Uplatňování tvořivých metod při přijímání nových klientů do nízkoprahového centra pro děti a mládež

Anna Balcárková

Bakalářská práce
2020

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	**Anna Balcárková**
Osobní číslo:	**H17568**
Studijní program:	**B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor:	**Sociální pedagogika**
Forma studia:	**Prezenční**
Téma práce:	**Uplatnění tvořivých metod při přijímání nových klientů do nízkoprahového centra pro děti a mládež**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti nízkoprahových zařízení, zážitkové pedagogiky a standardů kvality sociálních služeb.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **Tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

ČÁMSKÝ, Pavel a kol. Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných služeb. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. ISBN: 978-80-254-3427-7.
GEISSLEROVÁ, Eli. Mit přehled: průvodce informačními a poradenskými službami pro děti a mládež v ČR. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2012. ISBN: 978-80-87449-02-8.
HANUŠ, Radek a Lenka CHYTILOVÁ. Zážitkově pedagogické učení. Praha: Grada, 2009. ISBN: 978-80-247-2816-2.
HOFBAUER, Břetislav. Děti, mládež a volný čas: Vývojové trendy a současné možnosti. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-927-5.
CHRÁSKA, Jan. Metody pedagogického výzkumu. Olomouc: UP, 1998. ISBN: 80-707-798-8.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **4. října 2019**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2020**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 22. ledna 2020

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby [1];
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 [2];
- podle § 60 [3] odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 [3] odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 30.4.2020 .....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevýdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odepírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce s názvem Uplatňování tvořivých metod při přijímání nových klientů do nízkoprahového centra pro děti a mládež je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se věnuje tématům: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, 3. standard kvality sociálních služeb, konkrétněji jednání se zájemcem o službu, a poslední část teoretické části se zaměřuje na zážitkovou pedagogiku. Praktická část vysvětluje, jakým způsobem nahlížejí sociální pracovnice na uplatňování tvořivých metod při přijímání nových klientů. Výzkum je realizován kvalitativní formou prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru. Analýzou dat dochází ke zjištění názorů sociálních pracovnic na užití tvořivé metody při přijímání nového klienta do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

Klíčová slova: nízkoprahové zařízení, standardy kvality, zážitková pedagogika, tvořivé metody

ABSTRACT

The theme of this bachelour thesis is the Application of creative methods during the admission process of new clients to a low-threshold center for children and youth. The work is divided to theoretical and practical parts. The theoretical part is focusing on the low-threshold facilities, 3rd quality standard, and lastly on the experience pedagogy. The practical part explains in which way the social workers look at the application of creative methods during the admission process. Quality research has the formo f an interview and by analysing the data we are able to determine the social worker`s oponion on the application of new clients during the admision proces to low-threshold facility for children and youth.

Keywords: low-threshold facilities, quality standards, experience pedagogy, creative methodas

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat Mgr. Radaně Kroutilové Novákové Ph.D. za vstřícnost, trpělivost a cenné rady při vedení mé bakalářské práce.

Také chci poděkovat rodině a mým nejbližším přátelům za podporu při psaní této práce a ve studiu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Anna Balcárková

OBSAH

ÚVOD **10**
I TEORETICKÁ ČÁST **11**
1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ **12**
1.1 CÍL ZAŘÍZENÍ 12
1.2 CÍLOVÁ SKUPINA 13
1.3 PRINCIPY A ZÁSADY NÍZKOPRAHOVOSTI 13
1.4 KONKRÉTNÍ SLUŽBY V NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ 14
1.4.1 Volnočasové aktivity v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež 16
1.5 VSTUPNÍ PROCES DO NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ 17
2 STANDARD Č. 3 – JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU **19**
2.1 PODSTATA STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB 19
2.2 PODSTATA STANDARDU Č. 3 20
2.3 FÁZE JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU 20
2.4 DŮVODY ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU 21
2.5 ZÁSADY PŘI JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU 22
2.5.1 Role pracovníka při jednání se zájemcem 23
3 ZÁŽITKOVÁ PEDAGOGIKA **24**
3.1 PROŽITEK, ZÁŽITEK 24
3.2 KOLBŮV MODEL 25
3.3 PROSTŘEDKY ZÁŽITKOVÉ PEDAGOGIKY 26
3.4 POJEM TVOŘIVOST A TVOŘIVÉ METODY ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ 26
II PRAKTICKÁ ČÁST **28**
4 REALIZACE VÝZKUMU A VÝZKUMNÝ PROBLÉM **29**
4.1 PLÁN A CÍL VÝZKUMU 29
4.2 HLAVNÍ CÍL 29
4.2.1 Dílčí výzkumné cíle 29
4.3 VÝZKUMNÉ OTÁZKY 30
4.3.2 Dílčí výzkumné otázky 30
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR 30
4.5 METODA SBĚRU DAT A VÝZKUMNÝ NÁSTROJ 31
5 ANALÝZA DAT **33**
5.1 „PRVNÍ KRŮČKY“ 33
5.2 „CESTA S CÍLEM“ 34

5.3 „HLAVNĚ NENÁPADNĚ“ 37
5.4 „VŠESTRANNÝ POMOCNÍK JMÉNEM KREATIVITA“ 38
6 INTERPRETACE DAT 42
ZÁVĚR 46
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY 47
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK 50
SEZNAM TABULEK 51
SEZNAM PŘÍLOH 52

ÚVOD

V naší práci se věnujeme nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež, spadající mezi služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, které fungují především jako prevence proti delikventnímu chování dětí a mládeže. Samotný název „nízkoprahový“ nese význam pro jednoduchou dostupnost a otevřenost všem. Tak jako ostatní sociální služby, i nízkoprahová zařízení podléhají standardům kvality sociálních služeb.

V nízkoprahovém centru provádějí přijímání nového klienta po většinu času klasickým způsobem, čímž je myšleno informování klienta s ohledem a srozumitelně o vnitřních pravidlech sociální služby, jeho právech a povinnostech, společné podílení se na hledání individuálních cílů klienta a celkové dohlížení na jejich plnění. Po celý tento proces jsou uplatňovány metody jako je rozhovor a pozorování.

Naše bakalářská práce se bude věnovat uplatňování tvořivých metod při přijímání nových klientů do zařízení se zachováním všech cílů standardu č. 3., a to formou kvalitativního výzkumu. Hlavním cílem je zjistit, jakým způsobem sociální pracovnice nahlížejí na uplatňování tvořivých metod při přijímání nových klientů do zařízení. Dále se budeme zabývat tím, jakým způsobem probíhá přijímací řízení klientů v zařízení, jaké metody při tom pracovníci uplatňují, jaký je jejich názor na uplatňování tvořivých metod a jakým způsobem jsou tyto metody uplatňovány v praxi.

Velkou inspirací k tvořivým metodám všeobecně jsou prvky zážitkové pedagogiky. Jak je již zmíněno v názvu, zážitková pedagogika je vzdělávání zážitkem. Výhodou je dlouhodobější zapamatování informací a následně jejich snadnější vybavení díky prožitku, které metody zanechávají. Díky hrám, které vyvolají umělé situace, příběhy a také třeba role, může jedinec či skupina poznat své hodnoty, vědomostně růst a rozvíjet se.

Celá práce je strukturovaná na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se dotkne tří témat, a to nízkoprahového zařízení, třetího standardu kvality sociálních služeb a zážitkové pedagogiky. Praktická část bude věnována výzkumnému problému uplatňování tvořivých metod při přijímání nových klientů do nízkoprahového centra pro děti a mládež a následnému naplnění stanovených výzkumných cílů. Formou polostrukturovaného rozhovoru budeme zjišťovat, jakým způsobem nahlížejí sociální pracovnice na uplatňování tvořivých metod.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

První kapitola se bude zabývat nízkoprahovým zařízením, a to v obecné rovině. Protože praktická část je věnována konkrétnímu nízkoprahovému zařízení, je důležité popsat, co to vlastně nízkoprahové zařízení je, jakým způsobem je zařazeno mezi sociální služby a k čemu a komu primárně slouží.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež patří mezi preventivní sociální služby a ty jsou v zákoně o sociálních službách definovány jako: *„Napomáhající zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby“* (Zákon č. 108/2006 Sb., § 53).

NZDM poskytuje ambulantní a terénní formu sociálních služeb. Ambulantní forma je prováděna kontaktní prací přímo v klubech, kde je vyhrazený terapeutický prostor pro jednotlivce či skupiny, který mohou klienti využít například ke své seberealizaci. Toto místo je volně přístupné každému, kdo chce přijít a navazovat zde kontakt s vrstevníky a podílet se na vytváření různých aktivit v rámci klubu, a to jak individuálně, tak skupinově. Druhá forma sociální služby, kterou NZDM poskytuje, je terénní forma služby. Tato forma se velice podobá streetworku a probíhá například způsobem jako je monitoring konkrétní situace na konkrétním místě nebo probíhá předávání informací klientům o službách a činnostech, které v zařízení probíhají. (Kappl in Matoušek, 2013, s. 411)

Nízkoprahová centra mohou být dvojího charakteru z hlediska umístění, a to stacionární nízkoprahová centra a mobilní nízkoprahová centra. U stacionárních center je umístění stabilní a jsou to povětšinou stavby pevně stojící na zemi. Mobilní nízkoprahová centra mají svou výhodu v tom, že se mohou být přemisťovány dle potřeb lokality konkrétní cílové skupiny. Typickým mobilním nízkoprahovým centrem může být např. maringotka nebo odstavený autobus. (Matoušek a kol., 2003, s. 177)

1.1 Cíl zařízení

Cíl NZDM je podle Hájka, Hofbauera a Pávkové definován jako předcházení či snížení sociálních rizik vyplývajících ze způsobu života dětí a mládeže, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, pomoct jim při utváření podmínek pro řešení jejich situace a k lepšímu orientování se a fungování v sociálním prostředí. (Hájek, Hofbauer, Pávková, 2008, s. 152)

Podle Matouška mají NZDM za cíl spoluúčastnit se na vytváření životního stylu rizikových dětí a mládeže a plně je podporovat při zvládání nepříznivých sociálních situací. (Matoušek, 2008, s. 118)

Podle Kappla (2013) je dalším cílem nabídnout pomoc jednotlivcům (dětem i dospívajícím) při řešení jejich osobních problémů, konkrétně těm, kteří nemají možnost, nechtějí či se obávají svěřit blízkým osobám, a zároveň nevyhledávají pomoc formální instituce. Cílem skupinové práce se subkulturami bude integrace skupiny, která bude postupná a všestranně užitečná. V tomto případě nepůjde o asimilaci subkultury. (Kappl in Matoušek, 2013, s. 411)

ČAS popisuje, že cílem NZDM je zajistit dětem a mládeži při pobytu v zařízení nezbytnou ochranu psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu a podmínky pro realizaci aktivit pro osobní účely. (Česká asociace streetwork, o.s., Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, NZDM, 2008, s. 4)

1.2 Cílová skupina

Podle ČAS jsou cílovou skupinou děti a mládež ve věku od 6 do 26 let zažívající nepříznivé sociální situace jako omezující životní podmínky, obtížné životní události nebo se nacházejí v konfliktní společenské situaci. Děti a mládež, které se dále zahrnují do cílové skupiny NZDM se vyznačují tím, že se vyhýbají standardním formám pomoci a péče a spíše dávají přednost trávit volný čas mimo rodinu. Díky jejich životního stylu se mohou dostat do konfliktů, které jsou nepříjemné pro ně samé nebo jejich nejbližší okolí. (Česká asociace streetwork, o.s., Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, NZDM, 2008, s. 4)

Při práci s dětmi a mladistvými je podstatně důležité uvědomovat si jejich věkové rozdělení a znát specifika určitých věkových skupin. Klient ve svých 10 letech bude mít podstatně jiné zájmy než 16letý klient. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 52)

1.3 Principy a zásady nízkoprahovosti

Jak již nese zařízení „nízkoprahové“ v názvu, jde o metaforu maximální přístupnosti a otevřenosti cílové skupině. Tímto podle autorů snadněji dochází k odstraňování sociálních, psychických či jiných bariér. Tato služba je poskytována bezplatně, což pro klienta zároveň znamená že může zůstat anonymní a kdykoliv spontánně přijít a trávit zde svůj volný čas a stejně takto spontánně kdykoliv odejít. Využití má spoustu výhod oproti trávení času na ulici, jako jsou například sociální zařízení, teplo, prostory k vykonávání osobní činnosti jako

ku příkladu příprava do školy a také možnost účastnění se volnočasových aktivit a veřejných akcí, které zařízení pořádá. (Hájek, Hofbauer, Pávková, 2008, s. 151).

Podle Kappla je zásada nízkoprahovosti naplňována různými opatřeními, jež dávají klubu podobu otevřených klubů, které jsou spravovány jen nezbytně nutným minimem pravidel jako jsou zákaz fyzického a verbálního násilí, sexuálních aktivit a konzumace legální a nelegálních drog. Klienti se sami mohou podílet na chodu a tvorbě programu konkrétního klubu dle svých zájmů a potřeb. (Kappl in Matoušek, 2013, s. 411)

Součástí podmínek, aby uživatel mohl navštěvovat zařízení nejsou žádné smlouvy ani ostatní formy registrace. Jakákoliv případná dokumentace, která by obsahovala osobní údaje musí být schválena souhlasem uživatele, který má do ní právo nahlížet a spravovat ji. Součástí vstupního procesu menší dokumentací zájemce projde, ale je formou dohody o poskytování sociální služby, která ale neobsahuje žádné osobní údaje zájemce. To nemění ale nic na tom, že, docházení je zcela na bázi dobrovolnosti a není zde žádná nastavená povinnost zapojovat se do aktivit navštěvovaného klubu. Služba je dostupná komukoliv, kdo náleží cílové skupině, a to bez omezení s výjimkou takového chování, které by mohlo ohrozit nejen ostatní uživatele a pracovníky, ale i sebe samotného. (Česká asociace streetwork, o.s., Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, NZDM, 2008, s. 5, 9)

1.4 Konkrétní služby v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

Mezi základní činnosti nízkoprahových center patří zejména neformální volnočasové aktivity, které jsou spojeny s konkrétními sociálními službami. Tyto služby jsou dále upravovány v závislosti na prostředí a potřebách cílové skupiny uživatelů. (Matoušek a kol., 2003, s. 177)

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách odstavce 1, §62 by služba měla obsahovat tyto základní činnosti:

a) *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
b) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
c) *sociálně terapeutické činnosti,*
d) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.* (Zákon č. 108/2006 Sb., §62)

ČAS popisuje už konkrétnější služby, které se v NZDM provádějí za účelem naplňování individuálního plánování s uživateli a k vytváření jejich individuálního plánu.

- Kontaktní práce – Je to jakýsi specifický druh práce s uživatelem, který má za cíl vytvořit vzájemnou důvěru mezi uživatelem a pracovníkem a také specifické podmínky pro další rozvíjení kontaktu a poskytování jiných služeb. Nejčastější podoba kontaktní práce je rozhovor, který probíhá například v kontaktní místnosti přímo v klubu nebo v přirozeném kontaktu uživatele což může být na ulici.

- Situační intervence – Je to práce, která vzniká v prostoru zařízení, kde sociální pracovník monitoruje dění a podílí se na utváření situací, která mají výchovný charakter. Pracovník v tomto případě také může vstupovat do interakcí, které jsou mezi uživateli služeb a celou situaci reflektuje s využitím technik, které mohou vytvořit či zvýraznit výchovný efekt nastolené situace.

- Poradenství – Nejčastějšími tématy, kterými se uživatelé zabývají jsou vztahy, rodina, sex, návykové látky, škola a volný čas. Ve zmíněných oblastech jim je nabídnuta rada či poskytnutí informací k tématu, dále také pomoc při vyhodnocení celé situace, a nebo také možná řešení problému, se kterým se uživatel potýká.

- Krizová intervence – Je to přístup, který přispívá k úspěšnému zvládnutí psychické krize. Při krizové intervenci se používají techniky jako je pozorování, rozhovor či cílená intervence zaměřená přímo na zvládnutí konkrétních potíží. Součástí krizové intervence jsou návrhy opatření.

- Případová práce – Jde o práci, která má dlouhodobý charakter individuální práce s uživatelem. Děje se plánově a je při ní zachován postup, který zní následovně. Nejprve si společně pracovník s uživatelem vydefinují kontrakt a nastaví jeho podmínky. Dále dochází k vytvoření individuálního plánu uživatele, při kterém je také seznámen s vedením dokumentace a následovné pravidelné revize. Případová práce je z časového hlediska definovaná začátkem a koncem. Pracovník by měl své případy pravidelně konzultovat při konání intervizních a supervizních setkáních týmu. (Česká asociace streetwork, o.s., Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, NZDM, 2008, s. 5, 6, 18)

1.4.1 Volnočasové aktivity v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

Volnočasové aktivity v NZDM patří mezi základní činnosti, které jsou organizovány jako neformální. Hlavním údělem je předcházení vzniku sociálně-patologických jevů. Tyto činnosti jsou po většinou upravovány s ohledem na lokalitu a místní podmínky, a svou pozornost upínají především na cílovou skupinu a její zájmy a potřeby. Z tohoto důvodu může být nabídka volnočasových aktivit velmi pestrá. Může se jednat například o AIDS poradnu, výměnný program, malířské a keramické dílny a také třeba posilovna. V klubu současně může být kulečník, stolní tenis, šipky a ostatní hry i jako třeba ty stolní. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 50)

ČAS řadí volnočasové aktivity v NZDM do pěti hiearchicky uspořádaných skupin podle toho, jestli jsou preferovány. Tyto aktivity by měly poskytovat takovou náplň volného času uživatelů, která nespadá do jiných výkonů NZDM. Mezi nejvíce preferované a zároveň realizované aktivity patří jednoduché základní instrumentální aktivity, které uživatele dělají sami od sebe z jejich vlastní vůle a iniciativy. Pracovníci uživatelům poskytnou prostředky, díky nichž klient aktivitu vykonává. Nejčastěji jde o pouštění hudby, kreslení v prostorách klubu či pouštění filmu, který si uživatelé sami vybrali. Druhou skupinou jsou již složitější volnočasové aktivity, kdy uživatelé realizují aktivity vlastní silou a role pracovníků je pouze poskytnout návodnou pomoc. V tomto případě se jedná o takové aktivity, kde není nutná instruktáž pracovníka. Jde například o hudební zkušebnu, výtvarnou dílnu, ale také lze tady zařadit i počítačovou učebnu. Jako třetí skupina jsou akce, které si sami uživatelé iniciovali. Zde je třeba vzájemné spolupráce uživatelů a pracovníků. Čtvrtá skupina volnočasových aktivit jsou akce, které by měly sloužit ke zpestření každodenní rutiny klubu. Mohou tam patřit například koncerty, turnaje, výjezdní akce atd. Těmito akcemi také zároveň může docházet k propagaci určitého klubu a pokud je to možné, tak jsou k realizaci zapojováni samotní uživatelé. Pátou, poslední skupinou jsou tzv. dílny, které mohou být pravidelné či nepravidelné akce, na nichž je účastněn externí či interní specialista nebo lektor a uživatelé jsou vyzváni k vyhledání dílny a dobrovolného připojení k aktivitám. (Česká asociace streetwork, o.s., Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, NZDM, 2008, s. 7).

Co se týče doučování, jedná se o školní i mimoškolní látky. Je zde zaručena pomoc dlouhodobá například ve formě přípravy na opravný reparát, také i krátkodobá pomoc například ve formě pomoci s úkolem. Látky mimoškolní se mohou zabývat rozvojem kognitivních a motorických dovedností a také hygienických a společenských návyků jako jsou například hospodaření s penězi. Doučování většinou probíhá individuálně, výjimkou

pro skupinové doučování jsou specifické potřeby určité lokality. (Česká asociace streetwork, o.s., Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, NZDM, 2008, s. 8)

1.5 Vstupní proces do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež

Tuto subkategorii jsme zařadili do první kapitoly, která současně navazuje na nadcházející kapitolu a připraví čtenáře do tématu. Při rozhodování správného zařazení vyhrála dominance nízkoprahového zařízení a jeho konkrétní vstupní proces.

V krátkém čase po zavedení streetworku v České republice se ukázala potřeba přesunout se z ulice do nějakých krytých prostor mimo oficiální zařízení sociálních služeb. V polovině devadesátých let 20. století vznikaly první nízkoprahová centra, která začala poskytovat sociální pomoc bez nutnosti identifikace uživatele. (Matoušek a kol., 2003, s. 177)

Již prvotní informace, které se potencionální zájemce dozví o této sociální službě, jsou započítány do vstupního procesu NZDM. Konkrétní zařízení se aktivně podílí na vlastní propagaci svých služeb. Nejčastěji se cílová skupina může o zařízení dozvědět skrze informační aktivity ve školách nebo na veřejných akcích prostřednictvím terénních sociálních pracovníků. Další možností je distribuce přímo informujících materiálů v přirozeném prostředí. (Česká asociace streetwork, o.s., Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, NZDM, 2008, s. 8)

Nevyhnutelnou součástí vstupního procesu je tzv. první kontakt, který je jako celek nazýván jednání se zájemcem o službu. Tento proces podléhá standardům kvality sociálních služeb. Další součást je smlouva o poskytování služby a poslední součást vstupního procesu je plánování služby. (Česká asociace streetwork, o.s., Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, NZDM, 2008, s. 8)

Prostřednictvím prvního kontaktu bývá zájemce seznámen se službou a jejím charakterem, obsahem, cenou, pravidly a také s jejím veřejným závazkem. Zájemce po čas tohoto procesu může zůstat anonymní a je obeznámen s tím, jakým způsobem je o něm vedená krajně nejnutnější dokumentace. Součástí procesu seznamování zájemce se službou je také obeznámení s možným podáním stížnosti. Pracovníci konkrétněji informují o tom, kam a komu se stížnost adresuje a jak dlouho trvá celková doba vyřízení. (Česká asociace streetwork, o.s., Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, NZDM, 2008, s. 9)

Co se týká smlouvy, přesněji řečeno dohody o poskytování služby, většinou může být ve dvou formách, a to ústní formě nebo písemné formě. Pracovník prochází celou dohodu

společně se zájemcem a informuje jej o všech náležitostech. Podle ČAS jsou to konkrétněji tyto náležitosti:

- označení smluvních stran,
- druh sociální služby,
- rozsah poskytování sociální služby,
- místo a čas poskytování sociální služby,
- výše úhrady za sociální služby,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem za poskytování sociálních služeb,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- dobu platnosti smlouvy.

(Česká asociace streetwork, o.s., Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, NZDM, 2008, s. 9)

Jako poslední část vstupního procesu je individuální plánování s uživateli, což je bráno jako plynulý chod uživatele službou. Pokud uživatel odsouhlasí všechny podmínky, sám si za spoluúčasti klíčového pracovníka volí svůj individuální plán, který mu služba pomáhá uskutečňovat a vést ho k jeho naplňování. Tento plán je součástí dohody či smlouvy o užívání služeb a zároveň upravuje jméno konkrétního klíčového pracovníka, který s klientem bude pracovat na celkovém utvoření a naplnění individuálních plánů, dále prostředky a kroky, které povedou k dosahování stanovených cílů plánu a termín vyhodnocení, či revizi dohody. (Česká asociace streetwork, o.s., Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, NZDM, 2008, s. 10)

2 STANDARD Č. 3 – JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

Druhá kapitola této práce se věnuje standardu kvality sociálních služeb číslo 3, který je zaměřen na jednání se zájemcem o sociální službu. Nejprve je shrnuta podstata standardů kvality (dále jen SQ) obecně. Dále je kapitola věnována fázím jednání, v další části jsou stručně popsány zásady při jednání se zájemcem a také je zmíněna role pracovníka při jednání, která bývá stěžejní průběh ovlivňující. Celá kapitola je směřována k jednání se zájemcem o službu se znaky patřící k jednání v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

První momenty setkání při mezilidském jednání jsou obecně považovány za nejdůležitější. Člověku, nacházející se v nepříznivé situaci, který má před sebou určitá životní rozhodnutí, velice usnadňuje profesionální, empatické a vstřícné jednání ze strany poskytovatele sociální služby. (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s.113-114)

2.1 Podstata standardů kvality sociálních služeb

Standardy se dle slov Ochrany (2007) starají o měření vykonávané činnosti a následně vyhodnocují práci stojící za těmito činnostmi. Vyskytuje při nich možnost posuzovat vývoj postupu bez nutnosti kontroly detailů. Slovo norma se v českém prostředí může užívat jako synonymum slovu standard. (Holasová, 2014, s. 72)

Čámský a kol. (2008, s. 20) popisuje SQ jako nástroj orgánu Inspekce kvality, který ověřuje, zda jsou dané podmínky poskytovateli naplňovány. Stát, který je garantem sociální péče, vytvořil tento mechanismus kontrolování. Pokud je nalezen případ, kde nejsou podmínky naplňovány, dochází k odebrání registrace k poskytování sociální služby.

Nelze se zabývat pouze jedním Standardem, protože jsou spolu se zbývajícími 14 standardy úzce propojeny a navazují na sebe. Jsou rozděleny do tří skupin, a to na procedurální, personální a provozní standardy. (Chloupková, 2013, s. 13)

Procedurální přesně určují, jak by mělo poskytování služeb vypadat, jak má být služba přizpůsobena individuálním potřebám člověka a také na co je důležité si dávat pozor při jednání se zájemcem. Součástí je také ochrana práv a údajů uživatelů služeb a systém stížností a pravidel proti střetů zájmů. Personální SQ jsou závislé na pracovnících a jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře a na podmínkách, které pro práci mají. Provozní SQ jsou zaměřeny na prostory, kde poskytovaná služba probíhá. Dále na dostupnost dané služby, ekonomické zajištění a rozvoj kvality. (Průvodce poskytovatele, 2002, s. 6)

2.2 Podstata standardu č. 3

SQ č. 3, neboli jednání se zájemcem o službu, patří mezi standardy procedurální. Celkových 15 SQ sociálních služeb je dále rozděleno do skupin personálních standardů a provozních standardů. Skupina procedurálních standardů je nejpočetnější. (Holasová, 2014, s. 54)

Poskytovatel sociální služby má povinnost informovat zájemce o samotné sociální službě a o všech jeho právech a povinnostech, které vyplývají ze smlouvy. Součástí je rovněž předání informací o způsobu poskytování služby a její ceně. S těmito podmínkami by měl být zájemce před uzavřením dohody seznámen. Ze strany zájemce je očekáváno, že sdělí důvod zájmu o službu a osobní cíle, při jejichž naplňování dochází k plné podpoře ze strany poskytovatele. (Průvodce poskytovatele, 2002, s. 31)

Pokud by se základní prvotní informace k zájemci nedostaly, hrozí tady určité riziko vzniku problematických situací. Dobře provedené jednání se zájemcem o službu je určitou prevencí konfliktů mezi klientem a poskytovatelem sociální služby. (Chloupková, 2013, s. 9)

Konkrétní formu, průběh a podmínky naplňování stanovených cílů dojednává příslušný pracovník zařízení. Veškeré informace jsou zájemci předkládány s ohledem na jeho situaci a schopnosti myslet a vnímat tak, aby porozuměl veškerým poskytovaným informacím a pochopil, zda poskytovaná služba naplňuje jeho potřeby či nikoliv. Poskytovatel také stanovuje konkrétní podmínky rozhodující o odmítnutí zájemce o službu, například nedostatečná kapacita pro přijetí či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů služeb. (Průvodce poskytovatele, 2002, s. 31)

2.3 Fáze jednání se zájemcem o službu

Tyto fáze jednání předcházejí uzavření smlouvy o poskytování služby se zájemcem o službu. Jedná se o jakési postupy, které jsou přesně definovány a kterými by se mělo se zájemcem o službu jednat. První fáze je nabídnutí služby zájemci a zahrnuje popis služby a její cíle, obsah, podmínky apod., a to celé na základě vnitřních pravidel konkrétní sociální služby. (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s.113)

Součástí informací, které jsou zájemci předávány, by také mělo být předávní základních zásad, jako je motivování a podpora klienta při zachování jeho dovedností a schopností. Sociální pracovník by měl být dostatečně znalý v konkrétní problematice, a měl by si dát pozor na pečlivé předávání informací, protože setkání zájemce se službou může být ve

většině případů bez předchozích zkušeností a znalostí, proto je zde na místě věnovat zájemci dostatek času pro vstřebání všech, pro něj nových, informací. (Chloupková, 2013, s. 31-32)

Čámský, Sembdner a Krutilová (2011, s. 134) označují druhou fázi jako zjišťování potřeb, očekávání, tužeb a předpokladů samotného zájemce, a v případě potřeby je mu poskytnuta pomoc při formování vlastních individuálních cílů.

Individuální či osobní cíl by měl být formulován tak, aby mu samotný zájemce rozuměl a byl pro něj významný a přínosný. Pokud se podaří cíl takto nastavit, usnadní to celý průběh nejen zájemci, ale také pracovníkovi, který bude vyzván ke spolupráci při naplňování. Důležité je, aby cíl nebyl příliš obsáhlý a doba dosažení cíle byla v co nejbližší budoucnosti. V rámci této činnosti je doporučováno stanovení více malých cílů vedle sebe, které budou splnitelné v krátkém čase. Většinou totiž dochází k tomu, že je za cíl zvolená aktivita, která vede ke změně životního stylu, a proto je důležité začít s menšími cíli, které povedou k postupnému naplňování cíle hlavního, což musí uživatele stát úsilí, které posiluje jeho sebehodnocení. Sám uživatel služby může dát podnět k tomu, že by si přál změnit původně nastavený cíl. Může to být důsledkem změny, kterou si již prošel. (Průvodce poskytovatele, 2002, s. 32, 40)

Ve třetí fázi podle Čámského, Sembdnera a Krutilové probíhá vzájemná domluva mezi poskytovatelem a zájemcem o stanovení potřebných služeb. Ke čtvrté fázi dochází, jestliže má zájemce určité výhrady či návrhy na doplnění smlouvy. Poskytovatel zváží, zda může výhrady přijmout a případně dochází k upravení smlouvy. Závěrem a zároveň poslední fází je kontrola toho, zda je zájemce plně informován o všech podmínkách vztahující se k poskytování služby a zda mu je vše srozumitelné. Své zájmy a potřeby si sám určuje zájemce a poskytovatel by do tohoto měl zasahovat jen velmi málo. (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 113)

2.4 Důvody odmítnutí zájemce o službu

Jeden z důvodů odmítnutí zájemce je nesprávný výběr služby. Může se stát, že vybraná služba neposkytuje konkrétní službu, o kterou zájemce žádá. Poskytovatel by měl být v tomto případě nápomocen a doporučit jiného poskytovatele, který původně hledanou sociální službu poskytuje. Další důvod odmítnutí může být nedostačující kapacita k poskytnutí služby. Po zájemcově schválení je možnost zařadit jej do evidence čekatelů. (Výkladový sborník pro poskytovatele, 2008, s. 63-64)

Příkladem dalších důvodů odmítnutí je zájemce nezapadající do cílové skupiny. Vymezení úzké cílové skupiny zařízení je velmi důležité. V případě širšího výběru cílové skupiny se může stát, že pracovníci nebudou schopni se specializovat na konkrétní případy klientů. Zároveň by zvolená šíře měla odpovídat zájmům a potřebám dané lokality. (Chloupková, 2013, s. 49)

2.5 Zásady při jednání se zájemcem o službu

Poskytovatel musí splňovat jedno z kritérií, a to mít písemně zpracovány vnitřní pravidla poskytované služby, díky nimž srozumitelně informuje zájemce o sociální službu. Struktura pravidel nemusí být závazně stanovena. (Čámský a kol., 2008, s. 76)

Na prvním místě je vždy samotný zájemce a jeho respektování soukromí, čímž je míněna diskrétnost informací a dodržování osobních údajů. Vždy by se nejdříve mělo jednat se zájemcem samotným, pak teprve s rodinným příslušníkem, zdali to situace vyžaduje. Při samotném jednání je ten, kdo ho vede, určován poskytovatelem. V nejčastějších případech to je sociální pracovník, jehož pracovní náplň tomuto odpovídá a vedoucí pracovník. Kterýkoliv z jiných pracovníků by měl být schopen předat zájemci alespoň základní informace. (Výkladový sborník pro poskytovatele, 2008, s. 59)

Připravenost předem na jednání se zájemcem je velice důležitá. Měla by zahrnovat časový plán, včetně místa, kde se jednání uskuteční, dále informace, které je nezbytně nutné ze strany zájemce znát a současně mít nachystané propagační materiály. Jeden z předpokladů pracovníků, kteří jednání vedou, je specializovaný výcvik. (Průvodce poskytovatele, 2002, s. 36)

Čámský a kol. (2008, s. 76) uvádí, s čím by měl být pracovník v rámci výcviku obeznámen. Nutná znalost technik a metod sociální práce, znalost poskytovaných služeb a všechny její náležitosti a podmínky. Pracovníkovy dovednosti by měly zapadat do norem pracovní náplně a současně by měl respektovat příslušná lidská a občanská práva zájemce. Dále je vyžadovaná schopnost srozumitelně vysvětlit skutečnosti a možnosti zájemce domoci se svých práv a případně i stížností.

Podle druhu poskytované služby je nutno určit místo jednání se zájemcem. Může probíhat na třech místech, a to jednání u poskytovatele, u jiného poskytovatele a jednání přímo v domácnosti zájemce. Hlavním cílem je zajistit místnost, kde bude jednání probíhat nerušeně, ale samozřejmě primárně s ohledem na podmínky, které určené místo poskytuje.

Je důležité, aby se zájemce cítil bezpečně a komfortně, protože je mu při rozhovoru poskytnut prostor pro své vyjádření pocitů a potřeb. Pokud by nebyla zájemci poskytnuta jemu vhodná atmosféra, má vždy možnost jednání ukončit předčasně. (Výkladový sborník pro poskytovatele, 2008, s. 60)

2.5.1 Role pracovníka při jednání se zájemcem

Mezi první důležité úkoly pracovníka při jednání je vytvořit vhodnou a příjemnou atmosféru. Součástí tohoto by mělo být představení s podáním ruky, nabídnout místo k sezení a pokud možno, vyjít zájemci vstříc. Mezi zájemcem a pracovníkem by neměla být žádná bariéra v podobě stolu, přepážky apod. Ideální je sedět tak, aby mezi nimi nebyla žádná překážka. Samotnému rozhovoru k tématu by měl předcházet rozhovor neformální, který by měl být situačně přiměřený. Pracovník se může zajímat o to, jak se zájemce má, co dělá případně co je nového atd. Následuje seznámení zájemce s tím, co ho čeká a společně se domluví, jak bude momentální setkání probíhat. Vše včetně doby trvání se ale podřizuje aktuálnímu stavu zájemce. (Průvodce poskytovatele, 2002, s. 36)

3 ZÁŽITKOVÁ PEDAGOGIKA

Zážitková pedagogika se vyznačuje slovy jako zážitek a zkušenost, které jsou vykonávány v procesu dramaturgie s cíleně naplánovanými situacemi a se snahou působit na všechny složky člověka. Důležitou roli tady hraje emocionální složka. (Hanuš, Chytilová, 2009, s. 12)

Jirásek (2003, s. 13) tvrdí, že pro zážitkovou pedagogiku je typické „*zakotvení prožitku do jeho širších souvislostí"*. Hanuš a Chytilová (2009, s. 18) tento poznatek rozšiřují o další typické činnosti zážitkové pedagogiky a to „*znalost a analýza navozovaných situací, cílené vyvolání záměrného prožitku, zpracování toho prožitku a převedení do zkušeností."*

Zážitkově pedagogický koncept v Česku se vyvíjel specificky a samostatně za velmi zvláštní situace. Tento originální koncept lze považovat jako příspěvek do hnutí evropské výchovy. Byla rozvinuta díky jednorázových projektů. Svým přístupem je česká zážitková pedagogika jedinečná a originální, a jejím hlavním cílem je rozvoj jedince a jeho osobnosti. Česká zážitková pedagogika jde ruku v ruce se slovy jako jsou prožitek, zážitek a zkušenost. (Hanuš, Chytilová, 2009, s. 12)

Zážitková pedagogika se dá také jinak pojmenovat jako výchova prožitkem a vytváří alternativu k tradičním výchovným a vzdělávacím postupům. Hledá jiné způsoby, jakými může jedinec poznávat vnější svět a citlivěji prožívat. (Neuman, 1999, s. 38)

3.1 Prožitek, zážitek

V češtině nelze mezi pojmy prožitek a zážitek najít nějaký výrazný rozdíl.

Prožitek je výsledkem prožívání, což je individuální proces, který vykonává uvědomělá bytost. Tento proces je ovlivněn podmínkami prostředí, ve kterém prožívání probíhá, a vlohy jedince. (Neuman, 1999, s. 34)

Michl (1991) popisuje prožitek jako událost nebo prožití něčeho uceleného díky intenzitě, obsahovosti nebo zvláštnosti daného prožitého okamžiku. Spolu s Heckmairem (1998) tvrdí, že mnohem důležitější je vnitřní zpracování prožitku než efekt, který působí navenek. Všechny podněty, které člověk přijímá, si změní uvnitř sebe dle své vlastní reflexe do podoby prožitku a uchovává si jej. Z tohoto poznatku vyplývají pochybnosti o tom, jestli má prožitek výchovnou funkci. (Neuman, 1999, s. 35)

Oalkers (1998) ale tvrzení vyvrací a považuje prožívání ve vztahu k výchově jako jednu z hlavních kategorií. Tvrdí, že pokud jsou prožitky spontánní a nespoutává je jakési mechanické pedagogické působení, mohou převzít roli pevné formující síly. Čím více jsou prožitky intenzivní, produktivní, a hlavně směřující na prožívající osobu, tím je jejich efekt silnější. (Neuman, 1999, s. 35)

Za jedny ze znaků zážitků můžeme považovat nenahraditelnost, jedinečnost a individuálnost. Nenahraditelnost je zaměřena na jednotlivou a jedinečnou událost, která je ohraničena prostorem i časem. Jedinečnost a individuálnost zážitku spočívá v tom, že jeden zážitek nelze vyměnit za jiný. Každý jedinec zažívá dané situace individuálně podle svých rozvinutých složek osobností a prožitých zkušeností. (Hanuš, Chytilová, 2009, s. 12, 13)

3.2 Kolbův model

Může se stát, že samotný zážitek nestačí pro dosažení předem určených cílů. Nejlépe fungující je v tomto případě zpětné uvažování nad zážitkem, diskuze nebo kreativní proces poznání ve stálé emoční návaznosti na prožité. Neil (2003) v této souvislosti používá termín zkušenostní cykly učení a za nejznámější považuje je čtyřstupňový Kolbův model, zmiňuje jich však devět celkem. (Hanuš, Chytilová, 2009, s. 34)

V publikaci od Hanuše a Chytilové (2009, s. 42) najdeme šest charakteristik zkušenostního učení:

- *Je lépe koncipováno jako proces a není pevně dán termín dosažení výsledků*
- *Je to průběžný proces zakotvený v zážitcích*
- *Vyžaduje řešení konfliktu mezi protichůdnými styly adaptace na vnější prostředí*
- *Je to holistický proces*
- *Zahrnuje přenos informací mezi člověkem a prostředím*
- *Je to proces tvoření vědomostí.*

Čtyřstupňový cyklus zahrnuje čtyři složky: konkrétní zkušenost, ohlédnutí, zobecnění a aktivní zkoušení. (Hanuš, Chytilová, 2009, s. 42)

Kolb tvrdí, že „*základní struktura učebního procesu je založena na vzájemných vztazích mezi jeho čtyřmi složkami a způsobu rozdělení dvou protichůdných dimenzí.“* (Kolb, 1984 in Hanuš, Chytilová, 2009, s. 34)

Konkrétní aktivita spočívá v zařazení všech členů do společného úkolu. Jde o způsob zapojení členů do dění, např. uvedením aktivity, legendou, motivací nebo svým vlastním výkladem pravidel. Po skončení aktivity následuje jakási reflexe či zpětný náhled na aktivitu a postřehy z průběhu, za čímž následuje zhodnocení celkového průběhu a kontrola dosažení cílů. Velmi důležitá část je vyzdvižení důležitých bodů, které se svým vlivem podílely na průběh konkrétní aktivity. Následně je potřeba zhodnotit, co by bylo vhodné v budoucno zopakovat a čemu se naopak vyhnout. Tímto by se mělo dostat k případnému plánování změn, jejichž ověření nabízí jejich aktivní zkoušení. (Hanuš, Chytilová, 2009, s. 43)

3.3 Prostředky zážitkové pedagogiky

Když se vezme jako prostředek zážitkové pedagogiky jakákoliv lidská činnost a rozvine se, dá použít jako činnost výchovná nebo rekreační či zábavná. (Hanuš, Chytilová, 2009, s. 110)

Hra, jako pojem velmi široký, je v dnešním pedagogickém prostředí jedním z nejdůležitějších prostředků výchovy a chápeme ji jako ideální pro harmonický rozvoj osobnosti. Skrz hry můžeme navodit umělé situace, příběhy, role, ve kterých se jedinec či skupina poznává, rozvíjí a vědomostně roste. Důležité je také zmínit, že hra rozvíjí především zkušenostně. Jedinec si může prověřit své hodnoty, názory a postoje, nejen že poznává sám sebe, ale celkově i okolí. (Hanuš, Chytilová, 2009, s. 114)

Nejčastější používaný prostředek je fenomén hry. Celý proces je po celou dobu svého průběhu hodnocen a zpracováván s plně nastaveným cílem. Více než na vědomosti a dovednosti osobnosti je cíl směřován na rozvoj osobnosti jedince a dosáhnutí co největšího rozvojového potenciálu v různých dimenzích a aspektech. (Hanuš, Chytilová, 2009, s.)

Existuje velmi mnoho aktivit, které zážitková pedagogika užívá. Podle Hanuše a Chytilové (2009, s. 111-113) to jsou například aktivity pohybové, umělecké, technické, společenské, sociálně-psychologické, kognitivní a IT a mediální aktivity.

3.4 Pojem tvořivost a tvořivé metody řešení problémů

Tvořivost je duševní schopnost vycházející z poznávacích a motivačních procesů. Projevuje se hledání nejen správných řešení, ale zároveň i nových, nečekaných a neobvyklých. Při tomto procesu nalézání řešení hraje důležitou roli inspirace, fantazie a intuice. Má několik etap a ty jsou příprava, dozrávání idey, osvícení, kontrola a zpracování. Tvořivost je podporována zejména otevřeností novým zkušenostem a vlastní iniciativou s potřebou

seberealizace. Naopak může být utlumena stereotypy a direktivním řízením. (Průcha, 2003, s. 253-254)

Lokšová a Lokša (1999, s. 124-126) popisují základní faktory tvořivosti. Jsou to:

a) Fluence – hbitá produkce velkého množství nápadů a myšlenek
b) Flexibilita – schopnost produkovat odlišné typy řešení problémů
c) Originalita – vytváření zajímavých a nových řešení problémů a současně produkce nových myšlenek
d) Senzitivita – schopnost rozpoznat problémy, být vůči tomu citlivý a objevit je, když nejsou ostatními nalezeny
e) Redefinování – změna významu či reorganizace staré informace a schopnost využít tyto informace novým způsobem
f) Elaborace – schopnost vypracovat řešení problémů do detailů, čímž se vytvoří ucelené řešení, elegance řešení

Je důležité se přizpůsobovat životním podmínkám, které se neustále mění. Toto ale povětšinou není možné skrze naučených vzorců chování. K tomu, abychom se mohli realizovat a žít plnohodnotný život je potřeba najít nové a doposud neužité zdroje. Tyto zdroje právě představuje tvořivost. Samotná tvořivost odpovídá psychickému zdraví a přispívá ke snižování strachu, obav a úzkostí. Prokazatelně zvyšuje sebevědomí a průbojnost, proto tvořivější děti jsou sebevědomější a lépe se prosazují. Celkově také zvyšuje zájem o učení. Kvůli takovýmto výhodám tvořivosti je nutné tvořivost rozvíjet již u malých dětí. (Fichnová, 2007, s. 5-8)

Metody tvořivého řešení problémů jsou kroky či možné cesty, kterými postupovat, když je potřeba vyřešit nějaký problém. Tyto metody jsou stimulačním faktorem v hledání a zároveň pomocníkem při myšlení. Je důležité posbírat poznatky a informovat se o problému a pak následuje produkce co nejvíce možných řešení a originálních nápadů na vyřešení daného problémů. Při tomto se velmi často užívají brainstormingové metody, kdy se dále vypracují návrhy a řešení. Měly by se posoudit jejich novost, užitečnost a možnosti uskutečnění. (Zelina, Zelinová, 1990, s. 26-48)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 REALIZACE VÝZKUMU A VÝZKUMNÝ PROBLÉM

Výzkumný problém bývá označen obecněji a většinou přibližuje téma výzkumu. Správná formulace je jasné pojmenování a vymezení toho, čemu se bude věnovat. V tomto případě Dochází k popsání něčeho problematického, co se odehrává v sociální realitě. (Švaříček, Šeďová, 2014, s. 64)

Stanoveným výzkumným problémem je zjistit, jakým způsobem nahlížejí sociální pracovníci na uplatňování tvořivých metod při přijímání nových klientů do nízkoprahového centra pro děti a mládež. Jednání se zájemcem o službu probíhá formou rozhovoru a výsledkem tohoto jednání je vytvořený záznam o ústní dohodě mezi klíčovým pracovníkem a zájemcem. Jde o časově náročnou činnost, která je prováděna klasickým způsobem. Nejčastější forma při samotném přijímání je rozhovor. Dále užívají pozorování, a to z důvodu toho, aby pracovníci věděli, jak by měli ke klientovi měli přistupovat.

4.1 Plán a cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jakým způsobem nahlížejí sociální pracovníci na uplatnění tvořivých metod při přijímání nových klientů do nízkoprahového centra pro děti a mládež. Součástí jednání se zájemcem o službu v tomto zařízení je dvoustránkový záznam o ústní dohodě, kterou klíčový pracovník s klientem společně prochází a informuje klienta o sociální službě. Výsledkem dohody by měl být stanoven klientův individuální plán neboli jeho osobní cíl. Dohoda je ukončena podpisem klíčového pracovníka o uskutečnění dohody.

Uplatnění tvořivé metody v tomto případě může doplnit či úplně nahradí části dvoustránkové ústní dohody, což by mělo vést ke srozumitelnějšímu a snadnějšímu předávání informací, se kterými má být klient seznámen. Co se konkrétněji týče stanovování individuálních cílů, často se stává, že klient tento úkol nepochopí, a položené otázky, na které má klient odpovídat, jsou pro něj nesrozumitelné. Zavedení tvořivé metody může klientům usnadnit pochopení, co pro ně znamená stanovení individuálního plánu.

4.2 Hlavní cíl

Zjistit, jakým způsobem nahlížejí sociální pracovníci na uplatňování tvořivých metod při přijímání nových klientů do nízkoprahového centra pro děti a mládež.

4.2.1 Dílčí výzkumné cíle

- Zjistit, jakým způsobem probíhá přijímací řízení klientů v zařízení.

- Zjistit, jaké metody při přijímání nových klientů pracovníci uplatňují.
- Zjistit, jaký je názor pracovníků na uplatňování tvořivých metod.
- Zjistit, jakým způsobem jsou tvořivé metody uplatňovány v praxi.

4.3 Výzkumné otázky

4.3.1 Hlavní výzkumná otázka

Jakým způsobem nahlížejí sociální pracovníci na uplatňování tvořivých metod při přijímání nových klientů do nízkoprahového centra pro děti a mládež?

4.3.2 Dílčí výzkumné otázky

- Jakým způsobem probíhá přijímací řízení klientů v zařízení?
- Jaké metody při přijímání nových klientů pracovníci uplatňují?
- Jaký mají pracovníci pohled na uplatňování tvořivých metod?
- Jakým způsobem jsou tvořivé metody uplatňovány v praxi?

4.4 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem je nízkoprahové centrum pro všechny děti od 6 do 20 let, které spadá pod charitní sociální službu a funguje od roku 1999 a od roku 2007 je registrovanou službou u MPSV. Kapacita je 15 klientů v jeden okamžik, a to z důvodu personálního zajištění a velikosti pracoviště. Výběr výzkumného souboru závisel na počtu sociálních pracovníků vybraného nízkoprahového centra pro děti a mládež. Z důvodu ochrany osobních údajů jsme místo jmen použili zkratku R jako respondent a číslice podle pořadí v jakém rozhovory nezávisle na sobě proběhly.

Tabulka I: Respondenti

RESPONDENT	POHLAVÍ	PRACOVNÍ POZICE
R1	žena	Vedoucí sociální pracovník
R2	žena	Sociální pracovník
R3	žena	Sociální pracovník

4.5 Metoda sběru dat a výzkumný nástroj

Metody sběru dat jsou postupy, které mají svá přesná specifika, kterými badatelé poznávají jevy, které mají zájem podrobněji rozebrat a také reprezentovat to, jakým způsobem lidi s nimi nakládají a tímto vytvářejí sociální realitu tohoto jevu. (Švaříček a Šeďová, 2014, s. 142)

Podle Hendla (2005) záleží na tom, kdo bude sdělovat informace a za jakých podmínek. Pokud je cíl výzkumníka zjistit jaký mají lidé názor, nebo co si myslí o určitém tématu, výzkumník by měl zvolit interview, či ostatní metody kvalitativního výzkumu. (Hendl, 2005, s. 161)

Z tohoto důvodu jsme zvolili polostrukturovaný rozhovoru, který který by podle Švaříčka a Šeďové (2014, s. 159-160) měl být založen na předem připravených otázkách.

Za nejčastěji užívanou metodu v kvalitativním výzkumu je považováno interview neboli rozhovor. Nejčastěji je označován jako hloubkový rozhovor, který je uskutečňován pomocí otevřených otázek. (Švaříček a Šeďová, 2014, s. 159-160)

Jeden hloubkový rozhovor trvá přibližně hodinu, a to se zachováním třech fází: *úvodní, hlavní a ukončovací.* Na úplném počátku rozhovoru nesmí chybět úvodní otázky, ve kterých výzkumník představí sebe a svůj výzkum, oznámí o možné anonymitě, požádá o souhlas při participaci na výzkumu a o možném pořízení audio záznamu konaného rozhovoru. Úvodní otázky rozhovoru by měly mít takový charakter, aby navodily uvolněnou atmosféru a svou jednoduchostí by měly dávat najevo empatii. Hlavní otázky jsou podstatný obsah rozhovoru a měly by mít deskriptivní charakter. Součástí hlavních otázek jsou také otázky *navazující, nepřímé* a *dynamické*. (Švaříček, Šeďová, 2014, s. 159-170)

V našem výzkumu se uskutečnily rozhovory celkem tři, a to přibližně v rozsahu trvání 50-60 min/rozhovor. Rozhovor proběhl v přirozeném prostředí výzkumného souboru, a to konkrétně v konzultační místnosti jejich pracoviště.

Sociální pracovnice byly na začátku seznámeny s průběhem výzkumu, o anonymní účasti a také zároveň požádány o svolení k pořízení audio záznamu po dobu celého rozhovoru, který bude po přepsání do vizuální podoby ihned vymazán. V úvodní fázi rozhovoru byly rovněž kladeny jednoduché otázky, které navedly respondenty do pohodové nálady a zbavily je počáteční trémy. Hlavní otázky rozhovoru se skládají z kombinace hlavní a dílčích výzkumných otázek. Ze strany výzkumníka docházelo během rozhovoru k flexibilnímu

reagování na odpovědi respondentů a vždy v závislosti na odpovědi byly další otázky upravovány či pozměněny.

Na závěr rozhovoru došlo ke shrnutí odpovědí a znovu připomenutí diskrétnosti poskytnutých informací ze strany výzkumníka a zachování jejich anonymity. Vše proběhlo beze spěchu.

5 ANALÝZA DAT

Audio záznam, který výzkumník pořídil při konání rozhovoru, je nutno přepsat do písemné podoby. Tato činnost trvá mnohem déle než konání samotného rozhovoru. Je doporučeno přepsat opravdu většinu rozhovoru, nejlépe slovo od slova. Tímto dochází k vizualizaci dat, což je v tomto případě ideální pro zvýrazňování důležitých částí, vpisování poznámek, kódování a vytváření sítě vztahů. (Švaříček, Šeďová, 2015, s. 181-183)

Dalším krokem při analýze dat je otevřené kódování. Při kódování se postupuje tak, že analyzovaný text je nejdříve rozdělen na menší části neboli jednotky, např. slova, sekvence slov, věty nebo odstavce. Jednotky jsou přiděleny k určitému kódu, který je pojmenovaný, a to buď slovem či krátkou frází. (Švaříček, Šeďová, 2014, s. 211–212).

Následuje seskupování kódu do kategorií společného významu. Celkem se nám podařilo vytvořit 4 kategorie, které nesou název podle podobnosti či vnitřního významu.

Kategorie nesou názvy:

- „První krůčky“
- „Cesta s cílem“
- „Hlavně nenápadně“
- „Všestranný pomocník jménem Kreativita“

5.1 „První krůčky“

První kategorii jsme pojmenovali „První krůčky“. Nesou význam prvního příchodu nového klienta či zájemce o službu a jeho první návštěvy zařízení. Tato kategorie popisuje i způsob toho, jak je zájemci služba představena a jestli byl do zařízení někým doprovázen.

Tato kategorie zahrnuje 8 kódů: Příchod nového klienta, uvítání, první kontakt, prvotní informace, seznámení se službou, zapojení kamaráda, reflexe první návštěvy, ztracení zájmu o službu.

R2 popisuje příchod nového klienta vřelým přivítáním hned ve dveřích s krátkým představením služby a pracovníků, pozváním dál a ukázáním prostředí. Zájemce by se měl cítit pohodlně a bezpečně. R3 tvrdí, že *„ty děti tady většinou chodí s nějakým ostychem, že tady vůbec jdou jako by do toho sklepa“*, a proto je většinou pro děti jednodušší, když s nimi přijde nějaký kamarád, který už zařízení zná *„a většinou jedná z nás, z nás pracovnic, tak se*

ho nějakým způsobem ujme, dojde tam k nějakému navázání jako nějakého kontaktu" a pak většinou dochází k představení nováčka, jak se jmenuje a jestli by se tady třeba chtěl na chvíli podívat, co se tady děje. R1 vysvětluje, *že „nový klient tady většinou přichází se svým kamarádem, to je nejčastější způsob, takže už i od něj je informován, jak to tady funguje a co se tady dělá"*. R1 zjištěné informace uvádí na *„takovou správnou míru, snažíme se zjistit, co ten klient už o tom klubu ví a doplňovat to, co neví."*. R2 doplňuje: *„řekneme mu ještě vlastně, že ta služba je dobrovolná, bezplatná, na to ty děti taky hodně slyší, a vlastně že tady s námi může být a říkat nám i ty svoje potřeby, co chce tady dělat a v případě, že se to dá uskutečnit, tak jsme tady taky pro to."*

R3 říká, že pokud přijde nový klient s kamarádem, tak *„necháváme i děti provést toho nového kluka nebo holku tím zařízením nebo klubem a oni většinou hodně popíšou, co se tady děje, jaké místnosti tady jsou, co tady děláme."* Pro nového klienta je tenhle způsob příchodu příjemnější. R1 zmiňuje, že se ale může stát, že dítě přijde s nějakým jiným doprovodem, jako je např. rodič nebo přichází na doporučení od jiné služby.

R2 zmiňuje, že je důležité hlídat odchod nového klienta a odchytit si ho na krátkou chvíli a zeptat se *„jaké to tady pro něj bylo a že tady má dveře otevřené, když bude chtít přijít kdykoliv…"*.

Běžně se stává, že klient se objeví jednou nebo dvakrát a už zařízení zpětně nenavštíví. *„…paradoxně, to už poznáme tím, že ty děti naslibují, že tady budou pravidelně chodit a jak se jim tady šíleně líbí a už si s námi naplánují nějakou činnost.",* vypověděla R1. Také tvrdí, že má zkušenost s tím, že děti, které jsou tišší a neslibují, většinou navštěvují zařízení pravidelněji.

5.2 „Cesta s cílem"

Tato kategorie dostala takový název proto, protože každý klient, který se dá na cestu touto sociální službou, musí mít zvolen vlastní individuální cíl, který se bude při navštěvování s pomocí sociálních pracovníků pokoušet naplňovat.

Tato kategorie se především věnuje nastavování individuálních cílů klientů. Tato činnost je nezbytnou součástí ústní dohody formou dvoustránkového záznamu o dohodě. Jako celek jsme to nazvali proces uzavírání dohody mezi sociální službou a zájemcem s předem nastavenými cíli jednotlivců. Společným zájmem je dojít k jejich naplnění při spolupráci pracovníka této sociální služby a klienta. V této kategorii je ještě dále popsána problematika

prostředí při uskutečňování ústní dohody, volba osobních cílů a nízká úroveň porozumění některých náročnějších pojmů. Kategorie také zahrnuje část o tom, jak se přistupuje ke klientům s rozdílným věkem a s odlišnými znalostmi.

V této kategorii jsme zařadili jednu subkategorii nazvanou jako „osobní cíle klientů“, pod kterou spadají 3 kódy: volba, obtíže a naplňování. Dále do kategorie „cesta s cílem“ spadá dalších 5 kódů: prostředí procesu přijímání, průběh ústní dohody, vyhrazený čas, jednání s rozdílem věku klientů a dokumentace.

R1 se vyjadřuje k tomu, v jakém případě by se měla s novým klientem uzavřít dohoda. Tvrdí, že během 4-5 setkání se to většinou stihne uskutečnit. Většinou to probíhá formou *„seznamování s prostory, s ostatními klienty a tak, tak to je ve všech prostorách, prostě tam, kde ho provázíme, a takové to zamyšlení nad tím osobním cílem probíhá v kontaktní místnosti.“* Zmiňuje ale situaci, že to jednání může proběhnout hned při prvním setkání. R2 dodává, že *„někdy to dítě je tak šikovné, že tady přijde poprvé a řekne: „Já vím, že tady ještě máme dělat nějakou dohodu..“, takže my si ho už chytneme hned první den a tu dohodu s ním uděláme.“* Celé se to uskutečňuje po většinu času v kontaktní místnosti. Jen při nutné potřebě se vyjde z místnosti ke konkrétnímu místu, např. k nástěnce s pravidly či ke schránce důvěry, o kterém se spolu pracovník a zájemce baví. R2 potvrzuje, že celý ten proces probíhá *„v naší konzultační místnosti, která je uzavřená, a to znamená, že to opravdu probíhá jenom mezi zájemcem a pracovníkem…“* R3 popisuje, že tento proces uzavírání dohody je někdy nejen časově náročný, ale pro samotné zájemce to může být problematické jak v porozumění, tak v udržení pozornosti. *„Oni už vidí, jakože jedná stránka a pak si ještě řeknou a druhá stránka, …“*. Tvrdí, že na začátku jednání je důležité zájemci zdůraznit, že je nutné to dohromady zvládnout a že je datum uzavření velice důležité. Zájemci je samozřejmě nabídnuta možnost přestávky, *„protože tohle je pro ty děti důležité, vůbec to udržení pozornosti.“* R2 popisuje, jak vypadá dohoda: *„…když už sepisujeme tu dohodu, tak tam vlastně máme tabulkově psané cíle, poslání, potom práva klientů, potom co se týká pracovníků, nějaké naše zvyklosti, co tu jsme, pravidla a jaké jsou způsoby ukončení té dohody. Potom je tam vlastně speciálně blok, kdy zjišťujeme pomocí otázek, jak nejlépe uskutečnit ten jeho individuální plán.“*. R1 k tomuto dodává, že se ke konci zájemců doptává na pravidla, která si zapamatoval, jako způsob reflexe proběhlého jednání.

R2 komentuje dokumentaci klientů: *„potom už vedeme písemný záznam, jakoby od té doby, kdy se stane tím klientem“*. Pracuje se s evidenčním systémem Pepa a každý klient má svou

kartu s vlastním heslem, *„to se jim líbí, a že s těmi údaji nepracujeme, že to zůstává jen v té složce a že přímo on sám klient nebo pracovník do toho může zasahovat“.*

Co se týče individuálního plánu, to bývá pro zájemce velmi těžké k pochopení, co se po nich vlastně chce. R1 tvrdí, že *„děti nejsou zvyklé na to si něco plánovat, …“* a současně nejsou schopné odpovědět na otázky typu: „Potřeboval bys teď na něčem pracovat?“, „Máš nějaké trápení?“. Stává se, že občas zájemci *„plácnou něco, aby to už měli za sebou a nejsou to ty jejich opravdové cíle, …“.* O možném dalším důvodu mluví opět R1 a tvrdí, že to také může být tím, že zájemci nedokážou svůj cíl pojmenovat. *„Dítě vám neřekne, že potřebuje pochvalu, uznání, občas v něčem vyhrát“.* R1 toto nazývá jako primární, ale nepojmenované cíle. Tímto otevírá problematiku toho, že chyba může být na straně pracovnic, protože samy mohou mít problém s vysvětlením dětem smyslu individuálního plánování.

R2 se vyjadřuje k naplňování individuálního plánu ve smyslu konání revizí po každých 3 měsících, kdy klient navštěvuje zařízení. *„Ta revize by taky byla revize hodnocení jejich individuálního plánu, že by v tom chtěl pokračovat, někdy ta revize je udělaná tak, že na tom plánu nechce nic změnit“.* Pracovnice by měly pozorovat, jestli dochází k naplňování cíle klienta a případně upozorňovat, *„že jestli opravdu se to chce naučit nebo že ten cíl opravdu můžeme změnit“.* R3 má zkušenosti s nevhodně zvoleným cílem, a to konkrétněji s cílem jako příprava do školy. Tvrdí, že „*když to dítě chodí a chodí tady častěji, tak řekne, že to vlastně ani nechtěl, že to vlastně řekl jenom tak, a ani to vlastně nedělal za ty 3 měsíce…“.*

Proces přijímání nového klienta je také přirozeně rozlišován podle věku zájemce. R3 se k tomu vyjadřuje takto: *„Když jsou ti starší, tak rozumí těm různým slovům, které se tam používají, protože ti mladší nerozumí slovům, které tam jsou, například jako práva. Oni o těch svých právech jakoby neví.“* Podle R3 je největší problém s pochopením významu slov a v nesamostatnosti mladších dětí. Starší děti si například zajdou k nástěnce s pravidly, protože je to samotné od sebe napadne. U mladších se R3 osvědčilo vysvětlování na příkladech z praxe. R2 zmiňuje, že mají v zařízení *„přímo nastavené otázky, které jsou od 6-12 let a potom od 12 let nahoru,“* a rozlišení je tam pouze v jazyku. Pro mladší děti neužívají přímo pojmy, ale hodně vysvětlují opisem. R1 zjišťuje, že *„když se starším začnu takovým tím dětským slangem, tak že to není pro ně komfortní a že by se možná už chtěli bavit i jinak, a naopak malým dětem používáme nějaká, byť česká, ale pro ně ještě nesrozumitelná slova, takže fakt přizpůsobujeme to vyjadřování tomu věku.“* Je také velmi důležité si nového klienta napozorovat, protože *„neznamená, že každé šestileté dítě je nastavené rovně, některé tím, že vyrůstá mezi dospělýma, tak komunikuje jinak a jiné naopak*

mu může být 13 a nechápe spoustu věcí…“. Podle R1 je doba pěti setkání před uzavřením dohody se zájemcem ideální, a to z toho důvodu, že pracovnice dokážou na základě zkušeností zájemce odhadnout a zvolit nejvhodnější přístup.

R2 vnímá důležitost dobrého zpracování a přípravy při přijímání nového klienta a *„aby zájemce zaujal ten papír, který mu předkládáme.“* Říká, že to není jen o tabulkách a doplňování informací do tabulek, ale ideální je, když se sám zájemce může zapojovat. R2 navrhuje, že to třeba může být *„nějaký pajdulák a ten by měl balónky, a to by vlastně byly jeho cíle a nové plány, a nebo naopak by z toho mohla být i pěkně udělaná ta nepříznivka“*. Dodává, že mají v zařízení s kolegyněmi zrovna takové období, kdy by si přáli tento proces lépe podchytit a vytvořit pro děti něco více kreativnějšího.

5.3 „Hlavně nenápadně“

Kategorie nese název „hlavně nenápadně“, protože správné zvolení metody při jednání se zájemcem či klientem může být rozhodující ve finálním zjištění nepříznivé sociální situace nového klienta. Cílem je zjistit osobnější informace klientů a zároveň v nich nevyvolat špatné zážitky či vzpomínky, a nedostat se společně za hranici, za kterou už mu nebudou moci sociální pracovnice pomoct – např. pomoc formou terapie.

Do této kategorie patří 5 subkategorií a pod každou patří kódy zpracované v rámci otevřeného kódování. Kódy se nazývají: metody při přijímání, přizpůsobení klientovi, alternativa ke zjištění informací

Pro R3 je důležité *„vůbec reagovat na to, co to dítě chce, nebo jak je to dítě nastavené v té určité chvíli, protože někdy to dítě při druhém kontaktu už něco řekne a někdy to dítě neřekne nic ani po půl roce“*, popisuje, že tato práce je opravdu založena na individuálním přístupu ke každému klientovi zvlášť. Podle R3 je důležité, aby tady klienti byli s tím, že jsou tady dobrovolně a není tady vůbec nic, k čemu by byli nuceni. R2 dodává z vlastní zkušenosti, že *„ty děti jsou z toho někdy překvapené, musíme to hodně citlivě a pomocí kartiček a her. Ty děti, které mají zkušenosti s různými sociálními pracovnicemi, tak jim to potom připadá, že jsme i my něco takového a většinou mají nějakou negativní zkušenost, nebo že si připadají, jak u nějakého psychologa“*. Výhodou jsou ta dřívější setkání před uskutečněním procesu uzavírání dohody, aby se mohli noví klienti i pracovnice vhodně naladit. Stává se, že děti mají divný pocit z toho, že by něco měly říkat a může se stát, že to odbydou se slovy „všechno je fajn“. R1 dokáže rozpoznat, jak se klient cítí a o čem by zrovna chtěl hovořit a dodává, *„že ho respektuji a jeho momentální potřeby, myslím si, že mu dám prostor, když*

si chce povídat o něčem jiném, tak se ho sice snažím směrovat, ale potom to zrekapitulovat", R1 také nechává klientovi prostor v tom smyslu, že pokud od tématu odbíhá ve velké míře, nabídne mu, že uzavírání smlouvy mohou dokončit jindy a zopakuje zájemci, co si všechno společně prošli a co je bude čekat příště.

Podle R1 je metoda rozhovoru při uzavírání dohody velice přirozená na rozdíl od použití nějakých kreativních kartiček, které zkušenějším klientům mohou připomínat návštěvy PPP. R3 potvrzuje, že celé to jednání vždy prokládá *„otázkami ještě mimo, abych ho rozptýlila nebo abych ho zabavila. Oni se některé děti i rozpovídají, třeba jak to mají v tuhle chvíli doma, takže i oni to prokládají nějakým povídáním."* R3 nechce, aby se děti cítily příliš oficiálně a neuvolněně. R2 se vždy uzavírání dohody snaží udělat co nejrychleji, aby to nového klienta neodradilo a neřekl si, že to byla nuda.

R1 se vyjadřuje k metodám a procesu uzavírání dohody s novým klientem. Současně při jednání využívá rozhovor, a to zejména individuální. *„V rozhovoru s dětmi, tak v tom se cítím velice dobře, myslím si, že dovedu s těma dětma najít nějakou společnou notu,"* R2 se rovněž vyjadřuje k volbě správného přístupu k uzavřenějším klientům. *„.. když v tom setkání je někdo takový i uzavřenější, tak i pracujeme jako s obrázkama, ale tam už se do toho nemůžeme úplně pouštět, abychom jako by nezajížděli nějakým způsobem až do terapie, abychom to dokázali ošetřit, nezajíždíme do hloubky, abychom zůstali profesionální a abychom nedostali to dítě do nějaké situace, kdybychom si ani my s tím dítětem nevěděli rady."* Dodává, že jeden obrázek může v dětech vyvolat odlišné emoce. R2 často upozorňuje klienty, aby se pouštěli jen do toho, v čem jim je pohodlně, protože vyvolání něčeho citlivého bývá náročné. Pracovnice se vždy snaží nechat klientovi prostor a čas, aby vzpomínku či situaci, kterou mu připomněl nějaký obrázek, vstřebal. R3 nejvíce preferuje při přijímání nového klienta rozhovor, *„protože je hodně osobní, protože se s tím klientem hodně bavím, poznám ho více, než bych na něj vybalila různé… teda aspoň za mě, při těch prvních setkáních se mi to dítě neotevře tak moc, abych ho dokázala poznat skrze nějaké kreativní kartičky nebo hru samaju*." Pro R3 je rozhovor důležitý i proto, protože věnuje dítěti určitý čas a pozornost. Dítě tímto získává nějakým způsobem důvěru, proto volí R3 rozhovor jako prioritní metodu práce s uživatelem.

5.4 „Všestranný pomocník jménem kreativita"

Poslední kategorie zahrnuje tvořivé a kreativní metody, se kterými mají pracovnice zkušenosti z užívání v praxi. Co se dále týče tvořivých a kreativních metod, respondenti se

také vyjadřují o svých názorech na jejich uplatňování při přijímání nových klientů i celkově při práci s uživateli služby. Sociální pracovnice také přicházejí s inovacemi, které by si představovaly zavést do jejich běžného pracovního provozu práce s uživateli, nebo také přímo konkrétně při jednání se zájemcem o službu formou ústní dohody. Název je metaforou pro to, jak kreativita může usnadnit i nepříjemné zážitky či rozhovory a proměnit je v přijatelnější a bez nátlaku.

Do této kategorie jsme zařadili subkategorie, které nesou své vlastní kódy. Subkategoriemi jsou: osobní názor pracovnic na tvořivé metody, osobní zkušenost pracovnic s tvořivými metodami, inovace v přijímacím procesu, zařazení tvořivé metody.

R1 se vyjadřuje k přijímacímu procesu: *„chceme to aktualizovat a nějak přehodnotit, byli jsme na stáži a abychom dobře nastavili ten osobní cíl, tak jsme si řekli, že to prostě dáme jako dopředu a budeme se na to ptát a ty informace, které by měl ten klient vědět o té naší službě dámě až dozadu, protože si stejně není schopen všechny zapamatovat, je výborné je připomínat během každého setkání nebo připomenout přirozeně když to vyplyne z nějaké situace.“*R3 by některé informace, které jsou v dohodě, pozměnila, *„protože jsou pro děti nečitelné a takové dlouhé, a hlavně jsou tam jakoby informace, které jsou těžko vysvětlitelné, takže bych je potřebovala trošku jinak, přijít na to, jak to těm dětem udělat jednodušší, možná formou nějakých obrázků nebo nějakých jako by popisků nebo videa...“*Při přijímacím procesu v zařízení se používají kartičky s různými tématy jako je škola, rodina apod., ale R3 je ještě nikdy nepoužila a nemá s nimi zatím zkušenost, ale je otevřená si to při nejbližší příležitosti vyzkoušet. Také zmiňuje, že chodí na různá školení, kde se věnují uzavírání dohody se zájemcem a jak to pro ně udělat co nejzajímavější. Při zjišťování nepříznivé sociální situace užívá R2 již zmíněné kartičky, se kterými kolegyně R3 nemá zkušenosti. Předkládají se dítěti, *„ze kterých si vybere s čím nejvíce bojuje a třeba je to škola a od toho je krůček k šikaně, nebo je to další krůček k tomu, že nemá dostatek kamarádů nebo že se cítí být ve třídě sám“,* popisuje R2 a dodává, že co se celkově týče přijímacího procesu, tak *„teď to právě chceme změnit, že by aspoň jako měl nějaký kreativní papír“,* R2 k tomuto dodává i za kolegyně: *„vidíme tady asi i důležitost toho, aby to bylo co nejlépe zpracované, co se týká toho, aby zájemce zaujal ten papír, který mu překládáme.“* Jde vlastně ve finále o to, aby i on sám nový klient s tím mohl pracovat. R2 navrhuje *„aby to bylo něco jako nějaký pajdulák a ten by tady měl balónky, a to by vlastně byly jeho cíle a nové plány,a nebo naopak by z toho mohla být pěkně udělaná i ta nepříznivka“.* R1 dělá největší problém s klienty individuálně plánovat. *„Mě by asi stačily průběžné zápisky k tomu dítěti a možná*

po čase vyhodnotit po nějakých obdobích, co se vlastně podařilo, ale nemít to předem dané, k čemu budeme směřovat, nechat ty věci plynout a reagovat na momentální naladění, skupinu dětí a tak, a dělat činnosti bez toho, abychom si museli hlídat nějaký ten jejich cíl a pořád ho k tomu směřovat".

R2 hovoří o tom, že občas ta dohoda neboli dvoustránkový papír klienty odradí. Stane se, že klienti nepoberou všechny informace v jeden den a je třeba rozložit uzavření dohody na více dní. *„Potom se třeba ale stalo, že jsme skončili v nějaké části a klient potom přišel za strašně dlouhou dobu. Takže i tady toto se nám neosvědčilo, když přijde, tak si ho odchytit a právě, aby to pro něj bylo vstřebatelné, tak je nutnost tam mít ještě nějaké ty podpůrné, ty tvořivé nebo takové ty jiným způsobem kreativní metody".* R2 k tomuto dodává, že se teď na tom snaží pracovat a nějak lépe podchytit to pro ty děti. R3 si myslí, že by nějaká tvořivější metoda mohla být udělaná přímo k náhradě nějaké části přijímacího procesu, ale *„muselo by to být udělané tak, aby tomu to dítě rozumělo*", sama má pochybnosti o tom, jestli by to zvládla v tom čase, aby to pro dítě pořád bylo zajímavé. *„...to by možná bylo nějaké proložení té papírové podoby, která pro ně není vždy úplně zajímavá*". Dodává k tomu, že by možná vizuálně atraktivnější dvoustránkový papír byl lépe zapamatovatelnější, lépe by se klientovi vybavily obrázky a *„když se s nimi dělá ta revize, aby si vzpomněli, co to vlastně na těch obrázcích bylo a řekl si, že už to zná a toto už ví"*

R1 se cítí při přijímání nového klienta velice dobře v metodě rozhovoru, ale lákají ji *„i ty jiné, ale vždycky mám pocit, že nám utíká ten čas k tomu je udělat, že možná bych u sebe chtěla zlepšit to, abych byla vnímavější a využívala více těch momentů, těch příhodných momentů, kdybychom to s tím dítětem mohli udělat".* R1 shrnuje, že je k netradičním metodám *„dost nakloněná, kdyby to jenom trochu víc šlo, tak je využívám".* Pro R2 je rozhovor přirozený a funguje dobře při nastavování vzájemné důvěry a *„aby se ten vztah i nějakým způsobem naladil či sblížil, tak k tomu mi už nějakým způsobem připadají ty tvořivější a inspirativní metody",* proto používá více tyto metody na klienty, ale myslí si, že *„že by to tam i u toho zájemcem mohlo být, ale tam už člověk trošičku citlivěji jde, aby nenarušil nějaký jeho prostor, kdy by on si řekl, že se blokne, aby nedošlo k blokaci dítěte, tak častěji to bylo u klienta*".

R2 povídá o tom, v čem může mít tvořivá metoda přínos pro jejich náplň práce. *„Může to obohatit zrychlení, že to dítě si pomocí toho na něco přijde, s čím by si to jen tak neřekl a pro tu komunikaci je to jednodušší, že v tu chvíli to bere, že to tak někdo jenom řekl a že se s tím ztotožňuje a řekl to úplně sám od sebe, což by pro něj mohlo být, ne intimní, ale*

takové hodně silné v tom, že musím říct, že, já nevím, že mamka doma hodně pije. Když je to v nějaké té kartičce tak jako by schované, tak pro něj je to jednodušší, jako by na ten problém. Je to jednoduší i pro nás, protože se nemusíme takto vyptávat, také jednodušší v tom, že dále pokládáme otázky." R3 se také vyjadřuje k přínosu uzavírání dohody s novým klientem v zaměření na užití tvořivější metody. *„Já si myslím, že by nás to daleko více bavilo. Určitě, protože to beru tak, jako že to musí být, a hlavně se snažíme co nejvíce tomu dítěti předat tak, aby ho to zaujalo v tu chvíli a aby to pro něj nebylo jakože tak, že už lomcuje s tou židlí a čeká, kdy ho pustím, aby to prostě nebylo trápení pro něj v tu chvíli."* Myslí si, že při správném načasování a prostředí by dětem naprosto stačila malá A5, která by nebyla zasycena detaily. Pro užité tvořivé metody podle ní hraje velkou roli to, s jakou náladou do toho vstupuje samotný pracovník a také dítě. *„Měla by tam být taková ta příprava, že se něco bude dít, protože pro ně je to nové"*, tvrdí R3.

R2 se nejvíce osvědčilo používání karet, jak slovních, tak i obrázkových. *„Teďka bych řekla, že i ten trh se jakoby snaží nabízet různé jiné, takže my si to nějakým způsobem hlídáme".* Zmiňuje se také o tom, že s kolegy si vzájemně vyměňují tyto zkušenosti a zároveň jim některé nabízí i jejich supervizor. *„I ten náš supervizor, bych řekla, je k tomuto dost nakloněný, k takovým těm inspirativním kartám nebo vůbec jakoby trošičku jinak to uchopit".* R2 popisuje, že *„i my sami si to zažíváme na vlastní kůži, že i my v rámci supervize pracujeme na těch kartách a tím pádem víme, jak je to někdy těžké, jo, ještě si říkám, že ještě kousek a jsem potom i jako by na nějakém takovém citovém rozpoložení, že už mi tam ta slza jako by jde a nebo si řeknu, že ne, tady už vím, že ne".* R2 dodává, že v rámci vzdělávání se také účastní různých kurzů, kde i školitelé pracují s těmi kreativními kartami a kde je vlastně učí, že by klient nebo zájemce měl být správně naladěn. Dodává, že *„dost citlivě k tomu přistupujeme, že když víme, že to dítě není úplně naladěné, tak do toho nejdeme"*. Mají totiž strach, že by dítě ztratili nebo by bylo tak ukvapené, že by při jednání odpovědělo to, co by pracovnice chtěly slyšet a vznikly by neúplné až nepravdivé informace. Snaží se ale zároveň přistupovat k tomu, aby to uzavření dohody neprobíhalo zbytečně dlouho. *„Někdy těm děckám stačí jenom půl hodinka a jsou na tom úplně jinak",* dodává, že na rozpoložení zájemce přihlíží a nějakým způsobem se s ním snaží domlouvat.

6 INTERPRETACE DAT

Na závěr se výzkum dostává do podoby, kdy by měla být vytvořena kostra příběhu a napsána výzkumná zpráva, při které je prováděná interpretace získaného materiálu. (Švaříček, Šeďová, 2014, s. 247)

Pomocí polostrukturovaného rozhovoru jsme získali odpovědi na čtyři dílčí výzkumné otázky (dále jen DVO), které budou v následující interpretaci představeny. Každá DVO bude souhrnem výpovědí tří respondentů z jednoho konkrétního nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Na závěr je odpověď na hlavní výzkumnou otázku (dále jen HVO), která se snaží objasnit na základě výzkumu, jakým způsobem nahlížejí sociální pracovníci na uplatňování tvořivých metod při přijímání nových klientů do nízkoprahového centra pro děti a mládež.

1. DVO: Jakým způsobem probíhá přijímací řízení klientů v zařízení?

Přijímací řízení v zařízení je dlouhodobější proces, který začíná prvním příchodem nového klienta do zařízení a končí podpisem klíčového pracovníka po dokončení vzájemné ústní dohody. Díky výpovědím respondentů jsme zjistili, že nejčastěji přichází nový klient se svým kamarádem, který už centrum zná, a celkově je to pro ně snadnější poprvé vstoupit do nového prostředí. Stává se totiž, že děti chodí do zařízení s ostychem. Navíc se přítomnost kamaráda při přijetí klienta pracovníkům osvědčila. Při doprovodu rodiče či jiném doporučení klient v zařízení povětšinou dlouhodobě nevydrží. Paradoxem je, že zprvu naslibuje, že bude zařízení navštěvovat, domluví si aktivity, ale většinou už nepřijde. Naopak klienti, kteří jsou ze začátku spíše tišší a nic neslibují, se stávají stálejšími klienty.

Pracovníci preferují, když seznamování s novým klientem probíhá během 3-4, maximálně 5 setkání a pak mohou spolu uzavřít dohodu. Stává se, že někteří zájemci vědí, že je čeká nějaká dohoda a jsou sami motivovaní ji uskutečnit hned v den své první návštěvy. Průběžné pozorování nového klienta před uzavřením dohody má tu výhodu, že si jej pracovník napozoruje a díky tomu zvolí ideální přístup a metodu při samotném konání ústní dohody.

Celý proces přijímání probíhá ve všech prostorách klubu. Pokud je to ten případ, když nový klient přijde s kamarádem, který už klientem je, pracovnice nechávají kamaráda, aby nového klienta provedl a ukázal mu, co se tady dělá a kde co je. Co se týče uzavírání dvoustránkové dohody, ta už probíhá v kontaktní místnosti, kde si klíčový pracovník vyhradí čas a prostor pouze a jenom na nového klienta a nerušeně se tomu mohou spolu podrobněji věnovat. Klíčovým pracovníkem je většinou ten pracovník, který si nového klienta všimne jako první

a dojde mezi nimi k prvnímu kontaktu. Každý pracovník by měl mít na sebe maximálně 25 klientů. Může se stát, že si klient s klíčovým pracovníkem nesedí a najde si jiného pracovníka, ke kterému má blíže.

Ne vždy jsou podmínky při uzavírání dohody ideální, občas jsou ostatní klienti zvědaví a stává se, že do místnosti zavítají. Společně si procházejí práva a povinnosti, vnitřní pravidla, a když je potřeba, vyjdou z místnosti ke konkrétnímu místu, např. ke schránce důvěry. Nejdůležitější je část, kde si klient volí svůj individuální plán. Tato část bývá velmi problematická, protože mají klienti občas problém porozumět, co se vlastně po nich požaduje.

V průběhu 3 měsíců od uskutečnění ústní dohody mají pracovníci s klienty za úkol udělat revizi. Ta by měla shrnout a připomenout klientovi, proč tady je a jestli dochází k naplňování jeho zvoleného cíle.

2. DVO: Jaké metody při přijímání nových klientů pracovníci uplatňují?

Nejčastější metody, které pracovníci uplatňují při přijímání nových klientů jsou pozorování a rozhovor. Pozorování většinou probíhá hned od první návštěvy. Odhalí například klientův přístup k ostatním klientům či jeho vyjadřovací schopnosti a chování v kolektivu. Prostřednictvím pozorování pracovníci zjistí, jakým způsobem a kdy by měli s novým klientem provést uzavření dohody. Při tomto je důležité brát zřetel na věk klienta a jestli svou zralostí odpovídá svému věku.

O rozhovoru pracovníci mluví jako o prioritní metodě, bez které by jakékoliv další jednání nebylo možné. Považují ho obecně za klíčový při utváření vzájemné důvěry a bližšího vztahu mezi klientem a pracovníkem.

Při tomto je důležité brát zřetel na věk klienta a jestli svou zralostí odpovídá svému věku. Pracovnice rozlišují jednání se zájemcem do dvou věkových kategorií, a to děti od 6-12 a pak 12-20 let. Každá kategorie má specificky upravená slova, aby tomu daná věková skupina rozuměla. Jsou zmíněny i zkušenosti s tím, že dítě patřící do mladší věkové kategorie bylo rozumově zralé porozumět stylu jednání určené starší věkové kategorii.

Pracovníci uplatňují také tvořivou metodu ve formě emočních kartiček. Pokud pozorováním zjistí, že dítě není připraveno být ještě úplně otevřené nebo si ještě stále nenalezlo hlubší důvěru, volí tuto metodu. Nový klient si sám vybere jednu z textových kartiček, o které kategorii si chce povídat. Jsou tam témata jako rodina, škola, kamarádi, aj. Pracovníci by

měli být v tomto opatrní a upozornit na možnost přestat ve chvíli, kdy se bude už klient cítit v tématu nekomfortně.

3. DVO: Jaký mají pracovníci pohled na uplatňování tvořivých metod?

Pracovníci, kteří byli zároveň respondenty tohoto výzkumu, mají vztah k tvořivým metodám velmi kladný. Jsou všeobecně vnímány jako zajímavé a nesou přínos ve vzájemném poznávání klienta a pracovníka, také mezi klienty navzájem. Ze zkušeností vyprávějí, že pokud se hraje nějaká skupinová hra, stává se, že se klienti předhánějí, kdo toho více řekne, a to i co se týče jejich zážitků, pocitů či osobních problémů, se kterými se kdy potýkali či stále potýkají. Tímto způsobem pak dochází k tomu, že jsou k sobě všichni navzájem vnímavější a dokážou posoudit, že dnes někdo není „ve své kůži".

Pracovníci tvrdí, že by užití tvořivých metod mělo vyplynout co nejpřirozeněji, protože se objevují klienti, kteří mají zkušenosti například s PPP nebo s jinými institucemi, a tento přístup či metoda by jim to mohlo připomenout. Tímto způsobem podle respondentů může dojít k narušení osobního prostoru klienta a dojít k jeho blokaci.

Každá práce s klientem by měla začít rozhovorem o tom, jak se dnes má a jak se dnes cítí. Tímto by pracovníci měli zjistit aktuální náladu klienta a podle toho se jemu přizpůsobit.

V rámci školení a supervize mají pracovníci možnost si vyzkoušet metodu kreativních kartiček v roli klienta. Je opravdu důležité udržet konverzaci na takové úrovni, aby se nezacházelo příliš do citlivých témat. Sami si na sobě zkouší, co vydrží a jak se mohou jednoduše dostat do tématu, ve kterém jim není příjemně. Učí se také říct stop, dál už nechci. Proto tvrdí, že při užívání tvořivých metod je důležité neustále klientovi připomínat, aby se nebál držet své hranice a klidně změnil téma na něco, co je mu příjemnější.

4. DVO: Jakým způsobem jsou tvořivé metody uplatňovány v praxi?

Pracovníci v odpovědích tvrdí, že si ani kolikrát neuvědomují, jak často užívají tvořivé metody naprosto automaticky bez konkrétních pomůcek. Občas nejsou dostatečné finanční prostředky na to, aby se investovalo do kupování nových kreativních a tvořivých her, a proto so musí vystačit s tím, co mají.

Mají zkušenosti s užíváním emočních kartiček v podobě obrázků nebo textu a hry jménem „Samaja". Kartičky užívají za běžného provozu či v konzultačních hodinách, které bývají jedenkrát týdně a klienti si domlouvají schůzku dopředu. Pracovníci mají vyhrazený čas přímo na klienta. Pokud je nový klient problémový a není snadné se pro něj emocionálně

otevřít, využívají se tyto kartičky také při uzavírání ústní dohody. Ke hře „Samaja“ se pracovníci více nevyjadřovali.

HVO: Jakým způsobem nahlížejí sociální pracovníci na uplatňování tvořivých metod při přijímání nových klientů do nízkoprahového centra pro děti a mládež?

Na závěr bychom se chtěli vyjádřit k hlavní výzkumné otázce, na kterou jsme díky sběru dat získali odpověď. Výpovědi respondentů se většinu času shodovaly či doplňovaly.

Doposud se pracovníci snažili uzavřít dohodu v co nejkratším čase. Cílem je, aby klienti byli schopni udržet koncentraci a celý proces neprožili znudění. Na základě odpovědí lze usoudit, že si pracovníci nejsou jistí, jak by se dala uplatnit tvořivá metoda při uzavírání dohody. Každopádně, pracovníci nad touto změnou už uvažují delší dobu a účastní se supervizí a různých školení. Jejich supervizor je sám nakloněn k zařazení tvořivějších a kreativnějších metod při uzavírání dohody. Pracovníci v něm mají oporu, ale prozatím to řeší pouze vlastními návrhy. Jeden z nich je kreativní papír, který by byl zaplněn nejen textem ale i obrázky. Chtějí, aby se nový klient aktivně zapojoval a nesledoval jen prostý text. Pracovníci se snaží prokládat dohodu kontrolujícími otázkami, aby zjistili, zda klient stále dává pozor a všemu rozumí.

Volba individuálního cíle, která bývá velkou obtíží, by podle pracovníků mohla být také nahrazena nějakým obrázkem místo tabulky, kterou užívají doposud. Konkrétně padl nápad panáčka s balónky, které by představovaly jeho cíle a sny. Pracovníci totiž mají názor takový, že je možná z jejich strany nedostačující vysvětlení, co vlastně individuální plánování znamená, a proto dochází k tomu, že noví klienti odpovědi zanedbají, aby se už tomuto dále nemuseli věnovat a rychle si to odbyli.

Sociální pracovníci jsou tvořivým metodám velice otevřeny a mají zájem o to, aby jejich přijímací proces s novými klienty byl inovován, a to tvořivější formou například obrázkem nebo videem. Jejich výpovědi ale současně hovoří o tom, že rozhovor, jako klasická metoda, je nenahraditelný.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývala uplatňováním tvořivých metod při přijímání nových klientů do nízkoprahové centra pro děti a mládež. Hlavním cílem této práce bylo zjistit, jakým způsobem nahlížejí sociální pracovníci na uplatňování tvořivých metod při přijímání nových klientů do již zmíněného centra.

Teoretická část vysvětluje, co to jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, jaké zde nalezneme služby a jaké jsou vůbec principy a zásady nízkoprahovosti. Druhým tématem bylo shrnutí podstaty standardů sociálních služeb a konkrétně vysvětlení 3. standardu kvality sociálních služeb. Posledním tématem teoretické části byla zážitková pedagogika, její prostředky, modely a vysvětlení pojmu tvořivost a tvořivé metody.

Praktická část se věnovala výzkumnému problému, který se snaží zjistit, jakým způsobem nahlížejí sociální pracovníci na uplatňování tvořivých metod při přijímání nového klienta. V současné době pracovníci uplatňují klasické metody jako je rozhovor a pozorování. Kvalitativní výzkum formou rozhovoru probíhal v konkrétním nízkoprahovém zařízení, kde pracují tři sociální pracovnice a současně se staly výzkumným souborem.

Otázky do polostrukturovaného rozhovoru byly vytvořeny za účelem získat odpověď na hlavní výzkumnou a dílčí výzkumné otázky. Bylo všeobecně zjištěno, jakým způsobem probíhá přijímání nového klienta, jaké metody jsou při tomto procesu uplatňovány, jaký mají pracovníci pohled na uplatňování tvořivých metod a jakým způsobem je uplatňují v praxi.

Při výzkumu bylo zjištěno, že největším problémem je stanovování individuálních plánů s novými klienty. Často dochází ke špatnému porozumění ze strany nových klientů a pracovníci si dali za cíl zapracovat nejvíce na této části ústní dohody.

Hlavní výzkumná otázka pojednává o názorech sociálních pracovníků při uplatňování tvořivých metod při přijímání nového klienta. Výsledkem je, že pracovníci jsou vůči tomuto otevření a uvítají změnu. Mají vůči tomu snahu a společně se supervizorem na této změně pracují. Zároveň se ale cítí dobře v metodě, kterou již uplatňují.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici.* Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-148-8.
2. ČÁMSKÝ, Pavel a kol. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných služeb.* Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7.
3. ČAMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi.* Praha: Portál, 2011. ISBN: 978-80-262-0027-7.
4. ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka České republiky.* 2006, částka 37, s. 1257-1289. ISSN 1211-1244. Dostupný také z: https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy
5. FICHNOVÁ, Katarína. *Rozvoj tvořivosti a klíčových kompetencí dětí: náměty k RVP pro předškolní vzdělávání.* Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-323-9.
6. HÁJEK, Bedřich, Břetislav HOFBAUER a Jiřina PÁVKOVÁ. *Pedagogické ovlivňování volného času: Současné trendy*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-473-1
7. HANUŠ, Radek a Lenka CHYTILOVÁ. *Zážitkově pedagogické učení*. Praha: Grada, 2009. ISBN: 978-80-247-2816-2.
8. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
9. HOLASOVÁ, Věra Malík. *Kvalita v sociální práci a v sociálních službách.* Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.
10. CHLOUPKOVÁ, Soňa. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z.* Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4678-4.
11. JIRÁSEK, Ivo. *Vymezení pojmu zážitková pedagogika*. Gymnasion, 2003 (1), pp. 6-15. Praha: Prázdninová škola Lipnice, 2004.
12. KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online.] Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008. [cit. 2020-04-30].

Dostupné z: https://www.csspraha.cz/wcd/users-data/file/manual-standardy-kvality.pdf?fbclid=IwAR2A_4lfK4WDrKPTyI4ULkIQVsa96hWDanZH8KZVj-sSpXGX4v3FWjgfHIw

13. LOKŠOVÁ, Irena a Jozef LOKŠA. *Pozornost, motivace, relaxace a tvořivost dětí ve škole.* Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-205-X.
14. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
15. MATOUŠEK, Oldřich a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
16. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce.* Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
17. NEUMAN, Jan. *Překážkové dráhy, lezecké stěny a výchova prožitkem.* Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-292-0.
18. POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). Praha: Česká asociace streetwork, o. s. 2008. Dostupné také z: http://www.streetwork.cz/?option=com_frontpage&site=cas
19. PRŮCHA, Jan. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-772-8.
20. *Průvodce poskytovatele: Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. [cit. 2020-04-29]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/pruvodce+%281%29.pdf/a3da091b-e13e-bb30-eafa-e62f1e4fe817
21. *Standardy kvality sociálních služeb: výkladový sborník pro poskytovatele* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věci České republiky, 2008. [cit. 2020-04-30]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4_vykladovy_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7-e116-5407-6c88436b77d9
22. ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.

23. ZELINA, Miron a Milota ZELINOVA. *Rozvoj tvorivosti detí a mládeže.* Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1990. ISBN: Neuvedeno

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

aj. a jiné

apod. a podobně

č. číslo

ČAS Česká asociace streetworku

DVO dílčí výzkumná otázka

HVO hlavní výzkumná otázka

např. například

NZDM Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

PPP pedagogicko-psychologická poradna

R respondent

s. strana

SQ Standardy kvality

SEZNAM TABULEK

Tabulka I: Respondenti

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Hlavní otázky rozhovoru

Příloha P II: Ukázka rozhovoru – respondentka R3

PŘÍLOHA P I: HLAVNÍ OTÁZKY ROZHOVORU

- Mohla byste mi říct více o tom, jak tady u vás v zařízení přijímací řízení nového klienta?
- V jakém prostředí probíhá přijímání nového klienta?
- Jakým způsobem se promítá věk klientů při přijímání?
- Stává se často, že klient přijde jednou či dvakrát a neproběhne s ním přijímací řízení?
- Jsou nějaké obtíže, které se vyskytují při uzavírání dohody s novým klientem?
- Jak celkově hodnotíte nastavený proces přijímání nového klienta?
- Jak jste spokojeni s procesem uzavírání nové dohody s klientem?
- Jaké metody při přijímání uplatňujete?
- Máte nějaké návrhy na zlepšení?
- Jak dlouho takovým způsobem pracujete?
- Jaký je váš vztah ke klasickým metodám? Typu rozhovor…
- Jaký je váš vztah k tvořivým či netradičním metodám?
- Který z výše uvedených způsobů preferujete? Klasické či netradiční
- Jaká je vaše zkušenost s uplatňováním tvořivých metod?
- V případě, že žádná, jaký je důvod toho, že nepoužíváte tyto tvořivé metody při přijímání nových klientů?
- Jaké jsou podle Vás jejich nevýhody/výhody?
- V čem vás může jejich užívání obohatit?
- V čem muže být jejich užívání obtížné?
- Co se Vám celkově osvědčilo? Nějaké Zkušenosti, postřehy?

PŘÍLOHA P II: UKÁZKA ROZHOVORU – RESPONDENTKA R3

Dobrý den, mé jméno je Anna Balcárková a chtěla bych vám představit svůj výzkum…. Dnes bych se Vás chtěla zeptat na nějaké otázky. Všechny vaše odpovědi zůstanou zachovány v anonymitě. Také bych se Vás chtěla zeptat, zda-li by Vám nevadilo, že by po celý čas byl náš rozhovor nahráván. Je to z pouze z důvodu snadnější interpretace dat. Ihned po přepsání rozhovoru do vizuální podoby bude tento záznam smazán.

Chtěla bych se zeptat, jakým způsobem u Vás probíhá přijímání nového klienta?

Dobře. Jakým způsobem. Chcete to úplně specifikovat, jak to probíhá jako když třeba přivede kamarád kamaráda?

Nějak obecně. Čím vším si vlastně musí zájemce projít, aby byl do služby přijat.

Tak zájemce jakoby přijde s tím, že, nebo když ho tady přivede kamarád, tak už většinou nějaké informace od něj dostane typu, co se tady dělá, jak to tady funguje, protože ty děti většinou chodí s nějakým ostychem, že tady vůbec jdou jako jsou do toho jako by sklepa, zhruba, a tak když to je kamarád, tak je to pro něho jednodušší tady vejít dolů, protože spousta dětí, co tady chodí kolem ani neví, co to tady jako by je. Když ho přivede nějaký kamarád/kamarádka, tak je to pro něj jednodušší a nějaké informace teda už dostane, dostane se teda do těch dveří a většinou jedna z nás, z nás pracovnic, tak se ho nějakým způsobem ujme, dojde tam k nějakému navázání jako nějaké kontaktu, vůbec jako kdo je, jak se jmenuje, jestli by tady chtěl jakoby být chvíli, podívat se, co se tady děje a když dojde k navázání toho vztahu nějakého, tak si s ním potom povídáme o tom, co se tady dělá a co je podmínkou toho, proč by tady jako mohl a za jakým účelem tady musí chodit, že tady se musí nějakým způsobem plánovat, a že tady jsme sociální službou, takže to je pro něj důležitá informace, že tady nejsme žádný kroužek, který tady normálně funguje, jak třeba ve škole a že tady spolu nějak pracujeme a takže dojde k tomu, že si ho jako by oťukáme nebo navážeme ten vztah, když to je kamarád/ka od někoho, tak necháváme i děti provést toho nového kluka nebo holku tím zařízením nebo klubem a oni většinou hodně popíšou, co se tady děje, jaké místnosti tady jsou, co tady děláme. Takže je fajn, že ten nový klient – nový zájemce není úplně vystrašený, není úplně vyhukaný, že tady po něm někdo něco chce, takže je to pro něj lepší. A je to pro něj daleko lepší, když teda přijde s tím kamarádem a ví, že tady ten kamarád nebo kamarádka chodí a je spokojeny, dostane nějaké informace o tom, co tady spolu děláme a necítí se tak jako jak kdyby člověk přišel do nového prostředí, je to náročné.

Kamarád tedy provede nového zájemce. Jak to tedy potom probíhá dál?

Z naší strany dojde k vlastně uvedení, jako by co jsme za službu, že jsme sociální službou a po těch dvou až třech setkáních, i vlastně do těch dvou se snažíme už sepsat nějakou tu dohodu s tím klientem, nebo vlastně zájemcem a vysvětlit mu vlastně, co tady děláme a vůbec zeptat se na jméno a takové ty důležité věci, aby nám o sobě vůbec něco řekl nebo řekla, a společně jakoby projdeme práva a společně dojdeme na vůbec možnosti, co se tady vůbec dělá, kdo tady pracuje, za jakým účelem a že tady spolu plánujeme a pak se hlavně ptáme na to, po těch 3 setkáních, až už to dítě zhruba ví, co se tady děje, tak co by tady vůbec chtělo dělat. Jsou tady možnosti, co tady může dělat.

Takže chápu dobře, že část jim řeknete o těch právech a tu druhou část třeba potom jindy?

Když to je nějaké mladší dítě, tak není úplně schopné pochytit tolik informací, je to totiž strašně náročné, tam je dvoustránkový papír o tom, co se tady vlastně děje, o těch pravidlech a povinnostech a o spoustu dalších věcech, co jim musíme tady předat, tak u těch mladších dětí je totiž strašně složité předat tolik věci najednou, nevydrží totiž tak dlouho a tolik poslouchat. Když už, tak si toho zapamatují polovinu, akorát jsme si vyzkoušeli, teda aspoň já za sebe, když tu dohodu necháme na dvě setkání, tak to dítě už třeba nedojde a ta smlouva není uzavřená. Takže se snažím nacpat co nejvíce informací, těch důležitých, hlavně individuální plánování, protože to je cílem toho, abychom tu smlouvu uzavřeli, tak ji uzavřít a pak dodatečně třeba jak přijde po třetí nebo po čtvrté, tak s ním znova projdeme práva, povinnosti a vůbec pravidla, která musí dodržovat on i my a určitě všechny různé tyhle věci, které prostě musí vědět.

Chtěla bych se tedy zeptat, jakým způsobem se promítá věk klientů při tom přijímání? Vy jste tedy říkala, že s těmi mladšími je to složitější, že nepoberou v podstatě tu dvoustránkovou dohodu za to jedno setkání a je tady ještě nějaký rozdíl, který děláte či vnímáte? Když jsou ti mladší/starší klienti?

Když jsou ti starší, tak rozumí těm různým slovům, které se tam používají, protože ti mladší nerozumí slovům, které tam jsou, jako práva. Oni o těch svých právech jako by neví. Osmileté či sedmileté děti prostě neví, co jsou práva, tak jim to musíme různými způsoby vysvětlit, aby měli i oni možnost se zeptat. Kdežto ti starší už ze školy ví, co jsou jejich práva, protože oni jsou v tomhle už daleko zdatnější, takže ten dvoustránkový papír je pro ně mnohem jednodušší vysvětlit a taky rychlejší, a hlavně když už tady jako by jsou vícekrát, tak si o tom povídáme, oni tady vidí ty nástěnky a dokážou si to přečíst, kdežto ti mladší prostě k těm nástěnkám nejdou jako takhle, že by prostě šli a že by to bylo zajímavé pro ně, oni si prostě raději hrají, takže…. Jo, s těma staršíma je to takové jednodušší.

A třeba užíváte rozdílné metody, když jsou starší a mladší zájemci? Nebo celkově to pojetí přijímacího řízení?

Když jsou mladší, tak mě se třeba osvědčilo jim to vysvětlit na nějakém příkladu. Kolikrát si něco prostě vymyslet, nebo to prostě musím mít v hlavě a prostě říct, co jsou tvoje práva, tak vůbec vysvětlit, že tady vůbec chodí dobrovolně, že prostě můžou a nemusí přijít, vysvětlit jim to třeba na nějaké kamarádce Aničce, nebo na někom, aby slyšeli ten – tu větu, je pro ně složitější jim to říct tak, jak je to na tom papíře heslovitě, tak prostě říkat jim to takto, je pro ně daleko srozumitelnější.

Tím pádem u starších můžete používat nějaké hesla, ve smyslu že čtete přímo z papíru?

Jo, můžeme to jako by přečíst, oni ten papír i vidí a píšeme to tam s nimi, tak to vidí a když něčemu nerozumí, tak oni se dokážou zeptat. Pro ně je to takové… oni jsou mnohem komunikativnější a taky musí být daleko více zdatnější v té škole a musí více komunikovat, kdežto ti mladší to mají takové, že se bojí a mají v tom nějaký takový ostych, ale když se oklepou, tak jim to potom i připomínáme, nebo já jim připomínám, že kdykoliv prostě by potřebovali něco vědět, tak raději aby se přišli zeptat, aby tomu porozuměli. Vybídneme je k tomu.

Jsou nějaké obtíže u toho zájemce při přijímání? Již jste zmínila to, že klient se třeba objeví dvakrát a pak už nepřijde a nestihnete s ním ani dodělat tu dohodu. Jsou nějaké další věci, které vnímáte jako obtíže při tomto procesu?

Měla jsem klientku, která chodila, ale ta smlouva pro ni byla tak náročná, ona byla osobnostně tak, já nevím, jak to vysvětlit… měla velký problém v tom vůbec se vyjádřit, nebo jako vůbec říct, jestli vůbec rozumí, nebo jestli vůbec ví, co chce nebo co by chtěla, ta smlouva proběhla opravdu na třikrát. Museli jsme smlouvu rozložit na ty tabulky a byla to otázka 5-10 minut na jedno uzavření jako by té části, protože ona nebyla schopná mě poslouchat, a hlavně se tak strašně styděla a tak strašně bála, že to pro ni bylo emotivně náročné. To jsem zažila opravdu poprvé a fakt mi to dalo zabrat.

Je tady nějaký obecný problém, co se stává častěji? Zmínili jsme třeba to, že klient párkrát přijde a pak už se neobjeví dlouhou dobu…

Ano, to se stává. Další problémem může být udržení pozornosti, to určitě. To že tam.. ještě jsem nezkoušela, že bych měla v ruce pastelky a omalovánku a že by si dítě malovalo, to jsme ještě nezkoušeli, teda aspoň já nezkoušela. Vždycky se snažím aspoň nějak to prokládat jakože otázkami ještě mimo, abych ho rozptýlila nebo abych ho zabavila. Oni se některé děti i rozpovídají, třeba jak to mají v tuhle chvíli doma, takže i oni to prokládají nějakým povídáním. Takže, na začátku mu musíme zdůraznit, nebo říct, že potřebuju abychom to zvládli společně a aby to datum tam bylo, i mu to ukazuju, hele tady je prostě datum a můj podpis, a nahoře bude moje datum, abychom to uzavřeli a abychom to nemuseli dělat znovu. Ale že takové to ujištění, že to určitě zvládne, ale kdyby potřeboval na chvilku přestávku, tak si může říct, protože tohle je pro ty děti důležité, vůbec to udržení pozornosti.

Takže problém je tady taky časový, že třeba je to moc na dlouho pro ty děti a neudrží tu pozornost.

Ano, ono to je někdy hrozně dlouho, než člověk otočí tu druhou stránku, kde už je to individuální plánování, takže je to pro ně náročné. Protože oni jako jo, na té stránce jsou ty práva a povinnosti a takové ty věci, které musíme předat a oni už vidí jakože jedna stránka a pak si ještě řeknou a druhá stránka, takže to je pro ně někdy náročné.

V jakém prostředí to vůbec probíhá tady to přijímání?

Tady v kanceláři neboli v naší konzultační místnosti tady v klubovně. A další problém vlastně je, že tady ty ostatní děti chodí, že tam člověk neudrží pozornost, protože za těma dveřmi je šrumec, rachot a ty děti i slyší vedle ten rachot, co se tam děje a takže možná jako by chtějí jít i vedle, že tohle je prostě nudí a ostatní děcka tady jakože vstupují. Takže jako by i tohle je takový nešvar, že se snažíme udržet tu pozornost a ty děti se tady snaží jako by dostat. Takže i tohle…

Takže i to prostředí může být pro vás problematické někdy.

Ano, i to prostředí někdy, že člověk na to potřebuje klid a ten tady někdy prostě není. I když říkáme nahlas „teď ne, teď to musí počkat“, tak vlastně i to odvede tu jejich pozornost.

Když se zeptám, jak celkově hodnotíte tento nastavený proces přijímání? Myslím to od té doby, co tady vstoupí poprvé až do té doby, než se stane klientem s uzavřenou dohodou.

Takové to přijetí, samotný vůbec ten prvokontakt je úplně fajn, protože když ty děti ví, co už se tady děje, tak je to pro ně jednodušší, i to navázání, že většinou my si fakt ta, která z pracovnic to dítě osloví první, tak většinou je to fakt ta, která s ním uzavírá tu dohodu s tím dítětem. Takže ten proces je jako by příjemnější, protože se známe, už spolu jako by něco zažijeme už spolu něco zkusíme, takže je to takové – ta cesta je taková příjemná a jediné co je, tak ten proces toho uzavírání je pro něj můžeme být delší, že to je takové..ale my jako vysvětlujeme, že to prostě musíme mít, že vykazujeme nějakou práci, že tady jsme sociální službou a že to uzavření dohody je pro nás strašně důležité i pro něj, protože vlastně na tom stavíme vůbec to, co tady vůbec společně budeme dělat, vlastně ono i samo dítě si řekne, co tady chce dělat a proč sem vůbec přišlo. Neřekne hned, že má doma problém, ale řekne to třeba nějak jinak a vlastně v průběhu toho, co tady dochází, tak se to vlastně tady řekne, získá důvěru vůbec v nás a řekne věci, které by třeba ani nikomu jinému neřekl. Je to strašně fajn.

A celkově jak vy osobně jste s tímto procesem spokojená? To, jak to máte vy nastavené?

Aha, hm… Asi bych některé věci, které v té dohodě jsou, tak bych změnila, protože jsou pro děti nečitelné, takové dlouhé, a hlavně jsou tam jakoby informace, které jsou těžko vysvětlitelné, takže bych je potřebovala trošku jinak, přijít na to, jak to těm dětem udělat jednodušší, možná formou nějakých obrázků nebo nějakých jako by popisků nebo videa – netuším. Nějak, co by bylo pro ně jednodušší, aby to viděli a aby to pro ně nebylo tak dlouhé a aby i to plánování pro ně bylo takové příjemnější, když vůbec vím nebo chci říct, co budu dělat nebo plánovat, vlastně cokoliv plánovat je pro děti složité, natož pro dospělé. Natož, plánovat něco, jako oni plánují každý den něco, oni prostě žijí ze dne na den, ale i tohle bych možná nějakým způsobem nějak upravila.

Jaké metody používáte při tom přijímání?

Určitě používáme ty nástěnky. Tam jsou vlastně ty pravidla, které pro ty děti, o tom si my hodně povídáme. Dále určitě rozhovor, jako metoda. Dále jsme zkoušeli, když nějaké děti chcou, protože pro ně některé hry jsou fajn, ale jako člověče a takové věci, u toho si dokážeme tím rozhovorem povídat a máme samaju hru, ale na to ty děti musí mít fakt náladu.

Tohle používáte při přijímání toho nového zájemce?

Ne, to ne. To se opravdu v tu chvíli nedá. Tam se totiž odveze úplně ta pozornost, ta se používá vlastně, nebo tu se snažíme používat na to, když máme tu chvilku na to, aby to dítě mělo čas a vůbec mělo koncentraci na to tu hru vůbec projít, ale neprojdeme všechny ty otázky, to by člověk musel cíleně vzít ty otázky jako takové a pokládat je a ono to dítě, jako by tam směrovat. U té smlouvy jsem to teda ale ještě nezkoušela.

Máte ještě nějaké další metody, které uplatňujete při tomto procesu?

My tady máme takové kartičky, já jsem je teda ale ještě nepoužila, jsou tam takové témata zaměřené na školu, na rodinu a za mě, já jsem to ještě jakoby, já jsem se to ještě nenaučila používat, tím, že jsem uzavíráním smluv pověřená teprve rok, tak pro mě to jsou jakoby čerstvé věci, když to takhle řeknu, takže se učím, i s tím že chodíme na různá školení, jak to udělat, aby to pro ty děti bylo příjemnější, a hlavně my abychom se něco dozvěděli.

Aha, jasně. Jsou tady u vás nějaké návrhy na zlepšení tady toho procesu?

Hodně se nechávám inspirovat na těch školeních. A vůbec reagovat na to, co to dítě chce, nebo jak je to dítě nastavené v té určité chvíli, protože někdy to dítě při druhém kontaktu už něco řekne a někdy to dítě neřekne nic ani po půl roce, ono to je hodně individuální. Hlavně to povídání. To povídání mi připadá hrozně důležité, a i vlastně i když se vlastně bavíme o jednání s tím zájemce, tak my jako pracovnice se mu více věnujeme v tu chvíli, takže průběh nějakých her – třeba ping pongu, když to dítě jako fakt má zájem a nejde tady s tím, že to je jako by družina, tak se mu začne chtít povídat, ale říkám, je to hodně individuální.

Říkala jste, že jste tímto pověřená teprve rok, je to pro vás tedy nové.

Učím se to dělat tak, aby to bylo pro ty děti v pořádku, aby to bylo dobré, aby tady nebyli s tím, že tady musíme něco dělat, musíme tam něco napsat, ale aby to plánovali, aby to individuální plánování tady pro ně bylo, jakože tady přijdou a něco si splní nějakým způsobem, aby z toho měli dobrý pocit a aby si řekli „jo, tak ty si mi tenkrát dost pomohla“, jo i o to jde. Ale někdy se to stane fakt až po třech letech.

Jaký máte osobně vztah tady k těm klasickým metodám? Myslím teďka to pozorování a rozhovor.

S těma starším dětma se strašně dobře baví, ty rozhovory jsou úžasné, tam se člověk dozví takové velké množství informací a věci, které nám ty mladší nějak moc neřeknou a nebo to řeknou jinak, taky ještě záleží, jestli to jsou holky a kluci, protože kluci – já nemám k klukům asi tak, no asi tak nejsem vnímavá k těm klukům jako k těm holkám, ale zase asi záleží jestli ti mladší nebo starší, s těma staršíma se dá bavit opravdu o všem což se týká až alkoholu, sexu a všech takových různých témat, které jsou pro ně teďka v tuhle chvíli aktuální a ti mladší se spíše chtějí bavit o nějakých hrách a já tady těm tématům prostě nerozumím, já nesedím u počítače, abych rozuměla hrám, takže tohle je pro mě těžší, ale rozhovor je strašně fajn, protože když si člověk najde k tomu dítěti najde nějaký vztah, tak s tebou dokážou probrat spoustu věcí a stačí maličkost a oni poví i to, co by třeba neřekli mamce. Takže, a dokážu u toho, jak třeba říkáte u dalšího tématu, tak třeba i u malování, když si s nimi třeba kreslím a oni mají tu správnou náladu a já si sednu k nim a maluju třeba s něma, vezmu jim třeba ruku a řeknu „hele já ti teďka obkreslím ruku“ a bavíme se třeba o tom, jak se dneska měl, tak oni si v tom najdou něco, co třeba v tu chvíli řeknou, jak se třeba mají, tam se prokládají různé techniky za nějakou krátkou dobu, že to třeba není tak, že zrovna teďka na nich vyzkouším samaju, ale v průběhu toho dne nebo dnů tak vyzkouším spoustu různých technik a pak to jen v hlavě dohromady, co vlastně to dítě mi všechno chtělo říct a pak se k tomu mohu vrátit.

Dokáže mi teďka říct, kterou z těchto metod preferujete?

U mě je určitě na prvním místě rozhovor.Pak určitě používám, tu samaju mám ráda, ale je to fakt o tom, že si na sebe musíme najít čas, protože jak na to není vhodná chvíle, vhodná doba a jak je tam opravdu ruch v té klubovně, tak oni si.. oni třeba odpoví na ty otázky, které tam jsou, ale není to tak, že bychom si o tom povídali. Když to ale bylo jednou, že jsme tam měli jednou takovou hru, tak tam ty děti byly jakoby v kolektivu a předháněly se, kdo řekne něco víc, takže i toto se praktikuje na nich. Takže ano, i v kolektivu se takto dokážou otevřít, protože pro ně je to prostředí příjemné. Oni vlastně se tady cítí bezpečně, takže v některých věcech nemají ani problém říct i před ostatníma, jak se třeba zrovna mají nebo co je trápí,

oni to hlavně na sobě i poznají, když jeden je prostě takový nebo makový, tak oni řeknou „hele co dneska s tebou je“, takže oni se i takhle navzájem pozorují, což je fajn.

Máte ještě nějaké zkušenosti s těma tvořivýma metodama?

Ne, asi už ne.

Dokážete si představit, že byste nějakou tuto tvořivou metodu užívala či nahradila nějakou část při procesu přijímání nového klienta k vám do služby?

Asi by to… asi by to muselo být udělané tak, aby tomu to dítě rozumělo, to určitě. Nevím, jestli bych to zvládla v tom čase, aby to bylo pro to dítě pořád zajímavé, asi by to muselo být udělané tak, aby ho to zaujalo. Což by bylo možná fajn, to by možná bylo takové nějaké proložení té papírové podoby, která pro ně není vždy úplně zajímavá. Představit si to umím, ale asi bych potřebovala někoho, kdo by to nějak zpracoval na základě toho, že bychom to vytvořili společně a pak vyzkoušeli, jak na to ty děti reagují.

Takže hodně vnímám, že považujete jako nevýhodu těch metod čas. Výhoda vás napadá?

Výhoda kreativních metod při uzavírání myslíte?

Ano.

Hm…

V čem by vám to třeba mohlo pomoct? Nebo celkově vás obohatit jako osobu?

Já si myslím, že by nás to daleko více bavilo.. Určitě, protože to beru tak jako že to musí být a hlavně se snažíme co nevíce tomu dítěti předat tak, aby ho to v zaujalo v tu chvíli a aby to pro něj nebylo jakože tak, že už lomcuje s tou židlí a čeká kdy ho pustím, aby to prostě nebylo trápení pro něj v tu chvíli a aby si to i zapamatovalo možná, že by to vidělo vizuálně, aby to nebyl jen text, možná kdyby to bylo i formou nějakých obrázku, tak by možná pro něj bylo zapamatovatelnější než třeba po třech měsících, když se s nimi dělá ta revize, aby si vzpomnělo, co vlastně na těch obrázcích bylo a řekl „jo to už znám, to to už vím“ a dokázalo to pojmenovat. Že už by to nebylo „joo, tak tohle jsme tam asi dělali, joo tohle jsme tam asi napsali“, že forma těch obrázků pro ty mladší je mnohem jednodušší než psaný text.

Jak by to vás, jako klíčové pracovníka mohlo obohatit?

[Dlouhá pauza] *Možná by to bylo jednodušší podchytit tak, aby ..no, tak teď jste mě dostala. Nevím, co odpovědět.*

Nevadí, v čem by to naopak mohlo pro vás být obtížné?

Já bych to asi brala jako výzvu, bylo by to, abych to vyzkoušela, člověk se potřebuje nějak v tom jakoby zdokonalit a sebe v tom najít, aby to nebylo tak, že jako čteme ten text a aby to bylo i pro mě zajímavější. A asi takové možná různorodější, u těch starších by to možná mohlo být i jinak, protože oni jsou takoví vnímavější, a takoví jako… a hlavně si všímají detailů, chtějí to mít rychle za sebou, hlavně jako „jo vím, znám, dobré, chápu“, pro ty děti

by to bylo vizuálně, tak jak říkám, hlavně oční kontakt a vůbec, hlavně si o tom povídat, třeba o tom obrázku, jak říkám, bylo by to pro ně lepší, že kdyby tam bylo něco namalované, nakreslené nebo vyfocené, že by tomu lépe rozuměli…

Osvědčilo se Vám to nějak? Že by si děti zapamatovali více informaci nebo naopak sdělilo více informací než skrz ten rozhovor?

Když si vezmeme třeba hru, kde jsou takové obrázky, takové, některé jsou vnímané jako pozitivní jakože jsou hezké a některé ne, a když tu hru někdy hrajeme, neříkám že se všema, protože to je dlouhá hra a musíme tam hodně u toho hodně přemýšlet a vůbec do placu svůj názor nebo říct vůbec nějaké slovo, tak tam by obrázky jsou a hodně nad tím přemýšlí, jo, že protože když ten obrázek vidí a je tam nějaká postava v tmavém obleku, tak oni přemýšlí nad tím jestli to je pro ně strach a nebo to jenom tma, že tam vidí to rozlišení v těch obrázcích. Takže i u toho uzavírání té dohody, tak kdyby to viděli postupně, tak.. i pro mě by to možná bylo lepší jako by to popsat a vysvětlit, že bychom nemuseli lovit v paměti vůbec nějaký příběh, že by to možná se zkrátila vůbec ta doba té uzavření té smlouvy.

Proč si myslíte, že jste doposud nějak neuplatňovaly tady ty metody při tom přijímání?

Protože si vždycky snažím, to udělat co nejrychleji, aby to pro ně nebylo dlouhé, aby neřekli, že to je nuda nebo hm..

Myslíte si právě, že ty tvořivé metody by je nudily?

Myslím si, že při správném načasování, při správném vůbec – y – prostředí, tak si myslím, že by to ta děti zvládly a nebylo by to vůbec dlouhé. Stačil by malá obrázek nebo malá A5, která by nebyl hodně zasycená detaily, tak si myslím, že by to ty děti zvládly. Ale pro mě hodně hraje ten čas tu roli. Hlavně teda jako i to, s jakou náladou do toho vstupuje samotný pracovník a i to dítě, protože to načasování, je hodně důležité. Měla by tam být taková ta příprava, že se bude něco dít, protože pro ně je to nové, já si nepamatuju, že bych v jejich věku uzavírala nějakou smlouvu/dohodu, takže když to takhle vůbec nazveš, je to důležité pro mě i pro tebe, pojď, vůbec takové to vysvětlení, jo, tak třeba „jo příště bychom měli spolu uzavřít tu smlouvu, tu dohodu..“, takové to, hmm, předpříprava toho zájemce vůbec na takový proces je taky někdy hodně důležitá, protože když to dítě do toho vstupuje jako že to dělá jen kvůli nám, tak je to špatně. Někdy by to totiž mohlo vypadat, že to chce mít co nejdříve z krku, ať my máme nějaké odpovědi, hlavně do toho individuálního plánování nám nedají odpovědi, které by třeba chtěli říct za 14 dní, ale řeknou to je proto, aby nasytili tu poptávku pracovníka, ale řeknou prostě věci, které z těch nácviků vidí, jen třeba řeknou, že se chtějí připravovat do školy a tím to pro ně končí, ale to plánování by v průběhu třeba dalšího průběhu bylo jiné, takže to načasování je důležité.

Takže, chápu dobře, že pak i ta revize je důležitá.

I ta revize je důležitá, vůbec zhodnocení toho, co jsme vlastně společně za ty 3 měsíce udělali nebo co tady to dítě zažilo, nebo jako by udělalo. Po těch třech měsících je potom velmi otevřené o tom, že vlastně řekne, že to vlastně nechce. Už vlastně najdu po těch 3 měsících vztah, když tady to dítě chodí a chodí tady častěji, tak řekne, že to vlastně ani nechtěl, že to vlastně řekl jenom tak, a ani to vlastně nedělal za ty 3 měsíce, když dá tu přípravu do školy a vlastně za ty cele tři měsíce tady ani jednou nedonese ten úkol, tak je to vlastně špatně, nebo není to špatně pro to uzavření, ale vlastně nedošlo tady tím pádem k naplnění toho

plánu. Takže tam to dítě zhodnotí, že tohle nechce a že tam chce něco jiného, což je fajn, že to není jasně dané a není to prostě dané na celý rok a může se s tím prostě hýbat a může se s tím plánovat, co třeba můžeme dělat jinak.

Myslíte si, že třeba při těch revizích by se už dalo použít něco kreativnějšího?

No, to je určitě super nápad, hlavně se to tak dělá, protože to dítě člověk pozná, protože po těch 3 měsících se to dítě může více otevřít a také záleží komu, jo, může se stát, že přijmu kluka a uzavřu s ním tu dohodu a on si najde lepší cestu k jiné pracovnici, takže potom je to už ona, která to dítě lépe poznává, protože si k sobě našli lepší vztah než třeba ke mně, jako ke klíčovému pracovníkovi, takže si potom povídají spolu ty dvě pracovnice a která k němu má blíže, tak nastane ta situace té revize, tak vlastně zhodnotíme, jestli mu to takhle vyhovuje a to co si tam naplánoval, tak jestli pro něj bylo za ten čas důležité a jestli to tak má.

Vy jako klíčový pracovník, kolik můžete mít na sebe dětí?

Já mám teďka momentálně na sebe 14 dětí a měly bychom si držet hranici klientů a to je 25 max úplně. Nevím, kolik mají kolegyně, ale my se to tak nějak snažíme hlídat, aby to bylo rovnoměrně, ale když tady ty dětí nechodí, tak ony spadnout po 90 do neaktivních klientů, takže ono se to jako by mění, hodně často se to mění, a takže si hlídáme, máme složky přímo s dětmi, které tam přímo máme a hlídáme si to, aby jedna neměla úplně max a nebyla schopná to hlídat, a teda víme, která toho mám méně, tak ta je potom ta, která si vlastně vezme toho nového zájemce.

Abych to nějak shrnula. Vnímám to, že když přijímáte někoho nového, že je pro vás daleko lepší použít ten rozhovor, tu klasickou metodu, kdy toho zájemce poznáte a daleko lépe by se vám dělaly kreativní metody při těch revizích. Doplníte mě nějak?

Rozhovor je hodně důležitý, protože je hodně osobní, protože se s tím klientem hodně bavím, poznám ho více, než bych na něj vybalila různé .. teda aspoň za mě, ta samaja je fakt fajn, je to super hra, i ty karty jsou strašně super, ale při těch prvních setkáních se mi to dítě neotevře tak moc, abych ho dokázala poznat. Ten průběh je prostě delší, ono mi může říct, že se doma necítí dobře, nebo, já nevím, to už je jen takový ten.. ale třeba mi to neřekne všechno. Ten rozhovor je takový důležitý i vlastně proto, že s ním sedím a věnuju mu nějaký čas nějakou pozornost a vlastně získá ke mně nějakým způsobem tu důvěru. Takže ten rozhovor je pro mě priorita.

Super. Tak já moc děkuju za sdělené informace. Ihned, co bude rozhovor přepsán do textové podoby, pořízený audiozáznam bude smazán.