

**METODIKA NÍZKOPRAHOVÝCH PROGRAMOV PRE DETI A
MLÁDEŽ**

BAKALÁRSKA PRÁCA

PETER KULIFAJ

**UNIVERZITA KOMENSKÉHO V BRATISLAVE
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

KATEDRA SOCIÁLNEJ PRÁCE

Sociálna práca

Vedúci bakalárskej práce: PaedDr. Libor Klenovský

BRATISLAVA 2008

ABSTRAKT

Kulifaj, Peter: Metodika nízkoprahových programov pre deti a mládež. Bakalárska práca, Univerzita Komenského. Pedagogická fakulta, Katedra sociálnej práce. Vedúci bakalárskej práce: PaedDr. Libor Klenovský. Bratislava : Pedagogická fakulta UK, 2008. 68 s.

Autor sa v práci zameriava na základné vymedzenie metodiky nízkoprahových programov pre deti a mládež. Toto vymedzenie je realizované najmä vo vzťahu k princípom konceptu a štandardom práce. V širšom teoretickom rámci rozpracúva jednotlivé časti štandardov s dôrazom na súvislosť s praxou. Na základe spracovania dostupnej literatúry a rozhovorov s pracovníkmi nízkoprahových programov sa autor venuje vybraným aspektom metodiky. Identifikuje prístup pracovníkov, definuje nízkoprahový program v systéme voľnočasových aktivít a zdôrazňuje význam sociálnych služieb. Upozorňuje na konkrétne príležitosti a ohrozenia v oblasti metodiky a poukazuje na možnosti inštitucionálneho rozvoja do budúcnosti.

Kľúčové slová: nízkoprahových klub, deti, mládež, streetwork, terénna práca, metodika, štandardy

PREDHOVOR

Od marca roku 2005 pracujem v občianskom združení Mládež ulice, ktoré sa hlási k princípom nízkoprahových programov pre deti a mládež a realizuje takto zameraný terénny program. Počas svojho pôsobenia v ňom, najprv ako dobrovoľník a neskôr aj ako koordinátor projektov som sa venoval deťom a mladým ľuďom zo sociálne znevýhodneného prostredia. Domnievam sa, že to boli práve princípy nízkoprahových programov pre deti a mládež, ktoré nám umožnili nadviazať vzťah a pracovať so skupinou klientov, ktorá štandardne nevyužíva dostupné služby a zároveň sa ocitá v situáciach, pri ktorých by podpora zvonka mohla byť užitočná. Moja práca je teda nie len analýzou dostupnej literatúry o problematike, ale zároveň do nej vkladám svoje poznatky a skúsenosti, ktoré som nadobudol v rámci svojho pôsobenie v organizácií a tiež v pracovnej skupine nízkoprahových programov pre deti a mládež. Táto skupina je zastúpená viacerými organizáciami a zaoberá sa úpravou štandardov, organizovaniu konferencií a odborných seminárov. Aj v rámci týchto podujatí som sa stretával s pracovníkmi “nízkoprahov” z celého Slovenska. Stretnutia a rozhovory s nimi mi poskytli podstatnú časť materiálov a podnetov a výrazne prispeli k celkovému obsahu práce.

Mojim zámerom nebolo vytvoriť len bezduchú kompiláciu bez funkčného a praktického zamerania. Pracujem s výstižnými citáciami, nebudem podrobne definovať a rozoberať už spracované témy. Čitateľ bude mať možnosť venovať sa hlbšie témam ktoré ho zaujali v mojej práci siahnutím po bibliografických zdrojoch, ktoré v práci využívam.

Cieľom práce nie je ani komplexné zozbieranie relevantných zdrojov a informácií a vyvodit' závery pre prax. Vo svojej práci by som chcel načrtnúť len niektoré základné otázky a možnosti odpovedí. Dokonca je mojím zámerom nechať niektoré témy otvorené, aby sa tak vytvoril priestor pre ďalšiu diskusiu. Verím, že analýza, kritické myslenie a možno aj odporúčania a hypotézy, ktoré sa s odstupom času ukážu ako (ne) správne pomôžu posunúť koncept nízkoprahových programov pre deti a mládež o kúsok vpred.

Týmto by som rád poďakoval PaedDr. Liborovi Klenovskému za odborné vedenie a užitočné rady v procese tvorby práce.

OBSAH

ZOZNAM ILUSTRÁCIÍ	7
ÚVOD	8
1 DEFINOVANIE A CHARAKTERISTIKA ZÁKLADNÝCH POJMOV	10
1.1 Metodika, metóda	10
1.2 Terénna sociálna práca (streetwork) s deťmi a mládežou	11
1.3 Nízkoprahový program pre deti a mládež	12
1.3.1 Cieľ	14
1.3.2 Stratégia a koncept	15
1.3.3 Cieľová skupina	15
2 PRINCÍPY NÍZKOPRAHOVÝCH PROGRAMOV PRE DETI A MLÁDEŽ	18
3 ŠTANDARDY NÍZKOPRAHOVÝCH PROGRAMOV PRE DETI A MLÁDEŽ	25
3.1 Štandard ponuky	26
3.1.1 Voľnočasové aktivity	26
3.1.2 Sociálne služby	28
3.1.3 Aktivity a činnosti zamerané na prevenciu a vzdelávanie	32
3.2 Prevádzkový štandard	33
3.3 Procedurálny štandard	34
3.4 Personálny štandard	35
4 VYBRANÉ ASPEKTY METODIKY NÍZKOPRAHOVÝCH PROGRAMOV PRE DETI A MLÁDEŽ	37
4.1 Mapovanie potrieb	37
4.2 Prvý kontakt	38
4.3 Práca s jednotlivcom	39
4.4 Práca so skupinou	40
4.5 Práca s komunitou a spoločenstvom	41
4.6 Metodické otázky – príležitosti a ohrozenia	43
5 SMEROVANIE NÍZKOPRAHOVÝCH PROGRAMOV PRE DETI A MLÁDEŽ – MOŽNOSTI A PERSPEKTÍVY	46
6 ZÁVER	49

7	ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV	50
8	PRÍLOHY	53
	Príloha 1 Štandard ponuky (pracovná verzia)	53
	Príloha 2 Prevádzkový štandard (pracovná verzia)	57
	Príloha 3 Procedurálny štandard (pracovná verzia)	63
	Príloha 4 Personálny štandard (pracovná verzia)	66

ZOZNAM ILUSTRÁCIÍ

Obrázok 1 Voľnočasové aktivity v systéme NPDM	27
Obrázok 2 NPDM v systéme dostupných voľnočasových ponúk	28

ÚVOD

V marci 2007 si pripomínal 10. výročie svojho vzniku prvý nadšencov, ktorých oslovila myšlienka programov založených na akceptácii, spájajúcich voľnočasové aktivity s odbornou podporou. Mnohé skúsenosti načerpali od českých kolegov, ktorí boli predsa len o kúsok ďalej. Dôležitým medzníkom v rozvoji nízkoprahových programom bol záujem Nadácie Intenda (vtedy ešte Nadácie mládeže Slovenska) o tento, v našich podmienkach inovatívny prístup pri práci s deťmi a mladými. V programe Znižujeme prahy podporili finančne niekoľko desiatok nízkoprahových programov. Práve v spolupráci s klubom Kaspian pripravili prvý dlhodobý vzdelávací program pre (budúcich) pracovníkov a dobrovoľníkov v nízkoprahových programoch pre deti a mládež. V roku 2005 si prevzali certifikáty prví úspešní absolventi tréningu. O rok neskôr sa k nim pridali ďalší vyškolení pracovníci. V tomto období už začínajú vznikať nové programy ako “huby po daždi”. Vytvára sa pracovná skupina, ktorá sa neskôr bude intenzívne venovať spracovaniu strategických dokumentov nevyhnutných pre ďalší inštitucionálny rozvoj celej oblasti.

Za dôležitý termín považujeme tiež február 2007. Realizovala sa prvá slovenská konferencia zameraná na problematiku týchto programov. Účastníci zhodnotili význam a jedinečnosť nízkoprahových programov v sieti ostatných aktivít pre deti a mládež. Prijali závery a odporúčania nevyhnutné pre ich ďalší rozvoj. Mimo iného sa zhodli na dôležitosti medzi-sektorových partnerstiev, potreby vytvorenia funkčných štandardov a založenie asociácie, ktorá by zastupovala záujmy nízkoprahových programov na samosprávnej a štátnej úrovni.

Vnímame, že nízkoprahové programy pre deti a mládež sú v súčasnosti na rázcestí. Legislatívna zatiaľ dostatočne nedefinuje ich postavenie v žiadnom z existujúcich zákonov. Prvá vlna spontánneho vzniku sa postupne utlmuje. Viaceré z existujúcich programov prešli fázou profesionalizácie. Organizácie si začínajú uvedomovať, že ku kvalitnému programu je potrebné viac ako len nadšenie. Nevyhnutný je tím odborníkov, vyhovujúce priestorové podmienky, ale aj rozpracovaná metodika práce s klientom či už v podmienkach klubu alebo terénnej práce. Práve obmedzený metodický rámec spôsobuje to, že sa každá organizácia vysporadúva s odbornými problémami buď svojsky, alebo pod tlakom ťažkostí

program zaniká skôr ako sa stihne naplno rozbehnúť. Informácie o úspešných programoch a najmä o “tajomstve ich úspechu” chýbajú. Doposiaľ neprebehlo komplexné mapovanie potrieb ani aktuálnej situácie v rámci celého Slovenska.

V rámci našej práce sa zameriame práve na kontext metodiky nízkoprahových programov pre deti a mládež. Prvá časť je venovaná definovaniu základných pojmov a princípov konceptu. V druhej časti sa zameriavame na princípy o ktoré sa nízkoprahové programy opierajú. Štandardy, ktoré priamo súvisia s metodickými otázkami tvoria tretiu časť práce a spolu so štvrtou kapitolou, ktorá sa zameriava na vybrané aspekty metodiky tvoria dôležitú časť práce. V závere práce sa zameriame na perspektívy nie len z hľadiska metodiky, ale aj inštitucionálneho smerovania do budúcnosti.

1 DEFINOVANIE A CHARAKTERISTIKA ZÁKLADNÝCH POJMOV

Táto časť je zameraná na vymedzenie niektorých pojmov a vzťahov, ktoré sú pre samotný obsah práce dôležité. Mimo obsahových vymedzení považujeme za dôležité na úvod uviesť, že pod označením “pracovník” vnímame plateného zamestnanca alebo dobrovoľníka, muža aj ženu. V prípade, že bude kontext v texte vyžadovať uviesť konkrétne pohlavie či formu práce, bude čitateľ na túto skutočnosť upozornený.

1.1 Metodika, metóda

Pojmy metodika a metóda sú definované u rôznych autorov odlišne a rovnako tiež vzťahy medzi nimi. Strieženec pod metodikou chápe “*súbor pravidiel, postupov v konkrétnej sociálnej práci, určitú najvšeobecnejšiu a najzaužívanejšiu postupnosť, z ktorej sociálny pracovník vyberá a aplikuje postupy na konkrétne podmienky sociálnej práce s klientom, skupinou alebo komunitou, inštitúciou k dosiahnutiu cieľa.*”¹ (1999, s. 107)

Metódu uvedený autor potom v tomto kontexte definuje ako “*súhrn postupov a dáva odpoveď “ako” postupovať v konkrétnej práci s klientom...*” (ibid., s.107)

Matoušek (2003, s. 13) sa opiera pri určení pojmu metódy (sociálnej) práce na všeobecné akceptované definovanie odborníkmi a uvádza, že ide o postupy viazané na cieľový subjekt, jeho aktuálnu situáciu, na relevantný vzťahový kontext alebo na systémové väzby. Z uvedených tvrdení je postačujúce pre našu prácu konštatovať, že metodika predstavuje celý systém metód pre prácu s klientom, skupinou alebo komunitou v rôznych životných situáciách.

1 Prirodzene NPDM nie sú a priori súčasťou sociálnej práce a nejde nevyhnutne o sociálnu prácu s klientom vykonávanú len sociálnym pracovníkom. Text je uvedený v originálnom znení z dôvodu korektného citovania.

1.2 Terénna sociálna práca (streetwork) s deťmi a mládežou

Terénna sociálna práca obsahuje rôzne metódy práce a streetwork budeme považovať za jednu z nich. Niektorí autori považujú tieto dva pojmy za ekvivalenty, iní ich striktne oddeľujú. Rovnako aj definície terénnej práce sú viaceré, v kontexte našej práce je postačujúce uviesť znenie vzťahujúce sa na nízkoprahové programy: *„Terénna sociálna práca je práca s klientom v podmienkach mimo inštitúcie (zariadenia, klubu). Usiluje sa dostať k cieľovým skupinám, preniknúť na miesta, kde sa prevažne zdržujú, kde žijú – čo najbližšie k ich prirodzenému prostrediu. Nie je založená na spôsobe, kde sa počíta s aktivitou jednotlivca, ktorý by mal sám prísť do inštitúcie, kde vyhľadá pomoc či aktivitu. Jej princíp spočíva v tom, že terénny pracovník vychádza z „bezpečia inštitúcie“ za jednotlivcom alebo skupinou do jej prirodzeného prostredia. Terénna práca môže byť časťou ponuky zariadenia, kedy pracuje s rovnakou cieľovou skupinou (len v inom prostredí), plní funkciu spojky medzi zariadením a klientmi (...). Terénna práca môže existovať ako samostatný nízkoprahový program, ktorý si žije svoj samostatný život s vlastným zázemím a so svojou špecifickou cieľovou skupinou.“* (Šandor, 2005, s. 14)

Počas mapovania situácie na Slovensku sa stretávame s dvojakým vnímaním terénnej práce. Uvedená definícia zachytáva obe alternatívy – na jednej strane metóda streetwork využívaná klubom („predĺžená ruka klubu“) a v druhom prípade ako samostatný program. V oboch prípadoch navrhujeme brať na vedomie, že terénna (sociálna) práca má dlhodobejšiu históriu ako samotné nízkoprahové programy pre deti a mládež. Je teda prirodzené, že sa pre tento štýl práce vytvorila autentická a relatívne podrobne rozpracovaná metodika práce. Preto by sa nemala zamieňať s príležitostnými aktivitami ako rozdávanie informačných letákov o ponuke klubu, čas strávený s klientmi pred klubom a pod.

Iný autor definuje terénnu prácu ako metódu sociálnej práce, ktorá *„namísto pasívnych stacionárních modelů řešení sociálních konfliktů nabízí aktivní vyhledávací formu sociální intervence a krizové pomoci.“* (Pelech et al., 1999, s. 7)

Ďalej tiež dodáva, že sociálny pracovník v pozícii streetworkera *„sa orientuje na podporu záujmů skupín či jednotlivců při akceptaci jejich vidění světa, jejich názorů a způsobu života. Streetworker se zabývá řešením problémů těchto skupin, ne*

problémů, které svým jednáním způsobují společnosti.“ (ibid., s. 7)

V tomto svojom konštatovaní sa zhoduje s názorom, ktorý vyslovila Bartoňová pri časti o cieľoch NPDM. Klenovský poukazuje na terénnu prácu v podmienkach vyhľadávania *„pričom v pomáhajúcom vzťahu je znížený vplyv až úplná absencia inštitucionálnej moci.“ (2006, s. 16)*

Význam terénnej práce zdôrazňuje aj Matoušek (1998, s. 194), ktorý upozorňuje na to, že pre najviac rizikové (ohrozené) skupiny môže byť skutočne ťažké či dokonca až nemožné vyhľadať na správnom mieste a v potrebnom čase vhodný zdroj pomoci. Ešte k tomu je potrebné dokázať ho vhodne osloviť. Skutočnosť tejto „nedostupnosti“ je reálna aj pre deti a mládež a preto je streetwork dôležitou súčasťou konceptu nízkoprahových programov pre deti a mládež.

1.3 Nízkoprahový program pre deti a mládež

Základná všeobecne akceptovaná definícia vychádza z pôvodného znenia, tak ako ho definoval Herzog a Klíma. Aj Šandor sa odvoláva na toto znenie a uvádza: *„Nízkoprahové programy pre deti a mládež predstavujú komplex stacionárne alebo terénne poskytovaných služieb, ktoré sú pre klienta ľahko dostupné (v čo najviac prirodzenom prostredí) a nekladú na neho vysoké požiadavky (finančné, psychologické, časové, fyzické, technické...) ako predpoklad ich poskytnutia. Ich cieľom je vytvárať podmienky pre nadviazanie kontaktu a konkrétnu prácu s jednotlivcami (a sociálnymi skupinami), ktorí sa vyhýbajú štandardnej inštitucionálnej pomoci alebo ju aktívne nevyhľadávajú, a u ktorých je dôvodný predpoklad potrebnosti a účelnosti takejto pomoci.“ (2005, s. 13)*

Do našich podmienok sa dostal tento model práce z Českej republiky a tam zo západných krajín, najmä Nemecka. Je všeobecne známe, že nemecké koncepty sú založené na zážitkovej (sociálnej) pedagogike a tento rozmer zostáva zachovaný v istom miere aj u nízkoprahových programoch pre deti a mládež (ďalej aj NPDM). Mimo sociálne-pedagogického zamerania vnímame prienik s modelom práce založenom na vzťahoch na základe téz, tak ako ich popísal Ward (1997): ľudia, ktorí

sa venujú mládeži chodia za nimi tam, kde sa mladí cítia príjemne a uvoľnene. Nadvážujú kontakt s mladými na základe záujmov a činností mladých. V prípade poskytovania pozitívnych alternatív spoločensky nežiadúcich činností sa tak deje v podmienkach a spôsobom, ktorý dáva zmysel v rámci kultúrneho sveta dnešnej mládeže. Štvrtá téza sa opiera o princíp participácie a vyjadruje názor, že mladí ľudia preberajú aktivitu a podieľajú sa na vytváraní programu voľného času.

Ako sme uviedli vyššie ide o prienik niektorých princípov, ktoré sa nachádzajú aj v koncepte NPDM. Možno totiž uviesť, že koncept predstavuje popri rôznych iných formách autentický model práce s mládežou. Pojem koncept by mal určovať NPDM ako špecifický prístup k práci s deťmi a mládežou. Dalo by sa povedať, že „*koncept sa dá v obecné rovině chápat jako způsob, jak pozorovat realitu a jak v souladu s tímto pohledem jednat.*“ (Klatetzki, 2007, s.37)

Ako autor ďalej dodáva, na základe tohto vymedzenia má koncept v podstate dvojakú kvalitu. A teda, že je výkladom určitej skutočnosti. V podstate to znamená, že určitú sociálnu udalosť robí zrozumiteľnou. Je to tvorenie teórie. Druhou kvalitou je, že koncept je zároveň výkladovým systémom pre túto skutočnosť. V tomto prípade sa koncept stáva smernicou pre jednanie v tej ktorej sociálnej udalosti. Na základe uvedeného otvárame otázky, ktoré necháme na teraz bez odpovede. Sú nízkoprahové programy a ich metodika jedinečným konceptom? Nazerajú na sociálne situácie mladých z iného uhľa pohľadu, o ktoré situácie vlastne možno hovoriť?

Pohľad na životnú situáciu detí a mládeže a reakcia na ňu sa odzrkadľuje v prvom rade v základných princípoch, ktorej sa venujeme ďalej v práci. Pri dôslednom zameraní sa na koncept NPDM nesmieme zabúdať na to, že „*Organizace sociálně pedagogické pomoci se musí nacházet v takové pozici, aby mohla pružně určovat sociální problémy v rámci více konceptů.*“ (Klatetzku, 2007, s. 40)

Autor dodáva, že profesionálni pracovníci by mali dokázať využívať koncepty flexibilne, mali by mať schopnosť vidieť sociálne problémy z viacerých uhlov pohľadu a v konečnom dôsledku využiť ten „správny“ koncept individuálne.

Na presnejšie charakterizovanie konceptu môžeme využiť okruh troch otázok a to „*ciele – čoho sa skupina snaží dosiahnuť, stratégia – ako sa snaha o dosiahnutie týchto cieľov prakticky prejavuje, cieľová skupina – pre ktorú skupinu či ktorú vrstvu mladých ľudí je tento typ práce s mládežou určený.*“ (Ward et al., 1997, s. 11)

Autor týchto pomocných pilierov potom načrtáva možné špecifické modely, ktorými môže byť práca v teréne, športové a záujmové aktivity, drop-in centrá svojim charakterom vykazujúce nízkoprahové prvky, svojpomocné skupiny venujúce sa rôznym sociálnym otázkam, kresťanské skupiny mládeže primárne zamerané na rozvoj duchovného života (ibid., s. 12). Tento zoznam by sa dal rozšíriť napríklad o model postavený na koncepte mobilnej práce s mládežou postupne prichádzajúci z Nemecka. Samozrejme, že je nevyhnutné, aby aj koncept nízkoprahových programov pre deti a mládež mal zodpovedané všetky tri oblasti a tak mal vlastnú charakteristiku.

1.3.1 Cieľ

Cieľ NPDM vo vzťahu k cieľovej skupine zadefinovala už Bartoňová, ktorá píše: *„Naším cieľom by preto malo byť sprevádzať ich, ponúkať alternatívne možnosti riešenia životných situácií, rozširovať socializačné príležitosti a vytvárať primerané podmienky na ich zdravý a nekonfliktný rast. Dajme klientovi šancu poznať alternatívne možnosti využívania voľného času, iné hodnoty, spôsoby komunikácie a riešenia konfliktov, dajme mu slobodu rozhodnúť sa, či ich prijme, alebo nie.“* (2005, s. 35)

Ďalej dodáva, že *„účelom NPDM nie je primárne riešiť a odstraňovať problémy, ktoré klienti spôsobujú, ale pomáhať im riešiť problémy, ktoré majú.“*² (ibid., s.35)

V súlade s uvedenou definíciou je preto potrebné poznať potreby klientov a primárne sa zameriavať na ich napĺňanie. Potrebné je zachovať a chrániť klientovo právo na sebaurčenie a tomu podmieniť prístup samotných pracovníkov ku klientovi a situáciám v kontakte s ním. Pozícia pracovníka môže byť vnímaná ako odborného spoločníka, ktorý vytvára pre klienta podnety, poukazuje na nové možnosti a v prípade potreby sprevádza klienta na ceste dosahovania jeho cieľov.

2 V niektorých projektoch si organizácie určujú za základný cieľ napr. zníženie kriminality mládeže. Ide isto o žiadúci a v konečnom dôsledku aj očakávaný výsledok práce s klientom. Je potrebné si však uvedomiť, že v tomto prípade je klientom spoločnosť či miestna komunita (hovoríme skôr o spoločenskej objednávke).

1.3.2 Stratégia

Za stratégiu možno považovať za „*súhrn zámerov a činností človeka (organizácie – pozn. autora), ktoré používa na dosiahnutie svojho cieľa. Definovanie procesových zámerov v práci s klientom (skupinou), plán ako dosiahnuť svoj cieľ.*“ (Strieženec, 1996, s. 211)

Zjednodušene by sme mohli uviesť, že stratégia hľadá odpoveď na otázku „ako na to?“ a v istom smere je obdobná s pojmom metódy, tak ako sme si ju definovali vyššie. Zároveň vnímame, že stratégie vychádzajú zo samotného vymedzenia konceptu. Práca obsahuje samostatnú kapitolu venovanú vybraným aspektom metodiky a tak nám v tejto časti stačí len uvedené stručné vymedzenie.

1.3.3 Cieľová skupina

Primárnou cieľovou skupinou by sme mohli nazvať deti a mládež, „*ktorí prežívajú nepriaznivé sociálne situácie.*“ (Šandor, 2005, s. 39)

Šandor ďalej uvádza, že sa ocitli a žijú v životných pomeroch sprevádzaných konfliktnými životnými okolnosťami, prežívajú náročné životné situácie alebo majú obmedzené životné podmienky. Autor tiež popisuje jednotlivé charakteristiky, kontext trávenia voľného času a sociálneho vylúčenia. Cieľová skupina je spravidla ohraničená vekom 6 – 26 rokov a jednotlivé programy si určujú viac či menej užšie vymedzenie. My ešte doplníme, že v širšom kontexte možno uvažovať aj o tom, že koncept NPDM je pracuje s deťmi a mládežou, ktorí prechádzajú prirodzenými fázami detstva a dospievania a súvisiacimi intrapersonálnymi aj interpersonálnymi konfliktmi. Vzniká tzv. kultúra mladých, ktorá je prirodzeným javom, môže súvisieť so sociálnou príslušnosťou a postavená na taktike šoku, keďže „*často prezentuje ako kultúra rebelujúca voči panujúcej kultúre dospelých.*“ (Kern et al., 1999, s. 178)

Druhým špecifickým zameraním sú deti a mládež u ktorých sú tieto konflikty dlhodobo nezvládnuté, kde rodinné prostredie neplní dostatočne svoje funkcie. Jednotlivé programy majú špecifickú cieľovú skupinu, ktorú definujú či už etnicky, sociálne, na základe životných situácií v ktorých sa ocitli alebo ide o prácu so

subkultúrou mládeže.

Často sa pre všetky tieto kategórie stretávame s označením *ohrozená mládež* alebo tiež *neorganizovaná mládež*. Svoboda charakterizuje neorganizovanú mládež ako *“mladé lidi, kteří se setkávají s životními problémy, které nejsou schopni sami řešit, procházející obdobím tranzitu mezi detstvím a dospělostí, na pozadí postmoderné společnosti a prožívají proto tzv. moratorium dospělosti.”* (2007, s. 45)

S pojmom moratória dospelosti sa stretávame aj u Ondrejkooviča (2002, s. 12), ktorý uvádza dôležitý fakt ako východisko pre analýzy aktuálnej situácie mládeže. Zdôrazňuje, že psychosociálne moratórium ako stav medzi pohlavnou zrelosťou a plnohodnotný status dospelosti má nedlhú históriu a jej vznik sa viaže k industrializácii spoločnosti. Tento, v svojej podstate všeobecný a globálny kontext, sa stáva podkladom pre viaceré koncepcie životnej situácie mládeže. Sociologický pohľad by mohol obohatiť samotné nízkoprahové programy o nový pohľad kontextu ich práce s cieľovou skupinou.

Aj na základe vymedzenia Klenovského (2006, s. 38) možno ohrozenou mládežou nazvať jednotlivcov a skupiny vykazujúce isté rizikové prvky v správaní alebo sociálnom prostredí, ktoré môžu viesť k sociálnym patológiám a negatívnym sociálnym a psychologickým dôsledkom.

Z praxe vyplýva, že vzťah medzi oboma skupinami býva často veľmi úzky – klient patrí do skupiny ohrozenej a zároveň aj neorganizovanej mládeže. Dôvody prečo nevyužívajú dostupné inštitucionálne služby môžu byť viaceré. Na jednej strane je to ich formalizovaná štruktúra, ale aj všeobecný trend využívania voľného času mladými, ktorí poukazuje na to, že *„až 85% detí a mládeže sa vo svojom voľnom čase pohybuje mimo výchovného vplyvu štátnych inštitúcií, samosprávnych orgánov aj organizácií a inštitúcií v rámci tzv. tretieho sektora (...) deti a mládež uprednostňujú vo voľnom čase neorganizované aktivity pred organizovanými činnosťami.“* (Sobihardová, 2003, s. 61)

Životnej situácií detí a mladých ľudí sa dostatočne podrobne venujú viaceré odborné práce, ktoré využívame ako zdroj informácií aj v tejto práci a preto nepovažujeme za potrebné rozvádzať problematiku v širšom rozsahu. Pre pochopenie témy bude postačovať vyššie uvedené vymedzenia cieľovej skupiny. V praxi sa využíva pre označenie cieľovej skupiny pomenovanie klient a tento fakt budeme

rešpektovať aj v v ďalšom texte.³

Pre potreby našej práce budeme vnímať pod pojmom nízkoprahový program terénnu prácu postavenú na princípoch NPDM, najmä formou streetworku a rovnako aj nízkoprahový klub

3 V rámci diskusie na Konferencii NZDM v Prahe v roku 2007 sa objavila otázka, kedy sa stáva klientom klientom a čo to pre neho znamená - aké je vymedzenie práv a povinností medzi ním a pracovníkom a aká je miera "dobrovoľnosti" byť klientom. V našej práci sa tejto téme nevenujeme. Myslíme si však, že by v rámci Slovenska bol zaujímavý prieskum s ústrednou otázkou pre organizácie "vedia vaši klienti, že nimi vlastne sú".

2 PRINCÍPY NÍZKOPRAHOVÝCH PROGRAMOV PRE DETI A MLÁDEŽ

V tejto časti sa pozrieme bližšie na už spomenuté princípy. Vychádzať budeme zo znení ako ich uvádza Šandor. Ich uplatňovanie má mať za následok odstraňovanie bariér, ktoré vytvárajú neprimerané nároky na klienta. Bariéry vnímame ako jeden z dôvodov, pre ktorý istá skupina detí a mládeže nevyužíva dostupné sociálne služby alebo voľnočasové aktivity ponúkané v systéme existujúcich možností.

Rovnako, ako v prípade odborných štandardov sú prevzaté a upravené z pôvodných českých materiálov vytvorených Českou asociáciou streetwork (ďalej aj ČAS). Pokúsime jednotlivé body doplniť o nové pohľady prostredníctvom iných autorov a zároveň ich prepojiť so skúsenosťami z praxe, ktoré sme v procese tvorby práce získali od pracovníkov a dobrovoľníkov viacerých nízkoprahových programov.

Nízkoprahové naladenie pracovníkov

„Pracovníci by mali byť v prvom rade „maximálne dostupní“ tým, že klientov neodsudzujú, prijímajú ich, a nemajú príliš veľké očakávania, ktoré klienti objektívne nedokážu plniť, sprostredkovávajú ponuku služieb zariadenia, a zároveň naplňajú najčastejšiu potrebu klientov – potrebu spolubytia.“ (Šandor, 2005)

V rámci tohto princípu sa možno zamerať na charakterizovanie pracovníkov v širšom kontexte. Matoušek (2003, s. 52) považuje za obecné predpoklady a zručnosti pre pracovníka pomáhajúcej profesie kategórie fyzická kondícia a inteligencia, príťažlivosť, dôveryhodnosť, komunikačné zručnosti. Časť klientov tvorí aj tzv. ohrozená mládež a autor v inej svojej publikácii (1998, s. 247) uvádza tri základné charakteristiky pracovníkov s takouto mládežou⁴. V prvom rade zdôrazňuje pracovníkovu angažovanosť, potom nasleduje pružnosť a tretiu vlastnosť nazval sebakontrola. Ďalej dodáva, že *„najčastejším druhom úpadkovej podoby práce s rizikovou mládežou je pouhé umravňovanie, akcent položený len na pravidlá a poriadok.“* (ibid., s. 247)

Možno sa domnievať, že toto moralizovanie, ktoré charakterizujeme ako

⁴ Matoušek v skutočnosti využíva pojem *“riziková mládež”*. Pre naše potreby považujeme za vhodnejšie používať pojem *ohrozená mládež*. Vychádzame pri tom z tézy, ktorá je v práci viac krát zdôraznená: primárne sa sústrediť na problémy, ktoré deti a mládež majú a nie tie, ktoré spôsobujú.

„hodnotenie spoločenských javov, ktoré vychádzajú z nerešpektovania reálnej skutočnosti, z abstraktných želaní a ideálov.“ (Strieženec, 1996, s. 121) bude mať len minimálny význam. Ak moralizovanie „predstavuje nesprávne používanie metód a vedie k poučovaniu, mravnému kázaniu“ (ibid.) nie je potom prekvapujúci dôsledok – rozhorčenie klientov, ale aj samotných pracovníkov. Dôležitým faktorom je akceptácia definovaná ako „schopnosť prijať alebo neprijať odlišný názor; prejavíť súhlas alebo nesúhlas s iným objektom, jedincom, skupinou alebo skúsenosťou. Patria sem aj postoje a orientácie voči sebe samému.“ (ibid., s.14)

Znamená to, že pracovník je sám osobnostne dostatočne zrelý a dokáže klienta prijať ako jedinečnú bytosť, vidieť širšie súvislosti, ktoré ho vedú k jeho názorom alebo prejavom správania.⁵ Pokiaľ toho nie je schopný, mal by od práce s daným klientom alebo skupinou upustiť.

Voľný vstup a pobyt v zariadení

„Klienti môžu prichádzať a odchádzať v rámci otváracej doby zariadenia podľa svojho uváženia. Výnimkou môžu byť pravidlá niektorých zariadení, ktoré kvôli nedostatočnej priestorovej kapacite povoľujú len jeden vstup v rámci jednej otváracej doby.“ (Šandor, 2005)

V neskoršom ponímaní sa nepovažuje za priestor len nízkoprahový klub. Rovnako ním môže byť aj územie vymedzené v rámci streetworku, skatepark a podobne. V rámci klubu môžu existovať isté obmedzenia aj v súvislosti s kontaktnou miestnosťou, resp. administratívnymi priestormi, ktoré majú svoju obmedzenú kapacitu alebo nie sú primárne určené pre klientov.

Bezpečie

„Zariadenie by vo svojich priestoroch malo vytvárať podmienky bezpečia a ochrany klientov, personálu aj zariadenia. Zámerom nízkoprahového zariadenia je ponúknuť pokojné a bezpečné miesto ako prostriedok na vytvorenie kontaktu s klientom. Garanciou ochrany a bezpečia by mali byť aj funkčné pravidlá, interné smernice upravujúce postup pracovníkov v krízových situáciách, a napokon odborne vyškolený

⁵ Pracovník presvedčený o nezmyselnosti rasových predsudkov by mal dokázať akceptovať aj klienta, ktorý prejavuje opačný názor (neznamená to, že s ním súhlasí). Je to základný predpoklad pre samotnú prácu s klientom.

personál.“ (Šandor, 2005)

Najmä pracovníci terénnych programov poukazujú na to, že vytvorenie bezpečného prostredia v prirodzenom prostredí klienta, kde platia prevažne jeho pravidlá nie je jednoduché. Preto poukazujeme na to, že bezpečie samotné neznamena len prostredie bez fyzického ohrozenia, ale aj bezpečie psychologické. Teda klient, ktorý sa dostáva do kontaktu s pracovníkom má jeho dôveru, pracovník akceptuje klienta a primerane mu to dá najavo. V takomto, možno aj fyzicky viac nebezpečnom prostredí sa môže klient cítiť bezpečne v zmysle prijatia ostatnými.

Pasivita je prípustná

„Klient, ktorý navštevuje nízkoprahové zariadenie nie je nútený na žiadnu činnosť alebo aktívnu účasť v programe. Je iba pozývaný. Ak sa z nejakých dôvodov odmieta zúčastniť organizovanej aktivity, môže využiť inú ponuku alebo dostupný materiál či vybavenie, alebo sa môže rozprávať s ostatnými klientmi, či pracovníkmi zariadenia. V konečnom dôsledku však môže byť pasívny, a nemusí sa ničoho zúčastňovať, ani využívať vybavenie.“ (Šandor, 2005)

Aj napriek tomu, že klient je zdanlivo pasívny, tak možno predpokladať, že mu účasť v klube niečo prináša. Možno využíva priestor na premýšľanie, má stále isté obavy voči pracovníkom alebo ostatným klientom. Z pravidla žiadny klient nezostáva dlhodobo pasívny a postupne začne využívať ponuku a služby programu alebo odchádza. Princíp pasivity sa neviaže len na nových klientov. Aj klienti, ktorí využívajú služby programu dlhodobejšie môžu v istých chvíľach potrebovať čas len pre seba, nemajú záujem zapojiť sa do štandardne dostupných aktivít.

Pravidelná dochádzka nie je podmienkou

„Pravidelná dochádzka do zariadenia nie je podmienkou využívania služieb zariadenia. Podobne ani členstvo, či iná forma registrácie.“ (Šandor, 2005)

Aj tento princíp zakladá na dobrovoľnosti zapojenia sa do aktivít a služieb. Tento základný princíp je v istom zmysle prekážkou pre štruktúrovanejšie aktivity či systematické poradenstvo. V tomto prípade bude potrebné zdefinovať si fakultatívne (povinné, nevyhnutné) a obligatórne (nepovinné, nadštandardné) aktivity tak, aby podmienka maximálnej dobrovoľnosti bola splnená minimálne pre obligatórnych

službách a aktivitách programu.

Pravidlá

„Nevyhnutným predpokladom toho, aby sa problémovým situáciám predchádzalo, alebo keď k nim dôjde, aby sa riešili, je funkčný systém pravidiel a sankcií, s ktorým sú klienti aj personál dobre oboznámení.“ (Šandor, 2005)

To, že je program nízkoprahový neznamená neexistenciu pravidiel. V skutočnosti sú pravidlá dôležitou súčasťou samotného konceptu. Klienta učia všeobecnému významu pravidiel a zodpovednosti za svoje rozhodnutia. Užitočné je, ak sa pravidlá a sankcie (dôsledky) formujú spolu s klientmi. Skúsenosť nám ukazuje, že v rôznych podmienkach je rozsah pravidiel rôzny. Napr. v prípade nízkoprahového klubu Kaspian ide o pár základných bodov, v inom zariadení - Mix klube majú rozsiahlejší a podrobný zoznam pravidiel a to na podnet samotných klientov. Postupom času sa pravidlá “vzijú” s programom a tak noví klienti sú oboznamovaní s existujúcimi pravidlami. V prípade, že je potrebné pravidlá predefinovať, či už zo strany klientov alebo pracovníkov, tak by sa na tomto procese mali opäť zúčastňovať obe strany.

Prax pracovníkov poukazuje na to, že v rámci terénneho programu je deklarovanie a dodržiavanie pravidiel náročnejšie. V klube sú umiestnené na dobre viditeľnom mieste, v terénu je to vo väčšine prípadov nemožné. Terénni pracovníci si spravidla uvedomujú, že sa nachádzajú v klientovom (prirodzenom) prostredí, kde platia jeho pravidlá (aká je oprávnenosť požiadavky na klienta, aby nefajčil na mieste, kde tak robí stále a keď si uvedomíme, že klient si môže povedať “ja som tu doma”). V tomto prípade sa v rámci terénneho programu občianskeho združenia Mládež ulice osvedčilo nevzťahovať pravidlá na priestor, ale na vzťah medzi klientmi a pracovníkmi (napr. aby v ich prítomnosti nemanipulovali s marihuanou a pod.). Za dôležité považujeme dodať, že okrem “klientských” pravidiel je potrebné zodpovedné dodržiavanie interných smerníc a noriem.

Niektorí pracovníci vyjadrujú svoje požiadavky na presnejšie rozpracovanie metodických postupov práve v oblasti pravidiel. Stretávajú sa so situáciami, keď klient poruší pravidlá (napr. zničí zariadenie klubu) “*ujde a už nepríde*”, resp. nechce prijať zodpovednosť. Pracovníci sa obávajú aj toho, “*že funkcia nízkoprahu bude*

zneužitá” alebo *“je náročné zvládnuť niektoré situácie.”* Najmä v klubovej konštalácii “chaos”, kedy je (Herzog, 2007) program zameraný na celok a zároveň je prítomná nízka intenzita pozitívnych vzťahov a kooperácie môžu pracovníci zvýšený tlak na potrebu dosiahnutia bezpečia. Súhlasíme, že metodické materiály pre oblasť pravidiel a zvládania náročných situácií sú nevyhnutné pre ďalší rozvoj metodiky samotných zariadení a programov. Na teraz nám zostáva len konštatovanie, že aktuálne nie sú k dispozícii v dostatočne rozpracovanej kvalite a tak je na každom klube vytvoriť si interný rámec.

Poplatky za služby

„Vstup do zariadenia a využívanie štandardnej ponuky zariadenia nie je podmienené finančnou spoluúčasťou klienta. Mnohé nízkoprahové zariadenia majú vypracovaný jednoduchý systém, ako umožniť klientovi využiť ponuku či program, aj keď nemá finančné prostriedky, alebo ich nechce použiť.“ (Šandor, 2005)

Sobihardová uvádza, že *“individuálny výber voľnočasových aktivít v značnej miere ovplyvňuje sociálna a finančná situácia. V tejto súvislosti sú mladí ľudia frustrovaní zo skutočnosti, že kvôli obmedzeným finančným podmienkam si nemôžu vybrať z atraktívnych (ale pre nich cenovo nedostupných) ponúk.”* (2003, s. 61)

Dôsledkom pre samotné organizácie je nevyhnutnosť získať finančné prostriedky z iných zdrojov, pričom možnosť spolu financovania klientmi je nízka. Organizácie v istých prípadoch pracujú so symbolickými poplatkami ako formou zálohy za zapožičanie pomôcok. Prirodzené vzniká riziko, že *“klienti si nebudú službu vážiť, pretože sú zadarmo”*, ako uviedol pracovník jedného klubu. Finančná spoluúčasť sa môže vyžadovať v prípade niektorých z fakultatívnych aktivít (výlety, tábor). Dôkladné zváženie tejto alternatívy (najmä z dlhodobého hľadiska) je žiaduce v prípadoch, keď by hrozilo riziko, že klienti z ekonomicky slabších rodín by nemali prístup k týmto aktivitám len na základe tejto skutočnosti.

Iný autor (Chrást, 2006) sa zamýšľa nad týmto princípom z iného uhľa pohľadu. Rozumie tomu, že tento princíp odbúrava jednu z bariér. Na strane druhej sa zamýšľa na tým, do akej miery môže byť tento prístup kontra produktívny. Uvádza, že existuje istá miera zvyku na služby zadarmo, na základe ktorej si rodičia alebo samotné deti a mládež môžu povedať, že svoj voľný čas môžu tráviť aj inde a bez

toho, aby za to čokoľvek platili.

Zaručená anonymita

„Pri využívaní štandardných služieb sa nevedie evidencia, ktorá obsahuje osobné údaje užívateľa služieb. Aby klient mohol navštevovať nízkoprahové zariadenie a zúčastňovať sa štandardného programu, nemusí o sebe poskytnúť žiadne formálne informácie. Ak však ide o nadštandardnú ponuku, ako je napr. tábor (alebo iná akcia realizovaná mimo mesta, ktorá má prevažne pobytový charakter), akcia vyžadujúca poistenie účastníkov alebo ich evidenciu, je registrácia základných dát nevyhnutná.“
(Šandor, 2005)

Anonymita je najmä pre nových klientov dôležitá pre kontakt s pracovníkom a ponukou služieb. Klienta sa v prvom kontakte možno pýtať aj spôsobom ako ťa mám oslovať/volať. Vytvárame tým priestor na to, aby klient mohol uviesť svoju prezývku, priezvisko, či krstné meno a to podľa svojho uváženia. Anonymita môže zahŕňať nie len osobné údaje, ktoré by mohli klienta identifikovať.⁶ Podstatne dlhší čas ako samotné meno si môže klient strážiť svoje sociálne pozadie a minulosť, a teda to ako trávi svoj voľný čas, rodinnú situáciu a osobné problémy, skúsenosti s drogami či kriminálnou činnosťou. Samotná anonymita ešte neznamená, že sa klient pracovníkom zdôverí, pretože by sa cítil chránený pred zneužitím informácií. Dôvera sa tvorí počas vzájomného vzťahu a je dlhodobým procesom, na ktorý spravidla nemá vplyv, to či pracovník pozná konkrétne formálne údaje o klientovi. S princípom anonymity úzko súvisia ťažkosti so získavaním podpisov klientov v rámci prezenčných listín, ktoré sú vyžadované v niektorých grantových schémach.⁷ Interným pravidlom organizácie je spravidla povinnosť upozorniť klienta na oznamovaciu povinnosť, od ktorej nie sú pracovníci ani dobrovoľníci oslobodení.

S princípom anonymity priamo súvisí aj vedenie evidencie. Jeden z bodov štandardov uvádza, že evidencia v klasickom ponímaní, teda zaznamenávanie mena a priezviska, poprípade dátum narodenia a podpis klienta môže byť v koncepte NPDM bariérou. Neznamená to ale, že organizácia si nemôže viesť internú štatistiku najmä o počte kontaktov alebo návštevnosti v klube.

6 V prípade, že sa pracovník dostane do kontaktu s osobnými údajmi klienta je povinný dodržiavať ustanovenia Zákona č. 428/2003 Z. z. o ochrane osobných údajov.

7 Napr. v Príručke ku výzve ADAM 2 Ministerstva školstva SR m. i. zameranej na rozvoj práce s deťmi a mládežou sa píše “súčasťou finančnej správy sú prezenčné listiny účastníkov aktivít”.

Participácia klientov

„Je významným prvkom v nízkoťahovosti. Pomáha aktivizovať klientov na aktívne využívanie voľného času a učiť klientov prevziať zodpovednosť za svoje konanie a správanie. Klienti by mali mať možnosť podieľať sa spolu s pracovníkmi na vytváraní programu, úprave interiéru a vybavení klubu, ak je to v technických, finančných, priestorových a časových možnostiach zariadenia a jeho pracovníkov, a v súlade s právnymi normami, internými smernicami a pravidlami klubu.“ (Šandor, 2005)

Z úst jedného z pracovníkov zaznelo aj konštatovanie o paradoxe faktu, že v rámci princípov NPDM má klient možnosť rovnako zostať pasívny ako aj participovať. V tejto situácii si pracovníci vyberajú na základe vlastného uváženia mieru motivovania k participácii. V konečnom dôsledku sa ukazuje, že väčšina programov je ladená smerom k postupnému zapájaniu do aktivít, ktorá umožňuje klientom priamo ovplyvňovať ponuku týchto aktivít a služieb. Ukazuje sa totiž, že participácia *“sa snaží aktivovať mladých ľudí do spoločenského diania a aktívneho občianskeho života a tým výrazne prispieva k základom demokracie. Učí k osobnej zodpovednosti, rozhodovaniu a aktivite v prospech komunity, obce, regiónu alebo štátu.”* (Príručka pre žiadateľa o poskytnutie dotácie v rámci programov Adam 2, str. 7)

Bartoňová sa v tejto súvislosti všimla, že čím viac štruktúrovaných aktivít je ponúkaných od pracovníkov, tým menšia je aktivizácia a motivácia klientov k realizácii vlastných aktivít. Z toho dôvodu je žiadúce postavenie voľnočasových aktivít v rámci programu také, ako ho uvádzame v časti venovanej štandardu ponuky.

Samotné princípy majú význam najmä v kontexte odstraňovania bariér. Počas práce s klientom sa ukazuje, že anonymita pre neho nemusí byť vždy dôležitá, objektívne sa dokáže finančne spolu-podieľať na aktivitách alebo sa rozhodne pre aktivity, ktoré budú vyžadovať pravidelnú dochádzku. Domnievame sa, že v takýchto a obdobných prípadoch je na samotnej organizácii zvážiť či je dodržiavanie tohto ktorého princípu nevyhnutné. Pomocný rámeč by mali tvoriť funkčné štandardy, uvedomujúc si negatívne dôsledky, ktoré by „živelné“ odsúvanie princípov mohlo spôsobiť.

3 ŠTANDARDY NÍZKOPRAHOVÝCH PROGRAMOV PRE DETI A MLÁDEŽ

V našej práci sme sa už viac krát odvolávali na dokument štandardy nízkoprahových programov pre deti a mládež. Pracovná verzia bola pôvodne prevzatá zo štandardov vypracovaných ČAS-om. Zámerom bolo spracovať pôvodné znenie pre potreby Slovenskej republiky tak, aby sa mohli postupne stať záväzným dokumentom. Iniciatívu v tomto smere prevzala bratislavská pracovná skupina NPDM, pôvodne zložená z organizácií Nová Nádej Slovensko, Detský fond Slovenskej republiky, občianskeho združenia Odysseus a Centra Emanuel pôsobiace v Plaveckom Štvrtku. Neskôr sa do prípravy aktívne zapojila aj Mládež ulice.

Samotný proces úprav prebiehal od roku 2005, spustil sa po prvom odbornom vzdelávaní v problematike nízkoprahových programov na Slovensku. Ku koncu roku 2007 bola ich úprava bratislavskou skupinou ukončená a k pripomienkovaniu boli intenzívnejšie vyzvaní zástupcovia organizácií z celého Slovenska⁸. Väčšina pracovníkov na realizovaných seminároch zhodnotila význam štandardov pre ich prácu (napr. pri zakladaní klubu si určovali kritériá na základe pôvodných znení) a prejavili záujem na tom, aby boli spracované do záverečnej podoby.

Štandardy sú aktuálne rozdelené do nasledujúcich častí: štandardy ponuky, prevádzkový štandard, procedurálne štandardy a prevádzkové štandardy. Stručne sa v nasledujúcich riadkoch pokúsime charakterizovať jednotlivé časti v prepojení na samotnú metodiku nízkoprahových programov a načrtnúť nové otázky najmä za pomoci iných teoretických východísk. Podrobnejšie sa venujeme najmä štandardom ponuky z dôvodu, že jediné prešli takmer celým procesom pripomienkovania a je predpoklad, že v čase publikovania tejto práce bude vydané prvé ucelené znenie práve tejto časti.

8 Výzvy k širokému okruhu organizácií na pripomienkovanie boli realizované aj skôr. Vzhľadom na obmedzené možnosti stretávať sa a komunikovať osobne bola odozva nízka. Až počas seminárov v každom kraji Slovenska koncom roka 2007 bola možnosť viac diskutovať o ich význame, perspektívach a v roku 2008 by mali byť definitívne schválené.

3.1 Štandardy ponuky

Mimo základných definícií sa štandard zameriava, ako to už z názvu vyplýva, na ponuku služieb. Definuje štyri základné typy služieb a to:

1. Spolubytie a prijatie v bezpečnom prostredí
2. Voľnočasové aktivity
3. Služby sociálnej pomoci (sociálne služby)⁹
4. Aktivity a činnosti zamerané na prevenciu a vzdelávanie

V rámci uvedených služieb sa realizujú obligatórne a fakultatívne aktivity a činnosti. Samotný dokument sa snaží svojím obsahom o jasné a konkrétne delenie. Spolubytie a prijatie v bezpečnom prostredí nie je potrebné samostatne uvádzať v tejto časti práce, pretože v samotnom štandarde ide len o body, ktoré sa opätovne odvolávajú na základné princípy.

3.1.1 Voľnočasové aktivity

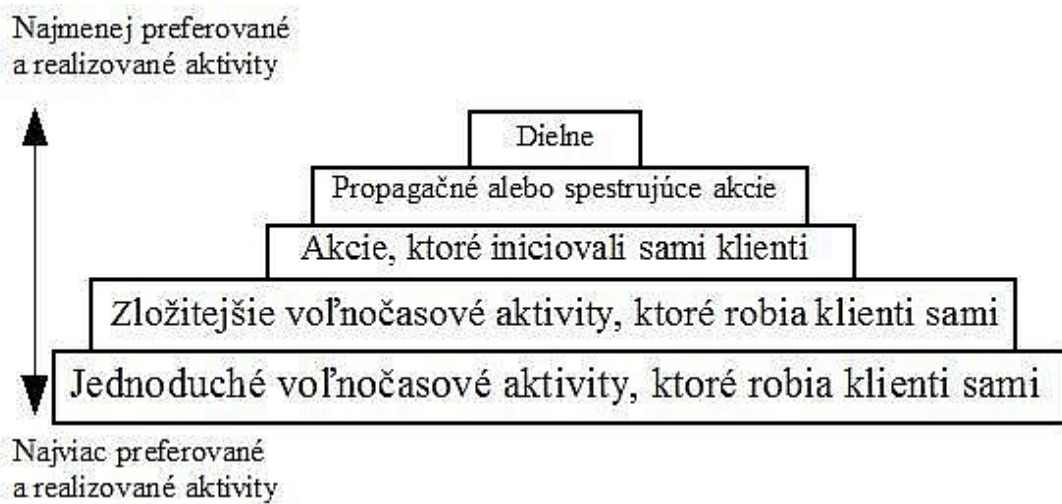
V svojej obligatórnej časti sa odvolávajú na aktivizáciu klientov a ich podporu pri realizácii svojpomocných aktivít. Za konkrétne vymedzenie možno považovať len bod určujúci povinnosť poskytnúť materiál a pomôcky pre voľný čas. V časti venovanej fakultatívnym aktivitám je vymedzenie o niečo konkrétnejšie. Nízkoprahový program môže ponúkať

- a) Zábavné programy (video projekcie, hudobné a tanečné akcie a pod.),
- b) informačný servis o iných možnostiach trávenia voľného času,
- c) dielne,
- d) aktivity na báze zážitkovej pedagogiky,
- e) ucelený mesačný program voľnočasových aktivít,
- f) výlety,
- g) besedy a stretnutia na konkrétnu tému.

Autori tejto verzie štandardov museli pri ich tvorbe dbať na ich budúcu

⁹ Sociálne služby v kontexte NPDM nemožno porovnávať zo sociálnymi službami tak, ako ich definuje súčasná legislatíva. Pojem "sociálna služba" je všeobecným vyjadrením.

použitelnosť. Pokiaľ si teraz predstavíme konkrétny program je zreteľné, že splnenie obligatórnych podmienok by nemalo byť pre žiadnu organizáciu problémom. Na strane druhej je tu relatívne konkrétne vymedzenie fakultatívnych aktivít a domnievame sa, že niektoré z uvedených by mohli byť zaradené medzi obligatórne aktivity (bod b) či presnejšie definované (bod d). Z vlastnej skúsenosti môžeme uviesť, že mnohé z fakultatívnych aktivít sú v režii pracovníkov a preto odporúčame sa pri každej jednej z aktivít zamyslieť nad otázkou, ktorá vyplýva z obligatórnej časti a to: do akej miery budú zapojení klienti do všetkých procesov aktivity (nie len výsledku) a či ide skutočne o aktivitu, ktorá vyplýva z ich potreby. Postavenie voľnočasových aktivít v NPDM prehľadne ilustruje nasledujúcu „pyramída“ - schéma hierarchie voľnočasových aktivít v NPDM (Herzog, Racek, 2005)



Obrázok 1 Voľnočasové aktivity v systéme NPDM

Na základe záverov jedného z kvalitatívnych výskumov (Řehounková, 2005) možno uviesť, že samotní pracovníci vnímajú význam voľnočasových aktivít najmä ako prostriedok nadviazania kontaktu s klientom a následne aj vzťahu. Respondenti si uvedomujú, že nie všetci klienti majú záujem (ale objektívne ani nepotrebujú) sociálne služby, ale uspokojuje ich možnosť sebarealizácie.

Pokiaľ by sme chceli zjednodušene znázorniť umiestnenie NPDM v systéme voľnočasových aktivít, mohol by nám k tomu dopomôcť nižšie uvedená schéma. Kritériom umiestnenia na osi je najmä využitie metód práce s dôrazom na proces alebo cieľ. Ten sme určili na základe práce s pravidlami, prístupu pracovníkov k

problémovým situáciám a ich riešení a čiastočne od pravidiel závislej miery sociálneho prispôsobenia sa. Terénny program a nízkoprahový klub (oba v rámci metodiky NPDM) sa nachádzajú najbližšie k zameraniu na proces. Mládežnícke strediská predstavujú ďalší stupeň práce s mládežou. Základné pravidlá sú spravidla dané zriaďovateľom, podmienkou môže byť účasť na niektorých aktivitách, alebo je potrebné zverejnenie osobných údajov. Príkladom mládežníckeho strediska sú napríklad tzv. oratória, ktoré prevádzkujú Saleziáni Don Bosca. V ponuke služieb pre mladých nasleduje záujmová a krúžková činnosť realizovaná na školách mimo vyučovania. Centrá voľného času už štandardne pracujú s osobnými údajmi a pravidelnosťou. Účasť na aktivitách býva podmienená finančným poplatkom. Športové krúžky predstavujú formu trávenia voľného, kde má skupina spoločný cieľ (napr. vyhrať futbalovú ligu), ktorá je v hlavnom záujme pracovníka (trénera).



Obrázok 2 NPDM v systéme dostupných voľnočasových ponúk

3.1.2 Sociálne služby

Medzi obligatórne aktivity u **sociálnych služieb** možno zaradiť v zmysle štandardov

- a) kontaktnú prácu
- b) situačnú intervenciu
- c) základné poradenstvo
- d) poskytovanie informácií a sprostredkovanie kontaktu s nadväzujúcimi službami

Kontaktná práca je priestorom pre vzájomný kontakt s klientom. Herzog a Racek ju definujú ako „*specifický druh kontaktu, ktorí má za cieľ vytvoriť dostatočnú vzájomnú dôveru a podmienky potrebné pro rozvíjenj kontaktu a poskytování dalších služeb.*“ (2007, s. 326)

Autori zároveň delia kontaktnú prácu na kontaktnú prácu v klube, v kontaktnej miestnosti a nadviazanie prvého kontaktu. Obvyklou metódou práce je rozhovor.

Kontaktná práca v rozmere, ako ju vnímajú autori z Českej republiky nie je v podmienkach Slovenska doposiaľ etablovaná. Stretli sme sa už s myšlienkami, ktoré v svojom obsahu navrhovali nazývať sa kontaktnými pracovníkmi z prevažne pragmatických dôvodov. Netreba si v tomto prípade zameniť kontaktnú prácu so slovom „kontaktovanie“, i keď to zohráva v tomto prípade naozaj dôležitú úlohu. Kontaktná práca zahŕňa viaceré metodické postupy o ktorých sa v práci nezmieňujeme a v koncepte nízkoprahových programov by mohli byť užitočným nástrojom pri priamej práci.

Situačná intervencia je realizovaná v „každodennej“ interakcii s klientom. Už spomenutí autori Hercog a Racek zdôrazňujú, že je vykonávaná na pozadí sociálno pedagogickej práce s výchovným obsahom použitím metód a techník, „*ktelé vytvoří či zvýrazní výchovný efekt situace.*“ (2007, s. 326)

Situačná intervencia je veľmi užitočným a zároveň dostupným nástrojom pre pracovníkov. V kontakte s klientom - jednotlivcom, ale aj v rámci skupinovej práce vzniká množstvo situácií, na ktoré môže pracovník reagovať. Hodnota týchto reakcií je zvýšená o „efekt prítomnosti“ – pracovník nevyjadruje postoj k niečomu, čo mu klient sprostredkovane predkladá, ale je spravidla sám účastníkom situácie čo môže zvýrazniť uvedený (nie len) výchovný efekt.

Základné poradenstvo a jeho charakteristika sa môže opierať o definovanie Klenovským, ktorý ho nazýva nesystematické poradenstvo a je zamerané na konkrétne problémy klienta, „*zahŕňa rozhovor s klientom a poskytovanie odborných informácií.*“ (2006, s. 42)

Domnievame sa, že v rámci nízkoprahových programov ide o jeden zo základných pilierov tohto konceptu. Napriek tomu, že princíp nepravidelnej

dochádzky obmedzuje možnosti pre poskytovanie systematického sociálneho poradenstva, tak zostáva zachovaný potenciál realizovať samotné poradenstvo v súlade s chápaním Gaburu s odvolaním sa na Striežena, ktorý ho považuje „za profesionálnu odbornú činnosť vykonávanú odborníkom, ktorá je založená na vzťahu, podpore, pomoci, rozvoji, optimálnom uplatnení klienta a jeho reálnej orientácii v živote.“ (Gabura, 2005, s.32)

Pre rozsiahlejšie využívanie tejto služby bude do budúcnosti potrebné zvyšovať kvalifikáciu pracovníkov a upraviť systém práce v nízkoprahových programoch tak, aby mohli byť využívané poradenské formy a metódy práce so sociálnym klientom tak, ako ich opisuje aj vyššie uvedený autor. V kontexte práce s bariérami a princípmi to znamená najmä špecifikovať úlohu diagnostiky a súvisiacej spisovej dokumentácie.

Poskytovanie informácií pracovníci realizujú na úrovni ústnej a zároveň môžu využiť rôzne letáky a písomné materiály v oblastiach, ktoré sú pre deti a mládež zaujímavé (vzťahy, drogy, násilie a pod.). Využitie takýchto materiálov úzko súvisí s činnosťami zameranými na prevenciu.

V prípade, že chce organizácia svojim klientom sprostredkovať kontakt s nadväzujúcimi službami je potrebné, aby mala spracovaný adresár takýchto služieb. V rozhovoroch s pracovníkmi sme stretli s názormi, aby tieto inštitúcie boli vopred overené. Pridanou hodnotou je, ak pracovníci osobne poznajú „kolegov“ z týchto inštitúcií a dokážu tak preniesť dôveru klienta k pracovníkovi na ostatných odborníkov. Zabezpečením kvalitných nadväzujúcich služieb možno predchádzať zbytočnej frustrácii klientov a zároveň spolupráca organizácií na konkrétnom prípade (samozrejme s vedomím klienta) zvyšuje pravdepodobnosť úspešného zvládnutia životnej situácie klienta. Organizácia disponujúca odborníkmi môže ponúknuť nadväzujúcu službu v rámci svojej ponuky ako fakultatívnu službu alebo prizvať spolupracujúcich odborníkov do klubu či terénu.¹⁰

10 Napr. OZ Ulita ponúka klientom mimo pravidelných aktivít možnosť využiť individuálne psychologické poradenstvo v spolupráci s externým subjektom.

Fakultatívne sociálne služby nad základný rámec v zmysle štandardov môžu byť napríklad

- a) kontaktné hodiny pre klientov na individuálnu prácu
- b) aktivity zamerané na rozvoj sociálnych a životných zručností
- c) mediačné aktivity
- d) terapeutické služby a krízová intervencia

Samostatný bod štandardov v tomto prípade zdôrazňuje, že niektoré z uvedených činností môže realizovať organizácia iba v prípade, ak má pre tieto aktivity vytvorený priestor, najmä dostatočne kvalifikovaných pracovníkov. Často sa pri programoch stretávame najmä s aktivitami, ktoré sa zameriavajú na rozvoj životných a sociálnych zručností. Príručka pre pracovníkov s deťmi a mládežou pre rozvoj životných zručností ich definuje ako *„zručnosti, ktoré pomáhajú človeku efektívne zvládať bežné aj záťažové situácie a prispievajú k skvalitneniu jeho života.“* (Bednárik et al., 2004, s. 23)

Pre potreby nízkoprahov možno využiť delenie, ktoré táto publikácia uvádza. Charakterizuje intrapersonálne životné zručnosti na osobnej úrovni (zvládanie vlastných emócií, sebaopoznanie, tvorivosť...), interpersonálne životné zručnosti vzťahujúce sa na medzilidskú úroveň (aktívne počúvanie, zvládanie rovesníckeho tlaku...). Treťou úrovňou sú komunitné životné zručnosti. Autor sem zaraďuje *„zručnosti a vedomosti potrebné k aktívnemu občianskemu fungovaniu, k plnohodnotnému životu v komunite.“* (ibid., s. 23)

Projekt a záverečná správa Mládeže ulice k projektu Hľadáme tých, ktorých nikto nehľadá dokumentuje význam rozvoja základných zručností (najmä komunikačných zručností) pri práci s klientom skôr, ako je vôbec možné poskytovať niektoré z obligatórnych aktivít. Treba však brať na vedomie, že ide o špecifickú cieľovú skupinu a nie vždy je nevyhnutné pred samotným poskytovaním sociálnych služieb realizovať na životné zručnosti orientovaný program.

Obsah ostatných fakultatívnych aktivít a ich zameranie vyplýva z ich samotného názvu a je dostatočne rozpracovaný v iných publikáciách. Na tomto mieste nám už len stačí poznamenať, že tento zoznam by bolo možné podrobnejšie rozpracovať a rozšíriť o nové aktivity ako napríklad prípadová práca či prácu s

rodinou a sociálnou sieťou klienta.

3.1.3 Aktivity a činnosti zamerané na prevenciu a vzdelávanie

Aktivity a činnosti zamerané na prevenciu a vzdelávanie tvoria poslednú časť štandardu ponuky. Znenie štandardu je: „*NPDM ponúka programy z oblasti primárnej a sekundárnej prevencie so zameraním na zníženie rizík sociálno-patologických javov (...) u cieľovej skupiny.*“ (Štandard ponuky, časť 4)

V ďalšej časti vymedzuje kritéria pre napĺňanie uvedeného znenia. Zo samotného štandardu nie je zrejmé, či ide o zníženie rizík, ktoré spôsobujú sociálno-patologické javy spoločnosti alebo samotnému klientovi a jeho najbližšiemu sociálnemu okoliu. Ako uvádzame vyššie, v priamej práci sa využívajú informačné letáky prepojené na aktivity rozvoja sociálnych a životných zručností. Je žiadúce, aby vzdelávanie bolo realizované neformálnym spôsobom: „*Neformálne vzdelávanie ako aktivita mimo inštitucionálneho systému má za úlohu stimulovať skupiny mládeže k skvalitneniu ich zručností, schopností a vlastného osobného rastu najmä v oblasti profesionálneho rastu a občianskej i sociálnej participácie (...). Neformálne vzdelávanie predstavuje proces učenia v komunite na základe praktickej skúsenosti.*“ (Štátna politika k deťom a mládeži do roku 2007, s. 18)

Pokiaľ by sme chceli umiestniť prevenciu do aktuálneho legislatívneho rámca, tak v zmysle zákona č. 305/2005 Z.z o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele by sme mali vychádzať z §10, odsek 1, body b, c. Zákon ich definuje ako opatrenia na predchádzanie vzniku krízových situácií v rodine a zahŕňa organizovanie alebo sprostredkovanie účasti na programoch a aktivitách zameraných na predchádzanie sociálno patologickým javom a sprostredkovanie kultúrnych, záujmových a iných aktivít zameraných na podporu vhodného využívania voľného času. Za dôležité považujeme uviesť, že na činnosti uvedené v odseku 1 uvedeného paragrafu nie je nevyhnutná akreditácia. Niektoré organizácie si zaobstarávajú povolenie na vykonávanie sociálnej prevencie a sociálneho poradenstva aj na základe ustanovení iných zákon.

Závery jedného z výskumov (Jak se žije na Jižáku, 2008) uvádzajú, že ako

účinná prevencia sa podľa výsledkov výskumu ukazuje prítomnosť dospelaj osoby, ktorej môžu deti a mládež dôverovať a chránený priestor umožňujúci bezpečné trávenie voľného času. Zaujímavým je tiež vyvrátenie obecné prijímanej predstavy, že najlepšou prevenciou je aktívne trávenie voľného času v záujmových alebo športových krúžkov.

3.2 Prevádzkový štandard

Zameriava sa na jednotlivé hľadiská poskytovania služby, oblasť informovania verejnosti, priestorové a materiálno-technické zázemie, núdzovými situáciami, manažmentom a ekonomickými kritériami. V všetkých oblastiach sa mimo iného odvoláva na existujúce legislatívne normy, ktoré priamo súvisia s činnosťou nízkoprahových programov pre deti a mládež. Samostatne definuje priestorové vymedzenie, miestnosti určené klientom na klientská miestnosť – určená na bežné aktivity s minimálnou kapacitou 10 osôb, kontaktná/poradenská miestnosť určená na individuálne rozhovory pri zachovaní súkromia s minimálnou kapacitou 3 osôb a miestnosť pre štruktúrovanú činnosť - napr. dielňa (prevádzkový štandard, bod 6.3). Samostatne určená miestnosť na individuálnu prácu vytvára predpoklad, že klienti budú využívať obligatórne sociálne služby vymedzené v štandardoch. Už pri zakladaní nízkoprahového klubu je preto potrebné venovať náležitú pozornosť priestorovým podmienkam realizácie aktivít. Netreba pri tom zabúdať aj na rôzne hygienické a bezpečnostné normy, ktoré nie sú v štandardoch popísané. Až prax nízkoprahových klubov poukazuje na ich význam, najmä z hľadiska splnenia formálnych podmienok pred zodpovednými inštitúciami.

Informovanie verejnosti je zameraná na vytvorenie informačných letákov a zdôrazňuje ochranu osobných údajov. Nad rámec aktuálneho legislatívneho rámca (v prípade občianskych združení) ustanovuje podmienku minimálne raz za rok zverejniť správu o činnosti – výročnú správu.

Prevádzkový štandard zároveň obsahuje oblasť, ktorá bola a je témou rozsiahlych diskusií. Poukazujeme na bod, ktorý ustanovuje, aby nebol na klienta vyvíjaný žiadny náboženský, ideologický a politický tlak. V rámci uvedených diskusií

vzišli požiadavky na to, aby ponuka služieb a aktivít nebola podmienená žiadnymi symbolickými obradmi alebo účasťou na nich. V prípade otázok klientov smerujúcich do oblastí viery alebo politickej orientácie by mal pracovník (podľa jedného okruhu názorov) otvoriť pred klientom priestor možností a zasahovať svojím vlastným presvedčením do procesu len minimálne, ak vôbec. Iný pohľad zdôrazňuje fakt, že v rámci Slovenska pôsobí množstvo nízkoprahových programov postavených na kresťanských princípoch, resp. do ich poslania a hodnôt sa dostáva tento náboženský rozmer.

V záveroch konferencie (2007) sa ako jeden z bodov uvádza potreba iniciovať verejnú diskusiu na tému zapojenia cirkvi v rámci NPDM, resp. identifikovať možné pozitíva a riziká vplyvu cirkvi v priamej práci s klientom a prípadne upraviť príslušné znenia štandardu. My nechávame túto tému otvorenú a veríme, že diskusia naozaj prebehne. Nevyhnutná bude odbornosť a objektívny pohľad pri rešpektovaní viacerých názorových strán.

3.3 Procedurálny štandard

Svojimi zneniami sa vraciame k základným princípom nízkoprahových programov pre deti a mládež a cieľovej skupine. Bližšie definuje povinnosti a postupy spojené s kontaktovaním klienta, riešením mimoriadnych a krízových situácií, nadväznosťou na ďalšie služby, zaobchádzaním so spisovou dokumentáciou a osobnými údajmi. Zdôrazňuje význam klientovho práva na sebaurčenie, dôstojnosť, súkromie a bezpečnosť. Vytvára sa pre pracovníkov priestor na ukončenie poskytovania služby klientovi, a to najmä v prípade závažných organizačných dôvodov (pod týmto znením si nevieme dostatočne presne predstaviť, ktoré situácie konkrétne zahŕňa) a v prípade, že klient vážne porušuje dohodnuté podmienky spolupráce. Návrh procedurálnych štandardov naopak nepočíta s ukončením spolupráce na základe naplnenia objednávky zo strany klienta. Je to prirodzené vzhľadom na aktuálnu situáciu nízkoprahových programov, ktoré na rozdiel od českých kolegov nepracujú so zmluvami určenými pre klientov, neprechádzajú inšpekciami zameranými na hodnotenie kvality

poskytovaných služieb.

3.4 Personálny štandard

V porovnaní s pôvodnou českou verziou bol doposiaľ najmenej upravovaný. Venuje sa výberu a zaškoleniu pracovníkov, pracovným podmienkam, riadeniu a rozvoju tímu a vo svojej štvrtnej časti aj dobrovoľníctvu a odbornej praxi. Predpokladáme, že personálny štandard bude v roku 2008 prispôsobený podmienkam slovenských programov. Mnohé súčasné organizácie pracujú s dobrovoľníkmi a preto je dôležité upraviť formálne podmienky ich zapojenia do aktivít. Dobrovoľníci pracujúci s klientmi by mali rovnako ako platení zamestnanci spĺňať isté – najmä kvalifikačné predpoklady. Štandard len všeobecne ustanovuje povinnosť „*sú písomne stanovené a dodržiavané pravidlá pre prácu s dobrovoľníkmi.*“ (čl. 4.2)

Za nevyhnutnú podmienku považujeme uzavrieť s každou osobou pôsobiacou v programe zmluvu podľa druhu zapojenia (pracovná alebo dobrovoľnícka zmluva, zmluva o praxi študenta, dohoda o sťaži). Tento dokument následne obsahuje okrem identifikačných údajov vymedzenie vzájomných práv a povinností, poprípade dobu na ktorú sa uzatvára. Neoddeliteľnou súčasťou by malo byť podpísané prehlásenie o zachovaní mlčanlivosti a základné interné pravidlá spolu s etickým kódexom.

V štandardoch je dôležité aj ustanovenie, ktorá určuje povinnosti kontinuálneho vzdelávania pracovníkov a vytvorenie plánu zvyšovania kvalifikácie. Organizácia vytvára podmienky na to, aby sa pracovník mohol zúčastňovať pravidelných vzdelávacích aktivít a zabezpečuje odbornú supervíziu kvalifikovaným odborníkom. Považujeme to za nevyhnutnú súčasť práce s klientom. Nie len zamestnaní pracovníci, ale aj dobrovoľníci by mali mať možnosť neustáleho zvyšovania svojej kvalifikácie a zručností potrebných pre kvalitné poskytovanie tejto služby. Vnímame nastupujúci trend pozície koordinátora dobrovoľníkov, ktorého pracovná náplň obsahuje riadenie a reagovanie na potreby dobrovoľníkov, poprípade praktikantov na odbornej praxi alebo stážistov z iných organizácií.

V časti profesné kompetencie a kvalifikácia určuje nevyhnutnú kvalifikáciu a vek pracovníkov riadiacich pracovníkov (23 rokov) s vysokoškolským vzdelaním

druhého stupňa a praxou v obore minimálne dva roky a ostatných odborných pracovníkov v veku minimálne 21 rokov.

4 VYBRANÉ ASPEKTY METODIKY NÍZKOPRAHOVÝCH PROGRAMOV PRE DETI A MLÁDEŽ

V nasledujúcej kapitole sa zameriame na niektoré zo základných aspektov metodiky NPDM, ktoré doposiaľ neboli spomenuté. Východiskom pre vybrané oblasti nám bude naďalej odborná literatúra, zároveň využijeme závery pracovných seminárov a konferencie NPDM na Slovensku, ktorá sa uskutočnila v máji 2007.

4.1 Mapovanie potrieb

Fungujúce nízkoprahové programy sa počas svojej činnosti zameriavajú na priebežné mapovanie potrieb cieľovej skupiny, evaluáciu aktivít a služieb ktoré ponúkajú. Môžu tak flexibilne reagovať na meniace sa podmienky a potreby klientov.

Obzvlášť dôležité je mapovanie potrieb v prípade zakladania nových programov. V prvej fáze, pred rozhodnutím v novej lokalite založiť klub alebo terénny program, je nevyhnutné poznať sociálne prostredie, v rámci ktorého bude program a pracovníci pôsobiť. Využívajú sa k tomu rôzne neštandardizované dotazníky, pozorovania, rozhovory, analýza dostupných služieb pre deti a mládež a podobne. Spravidla nepostačuje vedieť len to, kde - kedy - a akým spôsobom mladí trávajú svoj voľný čas a považovať to za dostatočné východisko pre priamu prácu. Ako uvádza Kadlečík (2005, s.24) účelom má byť aj zistenie skupinových interakcií a uvedomiť si dôvody, pre ktoré chce organizácia realizovať v lokalite svoj program. Po získaní dostatočného počtu relevantných informácií môže organizácia pristúpiť k plánovacej evaluácii a sústrediť sa na celkové zameranie programu. Vakulová (2005, s.21) uvádza, že organizácia by mala mať v tejto fáze zadefinovanú východiskovú situáciu, ciele programu – dlhodobé aj krátkodobé, aktérov programu, merateľné výstupy a výsledky programu, kvantitatívne a kvalitatívne výsledky spolu s kritériami úspešnosti a indikátormi zmeny. Nasleduje približný plán aktivít, resp. v podmienkach nízkoprahových programov ponuky služieb, časový harmonogram, plán prezentácie programu a rozpočet programu. Všetky uvedené body majú súvislosť s projektovým manažmentom, ktorý je súčasťou väčšiny programov. Organizácia by mala realizovať

aktivity a činnosti v súlade s reálnymi potrebami klientov, neodporúčame realizovať projekty na základe aktuálnej ponuky grantových príležitostí a prispôbovať tomu ponuku služieb. Takto realizovaný program je spravidla odsúdený na skorý zánik.

4.2 Prvý kontakt

Kadlečík rovnako už popísal rôzne formy prvého kontaktu. V rámci jeho delenia rozoznávame prvý kontakt realizovaný aktívne (iniciatívu preberá pracovník), pasívne (vyčkávanie až pracovníka osloví skupina alebo nový jednotlivec) a sprostredkované cez iného pracovníka alebo už známeho klienta (2005, s.24-25). V podmienkach klubu je prvý kontakt zjednodušený o vymedzenie priestorom, pre nového klienta je spravidla jasné (na základe správania) kto je v klube pracovníkom. Pri prvom kontakte (či úvodnej fáze, ktorá môže trvať aj viac vzájomných stretnutí) je rovnako dôležité v oboch formách práce mať na zreteli najmä to, aby potenciálny klient dostal zrozumiteľné a jasné informácie o službe, ktoré organizácia poskytuje a pracovníkovu rolu vo vzájomnom vzťahu.

Počas rozhovorov so záujemcami o dobrovoľníctvo a stáž sa stretávame s ich obavami z prvého kontaktu. Najmä študenti si nevedia dostatočne predstaviť situáciu "ahoj, ja som Martina a venujem sa mladým". Prax už existujúcich aktivít poukazuje na to, že deti a mladí vo väčšine prípadov neodmietnu osobu, ktorá ponúka lukratívne činnosti, reprezentované spočiatku najmä voľnočasovými aktivitami. Samozrejme je dôležitý spôsob, ako sa prvý kontakt uskutočňuje.¹¹ Bort a Reuting (2008) zdôrazňujú, že po úvodnej fáze (prvom kontakte) by malo byť klientovi jasné meno pracovníka s ktorým sa dostal do kontaktu a organizácia v ktorej pôsobí. Pracovník môže odovzdať hlavné poslanstvo (napr. podporujeme mladých vo všetkom v čom potrebujú podporiť ako...), poukázať na rôzne voľnočasové aktivity. Neformálne informuje klienta o možnosti vzájomného rozhovoru, možnosť pýtať sa a obracať sa na pracovníkov so starosťami. V prípade terénej práce informuje o miestach a čase kedy je možné pracovníkov stretnúť. Dodávame, že v úvodnej fáze môže pracovník uviesť aj základné pravidlá. Dôležitejšie ako samotný názov organizácie môže byť práve

¹¹ Ako jeden z možných dôvodov prečo prvý kontakt v novej lokalite zlyháva pozri napr. <http://www.mobilnapracasmladezou.sk/dokumenty/05AuftragUndRolleCZ.pdf>

uvedené posolstvo a ponuka služieb, ktoré môže klient využiť. V budúcnosti bude pravdepodobne potrebné do úvodnej fázy kontaktu s klientom zahrnúť definovanie požiadaviek na službu zo strany klienta.

Celý tento proces by nemal byť formálnou povinnosťou. Uvedený postup vyplýva z praktických skúseností. Klienti potrebujú vedieť kto ste, čo robíte a v istých prípadoch aj prečo. Tým, že bude program a ponuka transparentná už od začiatku kontaktu, znižuje sa klientova neistota a zabraňuje sa rôznym “hypotézam” klientov aj komunity a to najmä v terénnej práci. V prípade nedostatočne jasnej roly hrozí riziko toho, že si pracovníkov klienti či komunita zamenia za členov náboženskej sekty, osoby napojené na políciu alebo sociálnych kurátorov so záujmom na tom, aby svojou prítomnosťou zistili životné podmienky a mohli rozhodnúť o umiestnení klienta do náhradnej starostlivosti, diagnostického ústavu a podobne.

4.3 Práca s jednotlivcom

Aj na základe hodnotenia pracovníkov možno konštatovať, že podmienky pre prácu s jednotlivcom sú obmedzenejšie. Neplatí to samozrejme v prípade všetkých organizácií. Pri tomto konštatovaní vychádzame aj z toho, že prax kontaktných miestností nie je zatiaľ etablovaná medzi všetkými existujúcimi programami. To isté tvrdenie platí aj pre individuálnu prípadovú prácu, ktorá zachováva isté postupy definované Racekom (2007, s. 326) a to najmä zadefinovanie kontraktu, vytvorenie podrobného individuálneho plánu, vedenie dokumentácie s vedomím klienta, samotné napĺňanie kontraktu. Takáto práca je časovo ohraničená. V tomto kontexte je dôležité spomenúť, že štandardy neuvádzajú prípadovú prácu ako samostatnú metódu, no jej využitie je možné pri metóde základného (nesystematického) poradenstva. Aj na základe dohody s klientom je potom možné presunúť samotnú prácu do roviny systematického sociálneho poradenstva (ak má organizácia na to potenciál – najmä kompetentných pracovníkov) so všetkým jej metódami práce.

Pri práci s jednotlivcom sa opierame o rovnaké východisko ako v koncepte mobilnej práce s mládežou, a teda *“Individual Aid means that [Mobile] Youth Workers feel responsible for all the problems the youths care for and approach them*

in the context of an understanding of counselling towards pragmatic aid.”¹² (Specht, s. 4, podľa Thiersch 1977)

Teda témy rozhovorov, hĺbka do ktorej si nás klienti pustia je v značnej miere na ich pleciach. Neznamená to však, že by bol pracovník pasívny. Počas práce s klientom poskytuje podnety, niektoré témy otvára z vlastnej iniciatívy. Klient sa potom slobodne rozhoduje o využití tejto ponuky a rozsahu pomoci. Do úvahy je potrebné vždy vziať, ako to už uvádzame v našej práci v inej súvislosti, vek klienta a súvisiaci dosiahnutý stupeň zrelosti. Niektoré úkony si vyžadujú súhlas zákonného zástupcu (napr. psychologické vyšetrenie) a tak je potrebné kompetentne zasahovať pri práci s jednotlivcom – najmä na úrovni poskytovania sociálnych služieb.

4.4 Práca so skupinou

Prevažná časť práce NPDM vychádza zo skupinovej práce. Aj samotnej práci s jednotlivcom spravidla predchádza kontakt v skupine v rámci voľnočasových a sociálnych služieb. Napriek tomu, že samotný koncept nevyužíva skupinovú terapiu v istej miere môžu kvalifikovaní pracovníci využívať niektoré z jej foriem a techník pri práci so skupinou (napr. muzikoterapiu, arteterapiu). V značnej miere sa zameriava pozornosť na skupinovú dynamiku, *“která se zabývá působením skupinových procesů na jednání jednotlivých členů a zákonitostmi interakce jak mezi jedinci, tak mezi skupinami.”* (Kern et al., 2000, s. 232)

Jindřich Exner rozpracúva základný rámec pre prácu s domovskou skupinou klubu, ktorý ako sám uvádza *“není dosud praxí v nízkoprahových klubech (...) jeho specifika leží v časovém oddělení od běžného chodu klubu, délce trvání a struktuře jednotlivých setkání.”* (2007, s. 287)

V skupinovej práci je potrebné rešpektovať zákonitosti vyplývajúce z veku, najmä emočného vývoja a úrovne socializácie klienta. V období emancipácie od rodiny zohráva skupina dôležitú úlohu a tento proces obsahuje viacero fáz (Langmeier et al., 1998, s. 150). Preto je prirodzená skúsenosť niektorých programov s

12 Volný preklad: Individuálna pomoc znamená, že (mobilní) mládežníckí pracovníci sú kompetentní k práci so všetkým problémom mladých, tak ako ich im zveria a približujú im ich v kontexte poradenstva smerovaného k praktickej pomoci.

dievčenskými a chlapčenskými skupinami, dynamika aktivít závislá od aktuálneho zloženia skupiny. Niektoré kluby reagujú na náročnosť práce s vekovo širokou skupinou v rovnakom čase a vymedzujú otváracie hodiny klubu samostatne pre deti mladšie a potom starších klientov. Skupinová práca sa využíva najmä v procese tvorby a redefinovania pravidiel, rôznych zážitkových hrách a diskusiách. Vzhľadom na minimálne štruktúrovaný charakter služby je potrebné, aby pracovníci dokázali flexibilne reagovať na atmosféru v skupine, kompetentne zvažovali vhodnosť práce so skupinou alebo jednotlivcom. Nemenej dôležité je poznať skupinové role jednotlivých jej členov, ale mať definované aj svoju vlastnú rolu. Je žiadúce, aby sa pracovníci nestávali akýmsi “vedúcimi” skupiny. Dôraz by sa mal klásť skôr na facilitáciu komunikácie a procesov. Úlohou pracovníka (obdobne ako v celom koncepte) je sprevádzať skupinu, vytvárať podnety umožňujúce posun jej členov. To platí aj v situáciách, keď si skupina zafinuje spoločný cieľ (skôr v prípade terénnej práce), ktorý zasahuje do širšieho prostredia (napr. obnova lezeckej steny, vytvorenie klubu). Pracovník môže zo svojej pozície sprostredkovať kontakt s dôležitými osobami (stakeholders) a pripraviť klientov na stretnutia s nimi, ktoré sú pre deti a mládež spravidla novou skúsenosťou.

Aktivity pri práci so skupinou sa svojím charakterom môžu zameriavať aj na organizáciu podujatí, ktoré presahujú štandardný rámec skupiny. Ako príklad možno uviesť pravidelné futbalové a stolno-tenisové turnaje, do ktorých boli zapojení klienti bratislavských organizácií a Plaveckého Štvrtku. Mimo samotnej hry sa mohli podieľať na príprave podujatia, spoznať nových ľudí a upevniť si svoju vlastnú identitu skupiny.

4.5 Práca s komunitou a spoločenstvom

Organizácie pôsobiace v menších obciach a u programov, ktoré sa realizujú v komunitách so znakmi sociálneho vylúčenia môže vznikáť potreba práce s komunitou. U iných programov sa môže vytvoriť potreba jednorázovej (príležitostnej) práce s komunitou alebo spoločenstvom. Jej prevažne dospelí členovia nespádajú do primárnej cieľovej skupiny, tak ako sme si ju definovali v našej práci. Napriek tomu,

pokiaľ to povaha programu umožňuje, vhodný spôsob zapojenia komunity môže znamenať pozitívny výsledok. Uvedomujeme si, že táto oblasť zostáva na teraz nerozpracovaná. V procese prípravy aktivity s potenciálom zapojenia komunity je preto vhodné do rozhodnutia o zapojení a rozsahu tohto zapojenie vtiahnuť samotných klientov.

Práca so spoločenstvom je širším pojmom ako práca s komunitou. Opäť si pri jeho charakterizovaní a významu pomôžeme konceptom mobilnej práce s mládežou. Výhodiskom je tvrdenie, že *“integration and exclusion, acceptance and rejection, the origin and the solution of problems frequently arise within the environment of young people, Mobile Youth Work makes a point of its approach being community-based or social area-oriented.”*¹³ (Specht, 2007)

Práca so spoločenstvom vytvára priestor na kontakt s občanmi, obyvateľmi sociálneho prostredia v ktorom organizácia pôsobí. Dôsledky stigmatizácie a “nálepky” spoločnosti spôsobujú zvýšené riziko, že sa deti a mládež postupne identifikujú s negatívnym obrazom, ktoré citlivo vnímajú. Preto v istej fáze existencie programu môže organizácia dospieť k záveru, že tento bludný kruh treba prerušiť na oboch stranách. Prepojenie práce s klientmi a spoločenstvom môže prispieť *“k tomu, že sa zlepší sociálna klíma v spoločenstve, alebo dôjde ku forme produktívneho zvládnutia sociálnych a politických konfliktov.”* (Specht, 2007)

Prostriedkom pre dosahovanie zlepšenia sociálnych klímy sa môžu stať aktivity, ktoré zapoja klientov aj obyvateľov sociálneho prostredia do spoločných aktivít (napr. čistenie potoka v okolí skateparku). V rámci komunity sa stretávame spravidla s tromi skupinami jej členov (Tokárová, 2005, s. 467). Hovoríme o pozitívne aktívnych jedincoch medzi ktorými je užitočné vyhľadať prirodzené authority, negatívne aktívnych jedincoch a neutrálnych jedincoch. Autorita v rámci vnútorných štruktúr môže byť prirodzená a formálna. Poznatky o týchto skupinách ľudí môžu výrazne ovplyvniť samotnú prácu v komunite a spoločenstve.

Zároveň je potrebné uvedomiť si, že nehovoríme o komunitnej práci, ale o práci v komunite a s komunitou. Napriek tomu možno nazerať na komunitu z troch rôznych uhl'ov pohľadu: *“...komunita jako kontext, komunita jako mechanismus*

13 Voľný preklad: Integrácia a vylúčenie, akceptácia a odmietnutie, vznik a riešenie problému často vzniká vo vnútri prostredia mladých ľudí, mobilná práca s mládežou vytvára tézy postavené na komunitnej alebo sociálne orientovanej oblasti.

změny a komunita jako cíl úsilí o změnu.” (Gojová, 2006, s.99)

Nástrojom využívaným na prácu so spoločenstvom sa využívajú aj médiá a rôzne prezentačné aktivity, ktorých cieľom nie je len informovať o činnosti organizácie, ale aj pôsobenie k zmene postojov verejnosti k vopred určeným témam dôležitých pre klientov (organizáciu). Ukazuje sa, že medializácia môže byť pre program “tenkým ľadom”, najmä pokiaľ nie je organizácia dostatočne transparentná pre klientov a vzťah dôvery nie je nevytvorený. Pokiaľ to povaha práce dovoľuje, tak je možné do mediálnych výstupov zapojiť samotných klientov a vytvoriť tak priestor na ich participáciu.

Pokiaľ sme konštatovali, že nízkoprahové programy pre deti a mládež nemajú dostatočne rozpracované metodické materiály, tak pri práci s komunitou to platí dvojnásobne. Zahraničné skúsenosti ukazujú, že zameranie organizácií pracujúcich s (ohrozenou) mládežou aj smerom k spoločnosti môže mať pozitívny dôsledok na samotné primárne cieľové skupiny. Potrebné je ešte množstvo práce, ale aj rozšírenie možností organizácie, aby malo dostatok kvalitných pracovníkov, ktorí dokážu a v rámci svojich časových kapacít môžu pracovať v programe so všetkými cieľovými skupinami.

4.6 Metodické otázky – príležitosti a ohrozenia

V rámci odborných seminárov pod názvom Nízkoprah ako prevencia¹⁴ organizovaný koncom roka 2007 sa realizoval workshop s centrálnou otázkou prečo je koncept NPDM vhodný práve pre vašu cieľovú skupinu detí a mládeže. Uvádzame to v tejto časti práce z dôvodu, aby sme čitateľovi predstavili pohľad samotných pracovníkov na nízkoprahový program pre deti a mládež v nadväznosti na metodické otázky.

Každý zo zúčastnených pracovníkov nízkoprahových programov uviedol viacero príležitostí a tiež ohrození, ktoré vnímajú v tomto koncepte. Rôznorodé i veľmi podobné odpovede sa objavili v každom kraji. Medzi výhody možno zaradiť postrehy typu „*bez klubu by bola väčšina klientov odkázaná na ulicu*“, „*klub ponúka aktivity, ktoré by svojom prostredí nenašli v takej miere (čítanie...)*“ a rovnako je tiež

¹⁴ Séria troch pracovných stretnutí sa realizovala 31.10 v Bratislave, 7.12 v Košiciach a 11.12 v Žiline roku 2007. Autor na všetkých troch spolu-viedol workshop “Kedy je nízkoprah nízkoprahom?”

za podstatnú výhodu považovaná dostupnosť a neformálny prístup, ktorý umožňuje získanie dôvery. Rovnako aj terénny nízkoprahový program vytvára príležitosť pre nadviazanie vzťahu s klientmi, ktorí „*nedôverujú oficiálnym inštitúciám*“ a je pre „*inštitúcie nedostupná*“. Pracovníci v terénnych programoch dokážu potom zabezpečiť a ponúknuť sieť osvedčených nadväzujúcich služieb (ak si organizácia vedie evidenciu, prípadne nadväzuje spoluprácu). Zároveň je pre nízkoprahové programy dôležité, že tento koncept nestigmatizuje, najmä „*novým klientom vyhovuje anonymita*“ a vytvára priestor na stretávanie sa rovesníkov (tiež tvorba skupinovej identity „*my*“). V pozitívnych a silných stránkach konceptu pre klientov z jednotlivých organizácií a programov sa objavila väčšina bodov z princípov NPDM.

Diskusia o úskaliach vyvolala rôznorodé reakcie a viaceré podnetné myšlienky a nápady. Na jednej strane sú tu rôzne personálne, materiálne a prevádzkové obmedzenia, ktoré môžu spôsobiť to, že „*nemôžeme pokryť potreby všetkých klientov*“ alebo je potrebné obmedziť vstup do klubu kapacitou priestorov. Nastat' môže aj situácia, keď identita „*my*“ môže vytvoriť „*iný spôsob izolácie v miestnej komunite*“.

V tejto súvislosti možno spomenúť aj upozornenie pre preventívne programy venujúce sa skupinám mladých s prvkami správania smerujúceho k uzatváraniu sa do seba. Matoušek zdôrazňuje, že „*organizátori všetkých forem intervencií a všetkých typů preventívnych programů by měli dávat pozor na to, aby vznik delikventního gangu nebyl nezamýšleným vedlejším důsledkem programu, jehož cíl byl právě opačný. Toto riziko je vysoké u všech typů skupinových programů pro rizikovou mládež.*“ (2005, s. 86)

Pracovníci uvádzajú tiež, že rámci terénnej práce je náročná situácia, keď „*v ich prostredí platia ich pravidlá a my ich nemôžeme bezprostredne ovplyvniť*“. Túto skutočnosť si uvedomujú terénni pracovníci z viacerých organizácií. Na teraz zostáva jedným z východísk rešpektovať to ako fakt a nahradiť prípadnú frustráciu odbornou supervíziou.

V súčasnosti je zároveň ťažisko práce postavené na skupinovej práci a nie je vytvorený dostatočný priestor na prácu s jednotlivcom. Opakujúcimi sú aj problémy spojené s pravidlami a ich dodržiavaním. Dôsledkom môže byť aj „*rýchle vyhorenie pracovníkov*“. Na každom zo seminárov sa dostala do popredia úvaha ako sa vyrovnat' s tým, že nízkoprahové programy v istej fáze dosahujú svoj strop, klienti sa dostávajú do stagnácie.

Užitočné je uvedomiť si, že niektoré úskalia treba akceptovať (napr. personálne kapacity alebo priestorové možnosti) a nepokrytie všetkých potrieb v plnej miere je prirodzené. Možným východiskom je identifikovať spolu s klientom jeho základné potreby a pracovať na ich napĺňaní. V rámci poskytovania služieb je potrebné splňať minimálny štandard, aby práca nízkoprahových programov mala reálny význam a kvalitu. Rozoznať možno aj situácie v ktorých zmena pohľadu pracovníkov a stratégia riešenia problému môže znamenať príležitosť, napríklad v prípade, ak tlačia klienti neprímerane na pravidlá - je tu príležitosť vytvoriť diskusiu o ich zmysle, v širšom kontexte: získať spätnú väzbu na klub a podobne.

Rovnaké stanovisko vyjadrili účastníci seminárov v tom, že nízkoprahové programy pre deti a mládež spolu so svojimi princípmi prinášajú pre pracovníkov z jednotlivých klubov v súčasnosti viac príležitostí ako ohrození. Úskalia nízkoprahových programov bude však potrebné čoraz viac reflektovať a pracovať na hľadaní riešení a vhodnej cesty pre konkrétnu cieľovú skupinu detí a mládeže aj prostredníctvom metodických materiálov. Je to dôležitá predpoklad toho, aby nízkoprahové programy boli dlhodobým, a v budúcnosti stabilným prvkom v sieti voľnočasových aj sociálnych služieb.

5 SMEROVANIE NÍZKOPRAHOVÝCH PROGRAMOV PRE DETI A MLÁDEŽ – MOŽNOSTI A PERSPEKTÍVY

V tejto kapitole sa budeme opierať rovnako ako v predchádzajúcich častiach práce o postrehy účastníkov seminárov. Zameriame sa na riziká, ktoré vnímajú a pokúsime sa ich umiestniť do širšieho kontextu, najmä v súvislosti s aktuálnym smerovaním oboru, tak ako ho vnímame my. Okrem samotných metodických otázok sa budeme v krátkosti venovať aj inštitucionálnemu smerovaniu.

Ťažiskovým bodom diskusií účastníkov pracovných seminárov bol samotný význam nízkoprahovej služby a jeho aktuálne vymedzenie. Nízkoprahové programy pôsobia v sieti služieb pre deti a mladých, kde by mali pokrývať viaceré špecifické skupiny a pôsobiť v odlišných sociálnych prostrediach. Priestor, ktorý aktuálne pokrývajú je príliš široký na to, aby štandardy dokázali obsiahnuť jedinečnosť každého programu a najmä jeho metodické postupy. Spolu s pracovníkmi v nízkoprahových programoch sa skúste na chvíľu zamyslieť nad tým, aký iný typ služby by ste ponúkli klientom pri rešpektovaní aktuálnych tendencií a skutočností, ktoré uvádzame v rámci celej práce.

Ako uvádzame už v inej časti, nízkoprahové programy sú reakciou na ohrozenú a neorganizovanú mládež, kde je predpoklad zvýšenej miery rizikového správania. Prístup pracovníkov a nastavenie celého konceptu má potenciál vytvoriť základné predpoklady pre kvalitný profesionálny vzťah, zvýšiť kompetencie v rôznych oblastiach života detí a mládeže prostredníctvom svojich služieb. Sú to práve skúsenosti organizácií v rôznych východiskových situáciách, ktoré poukazujú na nasledujúcu alternatívu: Klienti sa môžu po určitom čase dostať do situácie v ktorej im už nízkoprahové aktivity nepostačujú. Ponuka “najbližšej” inštitúcie môže pre nich stále predstavovať vysoký prah v podobe niektorej z bariér alebo jednoducho sa v mieste, kde sa zdržiavajú nenachádza. Aj na základe vlastných skúseností v teréne programe súhlasíme s realnosťou uvedeného popisu stavu a dodávame, že dôvodom nemusí byť ani tak samotný koncept, ako personálne kapacity a prirodzený vývoj. Predpokladáme, že najmä u programov sprevádzacieho charakteru je pravdepodobnosť toho, že skupina klientov dosiahne istej úrovne skôr ako ostatok rovesníkov vyššia v porovnaní s programami postavených na prietokovom princípe.

Pokiaľ organizácia správne zhodnotí situáciu, otvára sa jej reálna príležitosť prechodu k náročnejším aktivitám fakultatívneho charakteru, obligatónym sociálnym službám. Proces práce s klientmi, ktorí potrebujú “vyšší level” sa môže dostať do klubovej konštalácie “aktér”, tak ako ju popisuje Herzog (2007, s. 280) so všetkými jej príležitosťami. Takto orientovaná práca je zameraná na jednotlivca s vysokou intenzitou pozitívnych vzťahov. Uvedený autor v tejto fáze zaraďuje medzi dominujúce činnosti kontraktovanie, informačný servis, poradenstvo a ďalšie náročnejšie služby a iné výzvy, ktoré nútia klienta k premýšľaniu a efektívnym využívaním vzniknutej energie výchovnej situácie.

Za opodstatnené považujeme obavu z toho, že aktivity zamerané na klientov, ktorí zvládajú pravidlá (a práca s nimi je jednoduchšia) spôsobí “odsunutie” ostatných. Znamenáť by to mohlo odcudzenie sa samotnej myšlienke a zmyslu nízkoprahových programov pre deti a mládež. V súčasnej dobe je zároveň potrebné rešpektovať fakt, ktorý sme uviedli vyššie - ponuka služieb, ktorá by mladých oslovila je obmedzená. Z rozhovorov s pracovníkmi vyplynuli viaceré podnetné myšlienky, ktoré načrtávajú možnosti do budúcnosti. V podstate hovoríme o návrhoch odlišných foriem nízkoprahových programov. Jedným z nich by mohol byť program, ktorý by realizoval nízkoprahovo prvý kontakt s klientom (úvodnú fázu) a klient by si postupne vyberal z ponuky služieb s vyšším prahom. Jedna účastníčka seminárov to nazvala pojmom “*nízkoprah ako záchytná stanica*”. V diskusii odzneli aj iné návrhy, ktoré je potrebné podrobnejšie rozpracovať.

Smerovanie môže výrazne ovplyvniť aj prípadné legislatívne ukotvenie nízkoprahových programov pre deti a mládež. Závery z bratislavskej konferencie to definujú ako jeden z cieľov, ktorého dôsledky je náročné odhadnúť.¹⁵ Veríme, že zdefinovaním inovatívnych foriem práce sa budú v budúcnosti venovať odborné články alebo publikácie, a tak nateraz zakončíme túto tému už len zaujímavou zovšeobecnenou myšlienkou pracovníkmi z praxe: čistý nízkoprahový program môže byť užitočný a prospešný najmä tam, kde je veľa nadväzujúcich služieb pre deti a mládež, aby mali klienti kam pokračovať. Ak tomu tak nie je, tak by nízkoprah mal/nemal zároveň poskytovať aj nadväzný, vyšší level.

15 V Českej republike sa podarilo vymedziť NPDM v zákone o sociálnych službách. Okrem hodnotenia kvality realizované ČAS-om (aj ako prípravy na kontrolu zo strany štátu) to prinieslo povinnosť uzatvárania zmlúv s klientom a viaceré zásadné zmeny do činnosti samotných programov.

Z hľadiska inštitucionálneho rozvoja NPDM môže k rozvoju celého oboru prispieť aj vznik asociácie. Na základe mapovania medzi organizáciami konštatujeme, že očakávania sa objavujú najmä v tom, aby presadzovala spoločné záujmy, bola tlmočníkom v komunikácii so štátnymi a samosprávnymi orgánmi a zároveň pracovala na získavaní finančných prostriedkov. Zástupcovia organizácií prejavili záujem stať sa jej prípadnými členmi. Zároveň sa zhodli na tom, že je potrebné zabezpečiť takú formu fungovania, ktorá by bola efektívna a nezaťažovala by zbytočnými úkonmi členskú organizáciu.

Rovnako dôležitá je už spomenutá legislatívna úroveň. Spolu s účastníkmi bratislavskej konferencie (2007) konštatujeme, že nízkoprahové programy majú medzirezortný charakter. Napriek tomu bude potrebné zvažovať “lobing” k pripravovanému zákonu o mládeži (Ministerstvo školstva SR), alebo zákona o sociálnych službách (Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR). Podkladom k rozhodovaniu má byť jasné zdefinovanie postavenia voľnočasových aktivít a sociálnych služieb a ich vzájomného vzťahu. Toto legislatívne ukotvenie nie je potrebné len *pro forma*, ale mimo iného má priamu súvislosť s finančnými schémami oboch ministerstiev. Ak sa má stať nízkoprahový program stabilnou súčasťou voľnočasovej alebo sociálnej oblasti, bude potrebné, aby si organizácie zabezpečili viac zdrojové financovanie. Odborné požiadavky kladú nie len vysoké nároky na vzdelanie pracovníkov ale aj rozpočet organizácie, ktorá má týchto odborníkov zabezpečiť.

6 ZÁVER

V čase keď sa deti, a obzvlášť mladí ľudia ocitajú na križovatkách dôležitých rozhodnutí prichádza do našich podmienok ponuka nízkoprahových programov pre deti a mládež, odvažujúc sa nazývať jedinečným konceptom. Organizácie zakladajú nízkoprahové kluby a terénne programy s vierou, že akceptujúci model práce s mládežou im otvorí nový priestor možností a príležitostí. Niet pochýb o tom, že by tomu tak mohlo byť ak sa to vezme do rúk z toho správneho konca.

Je zrejmé, a možno aj užitočné, že nízkoprahové programy sú stále v procese tvorby. Pred nami je ešte množstvo výziev. Bude potrebné zmapovať potreby organizácií v rámci celého Slovenska, aplikovať do praxe štandardy práce, zabezpečiť kvalitu a vysoký kredit programov poskytujúcich nízkoprahové služby. Rovnako dôležité bude zdefinovať si svoje miesto v systéme sociálnych a voľnočasových aktivít. Viaceré organizácie sa už prekonali mnohé prekážky a ja by som rád vyjadril nádej, že odovzdajú nadobudnuté skúsenosti ďalej.

V úvode mojej práce naznačujem, že oblasť metodiky mierne zaostáva. Pôvodne som sa domnieval, že sa mi podarí vytvoriť niečo nové, ale uvedomil som si, že je v mnohom potrebné objaviť už existujúce. Netreba chodiť ďaleko, stačilo podrobne si preštudovať dokumenty a materiály Českej asociácie streetwork a otvorili sa mi množstvo nových podnetov.

Spomínam si na myšlienku z prednášok na vysokej škole, ktorá ma zaujala. Na to, aby človek mohol podporovať (pomáhať) sú potrebné tri nevyhnutné prvky a teda: je nevyhnutná vôľa - chcieť, možnosti - môcť a tretia dôležitá súčasť informácie a zručnosti – vedieť. Na základe toho sa pre mňa stáva metodika dôležitou časťou práce nízkoprahových programov pre deti a mládež. Napriek tomu, že k popisu nových možností som sa v práci nevenoval v takej miere ako som si predstavoval som rád, že sa mi podarilo zamerať na niektoré základné oblasti metodiky a načrtnúť perspektívne otázky do budúcnosti.

7 ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

Monografické práce

- BEDNÁRIK, A. et al.. 2004. *Životné zručnosti a ako ich rozvíjať*. 1. vyd. Bratislava: Nadácia pre deti Slovenska, 231 s. ISBN 80-969209-5-2.
- BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. 1999. *Sociální práce na ulici*. 1. vyd. Brno: Doplněk. 106 s. ISBN 80-7239-048-1.
- GABURA, J. 2005. *Sociálne poradenstvo*. 1. vyd. Bratislava : OZ Sociálna práca, 222 s. ISBN 80-89185-10-X.
- GOJOVÁ, A. 2006. *Teorie a modely komunitní práce*. 1. vyd. Ostravská univerzita v Ostravě. 116 s. ISBN 80-7368-154-4.
- KLENOVSKÝ, L. 2006. *Terénna sociálna práca*. 1. vyd. Bratislava: OZ Sociálna práca. 97 s. ISBN 80-89185-18-5.
- LANGMEIER, J., KREJČÍROVÁ, D. 1998. *Vývojová psychologie*. 3. vyd. Praha : Grada, 344 s. ISBN 80-7169-195-X.
- MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A. 1998. *Mládež a delikvence*. 1. vyd. Praha : Portál, 335 s. ISBN 80-7178-226-2.
- MATOUŠEK, O. et al. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- ONDREJKOVIČ, P. 2002. *Globalizácia a individualizácia mládeže*. 1. vyd. Bratislava: Veda, 134 s. ISBN 80-224-0689-9.
- STRIEŽENEC, Š. 1996. *Slovník sociálneho pracovníka*. 1. vyd. Trnava : AD. 255 s. ISBN 80-967589-0-X.
- STRIEŽENEC, Š. 1999. *Úvod do sociálnej práce*. 1. vyd. Trnava : AD. 215 s. ISBN 80-967589-6-9.
- TOKÁROVÁ, A. et al. 2003. *Sociálna práca*. 2. vyd. Prešov: Akcent, 573 s. ISBN 80-968367-5-7.
- VAKULOVÁ, L. 2005. *Evaluácia*. 1. vyd. Bratislava: Nadácia pre deti Slovenska, 68 s. ISBN 80-969349-1-0.
- WARD, P., ADAMS, S., LEVERMORE, J. 1997. *Jak se připravovat na práci s mládeží*. 1. vyd. Praha : Portál. 143 s. ISBN 80-7178-044-8.

Príspevok v monografickej publikácii alebo zborníku

- BARTOŇOVÁ, M. 2005. Ciele nízkoprahových programov pre deti a mládež. In *Nízkoprahové programy pre deti a mládež – úvod do problematiky*. Bratislava : Nadácia mládeže Slovenska. ISBN 80-969348-0-5, s. 35-37.
- EXNER, J. 2007. Práce s domovskou skupinou v nízkoprahovom klube. In *Kontaktní práce*. Praha : Česká asociácia streetwork. s. 287 – 290.
- HERZOG, A. 2007. Klubové konstalace. In *Kontaktní práce*. Praha : Česká asociácia streetwork. s. 279 – 286.
- KADLEČÍK, P. 2005. Terénna sociálna práca s neorganizovanými deťmi a mládežou. In *Nízkoprahové programy pre deti a mládež – úvod do problematiky*. Bratislava : Nadácia mládeže Slovenska. ISBN 80-969348-0-5, s. 21-33
- RACEK, J., HERZOG, A. 2007. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In *Kontaktní práce*. Praha : Česká asociácia streetwork, s. 319 – 328.
- SOBIHARDOVÁ, Ľ. 2003. Poslanie výchovy mimo vyučovania s dôrazom na výchovnú funkciu. In: *Potreby, podmienky a perspektívy detí a mládeže na Slovensku*. Bratislava : Nadácia pre deti Slovenska. s. 59 – 66.
- ŠANDOR, J. 2005. Nízkoprahové programy pre deti a mládež. In *Nízkoprahové programy pre deti a mládež – úvod do problematiky*. Bratislava : Nadácia mládeže Slovenska. ISBN 80-969348-0-5, s. 13-19.

Elektronické dokumenty

- CHRÁST, O. *Role nízkoprahovosti v potlačování sociální exkluze* [online] 2006 [cit. 23. marca 2008] Dostupné na:
<http://www.streetwork.cz/images/download/role_nizkoprahovosti.pdf>
- Jak se žije na Jižáku [online] [s.a.] [cit. 28. januára 2008] Dostupné na:
<http://www.ymcarium.ymca.cz/img/IMG_0235.pdf>
- ŘEHOUNKOVÁ, K. *Místo nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v systému volnočasových aktivit* [online] [s.a.] [cit. 23. marca 2008] Dostupné na:
<http://www.streetwork.cz/images/download/rehounkova_volny_cas.pdf>

SPECHT, W. The Concept of Mobile Youth Work [online] [s.a.] [cit. 1. marca 2008]

Dostupné na:

<http://www.ismo-online/ismo_english/ismo_frameset1_mywshorte.htm>

Štandardy nízkoprahových programov pre deti a mládež [online] [s.a.] [cit. 1. marca

2008] Dostupné na: <<http://npdm.ziskaj.info/content/section/7/69>>

Závery konferencie nízkoprahových programov pre deti a mládež. [online] 2007 [cit.

1. marca 2008] Dostupné na:

<<http://npdm.ziskaj.info/dokumenty/ZaverykonferencieNPDM2007.pdf>>

Iné dokumenty

Zákon č. 305/2005 o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele

8 Prílohy

Príloha 1

Štandard ponuky (pracovná verzia)

NPDM zaisťuje ponuku služieb, ktorú tvoria obligatórne poskytované služby a fakultatívne realizované služby.

Obligatórne (povinne) poskytované služby je poskytovateľ povinný realizovať aspoň v minimálnom rozsahu, ktorý je daný týmito štandardmi. Ponuka fakultatívne (doplnkovo) realizovaných služieb závisí na individuálnych možnostiach poskytovateľa a jeho voľbe podľa potrieb cieľovej skupiny.

NPDM poskytuje tieto základné služby:

1. spolubytie a prijatie v bezpečnom priestore
2. voľnočasové aktivity
3. služby sociálnej pomoci (viď nižšie)
4. aktivity a činnosti zamerané na vzdelávanie a prevenciu

1. Spolubytie a prijatie v bezpečnom priestore

ŠTANDARD

Poskytovateľ ponúka klientom v bezpečnom prostredí možnosť spolubytia s osobami, ktorým dôverujú. Umožňuje klientom tráviť čas podľa ich osobných potrieb.

KRITÉRIÁ pre prácu v zariadení

- 1.1 Klientovi je umožnený voľný vstup a pohyb v zariadení v rámci otváracích hodín.
- 1.2 Bezpečný priestor vytvárajú pracovníci akceptujúcim a prijímajúcim prístupom ku klientovi a presadzovaním pravidiel zariadenia.
- 1.3 Klientovi je umožnené využívanie výhod priestorov zariadenia (vybavenie pre rôzne aktivity, soc. zariadenia, a pod.).
- 1.4 Klient môže vykonávať v zariadení osobné činnosti (domáce úlohy, príprava do školy, čítanie vlastných kníh, časopisov, a pod.).
- 1.5 Klient môže v zariadení zostať aj bez využívania aktivít a činností, ktoré ponúka NPDM.
- 1.6 V špecifických prípadoch neumožnenia vstupu do zariadenia pre klienta.

KRITÉRIÁ pre prácu v teréne

- 1.1. Klientovi je umožnené využívať služby poskytované pracovníčkou v teréne /mimo zariadenia v určenom čase.
- 1.2 Bezpečný priestor vytvára pracovníčka akceptujúcim a prijímajúcim prístupom ku klientovi a presadzovaním pravidiel terénnej práce/pre terénnu prácu.
- 1.3. Klientovi je umožnené využívanie vybavenia v rámci terénnej práce (športové vybavenie, hudobné nástroje, výtvarné materiály...).
- 1.4. Klient sa môže byť prítomný pri aktivitách v teréne bez aktívneho zapojenia sa do nich.

2. Voľnočasové aktivity

ŠTANDARD

Poskytovateľ ponúka klientom voľnočasové aktivity. Pre tento účel zaisťuje základné

vybavenie, asistuje klientom pri ich svojpomocných aktivitách a pripravuje pre nich základnú ponuku programov.

A. Obligatórne ponúkané aktivity

KRITÉRIÁ pre prácu v zariadení a teréne

2.1 NPDM ponúka klientom programy pripravené pracovníkmi, zodpovedajúce možnostiam tohto zariadenia a potrebám užívateľov.

2.1.1 NPDM poskytuje základnú ponuku programov pre voľný čas a aktivizáciu tvorivého potenciálu klientov.

2.1.2 NPDM pri voľbe programov rešpektuje nízkoprahový charakter ponuky a zachováva možnosť voľby klienta.

2.2. Klient má k dispozícii vybavenie na trávenie voľného času podľa potrieb cieľovej skupiny (športové vybavenie, vybavenie na tvorivé a vzdelávacie aktivity, spoločenské hry...).

2.3 NPDM poskytuje podmienky pre realizáciu svojpomocných aktivít klientov.

2.3.1 Pracovníci aktivizujú klientov a podnecujú ich k svojpomocným činnostiam

2.3.2 NPDM poskytuje priestor, čas, technické zázemie pre realizáciu svojpomocných aktivít, ktoré sú v súlade s možnosťami a kapacitou programu.

2.3.3 Pracovníci poskytujú odbornú pomoc pri realizácii svojpomocných aktivít.

2.3.4 NPDM poskytuje garanciu svojpomocných aktivít .

B. Fakultatívne ponúkané voľnočasové aktivity

2.4 NPDM realizuje zábavné programy (hudobné akcie, videoprojekcie, tanečné akcie, súťaže, turnaje, a pod.).

2.5 NPDM poskytuje informačný servis o alternatívach či iných možnostiach pozitívneho spôsobu trávenia voľného času.

2.6 NPDM realizuje voľnočasové dielne formou voľne prístupného priestoru so základným vybavením (skúšobná miestnosť, výtvarná dielňa, keramika, a pod.) alebo formou programu vedeného inštruktorom.

2.7 NPDM realizuje programy na báze zážitkovej pedagogiky (neformálne interaktívne vzdelávanie)

2.8. NPDM realizuje ucelený systém voľnočasových programov vytvorený ako mesačný klubový program akcií (hudobné akcie, tanečné akcie, turnaje, súťaže, besedy, diskusie, video, a i.)

2.9 NPDM realizuje jednodňové a viacdenné výjazdové akcie. NPDM realizuje besedy, diskusie, prednášky s cieľom predstaviť či priblížiť cieľovej skupine určitú tému, oblasť alebo problém (cestovanie, zamestnanie...)

3. Sociálne služby

ŠTANDARD

Poskytovateľ zaisťuje ponuku sociálnych služieb zameranú na cieľovú skupinu. Ponuku sociálnych služieb záväzne tvorí kontaktná práca, situačná intervencia, základné poradenstvo a sprievodné aktivity.

A. Obligatórne poskytované sociálne služby

KRITÉRIÁ pre prácu v zariadení v teréne

3.1 NPDM vykonáva kontaktnú prácu.

3.1.1 Pracovník vykonávajúci služby nadväzuje kontakt s prichádzajúcimi klientmi

alebo ich aktívne vyhľadáva (v teréne).

3.1.2 Pracovník vykonávajúci službu zistí individuálne potreby klienta.

3.1.3 V prípade, že je zistená potreba klienta, ktorú je NPDM schopné uspokojiť, pracovník asistuje klientovi pri výbere z ponuky služieb a informuje ho o pravidlách jej užívania.

3.2 NPDM poskytuje situačnú intervenciu:

3.2.1 Pracovník vykonávajúci službu v zariadení alebo v teréne je schopný kedykoľvek v prevádzkovej dobe reagovať na vzniknuté problémy klientov – situačnou intervenciou.

3.2.2 Pracovník vykonávajúci službu je schopný poskytnúť klientovi inštrumentálnu pomoc pri riešení problémov klientov (lekárnička, telefón, zoznam dôležitých kontaktov).

3.3 NZDM poskytuje základné poradenstvo:

3.3.1 Pracovník vykonávajúci službu je schopný zorientovať klienta v probléme

3.3.2 Pracovník vykonávajúci službu je schopný navrhnúť ďalšie možnosti riešenia problému a tieto riešenia klientovi aj s ich pravdepodobnými dôsledkami vysvetliť

3.3.3 Pracovník vykonávajúca službu je schopný klientovi pomôcť pri realizácii ďalšieho postupu riešenia problému.

3.4 NPDM poskytuje sprievodné aktivity:

3.4.1 Pracovník vykonávajúci službu je schopný sprostredkovať klientovi nadväzujúcu pomoc.

3.4.2 Pracovník vykonávajúci službu zaistí, aby mal klient prístup k verejne dostupným informáciám a umožní mu, aby im porozumel a vedel ich použiť.

B. Fakultatívne ponúkané sociálne služby

KRITÉRIÁ

3.6 NPDM ponúka kontaktné hodiny pre klientov:

3.6.1 Kontaktné hodiny sú čas vyhradený pre individuálne návštevy užívateľov sociálnych služieb.

3.6.2 Kontaktné hodiny sú oddelené od bežnej prevádzkovej doby zariadenia.

3.6.3 NPDM informuje cieľovú skupinu o dobe kontaktných hodín

3.6.4 Alternatívou kontaktných hodín v terénnej práci sú individuálne dohodnuté stretnutia s klientom

3.7 NPDM ponúka skupinovú prácu zameranú na rozvoj sociálnych a životných zručností a pod.

3.8 NPDM ponúka mediačné aktivity. Ide predovšetkým o pomoc pri riešení individuálnych sporov, vzájomných sporov jednotlivých skupín, sporov medzi klientom a rodičom, klienta/klientov a inštitúciou.

3.9 NPDM ponúka terapeutické služby.

3.10 NPDM ponúka krízovú intervenciu.

3.11 Sociálne služby podľa bodov 3.8, 3.9 a 3.10 môže NPDM poskytovať len za predpokladu, že ich vykonáva osoba k tomu oprávnená a ak má k tomu vytvorený priestor vhodný pre tento typ činností

4. Aktivity a činnosti zamerané na prevenciu

ŠTANDARD

NPDM ponúka programy z oblasti primárnej a sekundárnej prevencie so zameraním

na zníženie rizík sociálno-patologických javov (šikanovanie, agresivita, užívanie alkoholických nápojov, drogy,...) u cieľovej skupiny.

KRITÉRIA

4.1 Poskytovateľ vykonáva aktivity a činnosti, špecificky zamerané na primárnu a sekundárnu prevenciu s cieľom znížiť riziká sociálno-patologických javov (šikana, agresivita, užívanie návykových látok...) u cieľovej skupiny.

4.2 Poskytovateľ volí také aktivity a činnosti zamerané na prevenciu, ktoré zodpovedajú charakteru programu (zariadenia a terénu) a špecifikám cieľovej skupiny

4.3 Ako doplnok svojej činnosti môže poskytovateľ:

Usporiadať programy (výcviky a kurzy) zamerané na nácvik základných sociálnych zručností smerujúcich k predchádzaniu sociálno-patologických javov. V prípade potreby zaisťovať pre klientov individuálny výcvik týchto zručností

4.4 NPDM nemôže ponúkať: Preventívne programy zamerané na inú cieľovú skupinu (na diskusiu), terciárnu prevenciu bez odborného personálu a patričného zázemia vrátane priestorového usporiadania NZDM

Prevádzkový štandard (pracovná verzia)

1. Miestne hľadisko poskytovania služby

ŠTANDARD

Poskytovateľ realizuje službu tak, aby miesto poskytovania služby zodpovedalo predovšetkým cieľom a charakteru služby a potrebám klientov. Poskytovateľ pri umiestňovaní NPDM vhodne nadväzuje na možnosti miesta, berie do úvahy miestne podmienky. Poskytovateľ informuje verejnosť o mieste poskytovania služby.

KRITÉRIÁ

- 1.1 Poskytovatelia prevádzkujú službu v mieste, ktoré spĺňa nasledujúce požiadavky:
 - 1.1.1 dostupnosť služby pre cieľovú skupinu;
 - 1.1.2 poskytovanie služby pre spádovú oblasť;
 - 1.1.3 napĺňanie procedurálnych štandardov, najmä "nadväznosť na ďalšie služby".
- 1.2 Poskytovateľ informuje klientov cieľovej skupiny a inštitúcie, ktoré môžu službu doporučiť, o:
 - 1.2.1 mieste poskytovania služby;
 - 1.2.2 ceste (mapka) a spôsobe dopravy.
- 1.3 Poskytovateľ pozná dôverne lokalitu svojho pôsobenia vrátane inštitúcií nadväzujúcich služieb.

2. Časové hľadisko

ŠTANDARD

Poskytovateľ realizuje službu tak, aby doba a čas poskytovania služby zodpovedala potrebám klientov a umožňoval optimálny priebeh služby. Poskytovateľ informuje klientov a verejnosť o všetkých časových podmienkach a súvislostiach služby.

KRITÉRIÁ

- 2.1 Pri plánovaní a poskytovaní služby poskytovateľ berie do úvahy skutočné potreby a reálne možnosti klientov (prípadne ich rodín či blízkych osôb), ktoré sa týkajú časového hľadiska užívania služby.
- 2.2 Poskytovateľ stanoví dobu poskytovania služby tak, aby mohlo dojsť k optimálnemu priebehu a naplneniu cieľov služby a potrieb klientov.
- 2.3 Dobou poskytovania sa rozumie: obdobie, počas ktorého môže klient službu využívať (hodina, deň, mesiac, rok, trvale, a pod.).
- 2.4 Poskytovateľ stanoví čas poskytovania služby tak, aby bola služba dostupná cieľovej skupine s ohľadom na bežný denný program (školský rozvrh), včasný návrat domov, a pod.).
- 2.5 Časom poskytovania služby sa rozumie denná doba, kedy je služba dostupná (ráno, popoludní, celodenne, nepretržite a pod.).
- 2.6 Poskytovateľ stanoví a dodržiava časový rozvrh činností a programov, ktoré sú súčasťou služby (začiatky a konce jednotlivých programov, aktivít a pod.).
- 2.7 Poskytovateľ informuje zrozumiteľne a primeranou formou klientov, verejnosť a relevantné inštitúcie o všetkých časových podmienkach a súvislostiach služby.

3. Hľadisko nízkoprahovosti

ŠTANDARD

Poskytovateľ realizuje službu tak, aby bola umožnená maximálna prístupnosť. Služba je poskytovaná so zámerom odstránenia technických, psychologických a sociálnych bariér, ktoré by bránili cieľovej skupine vstúpiť do zariadenia alebo využiť ponuku poskytovaných služieb.

KRITÉRIÁ

3.1 Zariadenie má samostatný vchod a nie je prepojené s takým typom inštitúcie, ktorý by znižoval

prístupnosť (napr. úrady, polícia, školy).

3.2 Je umožnený voľný príchod a odchod klientov v rámci otváracej doby.

3.3 Je umožnená anonymita užívateľov služieb.

3.4 Pasivita či etnická a názorová odlišnosť užívateľa služieb nie je dôvodom k obmedzeniu

prístupu klienta k službe.

3.5 Členstvo nie je viazané na možnosť využívať službu.

3.6 Pri využívaní služby v rozsahu danom procedurálnymi štandardmi (III. 1,2,4) sa nevedie evidencia, ktorá obsahuje osobné údaje užívateľa služieb.

3.7 Vstup do zariadenia je umožnený iným návštevníkom ako cieľovej skupine (v prípade, že vstupom neohrozujú cieľovú skupinu, priestor, personál, sami seba alebo samotné poskytovanie služby).

3.8 Vstup do zariadenia a využívanie bežnej ponuky zariadenia nie je podmienené finančnou spoluúčasťou klienta.

3.9 Súčasťou ponúkaných služieb nie je podsúvanie či šírenie ideológie alebo náboženského presvedčenia či akákoľvek spoluúčasť na rituáloch.

3.10 Poskytovateľ garantuje ochranu a bezpečnosť klientov v priestore zariadenia (ochrana pred fyzickým či psychickým ublížením).

4. Režim zariadenia

ŠTANDARD

Poskytovateľ stanovuje režim zariadenia písomnou formou tak, aby bola zaistená bezpečnosť užívateľov služieb aj pracovníkov a aby nebol narušený priebeh poskytovania služieb. Pre užívateľa služieb je režim stanovený pravidlami, pre pracovníkov prevádzkovým poriadkom.

KRITÉRIÁ

4.1 Zariadenie má písomne stanovené pravidlá vymedzujúce správanie užívateľov služieb v priestoroch zariadenia.

4.2 Pravidlá sú definované spôsobom zrozumiteľným pre cieľovú skupinu.

4.3 Pravidlá sú umiestnené v zariadení na verejne prístupnom mieste.

4.4 Službu vykonávajúci pracovník je povinný zoznámiť užívateľa služieb pri prvom kontakte s pravidlami zariadenia.

4.5 Poskytovateľ písomne stanovuje prevádzkový poriadok zariadenia, z ktorého vyplývajú pre pracovníkov kompetencie a obmedzenia pri jednaní s klientmi a zaistení priebehu služieb.

4.6 Pravidlá zariadenia a prevádzkový poriadok záväzne obsahujú:

4.6.1 Zákaz užívania alebo distribúcie nelegálnych návykových látok v priestoroch

zariadenia

4.6.2 Zákaz užívania alebo distribúcie alkoholu v priestoroch zariadenia

4.6.3 Zákaz násillia, šikanovania, napádania a diskriminácie či podobného porušovania práv iného jedinca v priestoroch zariadenia.

4.7 Je stanovený spôsob riešenia situácií keď dôjde k porušeniu režimu zariadenia, pracovníkom sú známe ich kompetencie pri ich riešení.

4.8 Ďalšie čiastočné režimové ustanovenia stanovuje poskytovateľ podľa potrieb.

5. Informovanie verejnosti

ŠTANDARD

Poskytovateľ informuje zrozumiteľne a primeranou formou o sebe a svojej činnosti odbornú aj laickú verejnosť, médiá, príslušné inštitúcie a príslušné orgány štátnej správy.

KRITÉRIÁ

5.1 Poskytovateľ spracuje a používa zrozumiteľný informačný materiál o svojej službe. Informačný materiál je dostupný verejnosti a to v primeranej forme (písomná podoba, audio alebo video záznam, webové stránky a pod.)

5.2 Poskytovateľ v informačnom materiály uvádza pravdivé informácie:

5.2.1 o subjekte poskytujúcom služby (právna forma, IČO, štatutárny zástupca, zodpovedná osoba, kontaktné údaje);

5.2.2 o charaktere služby (poskytovateľ informuje o ponúkaných službách, o tom, či je služba realizovaná s ideologickým, náboženským alebo inak vymedzeným podtextom deklaruje nízkoprahovosť a vysvetľuje umiestnenie v sieti);

5.2.3 o cieľovej skupine;

5.2.4 o kritériách na prijatie klienta do spolupráce;

5.2.5 o časových a miestnych podmienkach poskytovania služby.

5.3 Poskytovateľ informuje spolupracujúce inštitúcie podľa potrieb zaistenia priebehu služby tak, aby boli napĺňané procedurálne štandardy a to najmä: súčinnosť, spoločenské potreby klienta, nadväznosť atď.

5.4 Poskytovateľ vydáva výročnú správu o svojej činnosti. Výročná správa je verejne dostupná.

5.5 Vymieňanie informácií splňa zákonné normy a to predovšetkým Zákon o ochrane osobných údajov.

6. Materiálne a technické zázemie

ŠTANDARD

Poskytovateľ zaisťuje materiálno-technické zázemie služby tak, aby splňalo všetky príslušné stavebno-technické a bezpečnostné normy a umožňovalo napĺňanie procedurálnych štandardov a poskytovania odborne kvalitných služieb.

KRITÉRIÁ

6.1 Budova, priestory a zariadenie sú skolaudované a zodpovedajú všetkým technickým, hygienickým a bezpečnostným predpisom.

6.2 Technické vybavenie, zariadenie a inžinierske siete sú pravidelne reevidované oprávnenými osobami, o revíziách je vedená dokumentácia.

6.3 Poskytovateľ zaisťuje aj materiálno-technické zázemie na poskytovanie služby, aby kapacita a vnútorné dispozície užívaných budov (priestory) zodpovedali

charakteru služby, umožňovali optimálny priebeh služby a vyhovovala v maximálnej miere potrebám klientov.

Pod materiálo-technickým zázemím pre poskytovanie služby sa rozumie:

6.3.1 miesto (klientská miestnosť) určené na bežné aktivity klientov s minimálnou kapacitou 10 osôb.

6.3.2 miesto (kontaktná miestnosť) určená na individuálne rozhovory pri zachovaní súkromia s minimálnou kapacitou 3 osôb

6.3.3 miesto pre štruktúrovanú činnosť (dielňa). Štruktúrovaná činnosť môže byť oddelená buď priestorovo alebo časovo.

6.3.4 Základné vybavenie pre trávenie voľného času (spoločenské hry, výtvarné, maliarske potreby, knižnica, ceruzky, papier).

6.4 Poskytovateľ zaisťuje všetkým pracovníkom materiálo-technické zázemie pre výkon ich práce. Pod materiálo-technickým zázemím pre pracovníkov sa rozumie miesto (kancelária, pracovný stôl, spoločná miestnosť pre pracovníkov, a pod.) pre výkon pracovných činností a primerané vybavenie.

7. Prostredie a užívanie materiálo-technického zázemia

ŠTANDARD

Poskytovateľ zaisťuje v budovách respktíve v priestoroch, kde je služba poskytovaná, hygienu, dôstojnosť bezpečnosť prostredia pre klientov aj personál v maximálnej možnej miere. Poskytovateľ umožňuje užívanie budov, priestorov, vybavenia a zariadenia tak, aby mohlo dôjsť k naplneniu cieľov služby a príslušných procedurálnych štandardov. Poskytovateľ stanoví pravidlá na užívanie materiálo-technického zázemia a informuje o nich klientov a pracovníkov.

KRITÉRIÁ

7.1 Budovy resp. priestory, kde je služba poskytovaná, sú čisté.

7.2 Poskytovateľ vybavuje budovy resp. priestory nábytkom a zariadením tak, aby prostredie v najvyššej možnej miere zodpovedalo potrebám cieľovej skupiny a poskytovanej služby.

7.3 Poskytovateľ zaisťuje také prostredie, aby umožňovalo v súlade s charakterom služby primerané súkromie.

7.4 Prostredie spĺňa nároky na bezpečnosť klientov a bezpečnosť práce.

7.5 Poskytovateľ zaisťuje opravy a údržbu všetkých budov, priestorov a vybavenia.

7.6 Poskytovateľ stanoví a uplatňuje pravidlá na používanie materiálo-technického vybavenia v písomnej podobe (napr. prevádzkový poriadok, informačné tabule a pod.).

7.7 Poskytovateľ zoznamuje klientov, personál, prípadne verejnosť s pravidlami a platnými predpismi na používanie materiálo-technického vybavenia.

7.8 Pravidlá na používanie materiálo-technického vybavenia sú stanovené tak, aby materiálo-technické zázemie bolo maximálne využité na naplnenie cieľov služby a aby bola zaistená bezpečnosť klientov a pracovníkov.

7.9 Poskytovateľ dbá na úspornosť a ochranu životného prostredia.

7.10 Ak je v zariadení povolené fajčenie, je pre tento účel vymedzený samostatný priestor, ktorý je dobre vetraný.

8. Núdzové a havarijné situácie

ŠTANDARD

Poskytovateľ má písomne spracované postupy a kompetencie pri riešení havarijných a núdzových situácií, ktoré dodržiava.

KRITÉRIÁ

8.1 Poskytovateľ v písomnej podobe definuje havarijné a núdzové situácie a spôsoby ich riešenia, rozdelenie kompetencií a spôsob dokumentácie.

8.2 Personál je vyškolený v zmysle platných predpisov (bezpečnosť práce, požiarna ochrana) a informovaný o spôsobe riešenia havarijných a núdzových situácií.

8.3 Postup pri havarijných a núdzových situáciách je zverejnený na dostupnom mieste.

8.4 Poskytovateľ uzatvára poistenie na krytie prípadnej škody.

8.5 Služba je vykonávaná v priestoroch, ktoré sú primerane poistené proti možným škodám.

8.6 O priebehu núdzových a havarijných situácií je vedená dokumentácia.

9. Manažment

ŠTANDARD

Poskytovateľ spĺňa všetky ekonomické, právne a organizačné podmienky dané legislatívnymi normami a platnými predpismi. Poskytovateľ zaisťuje efektívne riadenie a kontrolu svojej činnosti.

KRITÉRIÁ

9.1 Poskytovateľ prevádzkuje službu na základe platnej právnej úpravy a spĺňa nevyhnutné podmienky pre poskytovanie služby (registrácia, akreditácia, živnostenské oprávnenie a pod.).

9.2 Služba je poskytovaná v rámci organizácie, ktorá má jasne definovanú organizačnú štruktúru, kompetencie, zodpovednosť, mechanizmy riadenia a kontroly v písomnej podobe (vnútorný alebo organizačný poriadok).

9.3 Riadenie a manažment zahŕňa v sebe preukázateľne všetky nasledujúce zložky:

9.3.1 analýzy a vyhodnocovanie vlastnej činnosti a vonkajších podmienok;

9.3.2 plánovanie činnosti;

9.3.3 obojsmerné toky informácií a vnútorná komunikácia;

9.3.4 kvalifikované a zodpovedné rozhodovanie;

9.3.5 organizácia práce;

9.3.6 spätná väzba od pracovníkov, klientov a vonkajších inštitúcií;

9.3.7 kontrolu a vyhodnocovanie.

9.4 Poskytovateľ dokumentuje dôležité záležitosti vyplývajúce z riadenia a kontroly činnosti (výstupy analýz, plány, rozhodnutia, záznamy z porád, výstupy kontroly, definícia organizačnej štruktúry a pod.).

10. Ekonomika

ŠTANDARD

Poskytovateľ zaisťuje kvalifikované, hospodárne a efektívne hospodárenie s majetkom a finančnými prostriedkami. Hospodárenie a ekonomika zodpovedajú všetkým platným zákonným normám a ostatným predpisom.

KRITÉRIÁ

10.1 Poskytovateľ prevádzkuje službu na základe právnej úpravy platnej pre

ekonomické subjekty a to podľa štatútu poskytovateľa (registrácia na Ministerstve vnútra, Ministerstve kultúry, v Obchodnom registri, na Finančnom úrade, Správe sociálneho zabezpečenia, v príslušných zdravotných poisťovniach, a pod.).

10.2 Poskytovateľ hospodári s majetkom a finančnými prostriedkami a vedie účtovníctvo podľa všetkých platných noriem.

10.3 Poskytovateľ poveruje vedením economickej agendy kvalifikovaného pracovníka, ktorého vybavuje potrebnými kompetenciami a zodpovednosťou.

10.4 Poskytovateľ stanoví a uplatňuje vnútorné pravidlá pre hospodárenie a prijímanie darov.

10.5 Majetok a finančné prostriedky sú maximálne využívané pre naplnenie cieľov služby, poskytovateľ stanoví a uplatňuje kontrolné mechanizmy tak, aby existovala priebežná spätná väzba o hospodárení.

11. Vonkajšie vzťahy a spolupráca

ŠTANDARD

Poskytovateľ nadväzuje v súlade so svojím poslaním zmluvné vzťahy a spoluprácu s inštitúciami na zaistenie kontinuálnej starostlivosti a optimálneho priebehu služby. Poskytovateľ ďalej spolupracuje so všetkými fyzickými a právnickými osobami, ktoré môžu prispieť k zaisteniu kvalitného priebehu služby (podnikateľské subjekty, organizácie miestnej komunity, darcovia a sponzori atď.).

KRITÉRIÁ

11.1 Poskytovateľ vytvára, aktualizuje a využíva databázu spolupracujúcich subjektov.

11.2 Poskytovateľ definuje a uplatňuje pravidlá pre vonkajšie vzťahy a spoluprácu tak za poskytovateľa, ako aj pri riešení jednotlivých prípadov klientov.

11.3 Poskytovateľ definuje kompetencie pracovníkov pre nadväzovanie vonkajších vzťahov, podpisovanie zmlúv, podávanie, prijímanie a dokumentáciu informácií a pod.

Procedurálny štandard (pracovná verzia)

1. Princípy nízkoprahovosti

ŠTANDARD

Poskytovateľ sa snaží zabezpečiť maximálnu dostupnosť služieb.

KRITÉRIÁ

1.1 Poskytovateľ dodržiava princípy nízkoprahovosti:

1.1.1 Klient má možnosť zostať v anonymite.

1.1.2 Pre užívanie služby nie je podmienkou členstvo alebo iná forma registrácie.

1.1.3 Pravidelná dochádzka do zariadenia a účasť na aktivitách v teréne nie sú podmienkou užívania služby. Klienti môžu prichádzať a odchádzať v rámci otváracie doby podľa svojho uváženia.

1.1.4 Klient nie je povinný zapojiť sa do pripravených činností.

1.1.5 Obligatórne služby sú poskytované bezplatne. Finančná spoluúčasť klienta je možná pri fakultatívnych voľnočasových aktivitách (obligatórne/ fakultatívne služby – vid' štandardy ponuky).

1.1.6 Klienti sa môžu podieľať na činnosti NPDM a ovplyvňovať ju.

2. Zaistenie klientovej dôstojnosti, práva na sebaurčenie, súkromie a bezpečie

ŠTANDARD

Poskytovateľ podriaďuje všetku svoju činnosť etickým princípom a všeobecným princípom sociálnych služieb (Dohovor o právach dieťaťa, Štandardy kvality sociálneho poradenstva, Zákon o sociálno právnej ochrane detí a sociálnej kuratele: rešpektuje klientove právo na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečnosť. Tento zámer je zrejmý tak zo samotnej činnosti, ako aj z dokumentov a informačných materiálov.

KRITÉRIÁ

2.1 Poskytovateľ vytvára v rámci svojich služieb klientom také podmienky, aby boli zaistené a naplnené klientove práva na:

ochranu života a zdravia; osobnú slobodu, poskytovateľ si ctí súkromie klienta; rešpekt k osobnej cti, dobrej povesti a mena, vhodné oslovovanie; poskytnutie pomoci v krízových situáciách; slobodu myslenia, svedomia a náboženského vyznania; na osobný rozvoj; na plnohodnotný status v spoločnosti, na osobný rozvoj. Na klienta nie je vyvíjaný žiadny náboženský, ideologický a politický tlak.

2.2 Poskytovateľ vytvára také podmienky, aby bolo zaistené klientovo právo na bezpečie. Službu poskytuje odborne, v prípade problematickeho správania klienta zasahuje kvalifikovane a citlivo, snaží sa pochopiť príčiny správania, uprednostňuje nereštriktívne postupy pred reštriktívnymi. Poskytovateľ má a uplatňuje účinné postupy na ochranu klientov pred nekvalifikovaným zásahom a zneužívaním.

2.3 Poskytovateľ na žiadosť klienta v nevyhnutných prípadoch (kedy je ohrozený život, príp. klient sa vyskytuje v patologickom prostredí, ktoré ho poškodzuje a on to tak cíti) kontaktuje pomáhajúce inštitúcie, ktoré nahrádzajú prirodzené rodinné prostredie (majú v kompetencii vyňať klienta z prirodzeného rodinného prostredia).

3. Cieľová skupina

ŠTANDARD

Poskytovateľ je povinný stanoviť si svoje cieľové skupiny, na ktoré sa zameriava pri poskytovaní služby.

KRITÉRIÁ

3.1 Cieľové skupiny NPDM sú definované týmito znakmi:

3.1.1 Vekom (max. do 26 rokov)

3.1.2 Vnútrošnou potrebou a požiadavkami.

3.1.3 Životným štýlom a životnými podmienkami, konfliktom so sociálnym okolím alebo spoločenskými normami.

3.2 Poskytovateľ podľa možností pracuje aj so sociálnym okolím členov vymedzenej cieľovej skupiny v prirodzenom prostredí klientov.

4. Kontakt s klientom

ŠTANDARD

Klientom cieľovej skupiny je služba poskytovaná bez akejkoľvek diskriminácie. Pri kontakte poskytovateľ oboznamuje klienta s ponukou služieb a pravidlami pre jej poskytovanie a zisťuje jeho potreby a záujmy.

KRITÉRIÁ

4.1 Poskytovateľ zaisťuje informačnú, miestnu a časovú dostupnosť služby pre klientov cieľovej skupiny.

4.2 Poskytovateľ informuje potenciálneho klienta citlivo a pružne vzhľadom k jeho situácii o možnostiach, ponuke a ďalších aspektoch služby tak, aby sa mohol rozhodnúť aj pre službu od iného poskytovateľa.

4.3 Poskytovateľ realizuje služby na základe zistených individuálnych potrieb klienta.

4.4. Poskytovateľ oboznamuje klienta s pravidlami (v písomnej alebo ústnej forme) pre poskytovanie služieb a priebežne si overuje, či im klient porozumel.

5. Krízové (mimoriadne) situácie

ŠTANDARD

Poskytovateľ má vytvorený postup na zvládanie krízových situácií (manuál, bezpečnostné pravidlá na ochranu pracovníka, výcvik).

KRITÉRIÁ

5.1 Poskytovateľ je povinný ošetriť akútne riziká vyplývajúce z krízovej situácie klienta a zaistiť potrebné doplnkové služby.

5.2 Poskytovateľ má pripravený postup na poskytnutie pomoci človeku v krízových (mimoriadnych) situáciách:

5.2.1 dbá na ochranu klientovho života a jeho práv;

5.2.2 zoznamuje klientov s možnými riešeniami alebo ich s nimi plánuje.

6. Nadväznosť na ďalšie služby

ŠTANDARD

Poskytovateľ pomáha klientovi definovať jeho potreby a podporuje ho pri využívaní

ďalších služieb smerujúcich k naplneniu jeho potrieb.

KRITÉRIÁ

6.1 Poskytovateľ zoznamuje klienta s obmedzeniami svojich služieb a možnosťami nadväzujúcich služieb.

6.2 Poskytovateľ sprostredkováva informácie o klientoch poskytovateľom nadväzných služieb v súlade s bodom 6 a etickým kódexom.

6.3 Poskytovateľ disponuje zoznamom organizácií, poskytujúcich nadväzujúce služby.

6.4 V prípade potreby poskytovateľ sprevádza klienta do iného zariadenia.

7. Spisová dokumentácia a zaobchádzanie s osobnými údajmi klienta

ŠTANDARD

Poskytovateľ vedie prehľadnú dokumentáciu v rozsahu nevyhnutne nutnom pre priebeh služby. Zaobchádza s osobnými údajmi o klientovi tak, aby to zodpovedalo právnym normám.

KRITÉRIÁ

7.1 Zdokumentované sú len údaje nevyhnutné pre chod a priebeh služby.

7.2 Existuje zoznam osôb, ktoré môžu zaobchádzať s dokumentáciou. K dokumentácii nemajú prístup nepovolane osoby.

7.3 Dokumentácia obsahujúca osobné údaje je vedená len s vedomím klientov. Klient má právo nahliadnuť do svojho spisu.

7.4 Pracovníci programu zachovávajú mlčanlivosť o údajoch klientov a iných dôverných informáciach, informácie je možné zdieľať len v rámci pracovného tímu (pracovníkov sa odporúča zaviazat' k mlčanlivosti písomne).

7.5 Poskytovateľ má stanovené pravidlá pre poskytovanie informácií o klientoch ďalším osobám a organizáciám - komu, aké informácie a za akých podmienok sa môžu poskytnúť.

7.6 Klienti sú v prípade potreby oboznámení s ohlasovacou povinnosťou občanov SR.

8. Ukončenie užívania služby

ŠTANDARD

Poskytovateľ má a dodržiava pravidlá pre jednotlivé spôsoby ukončenia užívania služby, ktoré sú v súlade s právnymi normami a pravidlami NPDM.

KRITÉRIÁ

8.1 Poskytovateľ má pravidlá pre ukončenie užívania služby.

8.2 Poskytovateľ môže ukončiť klientovi službu:

8.2.1 zo závažných organizačných dôvodov;

8.2.2 pri opakovanom vážnom porušení dohodnutých podmienok zo strany klienta; predchádza mu zreteľné upozornenie a prejednanie za účasti klienta, ak je to možné.

8.3 V prípade nemožnosti poskytnutia služby poskytovateľ informuje klienta o iných typoch vhodných služieb.

Personálny štandard (pracovná verzia)

1. Výber, prijímanie a zaškoľovanie pracovníkov a personalistika

ŠTANDARD

Poskytovateľ zaisťuje výber, prijímanie a zaškoľovanie vhodných pracovníkov a odborné vedenie personálnej agendy.

KRITÉRIÁ

- 1.1 poskytovateľ ustanoví zodpovednú osobu (zodpovedné osoby), ktorá vykonáva jednotlivé úkony personálnej práce:
 - 1.1.1 spíše a uzatvorí pracovnú zmluvu, alebo inú dohodu podľa zákona;
 - 1.1.2 ustanoví náplň (popis) práce;
 - 1.1.3 uzatvára so zamestnancami (v prípade potreby aj s ostatnými pracovníkmi) dohody o hmotnej zodpovednosti;
 - 1.1.4 stanovuje výšku finančnej odmeny;
 - 1.1.5 prihlasuje zamestnancov do sociálnej a zdravotnej poisťovne a vykonáva príslušné odvody;
 - 1.1.6 odvádza dane;
 - 1.1.7 vedie písomnú agendu personalistiky (prehlásenie o zdravotnom stave, dokumentácie o školení BOZP a iné);
 - 1.1.8 vedie mzdové účtovníctvo a vypláca mzdy.
- 1.2 Poskytovateľ má definovaný pracovný poriadok a ten je prístupný každému zamestnancovi.
- 1.3 Poskytovateľ pomocou stanovených pravidiel vyberá a prijíma pracovníkov s potrebnými osobnosťami (fyzickými a psychickými), morálnymi aj odbornými predpokladmi zodpovedajúcimi potrebám klientov a cieľom služby.
- 1.4 Každý pracovník je na začiatku svojej práce na novom pracovisku zoznámený s príslušnými všeobecne platnými normami (zákony, vyhlášky a nižšie právne normy) ako aj s organizačnými pravidlami (vnútorné predpisy, prevádzkové pokyny a pod.).
- 1.5 Pracovníci sú viazaní mlčanlivosťou a sú poučení o ochrane osobných údajov.
- 1.6 Každý pracovník je zoznámený s popisom svojej funkcie ešte pred dohodnutím pracovného pomeru.
- 1.7 Každý pracovník je na novom pracovisku zaškolený pre svoju prácu, je stanovená skúšobná doba a garant (sprievodca, zaškoľovací pracovník), ktorý je mu po celú dobu k dispozícii.
- 1.8 Každý pracovník prechádza školením o právach klientov a zaväzuje sa tieto práva zachovávať. Je zoznámený s etickým kódexom (nevyhnutné vypracovať alebo prevziať).
- 1.9 Poskytovateľ má stanovené pravidlá na náhradu škôd spôsobených zamestnancom (poistenie zodpovednosti zo zákona, hmotná zodpovednosť jednotlivých pracovníkov)

2. Pracovné podmienky

ŠTANDARD

Poskytovateľ zaisťuje pracovníkom podmienky pre výkon kvalitnej práce.

KRITÉRIÁ

- 2.1 Každý pracovník má definované pracovné miesto, najmä týmito údajmi:
- 2.1.1 názov pozície (funkcia);
 - 2.1.2 pracovné zaradenie (pracovisko, profesia, priamy nadriadený, priamy podriadení);
 - 2.1.3 pracovný úväzok, dĺžka pracovnej doby;
 - 2.1.4 výška odmeny;
 - 2.1.5 popis práce (povinnosti, právomoci, zodpovednosť);
 - 2.1.6 režim práce (zmeny, pohotovosť, víkendové služby a pod.).
- 2.2 Každý pracovník má zodpovedajúce pracovné zázemie
- 2.3 Sú stanovené a uplatňované pravidlá odmeňovania pracovníkov.
- 2.4 Sú písomne stanovené a dodržiavané bezpečné pracovné postupy, osobitne pre rizikové činnosti, vrátane nároku na ochranné pomôcky.
- 2.5 Každý pracovník má možnosť požiadať vedenie či tím o odbornú konzultáciu a ďalšiu podporu v práci.

3. Riadenie a rozvoj pracovníkov a tímov

ŠTANDARD

Poskytovateľ efektívne riadi pracovníkov a pracovné tímy a zaisťuje ich rozvoj.

KRITÉRIÁ

- 3.1 Organizácia zaisťuje, že pracovníci rozumejú poslaniu a cieľom organizácie a vnímajú ich premietanie do individuálnych cieľov služieb u jednotlivých klientov, s ktorými pracujú.
- 3.2 Je stanovené a dodržiavané profesionálne zloženie tímu, ktoré zodpovedá potrebám klientov a typu poskytovaných služieb (odborných pracovníkov).
- 3.3 Pre každú poskytovanú službu je stanovený a dodržiavaný kvalifikačný poriadok
- 3.4 Sú stanovené a dodržiavané interné podmienky ďalšieho vzdelávania a zvyšovania kvalifikácie pracovníkov a požiadavky na udržanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti, každý pracovník je s nimi oboznámený.
- 3.5 Sú stanovené a dodržiavané pravidlá pre metodické vedenie.
- 3.6 Sú definované a používané nástroje riadenia a budovania pracovných tímov (napr. porady, supervízie, priebežné konzultácie).
- 3.7 Zamestnávateľ pracovníkom umožňuje zapojiť sa do ďalšieho rozvoja a skvalitňovania poskytovaných služieb.
- 3.8 Zamestnávateľ uplatňuje systém vnútornej komunikácie, ktorý umožňuje účelný tok informácií vertikálne i horizontálne.
- 3.9 Pracovné výsledky pracovníkov sú oceňované vhodnou formou, aj nepeňažne.
- 3.10 Zamestnávateľ zabezpečuje pre pracovníkov (tím) externú (rozvojovú) supervíziu.

4. Dobrovoľná práca, odborná prax

ŠTANDARD

Poskytovateľ vytvára a uplatňuje systém na zapojenie dobrovoľníkov a študentov odbornej praxe do svojej činnosti.

KRITÉRIÁ

- 4.1 Poskytovateľ uplatňuje primerane všetky personálne štandardy aj pre zapojenie dobrovoľníkov a študentov odbornej praxe do svojej činnosti.

- 4.2 Sú písomne stanovené a dodržiavané pravidlá pre prácu s dobrovoľníkmi.
- 4.3 Je vedená evidencia dobrovoľníkov.
- 4.4 Dobrovoľníci vykonávajú prácu pod vedením zodpovednej osoby.
- 4.5 Každý dobrovoľník vie, pod vedením ktorého pracovníka vykonáva svoju prácu.
- 4.6 Sú písomne stanovené a dodržiavané pravidlá odbornej praxe študentov a pravidlá starostlivosti o nich.
- 4.7 Je vedená evidencia študentov na praxi.
- 4.8 Odborná prax študentov sa vykonáva na základe zmluvy so školou.
- 4.9 Poskytovateľ zaisťuje školenia študentov na praxi v súlade s cieľmi praxe.
- 4.10 Dobrovoľníci a praktikanti sú viazaní mlčanlivosťou a sú poučení o ochrane osobných údajov a etickým kódexom (nutné vypracovať alebo prevziať).
- 4.11 Poskytovateľ umožňuje odbornú prax študentov tak, aby bola zaistená nezmenená kvalita poskytovaných služieb a súčasne tak, aby práca v organizácii mala pre študentov význam.

5. Profesné kompetencie a kvalifikácia

ŠTANDARD

Poskytovateľ stanovuje kvalifikačné požiadavky a profesné kompetencie pre výkon jednotlivých typov poskytovaných služieb a činností.

KRITÉRIÁ

Pre tím NPDM platí:

- 5.1 Program je riadený, kontrolovaný a metodicky vedený odborným pracovníkom, vek min. 23 rokov, s VŠ vzdelaním (v oblasti sociálnej práce, pedagogiky, psychológie a ďalších pomocných profesií) a s praxou min. 2 roky (v oblasti sociálnej či pedagogickej práce, zdravotnej starostlivosti, a pod.) s cieľovými skupinami NPDM.
- 5.2 Ostatní odborní pracovníci: vek minimálne 21 rokov, minimálne SŠ vzdelanie a skúsenosti v oblasti sociálnej práce, pedagogickej práce, zdravotnej starostlivosti, a pod.
- 5.3 Dobrovoľní pracovníci: nie sú v pracovno-právnom vzťahu k organizácii, spolupráca s nimi sa riadi vnútornými pravidlami organizácie, sú vedení zodpovednou osobou a majú vymedzené kompetencie.
- 5.4 Ak zariadenia ponúkajú iné formy služieb pre klientov, musia mať výkonní a zodpovední pracovníci zodpovedajúcu kvalifikáciu.

