrický alebo jednostranný?	Zosúlad'uje pracovník svoj názor na klientovu situáciu s názorom klienta? Môže byť vzťah klienta a pracovníka charakterizovaný ako partnerský prístup?	Rozhovor
		Komunikuje pracovník s klientom dialogicky alebo monologicky?	Chápe pracovník klienta ako rovnocenného partnera v komunikácii? Ako sa to prejavuje?	Rozhovor

		<p>Akým spôsobom je vymedzený klientov problém?</p> <p>Akú autoritu pracovník pri jednaní s klientom využíva?</p> <p>Aké sú predpoklady na strane prostredia pre zapájanie klientov do rozhodovania?</p>	<p>Na základe čoho je vymedzený cieľ spolupráce s klientom? Čo sa deje v prípade keď sa vymedzenie problému z pohľadu pracovníka a klienta líši?</p> <p>Ako pracovníci získavajú autoritu? Od čoho svoju autoritu odvodzujú?</p> <p>Sú klienti zvyknutí rozhodovať sa a rozhodovať o niečom vo svojom prirodzenom prostredí? Ak áno, tak o čom rozhodujú a akým spôsobom? Ovplyvňuje prostredie, v ktorom klienti žijú, ich sebavedomie, motiváciu, predstavy o budúcnosti? Majú klienti v prostredí dostatok možností pre sebarealizáciu?</p>	<p>Rozhovor Štúdium dokumentov</p> <p>Rozhovor</p> <p>Rozhovor</p>
Podmienky NZDM	<p>ČVO IV Je <i>etický kódex</i> zdrojom pre uplatňovanie participatívneho prístupu?</p>	<p>Ako z etického kódexu vyplýva uplatňovanie participatívneho prístupu?</p> <p>Aký etický kódex je</p>	<p>Spomína sa participatívny prístup v etickom kódexe, o ktorý sa dané NZDM opiera? V ktorých bodoch etického kódexu je zdôraznené zapojenie užívateľov do služieb do rozhodovania?</p> <p>Je na pracovisku</p>	<p>Štúdium materiálov</p> <p>Rozhovor</p>

		používaný v NZDM?	etický kódex k dispozícií? O akú verziu etického kódexu sa zariadenie opiera?	Štúdium dokumentov
		Do akej miery ho pracovníci pri svojej práci využívajú?	Využívajú pracovníci etický kódex pri rozhodovaní? Využívajú pracovníci etický kódex pri tvorbe metodických materiálov?	Rozhovor
<p>ČVO V</p> <p>Ovplyvňuje <i>typ zriaďovateľa</i> a právny štatút organizácie uplatňovanie participatívneho prístupu?</p>	Kto je zriaďovateľom NZDM?	Kto a za akých okolností zriadil vybrané NZDM?	Štúdium dokumentov Rozhovor	
	Aký je právny štatút organizácie, ktorej je NZDM súčasťou?	Aký je právny štatút organizácie, ktorej je NZDM súčasťou?	Štúdium dokumentov	
	Ako zasahuje zriaďovateľ do fungovania sociálnej služby?	Ako ovplyvňuje zriaďovateľ definíciu poslania a cieľov NZDM?	Rozhovor	
		Akú má zriaďovateľ právomoc pri rozhodovaní o fungovaní služby?	Rozhovor	
		Akú kontrolnú právomoc nad danou službou má zriaďovateľ?	Rozhovor	
<p>ČVO VI</p> <p>Ovplyvňuje <i>štruktúra zamestnancov</i> uplatňovanie participatívneho prístupu?</p>	Aká je štruktúra zamestnancov vo vybranom NZDM?	Koľko má tím pracovníkov? Na akých pracovných pozíciách pracujú?	Rozhovor Štúdium materiálov	
	Aké je dosiahnuté vzdelanie jednotlivých pracovníkov?	Aké najvyššie vzdelanie dosiahli jednotliví pracovníci?	Rozhovor	
	Aké je rozloženie	Kto tvorí tím NZDM?	Rozhovor	

	<p>pracovníkov v tíme?</p> <p>Aká je autonómia tímu? V akom vzťahu je tím NZDM k vedeniu organizácie?</p> <p>Vyskytujú sa v NZDM stážisti a dobrovoľníci? Ako sa zapájajú do práce s klientmi?</p> <p>Pracujú v NZDM externí lektori? Ako sa zapájajú do práce s klientmi?</p>	<p>Z akých pracovných pozícií pozostáva? V akom vzájomnom vzťahu sú jednotlivé pozície?</p> <p>Kto rozhoduje o diani v NZDM? Do akej miery môže do rozhodovania zasahovať vedenie organizácie?</p> <p>Sú stážisti a dobrovoľníci v NZDM súčasťou aktivít? Aká je ich činnosť v NZDM? Ako vystupujú vo vzťahu ku klientom?</p> <p>Sú externí lektori v NZDM súčasťou aktivít? Aká je ich činnosť v NZDM? Ako vystupujú vo vzťahu ku klientom?</p>	<p>Rozhovor</p> <p>Rozhovor</p> <p>Rozhovor</p>
<p>ČVO VII Ovplyvňujú špecifiká klientov uplatňovanie participatívneho prístupu?</p>	<p>Aké sú špecifiká klientov vybraného NZDM?</p> <p>Majú klienti skúsenosť s diskriminačnými procesmi, ak áno, tak akými?</p>	<p>Z akého prostredia pochádzajú klienti NZDM? K akej etnickej skupine patria klienti NZDM? Ako trávia svoj voľný čas? V čom je riziková ich životná situácia?</p> <p>Sú klienti NZDM diskriminovaní? Je etnická skupina, z ktorej klienti NZDM pochádzajú vnímaná</p>	<p>Rozhovor Pozorovanie</p> <p>Rozhovor Pozorovanie</p>

		<p>Ovplyvňujú tieto charakteristiky kapacitu klientov podieľať sa na rozhodovaní o službe?</p>	<p>stereotypne v očiach majority?          Je etnická skupina, z ktorej klienti NZDM pochádzajú, marginalizovaná, teda „na okraji spoločnosti“?          Je etnická skupina, z ktorej klienti NZDM pochádzajú, zneviditeľňovaná, teda verejne „podreprezentovaná“?          Je etnická skupina, z ktorej klienti NZDM pochádzajú, dehumanizovaná, teda stretávajú sa jej členovia s jednaním, akoby boli vecami?          Je etnická skupina, z ktorej klienti NZDM pochádzajú, objektom rasizmu?</p> <p>Ako vplývajú vyššie uvedené procesy na klientov, ich psychický a fyzický stav?</p>	<p>Rozhovor</p>
<p>ČVO VIII          Ovplyvňuje prostredie, v ktorom je vybraná služba poskytovaná, uplatňovanie participatívneho prístupu?</p>	<p>V akom prostredí funguje vybrané NZDM?           Ako vplýva prostredie na klientov, ktorí v ňom žijú?</p>	<p>V akom prostredí funguje vybrané NZDM?           Je prostredie, v ktorom NZDM funguje, pre klientov stimulujúce? V čom?          Je prostredie, v ktorom NZDM funguje, pre klientov limitujúce? V čom?</p>	<p>Rozhovor          Pozorovanie</p> <p>Rozhovor          Pozorovanie</p>	



		Ako vplýva prostredie, v ktorom NZDM funguje na možnosti služieb, ktoré poskytuje?	Je prostredie, v ktorom NZDM funguje, stimulujúce pre rozvoj služby? V čom? Je prostredie, v ktorom NZDM funguje, limitujúce pre rozvoj služby? V čom?	Rozhovor
<p>ČVO IX Ovplyvňujú intervencie, ktoré sú v danej službe poskytované, uplatňovanie participatívneho prístupu?</p>		Aké intervencie poskytuje vybrané NZDM?	Aké intervencie sú poskytované v NZDM? Aké sú ciele jednotlivých intervencií? Ktoré sú najčastejšie a ktoré najzriedkavejšie poskytované?	Rozhovor Štúdium dokumentov
		Kto rozhoduje o ponuke intervencií?	Kto rozhoduje o podobe intervencií? Kto rozhoduje o tom, kedy ktorú intervenciu použiť? Na základe čoho sa rozhoduje? Sú klienti zapájaní do rozhodovania o intervenciách? Ako?	Rozhovor
		Ktoré intervencie majú z pohľadu pracovníkov najväčší potenciál pre zapájanie klientov do rozhodovania?	Ktoré z aktivít najviac podporujú účasť klienta na rozhodovaní? Existujú príklady dobrej praxe?	Rozhovor

## Príloha č. 2: Zápisový arch: Pozorovanie

ČVO I: Aké sú základné charakteristiky vybranej služby?

- Aké je zloženie klientov NZDM?
  - o Aký je vek klientov?
  - o Koľko klientov službu navštevuje?
  - o Aké sú najčastejšie charakteristiky životnej situácie klientov?

ČVO VIII: Môže *prostredie*, v ktorom je vybraná služba poskytovaná, prispieť k uplatňovaniu participatívneho prístupu?

- V akom prostredí funguje vybrané NZDM?
  - o Aké je priestorové umiestnenie daného NZDM?
  - o Pre akých klientov je NZDM určené?
  - o Aké je vybavenie NZDM?

## Príloha č. 3: Zápisový arch: Analýza dokumentov

ČVO I: Aké sú základné charakteristiky vybranej služby?

- Aké je zloženie klientov NZDM?
  - o Aký je vek klientov?
  - o Koľko klientov službu navštevuje?
  - o Aké sú najčastejšie charakteristiky životnej situácie klientov?
  
- Aké služby NZDM ponúka?
  - o Aké aktivity sú súčasťou sociálnej služby NZDM?
  
- Čo je cieľom služieb poskytovaných v NZDM?
  - o Aké je poslanie daného NZDM?
  - o Ako sú definované ciele tejto služby?
  - o Čo je cieľom jednotlivých služieb, ktoré NZDM poskytuje?
  
- Ako prebieha jednanie so záujemcom o službu a následne i s užívateľom služby?
  - o Má zariadenie písomne spracované návody pre jednanie so záujemcom?
  - o Ako prebieha prvokontakt?
  - o Ako prebieha uzavretie zmluvy o využívaní sociálnej služby?
  - o Ako prebieha individuálne plánovanie?
  - o Aké sú práva a povinnosti klientov pri využívaní služby?

ČVO II: Je participatívny prístup uplatňovaný vo vybranom NZDM?

- Aké sú základné princípy práce s klientom vo vybranom NZDM?
  - o Ako sú definované základné princípy práce s klientom?
  
- Čo je cieľom práce s klientom?
  - o Ako sú definované ciele práce s klientom?
  
- Akým spôsobom je tento cieľ dosahovaný?

- Aké metódy práce s klientom vedú k identifikovanému cieľu?
- Sú klienti zapájaní do rozhodovania?
  - Môžu sa klienti zúčastňovať na rozhodovaní?
  - Sú klienti zapájaní do rozhodovania o službe?
  - Akým spôsobom a v akých oblastiach?

ČVO III: Na základe akých aspektov poskytovania služby môžeme usudzovať, že je participatívny prístup v danom zariadení uplatňovaný?

- Akým spôsobom je vymedzený klientov problém?
  - Na základe čoho je vymedzený cieľ spolupráce s klientom?
  - Čo sa deje v prípade keď sa vymedzenie problému z pohľadu pracovníka a klienta líši?

ČVO IV: Je *etický kódex* zdrojom pre uplatňovanie participatívneho prístupu?

- Ako z etického kódexu vyplýva uplatňovanie participatívneho prístupu?
  - Spomína sa participatívny prístup v etickom kódexe, o ktorý sa dané NZDM opiera?
  - V ktorých bodoch etického kódexu je zdôraznené zapojenie užívateľov do služieb do rozhodovania?
- Aký etický kódex je používaný v NZDM?
  - O akú verziu etického kódexu sa zariadenie opiera?

ČVO V: Môže *typ zriaďovateľa* a právny štatút organizácie ovplyvniť uplatňovanie participatívneho prístupu?

- Kto je zriaďovateľom NZDM?
  - Kto a za akých okolností zriadil vybrané NZDM?
- Aký je právny štatút organizácie, ktorej je NZDM súčasťou?
  - Aký je právny štatút organizácie, ktorej je NZDM súčasťou?

ČVO VI: Môže *štruktúra zamestnancov* ovplyvniť uplatňovanie participatívneho prístupu?

- Aká je štruktúra zamestnancov vo vybranom NZDM?
  - Koľko má tím pracovníkov?

- Na akých pracovných pozíciách pracujú?

ČVO IX: Môžu *intervencie*, ktoré sú v danej službe poskytované, prispieť k uplatňovaniu participatívneho prístupu?

- Aké intervencie poskytuje vybrané NZDM?
  - Aké intervencie sú poskytované v NZDM?
  - Aké sú ciele jednotlivých intervencií?

## **Príloha č. 4: Scenár rozhovoru: Vedenie organizácie**

**Mohli by ste, prosím na začiatok, predstaviť seba, svoju pozíciu v NZDM, ako dlho na danej pozícii pracujete?**

**Prejdime teraz k organizácii, v ktorej pracujete. Môžete, prosím priblížiť, čo je hlavným cieľom organizácie?**

Myslíte, že sa tieto ciele darí naplňovať? Akým spôsobom tieto ciele dosahujete?

**Aká je organizačná štruktúra organizácie?**

Aké konkrétne služby zariadenie poskytuje?

**Kto a za akých okolností zriadil túto organizáciu?**

**Zasahuje zriaďovateľ nejakým spôsobom do bežného chodu organizácie?**

Napr. stanovenie cieľu služby, výber klientov, spôsob práce s klientom...

**Z akých zdrojov je služba financovaná?**

**Prevádza zriaďovateľ nejakú formu kontroly poskytovania služby?**

Akú? Ako často? Čo z toho vyplýva?

**Vyznačuje sa vôľa zriaďovateľa niečím špeciálnym vo vzťahu k NZDM?**

**Venujme sa teraz klientom NZDM. V čom z vášho pohľadu spočíva ich ťažká životná situácia?**

Čo klienti potrebujú pre zlepšenie svojej životnej situácie? Ako im v tom pomáha vaša organizácia?

**Ako prebieha, podľa vašej vedomosti, rozhodovanie o tom, čo bude služba NZDM ponúkať, akým spôsobom bude poskytovaná pomoc, aké aktivity budú v NZDM prebiehať?**

Môžu sa klienti zúčastňovať na rozhodovaní o dianí v NZDM? Ak áno, ako sú zapájaní klienti do rozhodovania? V akých oblastiach sa môžu zapájať do rozhodovania? Ako sú, podľa vášho názoru, klienti ochotní zapájať sa do rozhodovania o službe? Ako sú, podľa vášho názoru, klienti schopní zapájať sa do rozhodovania? Aký prínos má, podľa vás, zapájanie klientov do rozhodovania – pre službu samotnú a pre klientov?

**V prípade, že nemáte túto vedomosť, ako by ste si túto situáciu predstavovali ideálne? Ako by zapájanie klientov do rozhodovania malo vyzeráť?**

**Čo si myslíte, čo potrebujú sociálni pracovníci, aby boli schopní, uľahčovať a umožňovať zapájanie klientov do rozhodovania?**

Aké vedomosti, schopnosti, hodnoty a postoje sú pre to potrebné? Akú úlohu hrá v tomto prípade partnerský vzťah medzi klientom a pracovníkom?

**Čo, podľa vášho názoru, ovplyvňuje schopnosť klientov zapojiť sa rozhodovania?**

Sú klienti zvyknutí rozhodovať vo svojom prirodzenom prostredí? Ak áno, tak o čom rozhodujú a akým spôsobom? Myslíte si, že prostredie, v ktorom klienti vyrastajú, ovplyvňuje ich sebavedomie, motiváciu a predstavy o budúcnosti? Ak áno, tak ako? Myslíte si, že klienti majú vo svojom prirodzenom prostredí dostatok príležitostí k sebarealizácií?

## **Príloha č. 5: Scenár rozhovoru: kontaktní pracovníci a speciální pedagog (tím NZDM)**

**Mohli by ste, prosím na začiatok, predstaviť seba, svoju pozíciu v NZDM, ako dlho na danej pozícií pracujete?**

**Prejdime teraz k službe, v ktorej pracujete. Ako vyzerá váš pracovný tím a aké je v ňom rozdelenie úloh?**

**O čo vaše zariadenie usiluje? Čo je jeho cieľom?**

**Kto sú klienti vášho zariadenia?**

K akej vekovej skupine náležia klienti NZDM? V akých podmienkach klienti žijú? Ako trávajú obvykle svoj voľný čas? V čom spočíva ich ťažká životná situácia? K akej etnickej skupine patria klienti NZDM? Stretáva sa podľa vášho názoru etnická skupina, ku ktorej klienti náležia s problémami v spoločnosti, ktoré by sa odvíjali len od tejto etnickej príslušnosti? Ako sa to prejavuje? Sú klienti vnímaní stereotypne, stávajú sa objektmi rasizmu? Viete uviesť nejaký príklad takýchto javov, s ktorým sa stretávajú vaši klienti? Ako môže toto všetko podľa vás vplývať na ich psychický a fyzický stav?

**Pracovný tím (otázky len pre vedúceho tímu)**

Ako vyzerá váš pracovný tím? Z akých pracovných pozícií pozostáva? V akom vzťahu sú jednotlivé pozície? Čo je náplňou jednotlivých pozícií?

Kto rozhoduje o diania v NZDM? Do akej miery môže do rozhodovania zasahovať vedenie organizácie?

Ako v NZDM pôsobia stážisti a dobrovoľníci? Sú súčasťou jednotlivých aktivít? Ako? Ako vystupujú vo vzťahu ku klientom?

Ako v NZDM pôsobia externí lektori? Sú súčasťou jednotlivých aktivít? Ako? Ako vystupujú vo vzťahu ku klientom?

**Venujme sa teraz tomu, ako s týmito klientmi pracujete. Keď príde nový klient do priestoru klubu, tak čo sa tam s ním deje?**

Kto sa ujíma nových klientov? Ako je novým klientom predstavená služba? Čo potrebujú na začiatku vedieť o fungovaní služby? Existujú písomné formuláre, ktoré sa pri tom využívajú? Čo je vašim cieľom v tejto fáze spolupráce s klientom?



**Klient by mal službu využívať tak, aby dosiahol svoj cieľ. Ako sa stanovuje cieľ spolupráce s klientom?**

Kto určuje, aký bude cieľ spolupráce s klientom? Čo ak sa predstavy klienta a pracovníka líšia? S čím klienti najčastejšie prichádzajú – čo by chceli v klube najviac robiť? Existuje nejaký písomný formulár pre stanovenie cieľa?

**Ako ďalej pokračuje spolupráca s klientom?**

Je možnosť cieľ spolupráce meniť? Akým spôsobom sa cieľ dosahuje? Čo sa stane, keď už klient svoj cieľ dosiahol? Ako často sa reviduje spolupráca s klientom? Existuje na tento proces tiež nejaký písomný formulár?

**Dočítala som sa, že jedným zo základných nástrojov, ktoré kontaktní pracovníci v NZDM uplatňujú, je vzťah, ktorý s klientom majú. Súhlasíte s týmto tvrdením? Čo si o ňom myslíte?**

Aký by mal byť vzťah s klientom, aby fungovala dobrá spolupráca? Dá sa tento vzťah označiť ako „partnerský vzťah“? Čo si pod týmto pojmom predstavujete? Čo môže prekážať tomu, aby bol tento vzťah partnerský?

**Predpokladám, že klienti v klube fungujú podľa určitých pravidiel. Aké sú tieto pravidlá?**

Na čo pravidlá slúžia? Kto určuje pravidlá, aké v klube fungujú? Čo sa deje v prípade ich porušovania? Ako sa klienti o pravidlách dozvedajú? Môžu zasahovať do ich formulácie?

**Vaša služba je nízkoprahovou službou - čo to znamená?**

Aké sú princípy nízkoprahovosti? V čom podľa vás spočíva ich najväčší prínos pri práci s vašou cieľovou skupinou? Aké práva klientov vyplývajú z týchto princíпов? Poznajú klienti svoje práva? Ako sa o nich dozvedajú?

**Prejdime teraz k rozhodovaniu o tom, ako budú služby, ktoré klientom poskytujete, vyzeráť a ako budú prebiehať. Otázka znie - kto všetko ovplyvňuje podobu služby, ktorú klientom poskytujete?**

Ako sa do tohto ovplyvňovania služby môžu zapojiť klienti? Ktoré aspekty služby môžu ovplyvniť – pravidlá? Práva? Aktivity v klube? Vzhľad priestoru?

### **Ako klienti využívajú túto možnosť podieľať sa na rozhodovaní o službe?**

Majú klienti o podieľanie sa na rozhodovaní záujem? Sú schopní zapájať sa doň? Čo ich môže v tomto zapájaní sa, podľa vášho názoru, brzdiť? Čo ich môže od zapájania sa do rozhodovania odrádzať? Čo sú pre nich, podľa vášho názoru, naopak impulzy, ktoré ich vedú k tomu, aby sa do rozhodovania aktívne zapájali? Aký prínos má pre klientov zapájanie sa do rozhodovania?

### **Ktoré intervencie, resp. ktoré aktivity, ktoré klientom služba ponúka, majú podľa vás najväčší potenciál pre zapájanie klientov do rozhodovania?**

Kto rozhoduje o tom, aké intervencie budú v klube klientom ponúkané? Podľa čoho sa upravuje ich náplň? Môžu klienti prísť s vlastnými nápadmi na aktivity? Môžete uviesť nejaké príklady dobrej praxe v tejto oblasti? Vidíte potenciál ešte v iných aktivitách, v ktorých by klienti mohli viac prispieť vlastnou aktivitou?

### **Aký by mal byť kontaktný pracovník, aby prispieval k zapájaniu klienta do rozhodovania?**

Potrebuje k tomu nejaké špeciálne vedomosti a schopnosti? Aké by mali byť jeho postoje a hodnoty, ak má prispievať k zapájaniu klienta do rozhodovania o službe?

Akú autoritu by mal mať sociálny pracovník, aby prispieval k účasti klientov na rozhodovaní? Ako túto autoritu získava?

### **Myslíte si, že prostredie, z ktorého klienti pochádzajú môže nejakým spôsobom ovplyvňovať ich schopnosť podieľať sa na rozhodovaní?**

Myslíte si, že sú klienti zvyknutí rozhodovať sa vo svojom prirodzenom prostredí o každodenných veciach? Ak áno, tak o čom rozhodujú a akým spôsobom? Myslíte si, že prostredie, v ktorom klienti vyrastajú, ovplyvňuje ich sebavedomie, motiváciu a predstavy o budúcnosti? Ak áno, tak ako? Myslíte si, že klienti majú vo svojom prirodzenom prostredí dostatok príležitostí k seberealizácií?

Je toto prostredie nejakým spôsobom limitujúce pre rozvoj služby? V čom, ak v niečom je na druhej strane stimulujúce?

Zabudla som sa ešte opýtať na vaše dosiahnuté vzdelanie.

# STAŤ

## ÚVOD

Diplomová práca s názvom *Možnosti participatívneho prístupu v prostredí nízkoprahového zariadenia pre deti a mládež* sa zaoberá podmienkami nízkoprahových zariadení pre deti a mládež (NZDM) a ich potenciálom pre uplatnenie participatívneho prístupu. Na základe prípadovej štúdie jedného NZDM ukazuje na to, ako jednotlivé podmienky spoločne prispievajú k uplatňovaniu participatívneho prístupu, alebo, na druhej strane, pôsobia ako prekážky pri jeho uplatňovaní.

Výberom témy chcem upozorniť na prekážky a problémy spojené s uplatňovaním participatívneho prístupu vo vzťahu ku klientom sociálnych služieb. Myslím si, že prístupovanie ku klientom na základe participatívneho prístupu si v praxi vyžaduje veľkú pozornosť, ktorá je ale v skutočnosti, v reálnej práci sociálnych pracovníkov rozdelená aj medzi iné aspekty ich práce. Pomocou poznatkov diplomovej práce chcem dosiahnuť zlepšenie v uplatňovaní participatívneho prístupu v sociálnej službe, v ktorej uskutočním praktickú časť mojej práce. Dané riešenie bude spočívať v lepšom uvedomení si konkrétnych podmienok a prekážok pre pracovníkov z danej služby a z toho vyplývajúcej možnosti prehodnotiť svoj prístup k zapájaniu klientov do rozhodovania o sociálnej službe a vylepšiť ho smerom k silnejšiemu zapojeniu klientov. Práca by mala tiež prispieť k uvedomeniu si praktických výhod zapájania klientov do rozhodovania.

Hlavná výskumná otázka tejto diplomovej práce znie:

*„Ako ovplyvňujú podmienky nízkoprahového zariadenia pre deti a mládež uplatňovanie participatívneho prístupu ku klientom?“*

## NÍZKOPRAHOVÉ ZARIADENIE PRE DETI A MLÁDEŽ (NZDM)

Nízkoprahové zariadenie pre deti a mládež (NZDM) je súčasťou novej formy sociálnej práce, ktorá sa súhrnne označuje ako „streetwork“- sociálna práca na ulici. Nízkoprahové zariadenie pre deti a mládež je službou sociálnej prevencie. Podľa §62 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálnych službách poskytuje nízkoprahové zariadenie pre deti a mládež *ambulantné, poprípade terénne služby deťom vo veku od 6 do 26 rokov ohrozeným spoločensky nežiaducimi javmi*. Cieľom služby je *zlepšiť kvalitu ich života predchádzaním alebo znížením sociálnych a zdravotných rizík súvisiacich so spôsobom ich života, umožniť im lepšie sa orientovať v ich sociálnom prostredí a vytvárať podmienky k riešeniu ich nepriaznivej sociálnej*

situácie<sup>31</sup>. Špecifikom tejto služby je to, že môže byť poskytovaná anonymne. Najväčšou profesnou asociáciou združujúcou fyzické i právnické osoby pôsobiace v oblasti nízkoprahových sociálnych služieb je Česká asociácia streetwork (ČAS). ČAS definuje poslanie NZDM „*usilovať o sociálne začlenenie a pozitívnu zmenu v životnom spôsobe detí a mládeže, ktoré sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii, poskytovať informácie, odbornú pomoc, podporu a predchádzať tak ich sociálnemu vylúčeniu*“<sup>32</sup>. Slovo „*nízkoprahový*“ v názve tejto sociálnej služby znamená, že služba je realizovaná tak, aby bola umožnená jej maximálna dostupnosť. Pri jej poskytovaní sú teda odstránené časové, priestorové, psychologické a finančné bariéry, ktoré bránia cieľovej skupine vyhľadávať priestory zariadenia či využiť ponuku poskytovaných služieb<sup>33</sup>.

### PODMIENKY PRÁCE S KLIENTOM V NZDM

Podmienky poskytovania sociálnej služby NZDM rozdeľujem do troch kategórií. Medzi *inštitucionálne podmienky* patrí zriaďovateľ a právny štatút organizácie, štruktúra zamestnancov, etický kódex a intervencie, ktoré sú súčasťou poskytovania sociálnej služby NZDM. Inštitucionálne podmienky určujú, do akej miery je participatívny prístup súčasťou náplne práce v NZDM či už na úrovni ideologickej (etický kódex), alebo na úrovni praktickej v podobe jednotlivých intervencií.

*Štrukturálne podmienky* spočívajú hlavne v prostredí, v ktorom vybrané NZDM funguje a v spôsobe, akým na toto prostredie reaguje vybrané NZDM. Tieto podmienky vplývajú jednak na klientov NZDM a ich schopnosť participovať, ale tiež na vzájomný vzťah pracovníka a klienta, ktorý je kľúčový pre uplatnenie participatívneho prístupu a v neposlednej rade aj na samotný spôsob participácie klientov v zmysle možností sebarealizácie a rozvoja služby v konkrétnom prostredí a v súlade s predstavami klientov.

Treťou skupinou podmienok, sú *podmienky spojené so špecifickou životnou situáciou klientov NZDM* (vek, skúsenosti, motivácia, postoje k okolitému svetu). Do veľkej miery súvisia so štrukturálnymi podmienkami, no spočívajú viac na strane konkrétnych užívateľov služby a sú odrazom toho, ako konkrétni klienti na prostredie, v ktorom žijú, reagujú.

---

<sup>31</sup> Podľa Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálnych službách. Dostupné na:

[https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108\\_2006.pdf](https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108_2006.pdf) [cit. 28.1.2013]

<sup>32</sup> In: Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (2008) dostupné na:

[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=202](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202) [cit. 28.1.2013]

<sup>33</sup> In: Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (2008) dostupné na:

[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=202](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202) [cit. 29.1.2013]

## TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ PARTICIPATÍVNEHO PRÍSTUPU

### Zmocnenie („empowerment“)

Ideovým východiskom participatívneho prístupu je perspektíva zmocnenia. (Kubalčíková, 2009: 88). Vo vzťahu k participatívne mu prístupu označuje zmocnenie stav a zároveň i proces, ku ktorému participatívny prístup vedie a ktorého je zároveň súčasťou.

Zmocnenie znamená pomoc ľuďom, aby získali väčšiu moc a kontrolu nad vlastnými životmi a životnými podmienkami (Navrátil 2000: 60). Je procesom uvoľnenia potenciálu a sily sociálnych systémov, odhalenia a vytvorenia zdrojov a možností pre podporu rozhodnutí klientskeho systému o problémoch, otázkach a potrebách (DuBois & Krogsrud Miley 1992: 42 In Dalrymple & Burke 1995: 51).

Dalrymple a Burke (1995: 53-54) navrhujú podrobný model zmocnenia, ktorý pozostáva z troch úrovní: Prvou úrovňou zmocnenia je *úroveň pocitov*. Jedná sa o osobné prežitky a skúsenosti „kompetentnosti“. Druhou úrovňou zmocnenia je *úroveň ideí*, ktorá sa vzťahuje k zvyšovaniu vedomia vlastnej efektívnosti, teda k presvedčeniu o vlastnej schopnosti dosahovať a regulovať to, čo sa v mojom živote deje (Bandura 1982: 122 In: Dalrymple & Burke 1995: 53). Treťou úrovňou zmocnenia je *úroveň akcie*. Táto poukazuje na významnosť toho, aby formulácia a ustanovenie rozhodnutí bolo naozaj ovplyvnené hlavne tými, ktorých priamo ovplyvňujú (Hasenfield 1987: 479 In: Dalrymple & Burke 1995: 55).

### Participatívny prístup

Participatívny prístup je jedným zo spôsobov ako posilňovať zmocnenie užívateľov sociálnych služieb. Je postavený na partnerskom vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a užívateľom sociálnych služieb. Vychádza z predstavy, že zapájanie užívateľov služieb do rozhodovania o nich významne podporuje efektívnosť poskytovania sociálnych služieb a je v priamom záujme užívateľa služieb a tiež i sociálneho pracovníka.

Beresford & Croft (1993) definujú 7 predpokladov participatívneho prístupu (In: Kubalčíková, 2009: 89).

- Dostatočné zdroje
- Dostatočná informovanosť o probléme
- Vzdelávanie a posilňovanie schopností viesť a podieľať sa na rozhodovaní
- Rovný prístup k službám a možnosti participovať
- Existencia vhodných štruktúr
- Využívanie jazyka a terminológie, ktoré sú zrozumiteľné pre účastníkov.
- Existencia hodnotiaceho mechanizmu

Pri pohľade na uplatňovanie participatívneho prístupu nie je možné jednoducho zhodnotiť, či sú užívatelia zapájaní alebo nie. Zapojenie má rôzne formy a môže existovať vo väčšej alebo menšej miere. Adams (2008: 31) rozlišuje medzi „zapojovaním“ a „participáciou“. Zatiaľ čo „zapojovanie“ podľa neho obsahuje širokú škálu aktivít, prostredníctvom ktorých môže užívateľ získať nejakú kontrolu nad rozhodovaním, „participácia“ nasleduje až po ňom a ponúka užívateľom podstatne väčší priestor zohrávať aktívnejšiu rolu a mať viac moci a prostriedkov, ako ovplyvňovať politiku a management služieb (In Kubalčíková, 2009: 88).

### **Kompetencie sociálnych pracovníkov potrebné pre uplatnenie participatívneho prístupu**

Pre uplatňovanie participatívneho prístupu je nevyhnutné, aby sociálni pracovníci pri práci s klientom uplatňovali *symetrický postoj* (Musil 2004). Symetrický vzťah je rovnako ako využívanie „autority vodcu party“ založený na *partnerskom prístupe*, keďže názor užívateľa služby je považovaný za rovnocenný s názorom pracovníka a je vždy predmetom diskusie (Dalrymple & Burke 1995: 64). Musil (2004: 90) definuje oblasti, v ktorých sa pracovník musí rozhodovať medzi symetrickým alebo jednostranným prístupom k užívateľovi služby. Sú to *spôsob komunikácie s klientom; spôsob vymedzovania klientovho problému; a spôsob zaisťovania vplyvu na správanie klientov, teda autorita*.

Pre uplatňovanie symetrického vzťahu je navyše dôležité, aby si sociálni pracovníci uvedomovali svoju mocenskú pozíciu a menili perspektívu vzťahov s klientmi napríklad zmenou jazyka v práci s klientmi (Trevithick 2005: 208).

### **METODOLÓGIA**

Cieľom výskumu je na prípadovej štúdií ukázať, ako podmienky sociálnej služby nízkoprahového zariadenia pre deti a mládež, ktoré sú v teoretickej časti práce definované ako *etický kódex; zriaďovateľ a právny štatút; štruktúra zamestnancov; klienti; prostredie; a intervencie* vytvárajú prekážky alebo naopak uľahčujú uplatňovanie participatívneho prístupu. V rámci výskumu preto bude potrebné identifikovať (1) či a ako je participatívny prístup v konkrétnom zariadení uplatňovaný, (2) aké sú jednotlivé podmienky poskytovania služby vo svojej konkrétnosti a následne (3) zhodnotiť, ako vplývajú podmienky na uplatňovanie participatívneho prístupu.

Na základe výskumnej otázky som si zvolila kvalitatívnu stratégiu skúmania.

Výskum bude prebiehať ako prípadová štúdia v konkrétnom nízkoprahovom zariadení pre deti a mládež. Zariadenie, v ktorom bude výskum prebiehať, bolo vybraté cieľným výberom. Takýto výber umožňuje

vybrať prípad, ktorý ilustruje konkrétnu charakteristiku alebo proces, o ktorý sa výskum zaujíma (Silverman 2005: 116).

Dáta pre prípadovú štúdiu budem zbierať tromi spôsobmi – rozhovormi, analýzou dokumentov a pozorovaním. Využitie troch techník zberu dát je základom pre *trianguláciu* dát. Tento pojem označuje pokus o získanie skutočného porozumenia situácie na základe kombinácie rôznych spôsobov nazerania alebo rôznych zistení (Silverman 2005: 190).

Jednotkou skúmania sú podmienky poskytovania sociálnej služby „nizkoprahové zariadenie pre deti a mládež“ v nizkoprahovom zariadení pre deti a mládež. Jednotkou zisťovania sú pracovníci, dokumenty a prostredie vybraného NZDM.

Výskum prebiehal na prelome marca a apríla roku 2013. Postupne prebehli rozhovory s piatimi pracovníkmi NZDM. Z tímu NZDM mi rozhovor poskytlo 5 zo 6 pracovníkov. Okrem rozhovorov som tiež analyzovala metodiku zariadenia a jej prílohy, a tiež i ostatné dokumenty, ktoré detailne popisujú spôsoby práce s klientom.

## ZISTENIA

### **Predpoklady na strane pracovníkov zariadenia**

Skúmané NZDM v rámci Metodiky zariadenia reaguje na tie štandardy kvality sociálnych služieb, ktoré môžu byť východiskom uplatňovania participatívneho prístupu. Asi najvýznamnejším bodom v tejto oblasti je záväzok zariadenia uplatňovať princípy nizkoprahovosti, ktoré doslova garantujú „možnosť klientov podieľať sa na tvorbe programu v klube“.

Kontaktní pracovníci v súlade s Metodikou zariadenia identifikujú ako významné kompetencie pracovníkov v oblasti zapájania klientov do diania v zariadení, realizácie ich vlastných nápadov, povzbudenia sebadôvery klientov a aktivizácie menej aktívnych klientov. Vo vzťahu ku klientom sa kontaktní pracovníci snažia o partnerský vzťah, rešpektujú klientove práva na sebaurčenie, čo sa prejavuje hlavne pri formulácii cieľa spolupráce, v ktorej hrá klient významnú úlohu a svoju autoritu odvodzujú skôr od vzájomného vzťahu, ktorý s klientom majú, než od mocenskej pozície. V tejto oblasti však existujú určité nejasnosti a pochybnosti na strane niektorých kontaktných pracovníčok, ktoré sa týkajú hlavne toho, ako chápu nesúlad medzi prirodzenou autoritou a autoritou formálnou, pričom v rámci prirodzenej autority nevidia dostatočnú možnosť a schopnosť udržania pravidiel v klube. Kontaktní pracovníci sa snažia zmeniť mocenskú perspektívu vzťahu s klientmi tým, že menia jazyk, ktorý sa v zariadení používal, a podnecujú klientov

k tomu, aby ich oslovovali menom a tykali im namiesto formálneho oslošovania.

### **Zmocňovanie klientov**

Kontaktní pracovníci sa snažia o zmocňovanie klientov (1) na úrovni pocitov prostredníctvom sprostredkovania pozitívnych skúseností „aby si (klienti) mohli zažiť a ověřit, že jsou v něčem třeba dobří a šikovní, protože to je zas to, co vidíme, že je jednou z těch jejich bariér a příčin toho, proč nejsou úspěšní, protože se bojí, protože si nevěří.“ (Jozefína).

(2) Na úrovni ideí sa klienti učia konkrétnym kompetenciám. „Oni si zkouší nějaké věci, nějaký malý projekt naplánovat, tak to si můžou na tom natrénovat, že v reálném světě je to sice 10 krát těžší, ale ten klub je prostě bezpečný prostor na to, že když se to pokazí, tak to nevadí. Když se to nepovede, tak mám s kým rozebrat, proč se to nepovedlo, že to bylo proto, že jsem nechodil, že jsem nepřišel, nebo že jsem to podcenil, nebo že jsem to nikomu neřekl a nikoho jsem nepozval. Prostě je to tréninkový prostor.“ (Jelena)

(3) Na úrovni akcie prebieha reálne zapájanie klientov do rozhodovania prostredníctvom umožnenia realizácie ich vlastných aktivít.

### **Účasť klientov na rozhodovaní**

Existuje niekoľko oblastí a aspektov poskytovania služby, do ktorých klienti môžu viac či menej zasahovať. Sú to (1) *individuálny spôsob využívania služby*, (2) *„pravidlá klubu“*, (3) *usporiadanie priestoru*, (4) *otváracia doba* a (5) *aktivity v klube poskytované*. Klienti málo zasahujú do oblasti definície práv.

Kontaktní pracovníci sa do rozhodovania o službách snažia zapájať všetkých klientov služby. „Myslím si, že je velký umění a každý pracovník si k tomu musí časem dojít, nemít tzv. své 2-3 koně ze všech klientů a s těma plánovat, ale tak nějak tu svoji pozornost rozprostřít i mezi klienty, kteří nejsou moc aktivní. Nenechat se strhnou těma aktivníma, je to samozřejmě super, jako jede se, ale jsou to opravdu třeba 3 nebo 4 z těch 40 nebo 50 co ta pracovnice má. ...“ (Justýna)

Zapájanie klientov do rozhodovania je vnímané ako prínosné jednak pre samotných klientov, ale tiež pre samotnú službu.

Na základe doterajších zistených poznatkov je možné zhrnúť, že v danom NZDM existuje snaha o participatívny prístup a v niektorých oblastiach i funguje. Je však skôr intuitívna a sústreďuje sa na konkrétnych jedincov, ktorý službu využívajú. Neexistuje tu proces rozhodovania, ktorý by zapájaj spoločne všetkých klientov služby. V tíme NZDM sa hovorí o zavedení *klubového senátu*, ktorý by mal byť nástrojom zabezpečujúcim práve takéto spoločné rozhodovanie. Zapájanie klientov do rozhodovania nemá samostatné



pravidlá a nie je formálne podchytené v Metodike NZDM, hoci sa v reálnych situáciách deje. Týka sa hlavne aktivít v klube a nemá zatiaľ presah do sféry života klientov mimo sociálnu službu. V súlade s Adamson (2008) teda môžeme usudzovať, že ide zatiaľ viac o *zapájanie* do rozhodovania než o participáciu v zmysle získavania moci a prostriedkov potrebných pre ovplyvňovanie politiky a manažmentu služieb.

Vo vybranom NZDM je participatívny prístup uplatňovaný na úrovni partnerstva (Arnstein, 1969). Usudzovať tak môžeme na základe zapájania klientov do rozhodovania v oblastiach tvorby aktivít v klube, úpravy priestoru a možnosti regulovať pravidlá a nastavenie služby, a tiež na základe zamerania kontaktných pracovníkov na zmocnenie klientov, prostriedkom k čomu je v ich vnímaní i zapájanie klientov do rozhodovania o službe.

### **Podmienky NZDM ako priestor pre uplatňovanie participatívneho prístupu**

Vo vybranom NZDM je používaný *Etický kódex ČAS*, ktorý je zdrojom pre uplatňovanie participatívneho prístupu, čo potvrdzuje hlavne bod č.1.4. ktorý garantuje klientom *právo na sebarealizáciu v rámci programu*. Záväzok k tomuto Etickému kódexu súvisí s členstvom v Českej asociácii streetwork, ktorá teda môže tiež hrať významnú rolu pri uplatňovaní participatívneho prístupu nielen kvôli etickému kódexu, ale tiež kvôli vzdelávaniu a nasledovaniu globálnych trendov v nízkoprahových a terénnych službách.

*Zriaďovateľa a právny štatút organizácie* môžu tiež ovplyvniť uplatňovanie participatívneho prístupu, čo sa však v prípade vybraného NZDM deje len teoreticky. Zriaďovateľ môže službu totiž ovplyvňovať nielen priamym zásahom do jej zamerania a smerovania, ale hlavne prostredníctvom financovania. Služba však ani v prípade svojho štatútu príspevkovej organizácie nie je od zriaďovateľa plne finančne závislá, keďže financie získava i z iných zdrojov. Teoreticky však zriaďovateľ môže zasiahnuť i do využívania týchto zdrojov, keďže projekty, ktoré chce organizácia realizovať, musia byť zriaďovateľom schválené.

*Štruktúra zamestnancov* na opak významne ovplyvňuje uplatňovanie participatívneho prístupu. (1) Úroveň dosiahnutého vzdelania neumožňuje pracovníkom v sociálnych službách asistovať klientom pri definícii cieľa spolupráce a postupnom plánovaní spolupráce; (2) Oblasť vzdelania rozdeľuje vo vybranom NZDM pracovníkov so vzdelaním v sociálnej práci a pracovníkov so vzdelaním o pedagogických odboroch v prístupe ku klientovi a pohľadoch

na participatívny prístup; (3) Striedanie kontaktných pracovníkov medzi klubom a klubovňou je výzvou v procese individuálneho plánovania, ktoré prebieha medzi konkrétnym klientom a konkrétnym pracovníkom; (4) Prítomnosť vedúcej NZDM v priamej práci s klientmi môže podporiť ich chuť zapájať sa do rozhodovania a je krokom k väčšiemu zdieľaniu moci; (5) Administratívna záťaž pracovníkov môže v niektorých situáciách znamenať nižšiu kapacitu pre prácu s klientmi, na druhej strane však môže zabezpečovať kontinuitu a prenositeľnosť práce s konkrétnymi klientmi v čase a medzi jednotlivými pracovníkmi; (6) Pohlavie pracovníkov môže ovplyvniť ich vzťah s klientmi.

*Klienti* vybraného NZDM a ich charakteristiky významne ovplyvňujú uplatňovanie participatívneho prístupu. Charakteristikami na ich strane, ktoré ovplyvňujú uplatňovanie participatívneho prístupu sú: (1) vek – starší klienti majú väčší záujem zapájať sa do rozhodovania o službe; (2) skúsenosť s rozhodovaním o vlastnom živote – prostredie, v ktorom klienti žijú znižuje ich schopnosť rozhodovať sa, keďže s možnosťou rozhodovať sa v zmysle zvoliť si jednu z viacerých ciest a tú nasledovať, sa klienti málo stretávajú; (3) skúsenosť s diskrimináciou znižuje sebavedomie klientov a ich dôveru v zástancov majority, ktorými pre nich môžu byť i kontaktní pracovníci; (4) nedostatočné kompetencie – nízka vyjadrovacia schopnosť, neschopnosť argumentácie a neexistujúce povedomie procesu demokratického rozhodovania, v ktorom má každý rovnaký hlas znižujú schopnosť klientov participovať na rozhodovaní o službe.

*Prostredie*, v ktorom je vybraná služba poskytovaná, rovnako ovplyvňuje uplatňovanie participatívneho prístupu. Možno je to len prípad nízkoprahových zariadení, ktoré fungujú v sociálne vylúčenom prostredí, ale toto prostredie významne vplýva jednak na klientov – neposkytuje im dostatok možností k sebarealizácii a užšie rodinné a kamarátske prostredie im neposkytuje dostatočnú podporu pri realizácii vlastných aktivít; jednak ovplyvňuje fungovanie samotnej sociálnej služby rizikom izolácie v rámci sociálne vylúčeného prostredia; jednak na ňu vplýva nedostatkom podnetného priestoru pre trávenie voľného času a následnou nutnosťou „cestovať“ za prostredím, v ktorom by bolo možné realizovať aktivity, ktoré si vymyslia (nielen) klienti, čo je často spojené s finančnou náročnosťou, ktorá môže odradiť klientov i pracovníkov od realizácie aktivít „mimo“ sociálne vylúčené prostredie.

Na základe uvedených zistení považujem za hlavné intervencie, ktoré môžu k uplatňovaniu participatívneho prístupu prispieť *kontaktnú prácu a skupinovú prácu*. Dôležitejšie než samotné intervencie sú však spôsoby, ako sú tieto intervencie uskutočňované. Aktivity, ktoré mali v očiach klientov najväčší potenciál, aby ich vyburcovali k zapojeniu sa do ich realizácie, boli hlavne *voľnočasové aktivity*. To súvisí s cieľovou skupinou tejto služby. Preto, aby boli klienti schopní participovať, je potrebné (1) zlepšovať ich vzájomný vzťah so sociálnym pracovníkom (napríklad prostredníctvom kontaktnej práce) a (2) zvyšovať kompetencie pre spoločné rozhodovanie (prostredníctvom skupinových a seberozvojových aktivít).

## ZÁVER

*Na základe všetkých doterajších poznatkov teda môžeme konštatovať, že vo vybranom NZDM je participatívny prístup uplatňovaný. Jeho úroveň sa odvíja od súčasnej intuitívnej podoby - s odkazom na rebrík participácie môžeme vybrané NZDM zaradiť na úroveň „partnerstvo“, keďže pracovníci zariadenia sa snažia o to, aby klienti boli rovnocennými partnermi, s ktorými by mohli spoločne spolupracovať na formovaní služby. To sa zatiaľ deje v najväčšej miere v oblasti podpory realizácie vlastných aktivít klientov.*

*Aspektmi služby, na základe ktorých môžeme usudzovať, že participatívny prístup je v zariadení naozaj uplatňovaný, sú (1) formálna podpora práva klientov na ovplyvňovanie služby; (2) snaha pracovníkov o vzťah s klientmi založený na vzájomnom rešpekte, rovnocennosti a dialógu; (3) faktické napĺňanie cieľov zmocnenia na troch úrovniach; (4) reálna podpora nápadov klientov a realizácie ich vlastných aktivít; (5) zisťovanie spokojnosti so službou a snaha o podporu zapojenia i menej aktívnych klientov.*

*Zaujímavou myšlienkou, ktorá by mohla službu posunúť ďalej v zapájaní klientov do rozhodovania, je klubový senát. Zriadenie takéhoto „orgánu“ by mohlo byť ďalším krokom na ceste k naplneniu formálnych kritérií uplatňovania participatívneho prístupu hneď z niekoľkých dôvodov. (1) Klienti by získali väčšie povedomie o „demokratickom“ procese rozhodovania, do ktorého sú začlenení všetci, ktorých sa rozhodnutie týka a osvojili by si tiež kompetencie potrebné pre takéto rozhodovanie; (2) klubový senát by mohol fungovať i ako hodnotiaci mechanizmus nielen celkových podmienok v klube, ale i spoločného rozhodovania a mohol by tak prinášať klientom prehľad o tom, aké dopady majú ich rozhodnutia; (3) klubový senát by mohol mať v najlepšom prípade i potenciál zjednotenia komunity klientov vybraného NZDM a mohol by byť platformou pre spoločnú komunitnú akciu.*

Čo sa týka podmienok NZDM, ktoré ovplyvňujú uplatňovanie participatívneho prístupu v danom zariadení, ukazuje sa, že inštitucionálne podmienky (etický kódex a zriaďovateľ a právny štatút organizácie) nemajú na reálne uplatňovanie participatívneho prístupu veľký vplyv.

„Polo-inštitucionálne“ podmienky (štruktúra zamestnancov a poskytované intervencie) sú do istej miery závislé na „určení zhora“, ale pre uplatňovanie participatívneho prístupu je dôležitejšia ich osobná rovina, ktorá sa odvíja od nastavenia pracovníkov, ich ochoty a schopností uplatňovať vnímať klientov ako rovnocenných partnerov a zapájať ich do rozhodovania o službe.

Na strane klientov existuje niekoľko prekážok, ktoré zabraňujú uplatňovaniu participatívneho prístupu, prípadne ovplyvňujú jeho podobu. Je to (1) rozdielna predstava o tom, čo to vlastne „rozhodovanie“ je; (2) nízke sebavedomie a motivácia k zmene spôsobené do veľkej miery stretnutím sa s diskrimináciou a (3) nedostatočné kompetencie potrebné pre spoločné rozhodovanie na základe konsenzu. Zároveň sú však tieto nedostatky ešte väčším dôvodom pre ich vylepšovanie, čo sa môže diať práve prostredníctvom postupného zapájania klientov do rozhodovania.

Sociálne vylúčené prostredie vplýva negatívne jednak na klientov, ktorým neposkytuje dostatok možností k sebarealizácii a podporu v snahe o realizáciu vlastných aktivít, čo sú opäť dôvody pre podporu zapájania klientov do rozhodovania v samotnej sociálnej službe. Sociálne vylúčené prostredie robí uplatňovanie participatívneho prístupu ťažším pre samotnú službu z veľmi pragmatického dôvodu – limituje priestor pre organizáciu aktivít, ktoré by klienti chceli realizovať a núti tak pracovníkov i klientov „cestovať“ za prostredím, kde je tieto aktivity možné uskutočňovať. Finančné nároky s tým spojené môžu klientov odrádzať od realizácie aktivít mimo lokalitu.

#### **BIBLIOGRAFIA:**

Adams, R. 2008. *Empowerment, Participation and Social Work*. Basingstoke a New York, Palgrave

Arnstein, S.R. 1969. A Ladder of Citizen Participation In: *Journal of the American Institute of Planners*, Vol. 35, No.4, pp. 216 – 24.

Bandura, A. 1982. Self-efficacy mechanism in human agency. In: *American Psychologist*, 35 (4), pp. 216-24.

Beresford P. and Croft, S. 1993. *Citizen Involvement: A practical guide for change*, Basingstoke, Macmillan.

Česká asociácia streetwork. 2008. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Praha.

Dalrymple, J., Burke, B. 1995. *Anti-Oppressive Practice, Social Care and the Law*. Buckingham, Open University Press.

DuBoi, B. , Krogsrud Miley, K. 1992. *Social Work, an Empowering Profession*. Boston: Allyn and Bacon.

Hasenfield, Y. 1987. Power in Social Work Practice. *Social Services Review*, 61, pp. 470-83.

Kubalčíková, K. 2009. Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb In: *Sociální práce/Sociálna práca 1/2009*, pp. 85-96.

Musil, L. 2004. *Ráda bych vám pomohla, ale...* . Brno: Marek Zeman.

Silverman, D. 2005. *Ako robiť kvalitatívny výskum (praktická príručka)*. Bratislava: Ikar.

Trevithick, P. 2005. *Social Work Skills: A Practice Handbook*. 2nd edn, Buckingham, Open University Press.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dostupné na:

[https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108\\_2006.pdf](https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108_2006.pdf) [cit. 28.1.2013]