



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta
Katedra psychologie a speciální pedagogiky

Diplomová práce

Služby Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Srdíčko - Jiloro z pohledu cílové skupiny

Vypracovala: Bc. Monika Levá
Vedoucí práce: Mgr. Ing. Renata Švestková, Ph.D.

České Budějovice 2015

Abstrakt

Děti vyrůstající v dysfunkčních rodinách, ve kterých se jim nedostává potřebně zaměřené výchovné péče a výchovných vzorů, jsou i v moderní době. Důvodů, proč se dítě dostává na okraj zájmů rodičů, dokonce stále přibývá. Tyto děti bývají více vystaveny rizikovým faktorům, protože jim chybí ochrana a edukační vzor. Mnohdy se potýkají s pocity psychické deprivace vznikající následkem dlouhodobého neuspokojování citových potřeb a v některých případech se také vyznačují psychickými zvláštnostmi, někdy až poruchami, negativně ovlivňujícími jejich postupné zařazování do společnosti. Ta na tento stav reaguje budováním nízkoprahových zařízení, která dětem a mládeži ohroženým sociálním vyloučením, poskytují ambulantní, popřípadě i terénní sociální služby.

V teoretické části je komplexně představena problematika těchto nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM), která je přehledně členěna do kapitol představující legislativní ukotvení NZDM, jeho pravidla a standardy. Představena je také historie NZDM, která se v ČR od 90. let dynamicky rozvíjela až do současné podoby, která je součástí další kapitoly. Dále jsou popsány principy NZDM, vnitřní pravidla poskytovaných služeb, pracovníci a jejich osobnostní dispozice, vzdělání a etické normy. Služby a činnosti NZDM, které jsou především poradenského a preventivního charakteru. Poslední kapitola přibližuje cílovou skupinu, která je ovlivněna vnitřními činiteli, tedy především vývojovou psychologií potencionálních klientů, a činiteli vnějšími, kterými jsou socializační činitelé.

Další část práce se zabývá metodologií výzkumu, která představuje cíle práce, výzkumné otázky, popis výzkumné metody, jednotku zkoumání, dotazovací techniku a techniku sběru dat.

Výzkum je postaven na kvalitativním přístupu, ve kterém byl pomocí fixace dat zjišťován pohled cílové skupiny na služby NZDM Srdíčko - Jiloro. Dalším bodem zájmu byl také pohled pracovníků, jejich profesionální vnímání poskytované služby. A v neposlední řadě bylo do výzkumu zařazeno subjektivní vnímání NZDM ze strany některých rodičů klientů.

Prvním cílem práce bylo zjistit, zda a jaký význam mají pro klienty služby NZDM Srdíčko - Jiloro.

Druhým cílem bylo zjistit, jak probíhá práce s klientem (např. kontaktní práce, práce s výchovnou situací, motivační rozhovory, práce s drogovou problematikou).

Výzkumné otázky byly stanoveny tři následující:

VO 1: Proč klienti využívají služeb NZDM Srdíčko - Jiloro?

VO 2: Jaké služby klienti NZDM Srdíčko - Jiloro nejčastěji využívají?

VO 3: Naplňují služby NZDM Srdíčko - Jiloro všechny potřeby klientů?

V rámci empirické části práce jsou představena data, která byla seskupena pomocí trsů do následujících výsledků:

NZDM Srdíčko - Jiloro má v oblasti Okružní svou nezastupitelnou úlohu. Klienti si ale neuvědomují, že by je NZDM nějak ovlivňovalo a mělo pro ně zvláštní význam. I přesto, že služby, které bezplatně užívají, nepovažují za podstatné, navštěvují klub každý den a touží po prodloužení otevírací doby. Nevyužívají žádné jiné alternativy pro trávení svého volného času. V klubu je tak denně až 40 klientů a pouhé 2 pracovnice. Klienti nepřiznávají své problémy, s ničím prý pomoc nepotřebují, výhody spatřují v tom, že se s nimi pracovnice učí, vypracovávají s nimi úkoly a vysvětlují jim školní látku. Dále si uvědomují pouze využívání volnočasových programů a dílen. Pracovnice i uvedené informace v evidenci a výkazu služeb a činností, dokazují, že klienti problémy mají. Mnohdy dokonce velice závažné a nabídka sociálních služeb má na Okružní své důležité místo. Pracovnice poskytují především poradenství, informační servis, situační intervence, preventivní, výchovné a pedagogické programy, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, kontakt s institucemi ve prospěch uživatele, práci s blízkými osobami atd. Profesionálové v NZDM i Sanační a aktivizační službě Sasanka pracují s celými rodinami a snaží se jim nabízet komplexní podporu a pomoc. Pracovnice provází klienty během jejich dětství a dospívání, stávají se jejich průvodci a rádci, vedou je k pozitivním změnám a na klienty mají především socializační a edukační vliv.

Práce s klienty na Okružní probíhá poněkud hektičtěji než v jiných NZDM. Domnívám se, že je to především proto, že pracovnice chtějí služby nabídnout

maximálnímu množství klientů při nedostatečné personální a časové dotaci. Na případovou práci tak nezbyvá mnoho času. Volnočasové aktivity probíhají běžným způsobem, práce s dětmi a mládeží v sociálně vyloučené oblasti ale vyžaduje specifické profesionální a lidské postoje a přístupy. Kvůli nedostatečným personálním zdrojům se pracovnice musí přizpůsobovat vynucenému negativnímu trendu a služby poskytovat spíše kvantitativně než kvalitativně. I přesto pracovnice kooperují s dalšími organizacemi a rodinami ve prospěch klientů.

Pro kvalitní poskytování služeb by zřizovatel NZDM měl rozšířit řady svých zaměstnanců a následně tak prodloužit otevírací dobu zařízení. Zajistit pracovníka nebo dobrovolníka pro zřízení tanečního kroužku, ve kterém by se klienti mohli realizovat. Dále rychleji aktualizovat informace v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Klíčová slova: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM), sociální exkluze, klient, Rom, sociální práce

Abstract

Children who grow up in dysfunctional families where they do not have required educational care and model are nowadays focused as frequented.

The number of reasons why is a child on the edge of parents' interests is increasing. Those children are exposed to risky factors much more than the others, because they lack of protection and an educational model. They often contend with feelings of mental deprivation which arises as a consequence of long-term dissatisfaction of emotional needs. In other cases they can be characterized by psychological strangeness, sometimes disorders which can have a negative impact on their gradual society integration. Society's reaction to this situation is building Low – Threshold Institutions which offer ambulatory or filed services to children or youngsters who are endangered by social exclusion.

In a theoretical part, there is a comprehensive introduction of issues connected with these building Low – Threshold Institutions for children and youngsters (NZDM further). These issues are clearly arranged into chapters which represent legislative fixing of NZDM, its rules and standards.

A history of NZDM which has been developed in the Czech Republic dynamically since the 90s to a present form is a part of another chapter. Principles of NZDM, inner rules of provided services, employees and their personal dispositions, education and ethical norms are also describes, as well as services and activities of NZDM which are mainly of advisory and preventive character.

The last chapter deals with a target group, which is affected by inner factors – primarily developmental psychology of potential clients and outer factors which are socialization ones.

Another part of thesis deals with a research methodology which introduces aims of the thesis, research questions, description of research methods, unit of exploration, asking technique and a method of data collection.

A research is based on a qualitative approach where a point of view of the target group on NZDM Srdíčko – Jiloro was found out with the aid of data fixing.

Another points of interest was employees' point of view, their professional perception of provided services. Last but not least, subjective view of NZDM from some clients' parents was put into the research, too.

The first aim of the thesis was to find out whether and which relevance the services of NZDM Srdíčko – Jiloro have got for the clients. The second one was to identify how the work with clients is going on (e.g. contact work, work with educational situations, motivational dialogues and work with drug themes).

These three questions were defined as research ones:

Q1: Why do the clients use services of NZDM Srdíčko – Jiloro?

Q2: Which services do the clients of NZDM Srdíčko – Jiloro use most often?

Q3: Do services of NZDM Srdíčko – Jiloro fulfil all needs of the clients?

Under the terms of an empirical thesis part are introduced data which were gathered into following results:

NZDM Srdíčko – Jiloro has got its own irreplaceable role in the area of Okružní, but the clients are not aware of the fact that NZDM has got any influence on them. They do not consider that services they are using for free so important and they are long for extending opening hours. They do not use any other alternatives for spending their free time.

There are 40 clients and only 2 social workers every day. Clients do not talk about their problems, they say they do not need help. Advantages are that social workers learn with them, help them with their homework, etc. They are also aware of using of leisure time activities and workshops.

Social workers and information in files and records of services and activities prove that clients have got problems. These are mostly very grave and that is another reason why Okružní has got its important role.

Social workers provide especially consulting, information and situational service, preventive and educational programmes, mediation of contact with a social environment, work with close relatives, etc.

Professionals in NZDM and Rehabilitation and Activation Service Sasanka work with whole families and they try to offer complex support and help. Social workers

guide clients through their childhood and maturing, they are becoming their guides and mentors, they lead them to positive changes and have got mainly socialization and educative effect.

Work with the clients in Okružní is more hectic than in other NZDMs. I think it is primarily because the social workers want to offer services to a maximal number of clients – but with the lack of employees and time. There is not much time left for case studies. Leisure time activities are going on in an ordinary way, but work with children and youngsters in a social unacceptable area needs specific professional and human attitudes and approaches.

Because of poor personal sources are social workers forced to a negative trend – provide services rather in a quantitative than in a qualitative way. Despite this fact social workers cooperate with other organizations and families in favour of clients.

For first-rate service offering a founder of NZDM should extend ranks of employees and lengthen opening hours after that. Getting hold of a dance lecturer (employee/volunteer) and fast updating of information in the Register of Social Service Providers are another two needs.

Key words: Low-threshold facility for children and youth, social exclusion, client, Gypsy, social work.

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 18. 5. 2015

.....

Bc. Monika Levá

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Ing. Renatě Švestkové, Ph.D. za odborné vedení mé práce, poskytnutí cenných rad a ponechání volného prostoru v tvorbě.

Ráda bych také poděkovala pracovníkům NZDM Srdíčko - Jiloro za umožnění kvalitativního výzkumu v jejich zařízení.

Obsah

Úvod.....	14
1 SOUČASNÝ STAV	16
1.1 Ukotvení nízkoprahových zařízení v legislativě	16
1.2 Pravidla nízkoprahovosti.....	20
1.3 Standardy nízkoprahových zařízení	23
1.4 Historie nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.....	27
1.5 Současnost NZDM	31
1.6 Principy nízkoprahovosti v zařízení pro děti a mládež	34
1.7 Cíle NZDM	38
1.8 Vnitřní pravidla v NZDM	41
1.9 Pracovníci NZDM.....	47
1.10 Služby a činnosti NZDM.....	51
1.11 Cílová skupina NZDM	59
1.11.1 Vnitřní činitelé ovlivňující cílovou skupinu NZDM.....	63
1.11.2 Vnější činitelé ovlivňující cílovou skupinu NZDM.....	66
2 METODOLOGICKÁ ČÁST.....	70
2.1 Cíle	70
2.2 Výzkumné otázky.....	70
2.3 Metodika	71
2.4 Výzkumný soubor	71
2.5 Charakteristika výběrového souboru.....	72
2.6 Výzkumná strategie.....	73
2.7 Metoda získání kvalitativních dat	74
2.8 Metoda zpracování kvalitativních dat	75
2.9 Metoda analýzy kvalitativních dat	76
2.10 Operacionalizace výzkumu	76
3 EMPIRICKÁ ČÁST	78
3.1 Důvody k využívání služeb a činností NZDM.....	78
3.2 Nezbytnost existence NZDM.....	87

3.3	Pohled na sociálního pracovníka NZDM	88
3.4	Vliv NZDM na klienty	90
3.5	Co je to NZDM?.....	93
3.6	Nejčastěji využívané služby z pohledu klientů	95
3.7	Nejčastěji využívané služby z pohledu pracovníků	98
3.8	Statistické údaje	101
3.9	NZDM z pohledu rodičů klientů	101
3.10	Profesní zkušenosti pracovníků NZDM Srdíčka - Jilora.....	103
3.11	Co klientům v NZDM chybí.....	105
3.12	Ideální pracovník z pohledu klientů	107
3.13	Názor pracovníků na vlastnosti, kterými by měli disponovat	108
4	Diskuze	110
5	Závěr.....	120
6	Seznam informačních zdrojů	122
7	Přílohy	

Seznam použitých zkratk

ČAS	Česká asociace streetwork
ČR	Česká republika
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
ZSF JU	Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity
DCHČB	Diecézní charita České Budějovice

Úvod

Rodina je jakousi cílovou ideou, o kterou je třeba všemi možnými dostupnými prostředky usilovat. Základní hodnotová orientace člověka, včetně jeho vztahu k prostředí, závisí především na vztahu k sobě, na sebedůvěře a na vědomí vlastní ceny, které se od dětství utváří především v rodině. Zde se rovněž rozvíjí základní smysl pro lidská práva, odpovědnost a povinnosti. Formování osobnosti bývá tedy přímým odrazem kvality rodiny, sociálního a ekologického prostředí, které dítě obklopuje. Ani ratifikace Úmluvy o právech dítěte, která říká, že rodina by měla mít na zřeteli, že dítě musí být plně připraveno žít ve společnosti vlastním životem a vychováno v duchu ideálů prohlášených v Chartě Spojených národů, a to zejména v duchu míru, důstojnosti, snášenlivosti, svobody, rovnosti a solidarity, nepřinutí veškeré rodiny ke svým dětem takovým způsobem přistupovat. Rodina by měla poskytovat atmosféru štěstí, lásky a porozumění. Takové pojmy jsou často vysokým nadstandardem, který si mnoho dětí a dospívajících nemohou dovolit. Často se setkáváme s dysfunkčními rodinami, ve kterých se dítěti nedostává potřebně zaměřené výchovné péče a výchovných vzorů. Rodiče na dítě nemají čas, dítě je nevídané či stojí příliš v pozadí, v řadě různých jiných hodnot a zájmů rodičů, často za funkčními problémy stojí ekonomická situace rodiny atd. Tyto děti se velmi často potýkají s pocity psychické deprivace, vznikající následkem dlouhodobého neuspokojování citových potřeb a v mnohých případech se také vyznačují některými psychickými zvláštnostmi, někdy až poruchami, negativně ovlivňujícími jejich postupné zařazování do společnosti. Společnost na tento stav reaguje budováním nových zařízení, které děti a mládež mohou bezplatně a anonymně navštěvovat. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM), poskytují služby, které často suplují funkce rodiny, zabezpečují podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí, snižují sociální rizika vyplývající z konfliktních společenských situací, způsobu jejich života, zvyšují sociální schopnosti a dovednosti, posilují motivaci vzdělávat se, poskytují prostor pro smysluplné trávení volného času, lepší orientaci v jejich sociálním prostředí a podporují začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti. Děti a mládež, jež potřebují takovou pomoc a podporu, se často

nacházejí v sociálně vyloučených oblastech, které v moderní době uměle vyrůstají v každém větším městě. V těchto lokalitách nejsou dostatečně socializovaní a edukovaní, což následně zapříčiňuje problémy se začleněním. Sociální exkluze se tak předává z generace na generaci. V Českých Budějovicích je taková lokalita v ulici Okružní. Městská charita České Budějovice na situaci zareagovala zřízením NZDM a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. I přes historii a dokázané výsledky, které se snažím představit v teoretické části práce, mají NZDM stále jakousi podřadnou roli mezi sociálními službami. Pracovníci v těchto zařízeních rychle ztrácejí elán a chuť do práce, protože podporu či pozitivní zpětnou vazbu často nepocítují ani ze strany klientů, ani ze strany veřejnosti. Sama jsem v NZDM pracovala a vím, že tato zařízení, poskytující sociální služby, většina lidí nerespektuje tolik jako například domovy pro seniory či osoby se zdravotním postižením. Práce s rizikovými dětmi a mládeží různých etnických menšin a národností, obzvláště v sociálně vyloučené lokalitě, ve které tamější obyvatelé nebývají motivováni ke zlepšování své situace, musí být profesionálně i lidsky velmi náročná. Mým cílem je tuto službu přiblížit veřejnosti, zjistit zda a jaký význam mají pro klienty služby NZDM Srdíčko - Jiloro a zjistit jak probíhá práce s klienty.

Práce je rozčleněna na teoretickou část, ve které se snažím komplexně představit problematiku NZDM a jeho klientů a část praktickou, ve které prezentuji výsledky, jež jsem získala od třech skupin komunikačních partnerů a to klientů, jejich rodičů a pracovníků NZDM. V diskuzi se pokouším výsledky objasnit a porovnat je s dosavadními názory či výsledky jiných autorů.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 Ukotvení nízkoprahových zařízení v legislativě

Nízkoprahová zařízení jsou zřizována na základě Zákona č.108/2006Sb., o sociálních službách, jejich činnost podléhá vysokým nárokům na kvalitu a následné kontrole. V zařízení pracují odborní pracovníci, zpravidla s vysokoškolským vzděláním, kteří klienty motivují formou kontaktní práce ke změně nebo zlepšení jejich postojů k životním otázkám. Sociální službu může poskytovat sama obec nebo ji poskytují neziskové organizace. Pro obec i organizace, které chtějí poskytovat sociální služby, platí povinnost registrace, která se řídí Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (Úřad vlády ČR, 2015)

Zákon č. 108 o sociálních službách (2006) zásadně mění přístup k osobám, které chtějí sociální služby využívat. Zákon zaručuje všem osobám, které jsou v nepříznivé sociální situaci pomoc či podporu. K dispozici je definovaných 34 druhů sociálních služeb. Nárok na bezplatné poskytování sociálního poradenství může občanům pomoci orientovat se v nabídce poskytovatelů sociálních služeb. Zákon mimo jiné vymezuje povinnosti jako zajišťovat dostupnost informací o poskytované službě, informovat zájemce o službu o všech povinnostech, které by vyplývaly z uzavření smlouvy, zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, vést evidenci žadatelů o službu, dodržovat standardy kvality sociálních služeb aj., a to vše způsobem, který je srozumitelný pro uživatele služeb. V neposlední řadě zákon stanovuje povinnosti poskytovatelů mít oprávnění k činnosti a být veden v registru poskytovatelů sociálních služeb. Registr zároveň slouží jako informační databáze pro občany i odborníky v sociálních službách.

Služba sociální prevence

Dle § 53 zákona o sociálních službách „*služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*“ (Zákon č. 108/2006, s. 45)

Základním principem strategie prevence nežádoucích sociálně patologických jevů v resortu školství, mládeže a tělovýchovy je výchova dětí a mládeže ke zdravému životnímu stylu, k osvojení si pozitivního sociálního chování a rozvoji osobnosti, k odmítání všech forem sebedestrukce a porušování zákona (Volný čas a prevence u dětí a mládeže, 2002).

Kontaktní centra

„(1) Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) *sociálně terapeutické činnosti,*
- b) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,*
- c) *poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.*“ (Zákon č. 108/2006, s. 48)

Nízkoprahová denní centra

„(1) Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.“ (Zákon č. 108/2006, s. 49)

Nízkoprahová denní centra

„Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových denních centrech se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
 - 1. umožnění celkové hygieny těla,
 - 2. pomoc při osobní hygieně,
 - b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:
 - 1. vytvoření podmínek pro přípravu stravy,
 - 2. poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování;
- tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu 1 úkonu,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 - 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.“(Vyhláška č. 505/2006, s. 31)

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Dle § 62 „nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

c) sociálně terapeutické činnosti,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (Zákon č. 108/2006, s. 50)

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

„Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež obsahují tyto úkony:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,

2. pracovní výchovná práce s dětmi,

3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí

c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.“

(Vyhláška 505/2006, s. 32)

1.2 Pravidla nízkoprahovosti

Nízkoprahové zařízení je dostupné klientům bez nutnosti se objednávat, případně i bez nutnosti udávat vlastní totožnost. Zařízení tohoto druhu mají v ČR podobu komunitních center pro děti a mládež, pro matky s dětmi, pro seniory a pro uživatele návykových látek (Matoušek, 2008). Tato zařízení mají především sociální poslání a to doprovázet jedince, kteří se nacházejí v obtížných životních situacích a přispívat ke zlepšení jejich kvality života poskytováním sociálních služeb.

Nízkoprahová centra v koncepci sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí ČR spadají pod sekci kontaktní práce a jsou stacionární, nespecifickou formou služby. Nízkoprahová centra poskytují služby specifickým jedincům nebo sociálním skupinám, kteří jsou ohroženi nebo již zasaženi sociálně patologickými jevy. (Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb, 2015) Specifická nízkoprahová sociální práce je orientována na problém, nikoliv na člověka. To znamená, že cílovou skupinou jsou jedinci, kteří jsou zasaženi sociálně nežádoucími jevy. V této oblasti je důležitá definice rizikového chování např. užívání drog, prostituce, bezdomovci, atd. Poté se teprve zjišťují další doprovodné sociodemografické znaky. Nespecifická nízkoprahová sociální práce se orientuje přímo na člověka a po vytvoření určité dávky důvěry klienta

k pracovníkovi, pracovník pomáhá klientovi řešit určité životní situace a problémy.
(Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008)

Formy nízkoprahových zařízení

- Stacionární forma. Pod stacionární formu nízkoprahových zařízení lze zahrnout centra, kluby, ale i kontaktní místa, která se nacházejí v přirozeném prostředí potencionálních klientů.
- Mobilní forma. Mobilní program je práci v terénu a může být realizován pěší formou, tzn. streetwork, ale i méně obvyklým způsobem prostřednictvím automobilu.

Cílová skupina nízkoprahových center:

- uživatelé drog
- lidé bez přístřeší
- prostitutky a homoprostituti
- skupiny specificky orientované (skinheads, punks, hooligans, sprejeři, skateboardeři...)
- etnické minority - neorganizované děti a mládež
- sociálně exkludované osoby

Nízkoprahová centra se dle potřeb cílové skupiny rozdělují na:

- Nízkoprahová denní centra - ambulantní a terénní služby pro osoby bez přístřeší.
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež - ambulantní a terénní služby pro děti a mládež (6-26 let) ohrožené společensky nežádoucími jevy.
- Nízkoprahové terénní programy - terénní programy pro osoby bez přístřeší a osoby závislé na návykových látkách.
- Kontaktní centra - ambulantní a terénní služby pro osoby závislé na návykových látkách. (Zákon č. 108/2006)

Dle Bednářové (2003) lze souhrnně vymežit charakteristické rysy nízkoprahových center takto:

- Zaměření na jednotlivce či skupiny, které nevyhledávají běžnou institucionalizovanou pomoc a u kterých se předpokládá, že je tato pomoc potřebná a účelná.
- Služba je poskytována v co největší míře v přirozeném anebo alespoň charakterem blízkém prostředí klientů.
- Pro realizaci služby není třeba znát podrobné údaje o klientovi, často není potřeba znát ani klientovo jméno. Uživatel má tak možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje klienta musí být vedena s jeho souhlasem a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje klienta, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.
- Nízkoprahový princip vyvíjí snahu, aby poskytovaná služba byla realizována tak, aby byla umožněna její maximální dostupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by cílové skupině bránily využít nabídky poskytovaných služeb.
- Podmínkou užívání služby není členství ani jiná forma registrace, ani pravidelná docházka do zařízení.
- Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.
- Provozní doba nízkoprahových zařízení by měla odpovídat potřebám klientů, zároveň by měla být stabilní a nemělo by docházet k jejím náhlým výpadkům.
- Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní klienty, pracovníky či efektivitu služby.
- Užívání služby obvykle nevyžaduje žádná doporučení, posudky a potvrzení a pracovníci nízkoprahových zařízení mnohdy sami vyhledávají potenciální klienty přímo v terénu (na ulicích, nádražích, slumech atd. - odtud označení streetwork).

Streetwork je v komplexu sociálních služeb, z něhož také vycházejí standardy sociální práce, zařazen do tzv. kontaktní práce. V tomto pojetí se kontaktní práce diferencuje podle místa poskytování služeb na dvě formy, a to streetwork a nízkoprahová centra. Streetwork je nestacionární neboli mobilní služba, zatímco nízkoprahové centrum je vymezeno uzavřeným prostorem a jde tedy o službu stacionární. Trendem se stává přenesení streetworku na nižší úroveň tak, aby byl blíže potřebám daného regionu a cílovým skupinám, streetwork je tak více etablován v nestátních organizacích, kde má již své nezastupitelné místo. Přesto, že se lokality a potřeby klientů různí, odbornost a kvalita poskytovaných sociálních služeb by se lišit neměla, proto vznikly standardy kvality sociálních služeb. (Bednářová, 2003)

1.3 Standardy nízkoprahových zařízení

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) ve spolupráci s odborníky z terénní sociální práce stanovilo požadavky na kvalitu poskytování sociálních služeb, tyto požadavky se nazývají standardy sociální práce a popisují, jak má daná sociální služba vypadat. *„Hlavním posláním sociální služby je snaha umožnit lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, zůstat rovnocennými členy společnosti a využívat jejich přirozených zdrojů, žít nezávisle, v kontaktu s ostatními lidmi a v přirozeném sociálním prostředí. Snahou MPSV bylo v tomto směru vytvořit takový soubor kritérií, s jejichž pomocí bude možno poznat, zda služby podporují osobní růst a nezávislost uživatele. Důležitým znakem kvality sociální služby je její schopnost podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace.“* (Standardy kvality sociálních služeb, 2002, s. 2)

Kontrola úrovně poskytovaných sociálních služeb se podle zákona nazývá inspekce poskytování sociálních služeb. Je prováděna jednak krajskými úřady a jednak MPSV. Předmětem inspekce může být kontrola plnění podmínek pro registraci, plnění povinností poskytovatelů či kvalita poskytovaných sociálních služeb. A právě kvalita

sociálních služeb je definována jako soubor standardů složených z měřitelných kritérií, která jsou uvedena ve vyhlášce MPSV č. 505/2006 Sb. v platném znění.

„Standardy se zabývají kvalitativní povahou poskytovaných služeb, tím, jak jsou zabezpečeny podmínky ve službě, jaká je povaha vztahu mezi uživateli a pracovníky, jak jsou chráněna práva a důstojnost uživatelů, jak jsou naplňovány principy individuálního poskytování služby a směřování k sociálnímu začleňování osob (Standardy kvality sociálních služeb, Příručka pro uživatele, 2008, s. 4).“

Standardy Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež vznikly jako návrh pracovní skupiny Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, která existuje v rámci České asociace streetwork (dále jen ČAS) od roku 2001 a vytváří platformu pro vzájemnou výměnu zkušeností a spolupráci nízkoprahových klubů. ČAS vydala standardy jako základní materiál pro posouzení kvality služeb v jednotlivých zařízeních v březnu 2006. Slouží především pracovníkům zařízení jako vodítko určující naplnění kvality služeb v zařízeních. Jsou také prostředkem pro zajištění a kontrolu stanovené úrovně kvality členů ČAS sdružující nízkoprahové služby. Priority a cíle standardů byly příprava zařízení na inspekce sociálních služeb a zavádění procesu řízení kvality do jednotlivých zařízení a nastavení kritérií pro přijímání zařízení do ČAS. (Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM , 2013)

Tento materiál přejímá standardy kvality sociálních služeb, které vydalo MPSV. Standardy pro NZDM jsou doplněné o ukazatele kvality, které je možné aplikovat přímo pro potřeby těchto zařízení. Ukazatele kvality slouží jako vodítka, která vychází především z ověřené dobré praxe a z Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. (Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM , 2013)

Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nestanovovat jaká práva a povinnosti zařízení a uživatelé sociálních služeb mají. (Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM , 2013) Měřená kvalita nemá sloužit pouze jako cesta k získání osvědčení, certifikátu nebo registrace, jak si v tuto chvíli pod vlivem inspekcí

kvality sociálních služeb myslí většina zřizovatelů, ale je to především určitá filosofie rozvoje služby tak, aby byla co nejvíce prospěšná klientům (Jedlička, 2008). Do procesu řízení kvality zasahují tři zájmové skupiny: státní správa jako nositel legislativy, oborové organizace jakožto prostředník a poskytovatel sociální služby, který je v přímém kontaktu s klientem. Na úrovni státní správy, kraje a legislativy jde zejména o kontrolní mechanismus pro naplňování podmínek registrace pro poskytování sociální služby, naplňování zákonných Standardů kvality sociálních služeb jakožto minima pro poskytovatele sociálních služeb. K tomu slouží Inspekce sociálních služeb, která je podřízena zákonu o státní kontrole. Profesní organizace a asociace mají za úkol zavádět naplňování druhových (typových) standardů sociálních služeb, které jsou v souladu se zákonnými Standardy kvality sociálních služeb a dále poukazovat na příklady dobré praxe, na základě profesních certifikací, akreditací a šetření kvality rozvíjet dobrou praxi v zařízeních a garantovat kvalitu služeb vzhledem k donátorům a uživatelům. Dále pak vzdělávat pracovníky služeb právě na základě dobré praxe a inovativních přístupů. Poskytovatelé sociálních služeb získávají v procesu řízení kvality nástroj pro smysluplné zavádění a naplňování zákonných Standardů kvality sociálních služeb, vytváření metodik v souladu s dobrou praxí a vzdělávací mechanismus pro pracovníky organizace. (Standardy NZDM ke stažení - StreetWork, 2006)

Standardy i kritéria jsou pro lepší orientaci číslovány. Standardy mají pořadová čísla 1 až 17. U kritérií odpovídá první číslice pořadovému číslu standardu, ke kterému patří, druhá číslice za tečkou je pořadovým číslem kritéria v daném standardu. Standardy jsou rozděleny do tří základních částí A, B, C. Každý standard kvality má svá kritéria, ukazatele kvality v zařízení a odůvodnění. (Standardy NZDM ke stažení - StreetWork, 2006)

A. Procedurální standardy a jejich dodržování je při poskytování sociálních služeb základním stavebním kamenem. Popisují, jak má být služba poskytována. Stanovují požadavky na cíle, způsoby a postupy poskytování služby, které by mělo mít zařízení formulováno tak, aby nemohlo docházet ke vzniku předsudků a negativnímu hodnocení uživatelů služby. Způsob poskytování služby by mělo mít dobrou odbornou úroveň, rozvíjet důstojný život a zachovávat ochranu osobních dat klientů. (Bednářová,

Pelech, 2003) Věnují se zejména zájemci o službu, počátku navázání vztahu a následné spolupráci. Jednotlivé standardy jsou - cíle a způsoby poskytování služeb, ochrana práv uživatelů sociálních služeb, jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služby, plánování a průběh poskytování, osobní údaje, stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, návaznost na další zdroje. (Standardy NZDM ke stažení - StreetWork, 2006)

B. Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb, určují, kdo může službu poskytovat a vykonávat (Bednářová a Pelech, 2003). Kvalita služby je přímo závislá na dovednostech, vzdělání, vedení a podpoře pracovníků v zařízení. Standardy pro posouzení kvality jsou - personální zajištění služeb, pracovní podmínky a řízení poskytování služeb, profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů. (Standardy NZDM ke stažení - StreetWork, 2006)

C. Provozní standardy definují podmínky pro nabízení sociálních služeb a stanovují kde a v jakých podmínkách může být služba poskytována. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality. Provozní standardy vycházejí z potřeb cílové skupiny a charakteru služeb. (Bednářová a Pelech, 2003) Jednotlivé standardy jsou - místní a časová dostupnost služby, informovanost o službě, prostředí a podmínky pro poskytování služeb, nouzové a havarijní situace, zajištění kvality služeb, ekonomika (Standardy NZDM ke stažení - StreetWork, 2006).

„Standardy kontaktní práce přesně vymezují kvalifikaci pracovníků, praxi, věk, možnosti dalšího vzdělávání, požadovanou dokumentaci, způsob vedení týmu, přístupnost služby, předávání informací o službě, bezpečnost práce, zajištění soukromí klienta. Dodržování standardů je základním předpokladem pro získání akreditace k poskytování služby. Předpokládá se, že streetwork bude provozován zejména nestátními neziskovými organizacemi, které se při splnění standardů a získání této akreditace mohou ucházet o finanční příspěvky z veřejných zdrojů.“ (Bednářová a Pelech, 2003, s. 16) Dodržením standardů by měla být splněna relaxační, regenerační, kompenzační,

výchovná a sociálně preventivní funkce sociálních služeb a volnočasových programů nízkoprahových zařízení.

1.4 Historie nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Historie sociální práce na ulici, s lidmi sociálně slabšími a odlišnými, má hluboké kořeny. Prvotní aktivity jsou patrné již u křesťanských duchovních, kteří se v rámci své pastorační činnosti obraceli z kazatelen k lidem, kteří je potřebovali a nechávali se významem jejich kázání ovlivnit. Církev poskytovala nejen hmotnou, ale i duchovní oporu. Kněží, jeptišky a mniši navštěvovali především chudinské čtvrti, věznice, sirotčince, špitály, starobince a jiná zařízení určená pro nemocné, chudé a opuštěné lidi. V té době se jednalo mnohdy o jedinou zdravotní, sociální a duchovní péči, kterou nemajetní lidé obdrželi. (Zimmermannová, 2007) Tato činnost byla ale nesoustavná a nedostačující. Během první a druhé světové války sociálních problémů přibývalo, více lidí se začalo zajímat o společenskou situaci a tak se tato problematika rozšířila i do laické veřejnosti, ta ale neměla dostatek zkušeností, ani teoretických znalostí. V 19. století začaly v Amsterdamu, Londýně a New Yorku vznikat první školy zaměřené na sociální práci. Již z počátku byl kladen důraz na ohrožené děti, problémové rodiny, osoby závislé na návykových látkách a rizikovou mládež. Po 2. světové válce propukla snaha o prevenci, zejména u dětí a mládeže, začala se také prohlubovat spolupráce mezi obory s nestátními neziskovými organizacemi. (Čechlovský, Racek, 2007)

V naší republice existuje povolání sociálního pracovníka od roku 1920, kdy nastupovali na pracovní místa první absolventi Vyšší školy sociální péče v Praze, založené v roce 1918 (Matoušek, 2013).

NZDM jsou v naší republice institucí poměrně novou, v kontextu české sociální práce se začala objevovat v polovině 90. let 20. století a poměrně brzy se stala jednou z nejrozšířenějších a dynamicky se vyvíjejících sociálních služeb. K jejich velkému rozvoji došlo na konci devadesátých let. Za důležitý milník ve vývoji NZDM lze v tuzemském kontextu považovat r. 2007, kdy vstoupil v platnost zákon č. 108/2006 Sb.,

o sociálních službách, který výrazně ovlivnil jejich podobu. (Čechlovský, Racek, 2007, socialnipracovnici.cz)

Historický vývoj NZDM v Čechách lze rozdělit čtyřmi mezníky.

Mezník první – streetwork

Význam pro vznik nízkoprahových zařízení pro děti a mládež měla sociální práce na ulici, neboli streetwork, který fungoval především na úrovni státu. Na základě usnesení vlády č. 341/94, k Programu sociální prevence a prevence kriminality, byla roku 1994 experimentálně zavedena funkce sociálního asistenta. U zrodu funkce sociálního asistenta a při jeho zavádění do praxe stála Tereza Čákrtová a Zdena Bednářová, pracovnice oddělení sociální prevence Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Sociální asistent měl představovat specifickou terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a mládeží ohroženou nebo již zasaženou sociálně patologickým vývojem. Pracovat s cílovou skupinou v místech a časech, kde se obvykle vyskytují. Jednalo se především o děti staršího školního věku, mladistvé a případně i mladé dospělé, kteří trávili většinu svého volného času na ulici a byli v určitém smyslu slova nápadní – trávili volný čas bez smysluplné náplně, v jejich chování byly znatelné asociální či antisociální prvky, byli nápadní provokujícím oblečením a podobně. (Čechlovský, Racek, 2007)

V Čechách streetwork neměl tradici a sociální pracovníci nebyli pro tuto problematiku dostatečně vyškolení. Proto vznikla snaha navázat spolupráci se zahraničím, kde sehrálo klíčovou roli Německo. Saská sociální akademie koncipovala pro sociální asistenty ucelené vzdělávání v problematice streetwork, čímž se v přeneseném slova smyslu zasloužila o rozšíření teoretického zázemí práce streetwork v Čechách. Na základě vzdělávání a pod přímou inspirací navštívených center mládeže v Sasku od roku 1995 začali sociální asistenti budovat svá zázemí, kam se svými klienty přecházeli z ulice, začala tak vznikat první „nízkoprahová centra pro děti a mládež“. V této době vznikaly centra a kluby například v Klatovech, Hradci Králové, Jablonci nad Nisou, Karlových Varech, Plzni nebo Českých Budějovicích. (Čechlovský, Racek,

2007) Stejně jako v případě streetworku je potřeba zmínit, že některá zařízení pro děti a mládež vznikla v této době na úrovni nestátních organizací, například Milíčův dům v Jaroměři je nestátní neziskovou organizací DIAKONIE ČCE a poskytuje své služby od roku 1992. Středisko prošlo v roce 2007 a 2013 úspěšně hodnocením kvality České asociace streetwork. (Středisko Milíčův dům Jaromeř, 2015) Další nestátní zařízení už na sebe nenechala dlouho čekat a začala postupně vznikat a rozvíjet se.

Mezník druhý – grantová politika nadací

Za další velmi významný moment, který přímo ovlivnil rozvoj v oblasti nízkoprahových klubů, byly přímé grantové programy nadací, například program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha, program Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti, nebo program Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via. V rámci těchto programů přišla do klubů významná finanční podpora, která podpořila jejich rozvoj. Nadační peníze v té době hrály v rozpočtech nízkoprahových a dalších klubů pro děti a mládež zásadní roli, ostatní zdroje financí, od samospráv i orgánů státní správy, byly minoritní. (Čechlovský, Racek, 2007)

Mezník třetí – pracovní skupina ČAS

Jedním z posledních významných kroků v historii založení nízkoprahových zařízení a klubů bylo založení pracovní skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v rámci České asociace streetwork. ČAS byla založena v dubnu 1997 jako odborná profesní organizace, která sdružovala odborníky z praxe i z teoretických pracovišť působících v oblasti streetwork a nízkoprahových programů. Jejím cílem bylo vytvořit platformu pro odborný dialog na všech úrovních, zastřešovat supervizi, rozpracovávat metodiku streetwork, ale také rozvíjet vzdělávání, výměnu informací, atd. Od roku 2000 systematicky pracuje na poli vydefinování a metodického zajištění oblasti NZDM, přičemž v lednu 2001 pod záštitou ČAS vznikla skupina, která se zabývala pouze NZDM. Důvodem vzniku pracovní skupiny, byla potřeba sebedefinování se jako nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, vymezení se od ostatních činností s dětmi a mládeží, stanovení měřítek kvality a především vytvořit standardy NZDM. V roce 2001 tato skupina odborníků vytvořila pracovní verzi

standardů, které prakticky existují dodnes. Činnost pracovní skupiny měla pro další rozvoj nízkoprahových zařízení význam skutečně zásadní, zařízení, která byla do té doby často, a na řadě míst, poznamenána velkým entuziasmem a velkou angažovaností pracovníků, se pod tlakem vznikajících materiálů, informací i odborného dialogu začala profesionalizovat, zkvalitňovat, zvyšovat odbornou úroveň svých pracovníků i poskytovaných služeb. (Čechlovský, Racek, 2007)

Mezník čtvrtý – osobnosti

Jiří Staníček byl jedním z prvních sociálních asistentů, který se podílel na založení jednoho z průkopnických nízkoprahových center pro děti a mládež Miličův dům v Jaroměři, spoluzaložil ČAS a v polovině devadesátých let formuloval a vyjasňoval mnohé pojmy a definice týkající se streetworku a NZDM.

Vladimír Bodlák se především při MPSV aktivně podílel na vytváření standardů sociálních služeb a stejně jako Jiří Staníček měl velký vliv na vyjasňování nových termínů nízkoprahovosti.

Petr Klíma se také podílel na vyjasňování pojmů nízkoprahovosti a zavádění standardů. Od německých kolegů, kteří byli v terénní sociální práci značně napřed, přivezl jakési know how, dlouhodobě vydával bulletinum Éthum, který sloužil jako platforma výměny zkušeností a získání informací pro tehdy osamocené terénní sociální asistenty. (Zimmermannová, 2007) Velkou měrou přispěl k realizaci úspěšného vzdělávacího programu Gabriel a oblast NZDM do roku 2010 stále aktivně ovlivňoval.

Aleš Herzog v oblasti preventivní sociální práce působí především v posledních letech. Inicioval založení pracovní skupiny ČAS, která následně vytvářela standardy NZDM, inicioval vypracování projektu Gabriel (Čechlovský, Racek, 2007). Jde o program vzdělávání pracovníků s neorganizovanými dětmi a mládeží. Realizátorem je Česká asociace streetwork ve spolupráci a za finanční podpory programu Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti (Vzdělávací program Gabriel, 2015).

1.5 Současnost NZDM

Karl R. Popper koncem dvacátého století prohlásil, že: „*Naše pedagogika vypadá tak, že děti zahrnujeme odpověďmi, aniž samy předtím položily otázky, a otázkám, které kladou, nenasloucháme* (Popper, Lorenz, 1997, s. 49).“

Děti a dospívající prožívají stále se opakující problémy, které se pojí s jejich vývojovou psychologií. „*Hlavním vývojovým úkolem mládí je totiž tvorba identity, kterou je možno popsat jako pocit jednoty sám se sebou za současného pocitu spojitosti s obklopující společností* (Jedlička, 2004, s. 2).“ Problémy spojené s dospíváním jsou důležité a často podceňované. Pokud se dítěti nedostane potřebná pomoc a podpora, tyto krizové akutní stavy dokážou ovlivnit celý budoucí život dítěte. Z nezbytnosti péče a podpory pro rizikové děti a dospívající, kterou jim nezabezpečuje rodina, začala vznikat nízkoprahová zařízení, jejíž historii se věnuje předcházející kapitola. Tato zařízení se stávají jakousi čekárnou na dospělost a pomáhají mladistvým „přežít“ své dospívání (Racek, 2010). Potencionální klienti těchto nízkoprahových zařízení se dále potýkají s problémy, které se mění a které ovlivňují různé faktory vyvíjející se společnosti.

V dnešní době je stále více kladen důraz na tvořivost a aktivitu dětí při poznávání a uchopování okolního světa, dřívější formativní postupy tak ztrácejí svou jednoznačnost i bývalou samozřejmost. Otevřenost společnosti v kontextu globalizace a multikulturality způsobuje, že proces socializace ještě stále probíhá ve formě střetů, konfliktů a rozporů. Tento sociální a demografický trend potřebuje pro své zakořenění dostatek času. Problematizovány jsou mnohé tradiční normy a hodnoty, které dřívějším generacím sloužily jako nezbytné regulativy sociálních vztahů. Moderní dětství a dospívání je charakterizováno pluralitou životních cílů a nabídkou rozmanitých situací, do nichž je možno při jejich hledání vstoupit, ale také individualizací životních vztahů. Běžné je prodlužování vývojového období mezi dětstvím a činnou dospělostí ve prospěch psychosociálního zrání adolescentů a profesní přípravy, která se stává čím dál tím časově náročnější. Dochází tak k posunutí doby vlastní ekonomické produktivity a faktické socioekonomické nezávislosti na rodičích, rozvolnění tradičních forem třígenerační rodiny a posunu vlastního reprodukčního cyklu z druhé do třetí dekády.

(Jedlička, 2004, s. 5) „Zároveň dochází v transformující se české společnosti k řadě zásadních změn, které přinášejí zvýšené nároky na adaptaci i psychosociálně zralým dospělým. Toto vše se projevuje nejen mnohočetností cest k seberealizaci, ale také množstvím hrozících psychosociálních obtíží, poruch socializace a celou řadou deviací.“ Současnou sociální práci s rizikovou mládeží lze rozdělit na kontaktní a terénní práci, a lze ji definovat jako: „Komplex nízkoprahově organizovaných psychosociálních služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu - vztahu a konkrétní práci s jednotlivci (a sociálními skupinami), kteří se vyhýbají či nevyhledávají standardní institucionální pomoc a u nichž je důvodný předpoklad potřeby a účelnosti této pomoci (Bodlák, 2000, s. 42).“ Terénní sociální práce umožňuje zjistit „objednávku“ a dodat „zboží na klíč“ (Jedlička, 2004). Již z podstaty definice vyplývá požadavek a zároveň trend sociální práce s rizikovou mládeží, - aktivního vyhledávání dětí a dospívajících, kteří se ocitají v podmínkách, v nichž potřebují sociální oporu a specifickou výchovnou péči, ale bývají mimo dosah institucí, jež jsou na tyto činnosti specializovány. Proto vyvstává potřeba oslovit takové jedince či skupiny přímo v terénu, v jejich přirozeném prostředí, zdůrazňuje se tak potřeba metody sociální práce na ulici - **streetwork**. V současné době je také důležitá **deinstitucionalizace**, tedy vytváření nových, menších, alternativních organizací, které jsou blíže k potenciálním klientům. Stále větší snahy jsou vyvíjeny směrem k **prevenci**. V národní strategii primární prevence rizikového chování u dětí a mládeže na období 2013 - 2018 je kladen důraz na zásady efektivní primární prevence - na partnerství a společný přístup na všech úrovních při respektování kompetencí, komplexní řešení problematiky se snahou koordinovaného zapojení různých institucí, dále je důležitá kontinuita působení a systematickosti plánování atd. *Hlavním cílem Strategie prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2013 – 2018 je prostřednictvím efektivního systému prevence, fungujícího na základě komplexního působení všech na sebe vzájemně navazujících subjektů, minimalizovat vznik a snížit míru rizikového chování u dětí a mládeže* (Kolektiv autorů, 2013, s. 6). Moderní snahou sociálních pracovníků jak v terénní sociální práci, tak v té stacionární, je **zapojení klientů, jejich spoluúčast a aktivita**. Sebelépe míněný počin, ignorující znalost

klientských potřeb a specifikum dané lokality, se stává pouhým formálním gestem, není-li podepřen příslušnými vědomostmi, odbornými kompetencemi, a chápajícím vztahem s klienty. (Jedlička, 2004)

*„Deinstitucionalizace sociálně pedagogické práce jde paradoxně ruku v ruce se stoupající **profesionalizací**. Profesionalita není vyjádřena pouze zdatností v užívaných metodách, sociálních technikách či psychologických prostředcích, ale je charakterizována i akceptací klientů a respektem k jejich jinakosti, je vyjádřená ochotou a kompetencí k pobývání ve světě různých skupin dětí a mládeže, aniž bychom propadli nebezpečí pedagogické, ba dokonce terapeutické „kolonizace“ jejich subkulturního životního prostoru.“* (Jedlička, 2004, s. 8) Stoupá počet realizovaných akreditovaných vzdělávacích programů a následně odbornost sociálních pracovníků. Za rok 2013 bylo proškoleny 383 pracovníků. Aktuální jsou například projekty „Zvyšování kvality a efektivity u kontaktních sociálních služeb“, projekt „Podpora dalšího vzdělávání pracovníků nízkoprahových sociálních služeb.“ (Výroční zpráva České asociace streetwork, o. s., 2013)

Začíná se užívat termín **sociálně pedagogická práce**, v minulosti byly tyto obory odděleny. Schilling (1999, s. 133) upozorňuje na tezi, jež se opírá o představu, že *„sociální pedagogika a sociální práce nejsou ani dva úplně rozdílné obory, ani nejsou zcela identické. Lze je ale spojit do jednoho funkčního celku, který zastřešuje oba obory. Tímto celkem jsou sociální služby vyjadřující zájem společnosti (státu, kraje, obce) na pomoci, podpoře a péči lidem, kteří se ocitají v obtížných životních a sociálních situacích.“*

S rozvojem společnosti se mění i „**klientela**“. Vedle typicky deviantních osob se sociálně patologickými stavy jsou mezi cílovými skupinami sociální práce děti a mládež marginalizovaná, deprivovaná, zanedbávaná, různé *alternativní skupiny* dětí a mládeže (squatteři, punkeři, rolleři, skateboardeři apod.), stoupcenci a příslušníci subkultur, ale i běžná neorganizovaná mládež, děti trpící šikanou v různých podobách, v dnešní době také kyberšikanou apod.

Stále se vytvářejí **novátorské a originální projekty**, jako například pojízdné NZDM. Světovým trendem jsou pojízdná NZDM v automobilech, autobusech, maringotkách apod. Tento způsob práce opět více vniká do světa klientů. Dále například projekt Streetwork Online unikátní formou dokáže pomoci dětem v ohrožení prostřednictvím internetu. Jinými slovy se jedná o jedinečnou formu terénní práce, která se přesouvá za dětmi na internet. Nachází se tak jinde nedostižná skupina dětí, která má také své starosti a problémy a kterou je možné zaujmout, chránit a dále rozvíjet. Projekt streetwork pro děti a mládež má za cíl podporu sociální práce s ohroženými dětmi a mládeží se zaměřením na trénink v pracovních dovednostech a na mobilní terénní práci ve vyloučených lokalitách. (Výroční zpráva České asociace streetwork, o. s., 2013)

Dalším moderním trendem je **propagace nízkoprahových zařízení, představování a přibližování se veřejnosti**. Týden nízkoprahových klubů jsou dny otevřených dveří, divadelní představení, koncerty a festivaly s cílem představit české veřejnosti činnost sedmdesáti sedmi nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Cílem této akce je upozornit na práci a význam těchto zařízení, kam mohou děti po škole přijít trávit volný čas nebo řešit problémy bez jakýchkoli registrací, či poplatků. V tomto oboru se již několik let oceňují návrhy, či povedené myšlenky, např. Časovaná bota 2012 je každoročně udělované ocenění za největší přínos v oboru nízkoprahových sociálních služeb. (Výroční zpráva České asociace streetwork, o. s., 2013)

Pavel Nepustil říká, že přichází nová generace sociálních pracovníků, kteří přinášejí svěží vítr a jsou inspirováni ať už zahraniční praxí anebo vlastní intuicí, citlivostí a zkušeností. Má také pocit, že pracovníci začínají víc poslouchat klienty, to, co opravdu říkají, a ne to, jaké potřeby za jejich slovy slyší oni jako odborníci. (Nepustil, 2015)

1.6 Principy nízkoprahovosti v zařízení pro děti a mládež

Služba NZDM je poskytována na základě nízkoprahovosti, tedy maximální přístupnosti a odstranění sociálních, psychických, prostorových, časových či jiných

bariér, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb (Hájek, 2011). **Prostorové bariéry** - zařízení by mělo být umístěno v lokalitě, která je klientům co nejlépe dostupná. **Časové bariéry** - provozní doba by měla odpovídat potřebám klientů. **Finanční bariéry** - služba by měla být nastavena tak, aby případná spoluúčast cílové skupiny na jejich nákladech odpovídala jejím možnostem. **Psychické bariéry** - uživatel by měl získat pocit, že se může do služby zapojit a že v ní může být přijat ostatními, jak pracovníky, tak dalšími klienty. Zásada nízkoprahovosti znamená maximální otevřenost a přiblížení se životnímu světu klientů. (Matoušek, 2003) Služby jsou poskytovány všem jednotlivcům z cílové skupiny stejně, bez ohledu na původ, náboženské vyznání, politickou orientaci, sociální postavení, rasu, sexuální orientaci či pohlaví. Součástí služby není podsouvání ideologie nebo náboženského přesvědčení, ani nutnost spoluúčasti na aktivitě. Služba je pro všechny, kteří svým věkem spadají do cílové skupiny. NZDM vytváří prostor a klima, které je charakteristické blízkému prostředí klientů. Každé zařízení by mělo svou nabídkou odpovídat lokalitě a sociální komunitě. Profesionální sociální pracovníci, by své prostředí měli znát, vědět, co určuje skutečnou dostupnost. (Slaniček, 2003) Také vzhledem k plnění takzvaných principů nízkoprahovosti jsou NZDM pro klienty lehce dostupné, nekladou na klienty vysoké nároky, finanční, psychologické, časové, fyzické ani technické (Herzog, 2003).

Nosné principy nízkoprahovosti

Nízkoprahové naladění pracovníků NZDM - pracovníci by měli tvořit nanejvýš dostupný tým přístupných profesionálů, orientovaných na klienta, kteří děti a mladistvé nebudou odsuzovat a nebudou mít příliš vysoké očekávání, jenž klienti nedokážou objektivně splnit. (Straková, Čermáková, 2008)

Bezpečí - zařízení by v prostorách klubu mělo vytvářet podmínky bezpečí a ochrany klientů. Vytvářet prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny. Garancí těchto faktorů by měly být i funkční

pravidla, interní směrnice, upravující postup pracovníků v krizových situacích a odborně vyškolený personál. (Straková, Čermáková, 2008)

Přípustná pasivita - žádný klient není nucený k jakékoliv činnosti anebo účasti v programu. Klient je pouze zvaným hostem. Pokud se z jakýchkoliv důvodů odmítá zúčastnit se organizované aktivity, může využít nabídku, dostupný materiál či vybavení, hovořit s ostatními klienty či pracovníkem, v konečném důsledku může jen pasivně obývat prostory klubu. (Straková, Čermáková, 2008)

Pravidla - platí jen minimální množství předem daných nezměnitelných pravidel. I přesto je funkční systém pravidel a sankcí nevyhnutelným předpokladem toho, aby se předcházelo problémovým situacím. S tímto systémem by měli být dobře seznámeni pracovníci a klienti již při první návštěvě zařízení. Pravidla obvykle spočívají v zákazu fyzického či verbálního násilí, zejména zákaz šikany, napadání, diskriminace či obdobného porušování práv jiného jedince v prostoru zařízení, sexuálních aktivit, konzumace legálních i nelegálních drog. (Straková, Čermáková, 2008)

Participace klientů - spoluúčast klientů je významným prvkem nízkoprahovosti. Pomáhá motivovat klienty k aktivnímu využívání volného času, učí je přebírat zodpovědnost, kterou má člověk sám k sobě, ale také k ostatním. Klienti mají možnost podílet se na vytváření programu, úpravě interiéru a vybavení klubu v technických, finančních, prostorových a časových možnostech zařízení a jeho pracovníků. (Šándor, 2005)

Anonymita - uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet. Zařízení vyžaduje jen ty údaje klientů, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb. Klient může zařízení navštěvovat, bez nutnosti podávat jakékoliv formální informace. (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008)

Flexibilita - pro užívání služby není podmínkou pravidelná docházka, členství ani jiná forma registrace. Klienti mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby

zařízení podle svého uvážení. Nejsou povinni zapojit se do připravených činností. Provozní doba služby by měla odpovídat potřebám a časovým možnostem klientů. Zároveň by měla být provozní doba služby stabilní a nemělo by docházet k jejím náhlým výpadkům. (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008)

Bezplatnost - služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně. (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008)

Nediskriminace - službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby. (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008)

Kritéria nízkoprahovosti dle procedurálních a provozních standardů - zařízení má samostatný vchod a není propojeno s takovým typem instituce, který by snižoval přístupnost (např. úřady, policie, školy). Je umožněn volný příchod a odchod klientů v rámci otevírací doby. Je umožněna anonymita uživatelů služeb. Pasivita či etnická a názorová odlišnost není důvodem pro omezení přístupu klienta ke službě. Není stanoven požadavek členství (či registrace) vázaný na možnost využívat službu. Při využívání služby v rozsahu daném procedurálními standardy (III. 1., 2., 4.) se nevede evidence, která obsahuje osobní údaje uživatele služeb. Vstup do zařízení je umožněn jiným návštěvníkům než cílové skupině (v případě, že vstupem neohrožují cílovou skupinu, prostor, personál, sami sebe či poskytování služby). Vstup do zařízení a využívání obligatorní nabídky zařízení není podmíněno finanční spoluúčastí klienta. Součástí nabízených služeb není podsouvání či šíření ideologie nebo náboženského přesvědčení či jakákoli spoluúčast na rituálu. Poskytovatel garantuje ochranu a bezpečí klientů v prostoru zařízení (ochrana před fyzickým či psychickým ublížením). Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. (Herzog, 2003)

1.7 Cíle NZDM

Profesionální představy o tom, jak by se život klientů měl změnit a zlepšit, se mnohdy radikálně různí s představami ze strany příjemců služby. Pracovníci mají často tendence vychovávat a učit klienty, aby konflikty neřešili fyzickým útokem, aby nepoužívali vulgarismy, aby nepotlačovali své emoce (úzkost, strach, lítost), a přitom si neuvědomují, že odborníky na život ve svém prostředí jsou právě oni a takové chování je v jejich skupině, případně i v širší komunitě normou. Naše představy jsou často jedna věc a jejich realita druhá. Cílem by proto mělo být klienty provázet, nabízet alternativní řešení životních situací, rozšiřovat socializační příležitosti a vytvářet přiměřené podmínky pro jejich nekonfliktní a zdravý vývoj. Klienti by měli dostat šanci poznat alternativní možnosti trávení volného času, jiné hodnoty, způsoby komunikace a řešení konfliktů, měli by mít svobodu, rozhodnout se, zda alternativy přijmou či ne. (Bartoňová, Šándor, 2005)

Obecně je cílem NZDM usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008). Cíl NZDM je definován jako zlepšení kvality života dětí a mládeže, předcházením či snížením sociálních rizik, vyplývajících ze způsobu jejich života, umožnit, popřípadě je naučit lépe se orientovat v sociálním prostředí, napomáhat při vytváření podmínek pro řešení nepříznivých sociálních situací. Cílem je nabídnout individuální pomoc jednotlivcům při řešení jejich osobních problémů, zejména těm, kteří se bojí svěřit se svým blízkým nebo se z nějakých důvodů obávají a nechtějí se obracet na formální instituce. V případě práce se subkulturami je cílem umožnit jejich participaci na životě místní komunity, ovšem ne cestou asimilace, ale postupně a všestranně užitečné integrace. (Matoušek, 2003) NZDM poskytuje sociální službu, ale také smysluplně vyplňuje volný čas dětí a mládeže, za nějž je považován čas, v němž jedinec svobodně na základě svých zájmů, nálad a pocitů, volí svou činnost. V žádném dalším životním období není jedinec

schopen zajímat se o tak široké spektrum zájmových aktivit jako v dětství a dospívání. (Zájmové a neformální vzdělávání, 2015)

Každé NZDM upravuje poslání dle lokality, ve které se nachází, a dle aktuálních konkrétních potřeb cílové skupiny. Všechny tyto organizace mají stejný základ. Cílem NZDM je dětem a mládeži zabezpečit následující:

- Podporu při zvládnání obtížných životních událostí, přičemž definovat pojem obtížné či náročné životní situace je velmi složité. V životě občas přicházejí takové situace, se kterými se dítě či dospívající nedokáže adekvátně vyrovnat, zpracovat je a popřípadě tyto situace řešit. Kritérium náročnosti je subjektivní prožívání a vnímání konkrétní situace ze strany konkrétního klienta. NZDM nabízí pomoc, která je dlouhodobá, nejen specifickou intervencí formou rozhovoru o problému. Jde o vytvoření bezpečného, akceptujícího prostředí, kde se klienti mohou chovat autenticky a přesto jsou přijímáni. K otevření problému mnohdy dochází po velmi dlouhé době, v takové chvíli na řadu přicházejí další aktivity, které si NZDM klade za cíl či své poslání.
- Nezbytnou psychickou, fyzickou a sociálně právní ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit.
- Pomoc při prosazování legálních zájmů sociální skupiny. Pracovníci monitorují potřeby své cílové skupiny, pomáhají jim zprostředkovat kontakt s potřebnými osobami, úřady, zastupitelstvími, popřípadě jsou v tomto procesu mediátory.
- Zvyšování kvality jejich života.
- Umožňovat vyjádření a pomoci realizovat potřeby klientů.
- Aktivizovat cílovou skupinu ke smysluplnému trávení volného času, vytvářet podmínky pro jeho trávení, podporovat participaci. Pracovníci by měli aktivizovat jejich potencial a umožňovat jim participaci na obsahové náplni programu (příprava volnočasových aktivit anebo pomoc při jejich vytváření, např. uspořádání koncertu, turnaje, soutěže) a na formální stránce programu (úprava prostorů klubu, vytváření grafické identity programu, informačních materiálů pro cílovou skupinu).

- Předcházet nebo snižovat zdravotní rizika související s jejich způsobem života.
- Předcházet, zabraňovat, omezovat sociálně patologické jevy páchané cílovou skupinou, anebo páchané na cílové skupině.
 - Předcházení - pracovníci preventivně zasahují ještě před vznikem rizikového chování (individuální, skupinové konzultace, pedagogické, preventivní besedy atd.)
 - Zabraňování - pracovníci se snaží zabránit připravované aktivitě (situační intervence, kontaktní práce atd.)
 - Omezování (již existujícího patologického jevu) - ve smyslu harm reduction filosofie, snaha o snižování rizik. Pokud klient nemá zájem, nemůže, a nebo neumí rizikové chování ukončit. Pracovníci se snaží snižovat sociální rizika vyplývající z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování.
- Lepší orientaci v jejich sociálním prostředí.
- Zamezit diskriminaci a sociální exkluzi. Podporovat sociální začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity. Zároveň tak zvyšovat sociální schopnosti a dovednosti. Děti a dospívající, které mají konfliktní nebo rizikové chování, odlišný způsob života anebo jsou už jen součástí nějaké sociálně vyloučené komunity či etnika, hrozí sociální exkluze a diskriminace od širší komunity i skupiny vrstevníků. Pracovníci NZDM se tyto rizika snaží snižovat prostřednictvím práce s veřejností, vrstevníky, komunitou, širší společností. Usilují o zlepšení postavení této skupiny nebo jednotlivců v očích komunity a širší společnosti. Mohou prezentovat svou činnost, připravovat dny otevřených dveří, pracovat s médii. Ideou by bylo zprostředkovat klientům srovnatelné podmínky s jejich vrstevníky, umožnit jim cestování mimo město, organizování akcí, na kterých se mohou seznámit s dalšími dětmi a dospívajícími, zpřístupnit jim možnosti, jak trávit volný čas, které jsou jiným skupinám běžně dostupné.
- Navrhovat řešení jejich nepříznivé sociální situace.
- Naučit klienty využívat dostupných služeb a zařízení.

- Pomoc při prosazování práv a zájmů. Jedná se o intervenci ve prospěch jednotlivce a na jeho ochranu (při sexuálním zneužívání, týrání apod.). Pracovníci klientům pomáhají zorientovat se ve světě dospělých. Zpřístupňují mu veřejně dostupné informace, kontakty na odborníky a specializované organizace. Pomáhají mu řešit problém, či ho podporují a doprovázejí při jeho zvládnutí, pokud problém řešit nelze.
- Naučit klienty trávit svůj volný čas bezpečně a smysluplně. (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008, Bartoňová, Šándor, 2005)

Filosofie práce s cílovou skupinou NZDM směřuje k tomu, aby klienti získali sebedůvěru a sebevědomí pro odolávání vlivu patologických jevů, které působí v sociálním prostředí, rozvinuli své dovednosti a kompetence pro zdravou socializaci ve společnosti (Plessingerová, Blahovcová, 2011).

1.8 Vnitřní pravidla v NZDM

Potřeba vyhybat se chaosu, ohrožení, násilí a skrytí se před nebezpečím je základní lidskou potřebou. Proto je pro člověka tak důležité stanovování hranic. Především u dětí jsou pravidla a jejich dodržování důležitým stimul pro jejich zdravý psychosociální vývoj. Chaos a absence pravidel může u dětí vyvolávat úzkost a nejistotu. Děti potřebují vysvětlení. (Cloud, Townsend, 1999) „*Náhoda pro ně znamená nerespektování daných pravidel, řádu a v tomto smyslu představuje zdroj nejistoty* (Vágnerová, 1999, s. 169).“ Jiří Staníček v rozhovoru pro časopis *Éthum* řekl: „*Práce s pravidly je to hlavní, co by se v NZDM mělo dělat.*“ (Staníček, 2002)

Rozumět významu pravidel, umět je vytvářet a pracovat s nimi tak, aby se dodržovala a sloužila jak klientům, tak i pracovníkům, je v mnoha zařízeních složitá, ale klíčová úloha. Klienti zpočátku vnímají pravidla jako omezující a znepríjemňující pobyt v zařízení. Pokud fungují správně a klienti zjistí, že fungují pro všechny stejně, umožní tak nastolit rovnost všech v právech i povinnostech. Pravidla také pomáhají orientovat se ve fungování zařízení a jeho nabídce. Pravidla jasně určují podmínky, které klienti

musí plnit, pokud chtějí služby zařízení využívat. Dávají klientům v rámci společně dohodnutých hranic svobodu, protože se umí orientovat. Ví, co je pokládáno za dobré, přijatelné a co ne. Vnitřní nařízení podporují rozvoj sebekontrolních mechanismů a zodpovědnosti vůči ostatním klientům. Pokud jsou pravidla jasná a srozumitelná, podporují pozitivní chování a poskytují k němu návod. Funkční systém pravidel vytváří prevenci konfliktu (mezi klienty navzájem anebo mezi klienty a pracovníky) a zároveň pomáhá vzniklé konflikty konstruktivně řešit. Smyslem pravidel je též zabezpečení ochrany klientů a pracovníků v zařízení. Pravidla oddělují pracovníka od udělované sankce, a klient by neměl udělenou sankci vnímat jako útok na svou osobu. Pravidla by dále měla chránit majetek a vybavení zařízení, ale i majetek klientů.

Pravidla však nejsou všemocná. Za prostory zařízení zodpovídá pracovník. Negativní chování se nedá předvídat. Některá zařízení do pravidel zakomponovala paragraf, který staví pracovníka nad pravidla (do nadřazené pozice). Jde o situace, které v pravidlech nejsou obsáhnuté. V takovém případě může pracovník rozhodnout dle svého uvážení. Klientovi například nemůže dokázat, že udělal něco v rozporu s pravidly, ale z dlouhodobého pozorování a zkušeností ví, že neviditelnými prohřešky vytváří špatnou atmosféru. Pracovník klientovi může po individuálním rozhovoru uložit sankci na určitou dobu, po jejím uplynutí se individuálně rozhodne dál.

Šándor a Bartoňová (2005) uvádí, že se v praxi osvědčilo uvést soubor pravidel a sankcí se seznamem nabídky služeb a činností, které zařízení nabízí. Dále popisuje jednoduché, ale účinné principy, jak pravidla udělat přístupná a srozumitelná pro klienty následovně:

- Srozumitelně informovat o nabídce, kterou klient může využít, ale také o pravidlech, které zároveň musí dodržet. Např.: *„V našem klubu můžeš hrát stolní fotbal, ping pong, stolní hry, nebo jen tak sedět a nedělat vůbec nic, pokud se ti nebude chtít atd. Abys tohle všechno mohl využívat, je potřebné, abys dodržel následující pravidla...“*
- Pravidla je dobré formulovat způsobem, který popisuje žádoucí chování. Např.: *„Spory a problémy zkus řešit s jasnou hlavou, bez použití násilí. Pracovníci ti“*

rádi pomohou najít řešení.“ „Na toaletách udržuj čistotu a pořádek, pokud tam chybí mýdlo, či toaletní papír, nahlas to pracovníkům, vyřeší to.“ Klienty stylizovat do 2. osoby jednotného čísla.

- Pokud je to možné, pravidla by měla být v pozitivním tvaru, doporučující vhodné (žádané) chování. Např.: místo: „*Zákaz kouření v klubu.*“ „*V prostorách klubu vydržím bez cigaret.*“ Tento princip se však mění v závislosti na charakteristice cílové skupiny. V některých zařízeních jsou pravidla záměrně formulovaná ve tvaru zákazu a omezení. Klienti si často pravidla vysvětlují po svém anebo jednoduše rozumějí formulacím jinak.
- Pravidla by měla být stručná a jasná, ne v dlouhých rozvinutých větách.
- Při jejich dodržování pomáhá vizualizace. Některá zařízení mají pravidla ve formě plakátů a na viditelném místě. Důležité je, aby byla formálně zaznamenána a byla k dispozici jak pracovníkům zařízení, tak jejich klientům. Praxe doporučuje pravidla psát velkými čitelnými písmeny. Osvědčuje se používání piktogramů, obrázků, fotografií, nakreslených gest, znázorňující žádoucí a nežádoucí chování. Mnohé kluby mají vypracovaný jakýsi výklad pravidel, obsahující jednotlivé paragrafy a jejich výklad. Klienti by je měli mít k dispozici zavěšené na stěně, anebo v kanceláři jako manuál.
- Jako doplněk pravidel zařízení, mohou být vypracována pravidla platná mimo prostory klubu (pravidla na koupališti, při cestování atd.) (Šándor, Bartoňová, 2005)

Dodržování pravidel

Jedním z nejdůležitějších faktorů podporujících dodržování pravidel je, aby klienti rozuměli jejich smyslu a v nejlepším případě je přijali za své. Dle dobré praxe k tomu přispívá dodržování následujících pravidel:

- Vytvářet pravidla spolu s klienty. Klienti by měli dostat možnost vyjádřit se v diskuzích (mladší klienti pomocí her anebo zajímavých aktivit), při kterých by

pracovníci měli citlivě radit a pomáhat tvořit formulace, které jsou srozumitelné a přijatelné pro všechny. Tento krok je většinou možné uskutečnit s novou skupinou klientů. Není vyloučené, že po čase pracovníci spolu s klienty pravidla přehodnotí a případně upraví. Pracovníci by se o každém pravidlu měli bavit, ptát se klientů, jak dané formulaci rozumí, co pro ně znamená, jaký dopad na jejich chování může mít a proč je dané pravidlo navrhnuté nebo již zavedené.

- Udělat společnou dohodu. Pracovníci by měli zabezpečit, aby každý klient pravidla přijal a uznal. Pravidla by neměla být vnucována a zvláštní pozornost by měla být věnována nespokojeným klientům. Pracovníci by s nimi měli diskutovat o důvodech jejich nesouhlasu, vhodné je podat jim návrh, aby vypracovali jiné pravidlo anebo lepší formulaci (pokud je to v souladu s normami a interními předpisy zařízení).
- Pro přehlednost a zapamatovatelnost je vhodné vytvořit jen několik pravidel. Mladším klientům (do 10 let) stačí maximálně pět pravidel, případně i s obrázky a piktogramy. Pro starší klienty je vhodnou mírou kolem deseti pravidel.
- Pracovník by měl být příkladem. Pracovníci by měli modelovat vyžadované chování a být vzorem. Pravidla musí důsledně dodržovat i pracovníci zařízení, pokud tomu tak nebude, nemohou vyžadovat jejich dodržování ani od klientů.
- Pracovník by měl klientům poskytovat zpětnou vazbu. Důležitější než reagovat na nedodržení a porušení pravidel, je reagovat na situace, kdy klienti pravidla dodržují a podporovat je v tom. Klienty, kteří se chovají dle pravidel, by pracovníci měli veřejně oceňovat. Klient tak může získat v rámci nabídky služeb i jisté výhody (např. delší doba na PC, sleva na fakultativní služby atd.) Pravidla nestačí jen zavést, je třeba s nimi dlouhodobě a systematicky pracovat.
- Sankce a zpětná vazba. Přirozené je, že se pravidla někdy poruší. Pro takové případy je dobré mít jasný postup, který pomáhá identifikovat porušení a jeho následky. Celý tým by měl mít vypracovaný jednotný postup, jakým bude na porušení pravidel reagovat. Nejdůležitější je, aby sami klienti věděli, jaké následky bude mít porušení pravidla. Je potřebné hovořit o důsledcích. Ne o

trestech, ale o tom, co negativní chování způsobilo samotnému klientovi, ostatním klientům, případně pracovníkům. Porušení pravidla by mělo být vnímáno jako příležitost k navázání kontaktu s klientem, mluvit s ním o dané situaci a důsledcích tohoto porušení a pomáhat mu tak, rozvíjet se pozitivním směrem. Pracovníci by v tomto porušení měli umět najít skrytý potenciál. Měli by poskytovat korektní a jasnou zpětnou vazbu. Při porušení pravidel by klienti měli rozumět, co vlastně udělali a jaké to má důsledky. Reakce pracovníků nesmí klienta urazit ani zahanbit. Pracovníci by měli mít také dohodnutý jasný postup. Měli by mít jasně stanovený způsob řešení konfliktů, jako i přesný postup v případě opakovaného porušení pravidel. (Šándor, Bartoňová, 2005)

Reakce na porušení pravidel

- Reagovat co nejdříve, nejlépe ihned. Zpětná vazba je přímo spojená s nežádoucím chováním, takže klient ví, na co se reakce pracovníka váže a nepokračuje v nežádoucím chování.
- Odstranění následků chování. Je důležité klienty vést k odstranění následků jejich chování, případně nápravě a náhradě škod, které svým chováním způsobili.
- Vysvětlení důvodu zákroku. Klienti by měli vědět, za co jsou sankciováni, pracovníci by své chování ale neměli nijak omlouvat.
- Mluvit přiměřenou hlasitostí. Křik je znakem ztráty kontroly a snižuje účinek toho, co chce člověk říci. Hlas by měl být zvýšen pouze v případě, že je kolem hluk, nebo je klient daleko, anebo situace ohrožuje zdraví či život klienta nebo ostatních.
- Pracovníci by měli být přísní, důslední, jednoznační, srozumitelní a spravedliví.
- Sankcí by pracovníci neměli vyhrožovat, ale použít jí.
- Všichni pracovníci by při sankciování měli mít stejný postup. (Bednařík a kol., 2003, Šándor, Bartoňová, 2005)

Jak se sankcemi pracovat?

- Sankce nesmí ponižovat, urážet, nesmí být zábavou pro ostatní.
- Sankcionovat by se nemělo veřejně, ale v rámci rozhovoru o samotě, aby se klient mohl hájit.
- Sankce musí být co nejadresnější.
- Klient musí vědět, k jakému pravidlu se sankce váže.
- Není vhodné udělovat kolektivní sankce. Sankci kolektivní viny uplatňovat až v nejkrajnějším případě.
- Pracovníci by si měli dávat velký pozor na stigmatizaci klientů a jakési pomyslné zapisování na černou listinu.
- Porady pracovníků před udělením závažnější sankce. Bývá užitečné, když v případě závažného porušení pravidel neudělí sankci službukonající pracovník. Ze strany klienta totiž může dojít k agresi, nebo narušení vybudovaného vztahu. V dané chvíli je například možné s klientem probrat porušení pravidel, s tím, že při nejbližší poradě se všichni pracovníci dohodnou na udělené sankci.
- Přehled o uložených sankcích. Důležité je, aby všichni pracovníci měli přehled nad sankcemi, případně nad délkou jejich trvání, aby se nestalo, že pracovník, který o sankci není informovaný, trest předčasně ukončil, což na ostatní klienty působí negativně a v potrestaném klientovi to vyvolá zmatek. Kvůli přehlednosti bývá evidence potrestaných klientů součástí pracovní evidence, do které si pracovníci zaznamenávají nejdůležitější události dne. (Šándor, Bartoňová, 2005)

Příklady trestů

- Zákaz využívání nějaké nabídky klubu, zákaz využívat technické vybavení klubu, zákaz vstupu do zařízení, cviky (např. dřepy, kliky atd.)
- Odpracování anebo náhrada škody by měla být samozřejmou součástí důsledků porušení pravidel a ne sankcí. Klienti by se tak mohli nesprávně učit tomu, že práce je za trest a tím v nich vyvolávat nechuť pracovat. V případě, že klient

není schopný opravu zrealizovat (zručnost, dostatek prostředků atd.), může se s ním pracovník dohodnout, že opravu zařídí zařízení a klient vykoná jinou prospěšnou činnost pro klub. (Šándor, Bartoňová, 2005)

Obsah pravidel

- Práva klienta při využívání služby.
- Činnosti a chování, které jsou při užívání služby zakázané.
- Sankce za porušení pravidel.
- Postup sankcionování.
- Způsob stížností klientů - komu je adresovat, kdo a jak je řeší.
- Možnost odvolání. (Šándor, Bartoňová, 2005)

V NZDM platí jen minimální množství předem daných nezměnitelných pravidel. I přesto je funkční systém pravidel a sankcí nevyhnutelným předpokladem toho, aby se předcházelo problémovým situacím. Pravidla slouží jako ochranný mechanismus v klubu. Obvykle spočívají v zákazu fyzického či verbálního násilí, zejména zákazu šikany, napadání, diskriminace či obdobného porušování práv jiného jedince v prostoru zařízení, sexuálních aktivit, konzumace legálních i nelegálních drog. (Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby, 2006)

1.9 Pracovníci NZDM

Pracovníci jsou povinni jednat v souladu s:

- Ústavou ČR a Listinou základních práv a svobod,
- etickým kodexem zřizující organizace a etickým kodexem ČAS,
- zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách,
- standardy kvality sociálních služeb a standardy ČAS.

Na důsledný výběr osob, které budou pracovat s dětmi a mládeží ohroženými sociálně patologickými vlivy, by měl být kladen velký důraz. Práce s lidmi je náročná sama o sobě. V případě, že se jedná o práci s lidmi, kteří se neustále potýkají s problémy ve svém osobním životě a své konflikty si často vybíjejí právě až v prostředí, které je pro ně bezpečné, je náplň práce o to složitější. (Syrový, 2004) Ze svých zkušeností z praxe klade u pracovníků NZDM „důraz na podobnost“ a „důraz na odbornost“. První kritérium určuje, že by pracovníci měli být podobní svým zjevem i zájmy klientům, mohou vycházet i z určitých subkultur. Významnější než vzdělání je dle Syrového (2004) motivace k práci. Pracovník by pro klienta měl být určitým způsobem přitažlivý. Aspekty sympatií, ať už se jedná o vnější image, či způsob komunikace atd., jsou pro klienta čitelné okamžitě. Na druhou stranu mohou mít tito pracovníci svou roli ztíženou, protože klienti nerozeznávají jasné hranice vztahu klient - pracovník.

Pracovník by měl disponovat osobnostními předpoklady jako emocionální vyrovnanost, důvěryhodnost, diskrétnost, spolehlivost, porozumění, trpělivost, empatie, tvořivost, umění využít svou moc a asertivně jednat (Kraus, Poláčková, 2001).

Vzdělání pracovníci by měli umět navázat kontakt s klientem, motivovat jej, komunikovat s ním atd. Přitažlivost ze strany klientů si musí vybudovat složitější cestou a to způsobem svého chování a jednání. O významu vzdělání není pochyb, minimální vzdělání pracovníků stanovuje zákon. (Syrový, 2004)

Vzdělání a vzdělávání je velmi důležité pro zajištění odborně a tedy i bezpečně poskytovaných sociálních služeb (Straková, Čermáková, 2008). Základní požadavky na sociální pracovníce a pracovníky zaměstnané v sociálních službách upravuje § 110 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Ten kromě způsobilosti k právním úkonům, bezúhonnosti a zdravotní způsobilosti stanovuje i odbornou způsobilost pracovníka. Právní předpis tak nařizuje, že v NZDM mohou pracovat jen absolventi a absolventky sociálně či sociálně pedagogicky zaměřených oborů vyšších odborných škol a vysokých škol, případně absolventi akreditovaných vzdělávacích kurzů se stejným zaměřením v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a nejméně pětiletou praxí

v povolání sociální práce. Další konkrétní požadavky na vzdělání, dovednosti a schopnosti stanovují zařízení tak, aby odpovídaly potřebám zařízení a cílové skupině.

Zákon (2006) dále ukládá povinnost prohlubování kvalifikace sociálním pracovníkům a jiným pracovníkům zařízení. Nedílnou součástí náplně práce pro pracovníky v přímé práci je i pravidelná supervizní podpora od nezávislého terapeuta s příslušnou odbornou kvalifikací. Jako významný zdroj pracovního potenciálu v neziskovém sektoru je využití dobrovolníků. Kritéria požadavků na dobrovolníky si stanovuje každé zařízení individuálně. Stanovenou podmínkou je pouze věk starší 18ti let. Dobrovolníci věnují svůj volný čas, energii a své dovednosti bez nároku na odměnu. Výběru, zaškolování a vedení by měly sloužit metodiky práce s dobrovolníky v organizaci. V neposlední řadě je také možnost využít pro práci v NZDM praktikantů a praktikantek z řad vyšších odborných škol a vysokých škol. Jejich vedení je pak stvrzeno dvoustranným písemným kontraktem mezi vysílající organizací (školou) a NZDM. Práci s dobrovolníky a praktikanty by měl mít v pracovních kompetencích jeden ze sociálních pracovníků v organizaci. (Zákon č. 108/2006)

V mobilním i stacionárním NZDM musí mít pracovníci stejnou kvalifikaci, schopnosti a dovednosti a dále schopnosti a dovednosti, které se liší a vyžadují odlišný přístup. Pracovníci by měli umět dodávat (vracet) lidem, kteří se ocitli ve složité životní situaci, sílu k tomu, aby vzali život do vlastních rukou a začali pracovat na jeho zlepšení. Mezi základní hodnoty, z nichž přitom vycházejí, patří spravedlnost, rovnost, lidská důstojnost a solidarita, které sebou přináší i konkrétní rizika, buď ve formě konfliktu vlastní profesionální a lidské identity, nebo v dilematu loajality a solidarity. (Bednářová, Pelech, 1999)

Streetworkeréři jsou navíc těmto zranitelným lidem neustále nablízku, pohybují se v blízkosti jejich životního prostoru nebo se do něj dokonce integrovali, a zůstávají tak prvním článkem podpory a státní pomoci. Streetworker působí nejprve jako *moderátor diskuse*, uvnitř skupiny (*facilitátor*) a pak jako zprostředkující jednatel (*mediátor*) při dohovoru s úřady nebo s majiteli pozemku apod. (Bednářová, Pelech, 1999) Práce streetworkerů ale i sociálních pracovníků stacionárních vyžaduje soustavnou změnu

metod práce a hodnocení výsledků, které tato práce přináší. Někdy to znamená, že se člověk musí smířit s tím, že jeho práce byla vynaložena nadarmo. V této oblasti neexistuje žádný skutečně univerzální teoretický rámec, můžeme však říct, že sociální aktéři na různých místech v danou chvíli upřednostňují přístup nazvaný „extra muros“, který klade silný důraz na etické principy a přistupuje k lidem žijícím na samém okraji společnosti s maximálním respektem a tolerancí. Sociální pracovník je často první a poslední článek řetězce osvěty a sociální pomoci. Pracovník by uměl nejen pomáhat a problémy umět řešit, ale také doprovázet a být více blízkým člověkem, ve kterém má klient oporu a podporu, než profesionál. Bez ohledu na okolnosti, bez ohledu na to, zda se jedná o dítě, mladého člověka nebo dospělého, spočívá doprovázení v budování sebeúcty, v rozvoji osobních vlastností nezávisle na stupni sociálního vyloučení a v umožnění účasti dané osoby na společenském životě. (Mezinárodní síť sociálních pracovníků, 2004)

Pracovník by měl ke klientům přistupovat přiměřeně a působit na ně systematicky a cílevědomě, se zachováním poslušnosti, činnosti směrem k dítěti by neměli být nahodilé. Být důsledný, mít pevně stanovená pravidla, sankcionovat jednotně. Při častých změnách se stanou pro dítě nečitelné a matoucí. Obtížně je pak může respektovat. (Hájek, 2006)

Pracovníci NZDM by měli dodržovat obecné zásady:

- Nezávislost - pracovníci nízkoprahových zařízení musí služby poskytovat nezávisle na svých názorech, postojích a myšlenkách. Jedná se zejména o to, aby služba byla poskytována bez předsudků a stereotypů.
- Nestrannost - pracovníci nízkoprahového zařízení musí přistupovat ke klientům nezaujatě a nestranně. Klienty nestigmatizovat a ke všem přistupovat rovným přístupem.
- Diskrétnost - dle principu anonymity a mlčenlivosti zachovávají pracovníci nízkoprahového zařízení informace o klientech v tajnosti. Mlčenlivost sociálních

pracovníků upravuje zákon č. 108/2006 Sb. Smlouvu o jejím dodržování pracovníci podepisují před zahájením své pracovní působnosti v NZDM.

- Odbornost - pracovní tým nízkoprahového zařízení je složen z odborníků, kteří mají pro svou profesi příslušné vzdělání.
- Bezplatnost - zásada bezplatnosti zajišťuje klientům vstup do zařízení bez nutnosti platit za poskytované služby. (Jakým způsobem pracujeme (NZDM), 2015)
- Dodržování právních předpisů - poskytování služeb se vždy řídí aktuálními právními předpisy. (Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, 2015)

Role sociálního pracovníka je mnohvrstevnatá, dynamická a proměnlivá. (Šimková, 2014)

1.10 Služby a činnosti NZDM

NZDM prioritně poskytuje poradenské a preventivní služby. Jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Poskytují klientům chráněný prostor, a profesionální pracovníky, kteří jsou připraveni naslouchat a určitým způsobem kompenzovat rodinné prostředí, ve kterém dítěti nejsou naplňovány základní potřeby. (Hájek, Hofbauer a Pávková, 2011)

Každý příslušník naší společnosti vstupuje během svého života do různých prostředí, kde se také účastní volnočasových aktivit, získává zde praktické zkušenosti, často se setkává i s teoretickými informacemi a neustále si tak osvojuje komplexní způsoby chování a jednání. Volný čas se stále více stává významným celoživotním činitelem, který je již dnes významnou oblastí rozvoje osobnosti, vlastní dnešnímu člověku každého věku, sociálního začlenění, individuálních předpokladů nebo životních ambicí. U dětí a mládeže je volný čas jedním ze zásadních činitelů, který je ovlivňuje, měl by tedy přitahovat mimořádnou profesionální pozornost. (Hájek, Hofbauer a Pávková, 2011)

Úhrada služeb NZDM

Fakultativní služby jsou služby poskytované nad rámec základních činností. Klienti mohou, ale nemusí tyto služby využívat. Fakultativní služby si klient hradí z vlastních zdrojů. Fakultativní služby jsou obecně odborné poradenské služby, terapeutické služby, instrumentální pomoc, jako je poskytnutí stravy, ošacení, možnost provedení základní hygieny, ubytování apod. Mezi fakultativní služby NZDM lze zařadit víkendové akce, výlety a výjezdové akce, letní tábory apod. (Vyhláška č.505/2006 Sb., Herzog, 2003)

Obligatoční služby jsou jakousi základní nabídkou, a zařízení hlásící se ke standardům by je měla nabízet. V NZDM jsou to veškeré základní poskytované činnosti a jsou pro klienty zdarma. Dle paragrafu 72 Zákona o sociálních službách jsou služby NZDM poskytované bez úhrad. Mezi obligatoční služby obecně patří výchovné, vzdělávací a aktivizační programy pomoc v prosazování práv a zájmů a poradenské služby. (Vyhláška č.505/2006 Sb., Herzog, 2003)

Formy práce v NZDM dle Matouška (2003)

Přímá práce zahrnuje všechny typy činností, které jsou vykonávány v interakci s jednotlivými uživateli nebo cílovými skupinami.

Nepřímá práce obsahuje typy činností nutné pro práci s cílovou skupinou, jako je vypracování koncepce, pracovních manuálů, projektů, administrativní činnost, jednání s institucemi, prezentace a medializace práce na veřejnosti.

Práce přesahující neboli smíšená v sobě nese prvky z obou výše uvedených forem práce. Prostřednictvím nepřímé práce napomáhá řešit konkrétní problémy pracovníků, které souvisí s přímou prací s cílovou skupinou. Tato forma obsahuje metodické vedení, vzdělávání, intervizní setkání a supervizi.

Metody práce v NZDM

Kontaktní práce. Kontakt je prostorem mezi klientem a pracovníkem, kdy klient využívá alespoň některou z nabídky služeb, jejichž poskytovatelem je pracovník. Klíma vnímá kontakt jak ve smyslu sdělování, tak zejména společného sdílení – „sdílení stejného prostoru, času a výseku životního příběhu lidí“ (Klíma, 2004, s. 45).

Případová práce je individuální či skupinová, tato metoda má navodit změnu v chování klienta nebo řešit klientův problém. Případová práce se vyznačuje třemi základními znaky: je plánovaná, opakovaná a pravidelná. Na klienta klade vyšší nároky (např. včasný příchod na předem domluvené setkání, plnění úkolů, které se na setkání stanoví), čímž zvyšuje prahovost služby (Staniček, Hrdina, 2003).

Kontinuální práce jsou dlouhodobé, plánované a reflektované činnosti. Podstatným znakem je vytváření vztahové a interakční roviny mezi pracovníkem a klientem a stanovování cílů, které v sobě nesou změnu (Klíma, 2004).

Streetwork. Bednářová (2003, s. 169) definuje streetwork jako: „*Specifickou vyhledávací, mobilní terénní sociální práci, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci uživatelům drog a osobám, zpravidla mladšího věku, žijícím rizikovým způsobem života, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a dosud nejsou v kontaktu s příslušnou institucí.*“ Terénní sociální práce se uskutečňuje v jejich přirozeném prostředí, v místech, kde se nejčastěji cílová skupina vyskytuje.

Typy přístupů sociální práce v NZDM

Průtokový přístup je využíván, pokud je cílová skupina široce vymezena anebo je nedostatek klientů a NZDM je potřebuje vyhledat. Lze využít v zařízeních, ve kterých jsou potenciálními klienty proměnlivá uskupení dospívajících, u nichž se dají velmi těžce vysledovat nějaké zřejmé společné rysy. Průtokový přístup funguje jako síto, po prosetí by měli zůstat ti jedinci, kterým je služba určena. Přístup funguje s přirozeným mechanismem „průtoku“ cílové populace zařízením s tím, že ta část cílové populace, která nejvíce naplňuje stanovené definiční znaky, se stává cílovou skupinou. Problémem zařízení využívající tento přístup může být snaha „být pro všechny“ a zvyšování volnočasových činností na úkor sociální práce. Zvyšuje se tak anonymita v

prostředí a „setkání“ klienta a pracovníka je téměř znemožněno. Počet klientů by měl být vysoký, tento přístup v ČR převažuje.

Doprovázející přístup má jasně, podrobně a úzce definovanou cílovou skupinu klientů. Programy tak v praxi vědí, kdo je jejich potencionálním klientem, případně kde ho najít. Není prioritou, aby zařízení bylo dostupné všem. Záleží na tom, aby pracovníci až detailně znali potřeby cílové skupiny, toho mohou dosáhnout, pokud jsou v intenzivním kontaktu a kontraktu s konkrétními jedinci, skupinami, popřípadě celou komunitou. Počet klientů nemusí být vysoký, jde především o kvalitu služby, ne o její kvantitu. Sociální práce by měla být zajišťována pomocí individuální případové práce a skupinové práce. Tento přístup se v ČR nejčastěji užívá v sociálně vyloučených oblastech. Z hlediska dobré praxe je zřejmá komplementarita obou přístupů, tento soulad je nutný pro komplexní službu, která je jakýmsi ideálem práce v NZDM. (Herzog, Zahradník, 2009)

Činnosti NZDM

Rozdělení a popis jednotlivých činností vychází z vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a z Pojmosloví (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008).

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
2. pracovní výchovná činnost s dětmi,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

c) sociálně terapeutické činnosti

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmu a při obstarávání osobních záležitostí

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob. (Vyhláška 505/2006)

Níže uvedený seznam činností vede k naplňování procesu individuálního plánování, vytváření individuálního plánu s klientem a samotné sociální práci v NZDM.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím doplnit citaci

Kontaktní práce je způsob a metoda práce, pomocí které pracovníci NZDM vytváří prostor a situaci pro realizaci drobných individuálních plánů, intervencí s konkrétním cílem. Jde o vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétního výkonu, činností a služeb. Jedná se o specifický druh kontaktu s uživatelem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic, komunikace s uživatelem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Kontaktní práce má nejčastěji podobu rozhovoru v přirozeném prostředí dítěte, či v prostorách klubu, např. v kontaktní místnosti, skupinově v prostorách klubu, na ulici.

Situační intervence je sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.

Pobyt v zařízení - rozumí se jím pobyt uživatele bez čerpání dalších služeb. Uživateli je poskytováno teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku, základní zázemí, základní a složitější volnočasové aktivity. Zároveň je uživateli umožněna realizace osobních aktivit.

Volnočasové aktivity poskytují náplň volného času uživatelů.

Hierarchie volnočasových aktivit:

1. Základní jednoduché instrumentální aktivity, které uživatel realizuje z vlastní vůle a vlastní aktivitou, pracovníci je pouze zprostředkovávají. Jedná se například o poslech hudby, kreslení v běžných prostorách klubu, pouštění filmu, který si uživatelé sami vybrali.

2. Složitější volnočasové aktivity, které realizuje uživatel z vlastní vůle a vlastní silou. Pracovníci je pouze zprostředkují nebo poskytnou podporu, aby je uživatel mohl smysluplně využívat. Tyto aktivity jsou vytvářeny na základě zájmu a potřeb uživatelů a s jejich spoluúčastí. Jedná se například o hudební zkušebnu, výtvarnou dílnu, počítačovou místnost. Tyto aktivity mohou uživatelé vykonávat samostatně, bez instruktáže pracovníka.

3. Akce, které iniciovali sami uživatelé, a u jejich realizace dochází ke kooperaci mezi uživateli a pracovníky. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností uživatelů a jejich seberealizaci.

4. Akce, které slouží ke zpestření rutiny klubu nebo k propagaci zařízení - koncerty, turnaje, výjezdní akce atd. Přípravují je sami pracovníci klubu, a pokud je to možné, zapojují do realizace uživatele.

5. Dílny probíhají jako pravidelné či nepravidelné akce, na nichž je zajištěn lektor (interní nebo externí) pracovník. Uživatel může dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit.

Preventivní, výchovné a pedagogické programy - jde o speciální programy vytvořené dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality. Preventivními programy jsou myšleny tzv. programy specifické prevence. Může se jednat například o

program prevence zneužívání toluenu, program prevence gamblerství, program prevence sexuálního zneužívání, preventivní programy obsahují předávání informací (verbálně, nástěnky, letáčky...), besedy pro uživatele, probírání a nabízení tématu při kontaktní práci.

Jednorázové či příležitostné programy - jedná se o diskuse, besedy, komponované pořady a podobné aktivity realizované v zařízení, buď interními, nebo externími pracovníky. Lze vykázat například jako skupinová práce, informační servis, kontaktní práce.

Dlouhodobé programy jsou programy obsahující především předávání specifických znalostí, nácvik specifických dovedností a chování. Mají vytvořenou samostatnou strukturu v rámci provozu NZDM (program, cíle, cílová skupina, evaluační mechanismy). Součástí je evaluace výsledků. Jejich uplatňování probíhá prostřednictvím standardních výkonů NZDM, především kontaktní práce, situační intervence, informačního servisu uživateli, poradenství, besed, diskusí, komponovaných pořadů. Veškeré činnosti jsou vzájemně provázané.

Doučování školní či mimoškolní látky. Základní formou je doučování individuální. Doučování skupiny lze realizovat pouze na základě velmi specifických potřeb cílové skupiny a lokality, například v sociálně vyloučených lokalitách, kde chybí další zařízení v rámci sítě služeb. Doučování může být dlouhodobé nebo krátkodobé. Rozvoj kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků aj. lze vykázat například jako situační intervence, informační servis, skupinová práce, kontaktní práce. (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008, Vyhláška č. 505/2006)

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, fakultativní služby

Informační servis uživateli je poskytování specifických informací pracovníkem uživateli, tato intervence má největší význam individuální formou, v kontaktní místnosti. Informační servis je prováděn verbální formou, může být doplněn také písemnými informacemi - letáky, vytištění údajů. Tématicky mohou být informace

zaměřeny na základní (instrumentální), kdy jsou probírána témata jako škola, rodina, shánění brigády, vztahy. Sociálně právní a zdravotní témata - právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek nebo další specifická témata dle dohody s uživatelem.

Práce s blízkými osobami je informační servis, poradenství poskytované blízkým osobám uživatele (rodiče, přátelé, kamarádi), realizované pouze se souhlasem uživatele.

Zprostředkování dalších služeb (doprovod) - jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednání.

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele - jedná se o intervence realizované pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) s institucemi návazné péče nebo dalšími, které ovlivňují klientův život. Kontakt je realizován s jeho souhlasem a vědomím, nejlépe za jeho přítomnosti. (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008, Vyhláška č. 505/2006)

Sociálně terapeutické činnosti

Skupinová práce / práce se skupinou je cílená aktivita poskytovaná skupině uživatelů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností, časově i prostorově ohraničená.

Základní poradenství se odehrává formou rozhovoru s uživatelem nejlépe v kontaktní místnosti, navrhuje vyhodnocení situace, alternativy východisek. Nabídka rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit. Poradenství v NZDM se nejvíce zaměřuje na problematiku vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní a jiné.

Krizová intervence / Pomoc v krizi je řešení krizové situace, vzniklé v životě uživatele. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o pozorování chování uživatele s důrazem na posouzení aktuálního

psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervenci zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence by měla také obsahovat návrhy opatření. Rozsah zásahu závisí na tom, zda je pracovník kvalifikován pro krizovou intervenci. Pracovník bez kvalifikace poskytne uživateli v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka.

Případová práce je dlouhodobá plánovaná individuální práce se zachováním tohoto postupu: společné vydefinování kontraktu, vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu, vedení dokumentace, se kterou je uživatel obeznámen, pravidelné revize kontraktu s uživatelem (zda se naplňuje kontrakt), práce je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec, konzultace vedení případu uživatele na intervizních a supervizních setkáních týmu, pravidelná reflexe.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Tato činnost je součástí všech aktivit realizovaných NZDM, umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí. (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008, Vyhláška č. 505/2006)

Do NZDM nepatří:

- výměnné programy pro problémové uživatele drog,
- kroužky, oddílové schůzky atd.,
- ideologicky zaměřené výchovné programy,
- komerční aktivity,
- psychoterapie jako samostatně poskytovaná služba. (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008)

1.11 Cílová skupina NZDM

NZDM jsou určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy, a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Proto je nutné ve vztahu ke klientům těchto zařízení vycházet z toho, že

každé dítě je jedinečné a neopakovatelné. Je individualita, mnohotvárný útvar, který se obvykle člení na složku tělesnou, duševní a sociální. Některé části osobnosti podléhají vlivům více, jiné, ty stabilnější, naopak méně. V něčem se lidé podobají, v něčem jsou rozdílní, to, čím se mezi sebou navzájem liší, se nazývá individuálními zvláštnostmi. (Kraus, Hroncová, 2007)

Na utváření pozitivních i negativních složek osobnosti se podílí jak vnitřní, tak vnější činitelé:

a) vnitřní

- biologické předpoklady (dědičnost, fyzický vzhled, kondice, zdravotní stav, pohlaví atd.)
- psychické předpoklady (temperament, duševní schopnosti, nadání atd.)

b) vnější

- sociálně podmíněné zvláštnosti (zkušenosti, výchova, vzdělání, postoje, hodnoty atd. (Kraus, Hroncová, 2007)

Offord a Bennett (2012) uvádí, že služby určené dětem ohroženým rizikovým chováním, které je ovlivněno následujícími faktory:

Individuální faktory - představují vnitřní zvláštnosti jako např. temperament, vyhledávání vzrušení, pozitivní očekávání ohledně alkoholu, dědičnost a duševní problémy, nepříznivý genetický profil, poruchy emocionality, impulsivita, úzkostnost, deprese, deficit v sociálních dovednostech, hostilita a agrese, násilí, nízké sebevědomí a sebehodnocení, negativní životní události a traumatické zážitky, selhání ve škole, konflikty se zákonem.

Rodinné faktory - např. rodičovská psychopatie, dysfunkce v rodině, užívání drog rodiči, pevnost vazby nebo pouta mezi rodičem a dospívajícím, nedostatek rodičovského dohledu, slabá rodičovská podpora, nedostatečný zájem a kontrola rodičů, nedůsledná výchova, chudoba a nezaměstnanost v rodině, hrubost a konflikty v rodině, souhlas či hostilita k užívání drog.

Vrstevnícké vztahy - např. šikana, dysfunkční vztahy s vrstevníky, užívání drog kamarády, vrstevnícký tlak, členství ve skupině s rizikovým chováním či pozitivními postoji k němu, odmítnutí a vyřazení ze skupiny.

Školní faktory - např. nekvalitní školní programy, nezdravé školní klima, nízké očekávání pedagogů, zaměření na výkon, diskriminující přístup.

Komunita, společenství, sousedské vztahy - např. nízká kvalita organizací pro mládež, vysoká dostupnost drog, ztráta ekonomických a vzdělávacích příležitostí, vysoká kriminalita, narušené sousedské vztahy, nedostatečná nabídka volnočasových aktivit.

Cílovou skupinou NZDM jsou často děti a mládež, jejichž složky osobnosti jsou negativně ovlivňovány vnějšími činiteli. Pro lepší pochopení dítěte a jeho problémů je vhodné jeho osobnost analyzovat a následně syntetizovat do ucelené holistické jednoty, jejíž veškeré dimenze by měly mít stejnou váhu, pochopení a podporu. Pokud nebude podporována jedna z dimenzí člověka, oslabení se následně promítne v dimenzi další a vzniká tak složitý kruh snižování lidské odolnosti. (Klíma, Jedlička, 2007)

Sociální práce v NZDM se věnuje individuálnímu začleňování dětí a mládeže, nejen těch, kteří se již ocitli v exkludované lokalitě, ale také jedincům, kteří mají problém s pojetím sama sebe a hůře se začleňují do skupiny. Má silné rysy pedagogického působení. Jeho cílem je, aby si ti, kdo jakkoli zaostávají za všemi ostatními, osvojili základní dovednosti nutné k sociální integraci. Zároveň jim má být vštípen chybějící pocit sebeúcty a sebedůvěry. (Klíma, Jedlička, 2007)

NZDM jsou určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy, jsou ovlivňovány narušenými rodinnými či vrstevníckými vztahy, nízkou životní a sociální úrovní. NZDM může navštěvovat bezproblémový jedničkář z gymnázia, ale také problémový žák z disociální rodiny, který se často dostává do konfliktů se společností. NZDM nejsou primárně určeny dětem a mládeži, trpící zdravotním znevýhodněním, často se ale taková omezení promítají i do osobního a sociálního působení člověka ve společnosti. (Herzog, Staníček, Srový, 2007)

NZDM nabízí pomoc a podporu dětem a mládeži s jakoukoliv disabilitou a projevem rizikového chování, primárně řešící psychickou a sociální oblast jejich fungování. Pomoc a podporu nabízí také jakékoliv osobě, která splňuje věkové kritérium NZDM, aniž by tato osoba disponovala nějakým omezením, působí preventivně, tak aby nejlépe žádné oslabení nevzniklo. (Herzog, Staníček, Srový, 2007)

NZDM primárně poskytují prostor pro trávení volného času dětí a mládeže, nacházejících se v náročné životní situaci, lišící se od většiny svých vrstevníků, náležící k jakékoliv sociální komunitě, která není přijímána majoritou. V NZDM je kladen důraz na NEdiskriminaci, přijímání individuality každého člověka, respektování jeho osobnosti. Dětem, které mnohdy nemají možnost navštěvovat žádné kroužky, či jinak strukturované a finančně náročné aktivity, jsou nabízené zajímavé volnočasové aktivity i profesionální pomoc a podpora v zátěžových životních situacích. (Herzog, 2002)

Každé nízkoprahové zařízení pro děti a mládež definuje svou cílovou skupinu dle potřeb dané lokality, zakázky, kterou plní vůči donátorovi a zaměřenosti vlastní nabídky. Mezi charakteristiky, které mají jednotlivé nízkoprahové kluby při definování své cílové skupiny často shodné, patří: trávení volného času s kamarády mimo domov, nezájem o organizované zájmové aktivity, problémy ve škole, konfliktní vztahy v rodině, experimentace s návykovými látkami, sociální nestabilita, bezmocnost či neochota pomoci v náročné životní situaci od svých blízkých. (Herzog, 2002)

V rámci větších lokalit, nebo tam, kde existují vyhraněné vrstevnické skupiny, se některé kluby orientují jen na jednu zřetelně vymezenou cílovou skupinu, subkulturu či minoritu, například skateboardery, skins, romskou mládež.

Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (2007) stanovují určující znaky cílové skupiny věkem, kdy cílovou skupinu vymezují na mladší školní děti (6-12 let), starší školní děti (12 – 15 let), mladistvé (15 – 18 let) a mladé dospělé (18 – 26 let). Většina nízkoprahových klubů se zaměřuje na starší školní děti a mladistvé, tzn. 12 – 21 let, další část tvoří kluby pro děti ve věku 6 – 12 let (Herzog, 2003). Z hlediska vývojové psychologie jde tedy o mladší školní věk, starší školní věk neboli pubescenci,

adolescenci a mladou dospělost. Každá etapa je specifická věkovými zvláštnostmi, které jsou velmi výrazné právě v dětství. Tyto zvláštnosti ovlivňují způsob a techniky přistupování ke klientům a do určité míry také obsah činností. Pro dobrou praxi v NZDM je důležité umět s těmito zvláštnostmi každé vývojové skupiny potencionálních klientů NZDM umět pracovat. (Hájek, 2006)

1.11.1 Vnitřní činitelé ovlivňující cílovou skupinu NZDM

Mladší školní věk

Je etapou od vstupu do školy 6 - 7 let do začátku tělesného a psychického dospívání, do 11 - 12 let. Toto období se označuje jako střízlivý realismus. (Langmeier, Krejčířová, 2006)

Mladší školní věk klade na dítě vysoké nároky, vyžaduje připravenost pro školní docházku, která se projevuje zralostí v mnoha oblastech. Zralostí fyzickou, zralostí kognitivních funkcí, v oblasti duševní práce schopnosti a zvládání velkých změn a nároků v oblasti zralosti osobnosti, emoční, volní a sociální rovině. Dítě poznává svět kolem sebe, je kritizováno, srovnáváno s ostatními, musí podávat výkony, učit se mnohé nové věci. Život dítěte je rozdělen mezi hru a školní práci. Dobrý prospěch ve škole je pro dítě důležitý, špatný prospěch může být ukazatelem mnoha příčin, nejen celkové inteligence dítěte, ale také jeho motivace, domácích podmínek, psychického a zdravotního stavu. Pro dítě je důležité postavení v dětských skupinách, záleží mu na hodnocení ze strany vrstevníků. Pokud jsou dítěti plněny veškeré základní potřeby, tak by mělo být emocionálně vyrovnané, měla by pro něj být charakteristická radostná nálada. Okolí, které dítě obklopuje je zásadní, dítě si dle norem, které pro něj jsou přirozené, osvojuje morální normy a sociální role. Na základě zkušeností v sociálních vztazích a zvládání sociálních rolí si upevňuje i své sebepojetí a sebehodnocení. Citlivý přístup rodičů, učitelů a dalších osob ovlivňující dítě může podpořit vědomí, že každý je v něčem dobrý, každý má svojí hodnotu a zaslouží si respekt ostatních i sebe samého. Pro správný vývoj morálního vědomí a jednání je důležitý každodenní, ustavičně se

opakující, bezděčný, ale autentický způsob interakce mezi všemi členy rodiny. V rodině, ve které si všichni členi, mohou volně a nefalšovaně sdělovat své pocity a svá přání, si dítě snáze vyvíjí autonomní morálku vyššího typu. Mravní vývoj by mělo okolí, které dítě obklopuje, podporovat nepřímo vytvořením atmosféry porozumění a spravedlnosti. (Langmeier, Krejčířová, 2006)

Starší školní věk

Matějček a Krejčířová (2013) popisují starší školní věk jako období mezi 12. a 15. rokem života, což odpovídá přibližně třem posledním ročníkům základní školy. Těžkosti, které dospívající v této době prožívá, nevycházejí jen z jeho okolí, ale často jsou záležitostí jeho vnitřního světa. Dochází ke změně funkce žláz s vnitřní sekrecí, roste energie. Tyto změny s sebou nesou zvýšenou vnímavost k patogenním vlivům. Pro růstový skok a hormonální tělesné změny, který dospívající nemůže nijak ovlivňovat ani měnit, se i jeho psychické a emocionální procesy projevují labilně. Trpí snížením sebejistoty, emoční labilitou a těkavou pozorností. Dítě, které zažívá pocity nejistoty, bývá také často úzkostlivé a v napětí. Prožitky a nálady bývají i pro samotného pubescenta nepříjemné. Nezná jejich příčinu a sekundární reakcí bývá zhoršení nálady a změna chování. Jeho chování nedokážeme předvídat. *„Změna emočního prožívání se navenek projevuje větší impulzivitou a nedostatkem sebeovládáním. Takové projevy nepříznivě ovlivňují názory a postoje dospělých“* (Vágnerová, 1999, s. 244). Proměnlivé nálady a chování jsou rušivým faktorem a přispívají ke vzniku konfliktů. Dospívající jsou zranitelnější a stávají se více introvertními, jsou méně otevření a bezprostřední a neradi projevují své city, protože v nich sami ještě nemají jasno a mohou se obávat nepochopení nebo výsměchu od druhých. Dospělí by neměli problémy dětí považovat za nedůležité a měli by si na ně udělat čas a pokusit se s dospívajícím mluvit o jeho pocitech a problémech. (Matějček, Krejčířová, 2013)

Pubescent vyžaduje úctu ke své osobnosti a lidské hodnotě, důvěru, rozšíření samostatnosti, snaží se vyrovnat svému okolí. Pokud se to nedaří, sahá k různým formám protestu a vzdoru. Především mládež ve věku 13 - 15 let tráví volný čas venku, v partě a to víc jak 4 hodiny denně. Je zde velký prostor k zakládání konfliktních part

ubíjejících čas a páchajících trestnou činností nezletilých. Často se projevují asociálně či antisociálně. (Matějček, Krejčířová, 2013)

Ve skupině vrstevníků má dospívající tendenci podřizovat se normám kolektivu, udržet se ve skupině a získat zde přijatelnou pozici. Vzájemné vztahy ve skupině jsou pro dospívajícího „zrcadlem“ pro vytváření adekvátního sebehodnocení. (Matějček, Krejčířová, 2013)

I přesto, že se dospívající emancipuje od rodiny a poznává tak svět mimo rodinu, měla by rodina dospívajícímu poskytovat přístav bezpečí, základní citovou jistotu a útočiště, k němuž se může utíkat v situacích ohrožení. Pokud dospívající nemá tento pocit bezpečí, tak se cítí ohroženě a má potřebu navazovat silné vztahy u jiných osob, které jsou ochotny vnímat jeho pocity. Dítě se tak snadno stane členem rizikové skupiny, ve které se brání realitě různými patologickými způsoby. (Langmeier, Krejčířová, 2006).

Adolescence

Adolescence je období mládeže od 15 do 22 let, tedy do dovršení optimální reprodukční zralosti a dokončení tělesného růstu. Člověk disponuje rysy dítěte i dospělého. Emancipuje se od přílišné závislosti na rodině, vytváří si vztahy na základě emocionální blízkosti, snaží se být přijat skupinou. Hledá si vlastní postavení, svou roli ve společnosti a smysl vlastní existence. Jako rizikový jev se může jevit přílišná závislost na skupině, reflexe vrstevníků má pro dospívajícího značný vliv (Macek, 2003). Většina adolescentů přistupuje k morálce velmi absolutisticky a mnohdy mají na sebe i na své okolí vysoké nároky a očekávání, v souvislosti s přísnými požadavky pak velmi často kritizují své rodiče a jiné autority. Člověk hledá svou vlastní identitu, odpovědi na otázky „kdo jsem, jaké je mé místo na světě, má hodnota?“ Pro mnohé dospívající mohou být tyto odpovědi natolik náročné, že dospělost odkládají a vytváří tak jakési adolescentní moratorium, jakýsi prozatímní prostor, ve kterém již mladý člověk není dítětem ale ani dospělým. (Langmeier, Krejčířová, 2006)

Mladá dospělost

Mladou dospělost člověk prožívá mezi 20. až 30. rokem svého života. Člověk se musí přizpůsobovat a procházet mnoha změnami (zaměstnání, stěhování, sňatek atd.), mladý jedinec prochází z jedné životní etapy do druhé, kdy už by se měl postarat sám o sebe a postupem času také o své potomky a partnera. Když člověk tyto vývojové úkoly nezvládne, tak jeho psychodynamické procesy mohou vyvolat vývojovou krizi. Člověk pak potřebuje pomoci vývoj opět srovnat a zharmonizovat. (Špatenková, 2004)

Kromě vývojových zvláštností, se kterými je nutné umět pracovat, standardy charakterizují další dva znaky cílové skupiny NZDM. Druhým znakem cílové skupiny je vnitřní potřeba nebo zakázka, tedy čeho si cílová skupina žádá. Zakázkou může tedy být např. aktivní trávení volného času, ale i pomoc při řešení komplikované životní situace, kterou klient není schopen řešit sám a z blízkého okolí se mu pomoc nedostává. Pracovníci musí sledovat nejen komunitní plánování obce, které by mělo sledovat potřeby obyvatel, ale potřeby také sami zjišťovat pomocí streetworku a empatickým nasloucháním a pozorováním klientů. Zakázka je však i společenská, zařízení je povinováno svým donátorům. Třetím určujícím znakem cílové skupiny jsou životní obtíže nebo konflikty se sociálním okolím, společenskými normami, prostředím. Právě tento znak cílové skupiny se nejvýrazněji promítá do charakteristiky cílové skupiny NZDM (Racek, 2007). Herzog (2004) označuje cílovou skupinu NZDM jako děti a mládež zažívající komplikované životní události (např. rozpad rodiny, časté stěhování, obtíže ve škole), konfliktní společenské situace (delikventní chování, konflikty v dané lokalitě) a negativní zkušenosti (šikana, předčasné sexuální zkušenosti, zkušenosti s užíváním návykových látek).

1.11.2 Vnější činitelé ovlivňující cílovou skupinu NZDM

Narozené dítě přichází na svět s vrozenými dispozicemi s jistou konstitucí a individuální schopností přijímat podněty a reagovat na ně. Dle Schafferova modelu se vychovávající, pečující osoba a dítě ovlivňují navzájem (Schaffer, 1996). Především

zájem a schopnost emočního vyladění pečující osoby podněcuje dítě k rozvoji a vytváří základ pro jeho budoucí vztahování ke svému sociálnímu okolí. První interakce a zkušenosti jsou základem pro budoucí sociální dovednosti a vzorce chování, které dítěti umožní začlenit se do společnosti a rozvíjet vztahy s druhými lidmi s většími či menšími problémy. Zjednodušeně lze říci, že situace, se kterými se dítě setkává v počátcích svého sociálního vývoje, se v určitých variantách mohou opakovat i v budoucnu, zvláště ve významných vztazích. S nadsázkou lze říci, že se stáváme tím, kým nás vidí ostatní. Těmi bývají zejména zpočátku členové rodiny, do které se dítě rodí, a vytváří si v ní první vztahové vazby. (Čáp, Mareš, 2007)

Vedle rodiny formování osobnosti dítěte významně ovlivňuje škola a osoby, se kterými tráví volný čas. Pracovníci volnočasových zařízení tak pracovníci NZDM ovlivňují život dítěte a stávají se tak jeho významným výchovným činitelem. V zařízeních volného času má vedoucí možnost navázat vztah s rodiči svěřených dětí. V NZDM to pracovníci nemohou vyžadovat, protože musí respektovat princip anonymity, rodiče dětí často ani nevědí, kde jejich děti tráví čas. Seznámení se s jejich názory, postoji a představami pracovníkům pomáhá lépe pochopit život konkrétního dítěte. Různá občanská sdružení a další instituce pracující s dětmi ve volném čase, se různou měrou snaží o vytvoření vazeb mezi oddílem, kroužkem, klubem či sborem a rodinou. V tomto ohledu je NZDM znevýhodněné a spolupráci s rodiči může navázat, jen pokud si to rodiče přejí a klient s tím souhlasí. Na druhou stranu, klienty NZDM jsou mnohdy děti, které v klubu hledají bezpečné místo, kam míří právě kvůli osobám, se kterými žijí ve společných domácnostech, s rodiči, ale i dalšími osobami, které se v domácnostech zdržují různě dlouhou dobu, zaujímají různé role a s tím i související pravomoci. (Hájek, 2006)

Z výzkumu, který v roce 2009 provedla ČAS ve spolupráci s Národním institutem pro děti a mládež vyplývá, že rodiče klientů NZDM jsou zejména z nižších vzdělanostních skupin. Téměř třetina dětí neuměla na otázku po vzdělání rodičů odpovědět, což může být jeden ze signálů, že komunikace v rodině nefunguje úplně ideálně. Rodiče klientů jsou poměrně benevolentní k trávení volného času svých dětí, nemají o něm přehled, stejně tak děti toho nevědí mnoho o svých rodičích. Sociální

okolí toho od dětí příliš neočekává, z čehož vyplývá, že je ani nemotivuje a nepodporuje. Problémy, které klienti řeší, se dle výzkumu ČAS mnohdy neliší od těch, které řeší populace jejich vrstevníků. Důvod vnitřních konfliktů a dlouhodobých potíží bývá spíše to, že děti se s problémem nemají komu svěřit, poradit se a problém účinně řešit. (Jací jsou klienti NZDM, 2010)

Sociální nůžky se dál rozevírají. Dle posledního průzkumu výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, v roce 2012 polovina Čechů pocítovala chudobu, ta druhá polovina se má zase lépe než dříve. K rozevírání nůžek mezi potřebou a jejím uspokojováním, přispívají také podmínky, v nichž dnešní děti a mladiství dospívají. Denně na ně působí zejména aktuální stav a klima v rodině. Rodina se stává místem prvotní realizace jejich volného času a utváření životních návyků. Mnohdy ale není schopna umožnit a podněcovat zapojení dětí do vhodných aktivit volného času, někdy jejich cestu naopak značně ztíží. (Čáp, Mareš, 2007) Zhoršující se situace nemalé části populace, rostoucí životní nejistota a klesající schopnost pokrýt finanční náročnost se značně promítá do života rodin a jejich dětí, také ve volném čase. Česká rodina většinou nemá šanci spořit, nezbyvá jí na zbytečné výdaje, jako je kulturní, sportovní a jiné vyžití. Rostou životní náklady a rodinná solidarita (podpora rodičů, prarodičů) přestává být samozřejmostí. (Hofbauer, 2004)

Rodina prochází významnou transformací, krizí. V celoevropském rozměru roste počet volných svazků partnerů, bez uzavření manželství, stoupá počet dětí žijících pouze s jedním rodičem. Sociální dysfunkčnost rodiny zvyšuje vysoká rozvodovost, nezaměstnanost obou nebo jednoho z rodičů, či naopak enormní zapojení do pracovních činností. Roste počet rodin s jedináčky, kteří se cítí osamocení, někteří rodiče ani neznají možnosti, jimiž by volný čas svých dětí mohli sami obohacovat nebo je zaměřit na využití nabídek institucí. Rodiče věnují svým dětem méně času, než by měli. Buďto pracují přespříliš a věnují svůj čas podnikatelským aktivitám, nebo se potýkají s existencionálními problémy, které mnohdy řeší alkoholem, drogami, nelegální pracovní činností různého druhu. Kvůli stoupající nezaměstnanosti stoupá i rozšíření volného času. Lidé odsouzeni k nezaměstnanosti, tráví svůj volný čas zploštěle, bez výhledů, náročnějších a perspektivních cílů a jejich život se stává pouhým přežíváním. Mnoha

mladým lidem je znemožňováno získat pracovní zkušenosti, společenský status i hmotné předpoklady pro zapojení do volnočasových aktivit. To omezuje i jejich účast na veřejném a kulturním životě a činí je tak náchylnými pro činnosti méně hodnotné až pokleslé. (Hofbauer, 2004)

Získat děti, které nejsou navyknuté trávit svůj volný čas aktivně a produktivně, je náročné. Úspěch vyžaduje dobrovolnost volby, alternativnost nabídky, podíl na jejich přípravě a realizaci. Takto je možné dosáhnout toho, aby se jednotlivé podněty stávaly účinnými prostředky motivace. Proto je preventivní přístup humánnější, individuálně i celospolečensky perspektivnější, věcně, časově i ekonomicky účinnější. Přístup opačný signalizuje nepochopení vztahu prevence a resocializace. Roste absolutní i relativní počet vězňů, roste počet policistů, obdobně se však nevyvíjí počet a postavení osob, kteří pečují o volný čas a zároveň socializují děti a mládež. (Čáp, Mareš, 2007)

Sociální vztahy již nejsou tak pevné jako kdysi, sociální síť se mnohdy rozrůstá, ale vztahy jsou slabší. Každý je individuum, každý má zodpovědnost sám za sebe a člověk se nemůže spoléhat na ostatní.

2 METODOLOGICKÁ ČÁST

Výzkum je postaven na kvalitativním přístupu, ve kterém byl pomocí fixace dat zjišťován pohled cílové skupiny na služby NZDM Srdíčko - Jiloro. Dalším bodem zájmu byl také pohled pracovníků, jejich profesionální vnímání poskytované služby. A v neposlední řadě bylo do výzkumu zařazeno subjektivní vnímání NZDM ze strany některých rodičů klientů NZDM (Tab. 1). Tato metodologická část práce je zaměřena na cíle, výzkumné otázky, které prakticky podkládají předešlou teorii, na popis výzkumné metody, jednotku zkoumání, na dotazovací techniku a techniku sběru dat, na operacionalizaci výzkumných otázek.

2.1 Cíle

Prvním cílem práce bylo zjistit, zda a jaký význam mají pro klienty služby NZDM Srdíčko - Jiloro.

Druhým cílem práce bylo zjistit, jak probíhá práce s klientem (např. kontaktní práce, práce s výchovnou situací, motivační rozhovory, práce s drogovou problematikou).

2.2 Výzkumné otázky

1. „Proč klienti využívají služeb NZDM Srdíčko - Jiloro?“
2. „Jaké služby klienti NZDM Srdíčko - Jiloro nejčastěji využívají?“
3. „Naplnují služby NZDM Srdíčko - Jiloro všechny potřeby klientů?“

2.3 Metodika

V rámci výzkumné části byla využita metoda dotazování, technika polostrukturované a nestrukturované interview. Rozhovor pomocí návodu, který jsem použila při rozhovorech s klienty (příloha č. 1) a rozhovorech s pracovníky a dobrovolníky (příloha č. 2), zajistil, že se skutečně dostalo na témata, která pro mou práci byla důležitá. Nechávala jsem komunikační partnery hovořit spontánně a plynule, zbytečně jsem je nepřerušovala, dostávali jsme se tak na otázky z návodu postupem času. Pořadí otázek a jejich formulaci jsem přirozeně měnila podle situace a věku komunikačních partnerů. Rozhovor pomocí návodu mi také umožnil provést rozhovor s několika klienty najednou, rozhovor na otázky k výzkumu byl tak strukturovanější a umožnil mi snadnější srovnání. Neformální rozhovor bez využití návodu, jsem použila především při komunikaci s rodiči klientů. Otázky jsem pokládala spontánně v přirozeném průběhu interakce a dle dané situace jsem otázky individualizovala. Informátoři tak ani nezjistili, že jde o explorační rozhovor, až poté jsem je požádala o svolení k použití informací do diplomové práce, přičemž jsem je upozornila na samozřejmost zachování jejich anonymity. S použitím těchto informací souhlasili.

2.4 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem byli klienti NZDM Srdíčko - Jiloro. Výběr těchto komunikačních partnerů byl zvolen záměrně. Kritériem pro výběr komunikačních partnerů byla jejich dobrovolná ochota zúčastnit se výzkumu, uzavření ústní smlouvy o podmínkách užívání služeb v NZDM, tedy být klientem NZDM.

Druhým výběrovým souborem byly pracovníce a dobrovolnice NZDM Srdíčko - Jiloro, které v NZDM působí jako kontaktní sociální pracovníce a pracovníce v sociálních službách.

Třetím výběrovým souborem byli rodiče klientů NZDM. Kritériem pro jejich výběr byla ochota komunikovat a jejich výskyt před budovou NZDM.

První kontakt proběhl přes pracovníci v sociálních službách, v té době ještě v Registru poskytovatelů sociálních služeb vedená jako vedoucí zařízení, která byla seznámena s tématem práce, výzkumnými otázkami a cílem práce. Tato pracovníce mi poté zpřístupňovala informace a umožňovala kontakt s klienty a dalšími pracovníci NZDM. Zajistila tak vhodné načasování rozhovorů tak, aby nebyl nijak narušen program NZDM.

2.5 Charakteristika výběrového souboru

Město České Budějovice v sociálně vyloučené lokalitě, v ulici Okružní, zrekonstruovalo zchátralou ubytovnu na dvoupokojové komfortní byty, které nabídlo především sociálně slabým a nepřizpůsobivým občanům. Objekt je poněkud hanlivě nazýván Okružní - ubytovna pro neplatiče Trival. Nyní je zřizován městem, lidé v této oblasti nemají umožněný kontakt se sociálním okolím, s majoritou, sociální vztahy mají převážně navázané pouze v jejich komunitě, ze které často vycházejí jen kvůli existencionálním potřebám. V lokalitě jsou postrádány jakékoliv služby a jejich dostupnost je vzhledem k okolní infrastruktuře zhoršená. Sestěhovaní obyvatelé se rekrutují jednak z řady neplatičů, jednak se jedná o čekatele na městský byt. Jedná se tedy o nehomogenní obyvatelstvo z hlediska sociální situace i subetnické příslušnosti. Ačkoliv by tato ubytovna měla sloužit jako dočasné, krátkodobé řešení, není výjimkou, že nájemci zde setrvávají po dobu pěti let a více. Počet obyvatel se odvíjí od kapacity ubytovny, jedná se o cca 80 osob, z toho polovina jsou děti do 15 let a ostatní osoby od 16 do 60 let. Lokalita Okružní je považována za vůbec nejproblematičtější lokalitu v Českých Budějovicích, a to díky struktuře obyvatel (sestěhování těch nejproblematičtějších) a následných sociálně nežádoucích jevů.

Také z důvodu velké početnosti dětí, ohrožených rizikovým chováním, na tuto situaci Městská charita České Budějovice zareagovala zajištěním dvou registrovaných služeb, které poskytuje v budově přímo napojené na ubytovnu. Městská charita České Budějovice je samostatným právním subjektem, registrovaným u Ministerstva kultury

ČR, tvořící jednu ze složek Diecézní městské charity, spadající pod Charitu České Republiky. Městská charita zahájila svoji činnost v roce 1991 a jejím zřizovatelem je Biskupství českobudějovické. Je nestátní neziskovou církevní organizací. (mchb.cz)

Jedná se o služby, které se maximálně věnují dětem a rodinám jako celkům. Jedná se o Sanační a aktivizační službu pro rodiny s dětmi Sasanka a NZDM Srdíčko - Jiloro. NZDM Srdíčko - Jiloro je registrováno jako sociální služba, jenž od roku 2005 ambulantně poskytuje sociální služby dětem a mládeži od 6 do 26 let. Jeho cílem je zlepšení kvality života a snížení rizikových faktorů, které cílovou skupinu obklopují. Motivuje a podporuje děti a mládež prostřednictvím sociální práce a nabídky volnočasových a vzdělávacích aktivit k jejich sociálnímu začlenění. NZDM umožňuje dětem trávit svůj volný čas v bezpečném prostředí, ve kterém mohou využívat pestrou škálu volnočasových aktivit, další činností je pomoc se školní přípravou, tématické programy, poradenství a další. (Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Srdíčko - Jiloro, 2015) Dopoludne klub zajišťuje předškolní přípravu dětí, která je umožněna a vítána ve spolupráci s rodiči, díky níž se podařilo posílit školní přípravu klientů. NZDM intenzivně spolupracuje s různými návaznými organizacemi - Poradna Eva, Oddělení sociální právní ochrany dětí Magistrátu města České Budějovice, Správa domů České Budějovice, Romský koordinátor Magistrátu města České Budějovice a další. (Městská charita České Budějovice: Výroční zpráva 2013, 2014)

2.6 Výzkumná strategie

Pro zkoumání pohledu cílové skupiny na služby NZDM byl zvolen kvalitativní výzkum, který byl zhodnocen jako nejvhodnější zejména kvůli výběru komunikačních partnerů, kteří jsou různých věkových kategorií a ti nejmladší z nich ještě nejsou schopni účastnit se kvantitativního výzkumu. Dále také proto, že vnímání služeb cílovou skupinou je nekvantifikovatelné a pro tento výzkum je příznačné využít principů jedinečnosti a neopakovatelnosti. Kvalitativní přístup umožňuje získat mnoho informací o malém množství jedinců. Hendl (2008) tomuto přístupu vytýká, že výsledky

jsou jakousi sbírkou subjektivních dojmů. Při návštěvách NZDM jsem analyzovala jakékoliv informace, které rozvíjely danou problematiku, načež jsem operativně rozšířila okruh komunikačních partnerů, kteří byli do výzkumu zahrnuti. Posbírala jsem velké množství dat od většiny klientů NZDM, které jsem rozšířila o informace dalších komunikačních partnerů, kterých se výzkum přímo netýká, ale s cílovou skupinou jsou v denním kontaktu a v tom nejbližším vztahu. V práci mi totiž šlo o zachycení složitosti případu, o popis vztahů v jejich celistvosti. Kvalitativní výzkum byl prováděn pomocí delšího a intenzivnějšího kontaktu s cílovou skupinou. Analyzovala jsem normální situace a každodennost klientů NZDM, poznávala jsem jejich komunitu z ekologického i sociálního hlediska. (Hendl, 2008)

2.7 Metoda získání kvalitativních dat

Problematika NZDM se jevila jako vhodná, díky mému působení v klubu Céčko NZDM organizace Portus Prachatic, o.p.s., ve kterém jsem pracovala jako kontaktní sociální pracovnice. Měla jsem tak už mnohé informace o tom, s jakými problémy se děti a dospívající potýkají. Tyto se proměňují s věkem, ale jsou závislé také na lokalitě, sociální komunitě, prostředí, výchově a v neposlední řadě na rase a etnicitě. NZDM vnímám jako velice důležitou službu, která ze strany veřejnosti není příliš doceněná.

Metodou získání dat bylo polostrukturované interview, jako zřejmě nejrozšířenější podoba metody interview vůbec. Oproti nestrukturovanému interview vyžaduje to polostrukturované náročnější technickou přípravu. Před zahájením výzkumu jsem vytvořila okruhy otázek, jejichž pořadí jsem při uskutečňování rozhovorů operativně měnila, dále jsem otázky pokládala tak, aby každý klient otázku pochopil dle jeho mentálního věku, otázky jsem rozšiřovala dle výpovědí klientů a tak se mnohdy stávalo, že jsme se dostali k něčemu přínosnému, aniž bych takovou otázku měla ve svém schématu připravenou. Tím jsem se snažila maximalizovat výtěžnost interview. (Mioviský, 2006)

Tab. č. 1 Přehled účasti počtu komunikačních partnerů

Počet:		Datum		
		4. 3. 2015	10. 3. 2015	18. 3. 2015
klientů	NZDM	33	37	21
	účastníků rozhovorů	11	8	4
pracovníků, dobrovolníků	NZDM	2	2	3
	účastníků rozhovorů	1	0	2
rodičů	před budovou	?	6	7
	účastníků rozhovorů ¹	0	6	5

Zdroj: vlastní výzkum (2015)

2.8 Metoda zpracování kvalitativních dat

Pořízením audiozáznamu a poznámek v záznamovém archu je získán pouze surový záznam výzkumné situace, s nímž lze těžko přímo pracovat. Zvukový záznam pro mě znamenal velikou pomoc a podporu. Výhodný je také v tom, že zachycuje veškeré kvality mluveného slova, tedy sílu hlasu, délku pomlk, různé doprovodné zvuky, které se dají následně rozebírat a poskytují nápovědu, jak se komunikačního partnera ptát dále. Fixací kvalitativních dat byl získán základní textový a zvukový materiál, se kterým jsem mohla začít pracovat dál. Nutné bylo zpracovat přepis rozhovorů a různým způsobem analyzovat informace z audiozáznamu a záznamových archů. Převést data netextové povahy do povahy textové, tedy provést transkripci. Ta bývá často nesprávně podceňována, pro výzkum má značný význam a jejím prostřednictvím lze přicházet či zkreslovat cenná data. Proto jsem provedla kontrolu transkripce opakovaným poslechem. (Miovský, 2006)

¹ Rozhovory s rodiči byly vedeny jako nestrukturované, vyšly ze zájmu rodičů, při mých návštěvách v zařízení.

2.9 Metoda analýzy kvalitativních dat

Mým cílem bylo dát smysl shromážděným údajům, použila jsem tedy kódování, které umožňuje systematické prohledávání dat s cílem nalézt pravidelnosti a klasifikovat jejich jednotlivé části. Získaná data jsem tak seskupila a konceptualizovala do určitých skupin metodou vytváření trsů. Skupiny jsem vytvořila podle překryvu opakujících se znaků mezi identifikovatelnými jednotkami. Jsem si vědoma, že trsy, které vytváří sociální skutečnost, vykazují značnou proměnlivost a mnohvrstevnatost. Tudíž, zjištěné údaje z ryze subjektivních výpovědí klientů nelze z tohoto pohledu považovat za jednoznačné nebo obecně platné (Miovský, 2006). V mé práci jde ale především o toto subjektivní vnímání dětí a mládeže v NZDM Srdíčko - Jiloro. Provedení analýzy dat se shoduje s tradiční sekvencí postupu práce:

1.poznámky --> 2.rozhovory -- > 3.přepis -- > 4.kódování -- > 5.zobrazení -- > 6.závěry (Hendl, 2008)

2.10 Operacionalizace výzkumu

Pro zjištění pohledu cílové skupiny na služby NZDM byly stanoveny tři výzkumné otázky.

VO 1: Proč klienti využívají služeb NZDM Srdíčko - Jiloro?

Tato výzkumná otázka zjišťovala důvody návštěvnosti NZDM. Chtěla jsem pomocí ní zjistit, co pro klienty NZDM znamená. Jak vnímají pracovníky. Zjišťovala jsem názor pracovníků, proč si myslí, že klienti NZDM navštěvují, co si myslí o přínosu sociálních služeb a činností pro rozvoj dětí, zda se domnívají, že klienty nějak ovlivňuje pravidelná docházka do NZDM. Rodičů jsem se ptala, z jakých důvodů své děti do klubu posílají. V čem spatřují gró činností a služeb NZDM, z jakého důvodu dle nich děti chtějí klub navštěvovat.

VO 2: Jaké služby klienti NZDM Srdíčko - Jiloro nejčastěji využívají?

Cílem této otázky bylo zjistit, jaké služby či činnosti klienti ze svého pohledu nejvíce využívají, zda tyto činnosti umějí pojmenovat. Dále mě zajímalo, zda si klienti uvědomují, že využívají sociální službu a že navštěvují NZDM. Tyto výsledky jsem porovnávala s názory sociálních pracovníků a výsledky denní evidence klientů, ve které vykazují činnosti. Zajímalo mě také pohled rodičů, kterých jsem se ptala, co si myslí, že jejich děti v klubu nejčastěji dělají. Ze strany rodičů i pracovníků mě zajímaly osobní zkušenosti s tím, jaké praktické rady pro přístup k dětem a mládeži z NZDM v sociálně vyloučené oblasti mají.

VO 3: Naplňují služby NZDM Srdíčko - Jiloro všechny potřeby klientů?

Tato otázka zjišťovala, zda NZDM naplňuje potřeby klientů. Zda jim v klubu něco chybí, zda by něco změnili, ať se to týče čehokoliv např. změna nabídky služeb, pracovníci, otevírací doba, pravidla a sankce atd. Zda jsou se stávající nabídkou služeb a činností spokojeni. Zkoumala jsem, jakými vlastnostmi by měl disponovat pracovník, pracující s touto cílovou skupinou.

Cílem práce bylo zjistit, zda má NZDM pro klienty význam, zda jsou pro ně poskytované služby důležité, zda je nějakým způsobem rozvíjejí. Dále zjistit jak probíhá práce s klientem, jaké činnosti se v klubu nejčastěji poskytují, po jakých nejvíce pohnou klienti a proč. Jaké služby jsou pro pracovníky profesionálně nejnáročnější a jaké jsou dle nich pro klienty nejdůležitější.

Předpokládaným přínosem pro praxi by mělo být zjištění a konkretizace potřeb klientů NZDM Srdíčko - Jiloro, případně důkaz nezbytnosti jeho existence. Dále zpětná vazba od klientů pro pracovníky NZDM, jako motivační podnět pro kvalitní poskytování služeb a preventivní podnět proti syndromu vyhoření.

3 EMPIRICKÁ ČÁST

V empirické části diplomové práce budou prezentována a interpretována data, která byla získána prostřednictvím polostrukturovaných a nestrukturovaných interview s klienty, jejich rodiči a pracovníky NZDM Srdíčko - Jiloro. Empirická část práce je rozdělena na podkapitoly, které vycházejí ze tří dílčích výzkumných otázek. Ze zakódovaných výpovědí byly následně vytvořeny trsy, které podkapitoly dále člení na specifické kategorie. Citace jednotlivých komunikačních partnerů jsou rozlišeny uvozovkami a řezem písma (kurzívou). Označení komunikačních partnerů jsou rozlišena kapitálkami:

Tazatel	Pracovník	Dobrovolník	Klient	Rodič
Já	P	D	K	R

VO1: „Proč klienti využívají služeb NZDM Srdíčko - Jiloro?“

3.1 Důvody k využívání služeb a činností NZDM

Stejné bydliště

Děti a mladiství, klienti NZDM Srdíčko - Jiloro, jsou ve věku od 6 do 26 let, tato široká věková kategorie zaujímá hned 4 vývojové období a tedy mladší školní věk, starší školní věk, adolescenci a mladou dospělost. Klienti zkoumaného NZDM zastupují všechny věkové kategorie a důvody k docházení do NZDM se samozřejmě liší. Všichni mají ale společné bydliště v městských bytových jednotkách na Okružní. Klienti bydlí na jednom místě, z mých komunikačních partnerů nebyl jediný, který by bydlel jinde, tuto domněnku mi potvrdily také pracovnice. Děti do 15ti let zaujímají přes polovinu všech obyvatel bývalé ubytovny.

Se stejným bydlištěm se pojí také informovanost klientů o možnosti využívání NZDM a dalších sociálních služeb, které Městská charita České Budějovice poskytuje. Když jsem se klientů ptala, kde se o klubu dozvěděli, tak se odpovědi opakovaly tak, že

o klubu vědí již dlouho, že hned, jak se nastěhovali, tak do něj začali chodit. Sociální pracovníce fungují i terénně a o službách informují nově příchozí obyvatelé.

Sociálně vyloučená oblast

Jedinci žijící na Okružní neparticipují na životě společnosti, jsou marginalizovaní na její okraj, většina z nich je dlouhodobě nezaměstnaná, což fatálně ovlivňuje jejich pracovní návyky, psychiku a výchovné strategie. Především pro ekonomickou situaci jsou vyloučeni i prostorově, protože nemají šanci usilovat o běžné bytové prostory. Díky škole, která se nachází nedaleko ubytovny, nemají děti větší problémy s povinnou školní docházkou. Pokud ale děti potřebují zvláštní edukační přístup, mají se školními povinnostmi nesnáze. Od ubytovny se MHD nachází asi 5 minut chůzí, jezdí ale s nízkou frekvencí, rodiče mají problémy se zaplacením jízdného a dostat se chůzí do jiné školy, než je Nové Vráto, je téměř nemožné. Fakt, že děti mnohdy nemají co jíst, nemají peníze na autobus, nemají svačinu, pomůcky, nemají kde odpočívat, své pracovní místo, rodiče i děti připouštějí spíše výjimečně. Kvůli bezvýhodné situaci, ale také ekonomické negramotnosti často přistupují k extrémně nevýhodným půjčkám, lichvě.

Já: „*Předtím jste bydleli jinde, tam se platil normální nájem a tak... že jo? Proč jste tady?*“

R: „*Museli sme jít pryč. Nojó... nejsou peníze, kde se maj brát, práci Vám nikdo nedá.. My už víme, že to není dobře žejo... jéééé my si pučili málo, ale splatit to nejde. Tak člověk vlastně pořád utíká...*“

R2: „*No tenhle všechno prohrál.*“

Já: „*Co jste hrál? Bedny jste mačkal?*“

R3: „*Jó.. Všechno sem prohrál, ale tahle ženská, ta mě nenechala.*“

R4: „*Pořád ho jen tahá z průserů.*“

R3: „*Ale když si vezmete cigána, tak s Váma zůstane do konce života! Nejsme jako Vy Gadžové, který se rozvádíte kvůli každý kravině.*“

Obyvatelé vyloučených lokalit nemají důvěru v oficiální instituce majoritní společnosti, neobracejí se na ně, ani když cítí, že jsou ohroženi, protože nevěří, že by

jim „lidé zvenku“ byli ochotni pomoci. Pracovníci na Okružní již nejsou považováni za „lidi z venku“, patří do jejich komunity, znají jejich problémy a pomoc od nich maximálně využívají a přijímají. Plně čerpají služeb a činností jak NZDM Srdíčka - Jiloro, tak předškolní přípravy i Sanačně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Sasanka.

Absence čehokoliv jiného

V sociálně vyloučené oblasti na Okružní nejsou alternativy pro trávení volného času. Kromě ubytovny, která před budovou disponuje parkovištěm, za budovou dětským hřištěm a přímo v budově NZDM a Sasankou, v této oblasti existují už jen velké firmy. NZDM se tak pro ně stává jedinou vhodnou možností, kde mohou trávit svůj volný čas.

D: *„Tráví tady ten čas, mají kde se scházet, kluci mají třeba kapelu, tak tady zkouší, to by neměli kde. Mají kde se scházet.“*

Já: *„Z jakého důvodu si myslíš, že sem klienti dochází v tak hojném počtu a tak pravidelně?“*

P: *„Absence čehokoli jiného tady v okolí. Nejsou s těma rodičema. Tady jsou s kamarády, aspoň nějaký kontakt... Něco se tu s nima dělá, cítí zájem.“*

Já: *„Myslíš si, že je to důležitý, že tady to NZDM je?“*

P: *„Asi jo, možnosti trávení volného času tady jiný nejsou.“*

Stejné bytové podmínky

Jak již bylo zmíněno, veškerí komunikační partneři, kteří se mnou spolupracovali, bydlí v bytech v bývalé ubytovně na Okružní. Děti si často závidí, také proto vznikají mnohé konflikty mezi vrstevníky. Děti a mladiství na Okružní mají stejné podmínky. Žijí ve stejně velkých bytech, téměř stejně vybavených. Uvědomují si, že jsou na tom všichni podobně, ale i přesto, mezi sebou dělají rozdíly, když má jeden o trošku více než ten druhý. V NZDM mají tak klienti stejná témata k rozhovorům. Nemusí se stydět mluvit o tom, co vlastní, a jak to u nich doma vypadá. O bytové situaci jsem hovořila zejména s rodiči klientů. Mnozí jsou rádi, že ubytovna změnila

status na bytové jednotky, byla zrekonstruována a město tak obyvatelům zajistila určitý komfort.

R: *„Nó jako to bylo strašný... To si nedokážete ani představit. Jsme neměli ani podlahu, tam byl beton. A záchody, sprchy na chodbě, společný. A na žetony. Víte, co to je na žetony?“*

Já: *„Jó, to vím. Žeton je za nějaký peníze a teče Vám voda třeba 5 minut ne? Na kolik to vycházelo?“*

R: *„Žeton byl za deset a voda tekla chvíličku.“*

Pracovnice klubu mi situaci, kterou popisovali rodiče, potvrdila.

Já: *„Četla jsem, že to tady funguje od roku 2005.“*

P: *„Jo, Letos na podzim to bude 10 let. Tady ta ubytovna patřila nějaký fabrice, bylo to nějakýho podniku, říkalo se tomu Trival. Byla tady jídelna, nějaká výpočetní technika. Po revoluci už je to města. Od loňska je to zrekonstruovaný. Dříve to byla ubytovna. Do loňska byly společný sprchy na chodbě, na žetony. Bylo to dost náročný, problematický, pro rodiny s dětma, když mají několik dětí a žeton je za 10 Kč.“*

Já: *„Na jak dlouho byl žeton?“*

P: *„4 minuty. Od toho loňska jsou sprchy i toalety na bytech, už to nemá status ubytovny, ale bytových jednotek, ubytovna zůstala v několika bytech. Ale všechno to má na sebe správa domů. Rozhoduje i o tom, komu dá status ubytovny a komu normálně městský byt.“*

Já: *„Vyprávěly mi ženský, jak to tady bylo dřív. Beton na podlaze, hrozný podmínky.“*

P: *„Ano bylo to tak. Ted' to vypadá líp, mají větší komfort.“*

Já: *„Už to možná neberou jen jako dočasné vyřešení situace, že?“*

P: *„Je to tady poslední štace, no jak pro koho, ale pro dost lidí je to poslední štace. Už tady ty lidi zůstávají.“*

Já: *„Na Vrbenský se to zrušilo úplně?“*

P: *„Jo, lidi přestěhovali většinu sem a nebo skončili někde u příbuzných, nebo jinde po ubytovnách.“*

Jiní jsou nespokojení s aktuálním stavem, bydlení je prý dražší než předtím. Rodiče klientů mi říkali, že se neplatí klasický nájem, ale platí se za každou osobu, která je v bytě přihlášená. Matka klientů, se kterou jsem hovořila, má deset dětí, její druhý nejstarší syn má již také dítě a přítelkyni, kteří s nimi žijí. Veškeré bytové jednotky jsou velikostí 2+1, byt této rodiny město zvětšilo na 3+1.

R: *„Víte co... To se nedá... V bytě dva jedna? Dyt' je nás 14. Dokud si něco nevyřvete, nebudete mít nic.“*

Já: *„Ted' čekáte další dítě že jo? Jak to zvládáte?“*

R: *„Pětkrát sem byla na potratu, dvakrát sem si to udělala sama. To byl v bytě ještě beton a bez sprchy... To bych nikomu nepřála. Od té doby sem byla už třikrát těhotná a nikdy sem nedonosila, v 6. měsíci sem o to vždycky přišla. Já mám děti ráda, my se umíme uskromnit. Ale ten byt... To je drahý... Sem nějaká piča nebo co...“*

Kde je domov?

Přestože naprostá většina klientů bydlí v bývalé ubytovně na Okružní, tak často nejsou schopní říct, kde je jejich bydliště. V bytových jednotkách na Okružní mnohdy nemají zapsané trvalé bydliště, nemohou ho tedy hlásit ani ve škole, kde se na tyto osobní údaje učitelé často ptají a děti tak tímto stigmatizují. Protože se v bytech platí za osobu, děti mají bydliště oficiálně zapsané na jiném místě, často například u prarodičů. Když jsem se tedy klientů zeptala, kde bydlí, odpovídali, že: *„...mají dva baráky, tady i tam. Tady sem u mamky a tam sem u babky.“* Nebo na Okružní bydlí u prarodičů. Na otázku, kde mají rodiče, odpovídali, že zase na jiných ubytovnách, u prarodičů bydlí buďto sami, nebo ještě s jedním sourozencem a rodiče bydlí jinde, s dalšími dětmi.

NZDM je jistota

Děti jsou vystavováni neustálé nejistotě, nestabilitě a nejisté budoucnosti. Zda budou spát u rodičů, nebo u jiných příbuzných, zda se ráno dostanou včas do školy, zda dostanou najíst, vyspí se v teplém a čistém prostředí, zda budou mít alespoň trochu soukromí sami pro sebe. Také kvůli nedostatku bezpečí se mnohou klienti mnohdy projevovali vůči svému neznámému okolí agresivně.

NZDM pro ně představuje jistotu. Vědí, že když má být otevřeno, tak otevřeno bude, že v klubu budou pracovníci a ostatní klienti, se kterými se znají a kterým důvěřují. Tak základní věci, že pracovníci dodrží to co řekli, že v klubu fungují pravidla, která platí pro všechny stejně, že je v klubu nikdo nenapadá a neohrožuje, že je jim teplo a mohou si hrát s různými věcmi, které doma nikdy neměli, k tomu se svými kamarády, jsou nedocenitelným přínosem NZDM v sociálně vyloučené oblasti.

Diskriminace ze strany učitelů?

Nejen, že klienti mají stejné bydliště, ale často chodí i do stejné školy. Děti chodí buďto do ZŠ Nové Vráto, nebo do ZŠ Nové. Pouze jedna klientka chodí na ZŠ Máj, ve které se specializují na výuku dětí se speciálními vzdělávacími potřebami. Znatelný byl moderní přístup třídní učitelky, která pravděpodobně jako jedna z mála zná specifika romského etnika, chce a umí s nimi pracovat. Tato klientka totiž jako jediná svou učitelku chválila a mluvila o ní tak, že od ní vše chápe, její přístup jí vyhovuje a necítí z její strany žádné formy útoků a diskriminace. Rozhovor jsem dělala se dvěma klientkami zároveň a druhá klientka, která chodí do ZŠ Nové, tuto učitelku též poznala, velmi na ni vzpomínala a souhlasila s chválou od její kamarádky.

Ostatní klienti pocítují ze strany učitelů diskriminaci. Říkají, že k dětem majority se chovají lépe a více jim věří. Učitelé na ně prý křičí a když se ve třídě něco stane, mohou za to právě obyvatelé Okružní. Často mívají problémy s českým jazykem. Klienti se shodovali v tom, že jsou Romové a tak jim český jazyk nemůže jít tak dobře jako Čechům. Učitelé jsou na ně prý příliš přísní, nespravedliví, prý se nechovají ke všem stejně.

Já: „*Jaká je škola?*“

K: „*Dobrá i špatná, hnusný učitelky, hnusnej ředitel, hnusný děti. Děti sou strašně hrozný. My jim něco říkáme, a oni to hned jdou říct učitelům. A my když deme něco říct, tak nic.*“

Já: „*Jaká je škola?*“

K: „*Nemam dobrou učitelku, řve na mě. Češi sou, jako že oni sou lepší. Víte co my říkáme, abyste se neurazila. My říkáme tohle, ale já tě nechci urazit. Já se stydim. To je hodně to... sprostý... Češi jdou do bláta a cigáni do zlata. Ale není to jako na tebe.*“

P: „*Ty učitele v těch školách vidí Roma a už vidí nějaký problém.*“

Já: „*Zdá se ti, že ve školách panuje diskriminace?*“

P: „*Třeba teď sem dělala opravu diktátu. Holčina měla v diktátu jeden jev, ten tam měla čtyřikrát a dostala 5. Nevím, jestli takhle známkuje všechny, ale to je podle mě špatně. Je to pořád jen jeden jev. To má celá ta společnost, si myslím, že když vidíš Roma, tak si nemyslíš nic dobrýho.*“

V klubu se cítí dobře, vědí, že všichni mají stejná práva i povinnosti. Vědí, že v případě diskriminace ze strany učitelů, mohou přijít za pracovníci v NZDM a ty jsou ochotné se školou komunikovat telefonicky a klienta také reálně doprovodit do školy a problém společně řešit.

Rasismus ze strany spolužáků?

Klienti o svých spolužácích mluvili často hanlivě. Případají si diskriminovaní ze strany učitelů, ale zejména ze strany svých spolužáků, ze kterých pociťují útoky zejména kvůli barvě jejich pleti. Z okolí, které je obklopuje, mimo oblast ve které žijí, silně vnímají nespravedlnost a rasismus. Cítí se zranitelní a tak často tvoří skupinky, nebo minimálně páry, ve kterých si pomáhají různým způsobem, buďto útekem, ale častěji útokem. Snadno tak vznikají nepřetržité konflikty mezi majoritou a dětmi ze sociálně vyloučené oblasti, zejména Romy.

K: „*Oni nám furt nadávají, že jsme černý. Každý si tam dělá, co chce a jedna holka krade, jednou ukradla pitička. My jsme tam nejlepší kámošky a bráníme se. Oni nám říkají černá huba, černá huba je stejný jako cigáni. Cigán je černá huba.*“

Já: „*Černá huba je ošklivý, to je nadávka. Ale víte co, vy děláte špatně, že si to říkáte mezi sebou, pak si děti můžou myslet, že vám to nevadí.*“

K: *Ale my jsme kamarádky, my můžeme. Ne oni to ví, že nám to vadí. Oni to ví, že my si to mezi sebou můžeme říkat, oni nám dělají naschvály.*

Já: *A řešíte to s nima nějak?*

K: *Ne my jim nadáváme a žalujeme jako hovína.*

Klienti vědí, že v klubu jsou vítáni a svůj čas mohou trávit v přátelském prostředí.

Jeden klub pro všechny

NZDM na Okružní není nijak rozdělené dle věku klientů. Klub navštěvují veškeré přípustné i „nepřípustné“ věkové kategorie dětí a mladistvých. NZDM mohou navštěvovat děti a mladiství od 6 do 26 let. Celé toto věkové rozpětí klientů obstarává jeden klub na Okružní ve stejný čas i dny umožněné k jeho navštěvování. Starší klienti již mají své děti, ti mladší mají ještě mladší sourozence, o které se často musí starat, tyto děti nesplňují dolní věkovou hranici pro přijetí do klubu, rodiče ani sourozenci tyto děti nemají kam dát a tak sedí před budovou, kouří a čekají, až někdo vyjde z klubu, či ubytovny. Svůj čas tak tráví bezprizorně, protože se tímto trávením volného času nudí, začínají vymýšlet možné alternativy jeho využití, které jsou dostupné a jednoduché, takové bývají právě ty rizikové. Především z těchto důvodů je klub otevřen pro všechny věkové kategorie, aby si rodiče mohli vzít do klubu své děti, aby si starší klienti mohli vzít mladší sourozence, pracovníci tak povolují vstup do klubu i mladším dětem, než je povolená dolní hranice věku pro přijetí do klubu.

NZDM má nízký práh a tak klub nabízí své služby a činnosti všem klientům, kteří přibližně splňují věkové kritérium, dále bez ohledu na barvu pleti, sociální status, vzdělání, oblečení atd.

Já: *„Chodíš do klubu sama?“*

K: *„Néééé, tohle je moje sestřička.“*

Já: *„Kolik jí je?“*

K: *„Pět. Nemůže chodit do školky, nechtěj jí tam. A tamhle je další moje segra a brácha. Ségře je šestnáct a bráchovi osmnáct, ten tam má i holku, gádžovku.“*

Bezpečný prostor

Jak již bylo zmíněno, klienti mají podobné životní podmínky, mají tak i stejné potřeby, potřebují podobnou pomoc, i přesto že je každý člověk individualitou.

Děti a mladiství navštěvující klub, potřebují místo, kde se cítí bezpečně. Vědí, že kolem sebe mají přátele a pokud mají s někým nějaký konflikt, řeší ho tak, jak to umí, znají a v hádce se dokážou orientovat. S dětmi ve škole to tak mnohdy není. Vědí, že jsou v klubu vítáni a že se jim bude někdo věnovat, že o ně má někdo zájem. Pracovníci se děti ptají, jak se měli ve škole, dělají s nimi úkoly a poté si s nimi jdou hrát, či něco vyrábět, jednoduše se jim věnují. V klubu je většina klientů Romů, i přesto, že se v klubu potkávají Romové a Češi, nemají spolu vážnější problémy. Všichni jsou na stejné rovině, nikdo z klientů nemá rasistické tendence. I přesto, že si navzájem říkají cigáne. Tímto způsobem to nefunguje ve všech NZDM, naopak v klubech, kde je většina dětí české národnosti a velmi malé množství Romů, problémy vznikají a i přesto, že se společnost snaží o integraci, je mnohdy vhodnější NZDM rozdělit dle specifických skupin klientů. Na Okružní to funguje velice dobře. Může to být tím, že se klienti znají velmi osobně, mnohdy až intimně. Bydlí na stejném místě, ve stejných podmínkách, mnohdy spolu chodí do školy, jsou spolužáci, před ostatními mají neustálé tendence se chránit a po škole jdou společně do klubu, ve kterém mají pocit, že někam patří.

Chlapci mají svojí kapelu, klub jim nabízí prostor pro zkoušení, kapela se skládá ze tří Romů a jednoho Čecha, všichni společně výborně vycházejí.

Situace na Okružní na mě působila tak, že až když jsou lidé na dně a nejsou plněny ani jejich základní životní potřeby, chovají se k sobě lépe a přestávají hodnotit člověka podle barvy jeho pleti, vidí totiž, že do svízelné situace se může dostat stejně Rom tak i Čech.

Zajištění bezpečného prostoru potvrdila také pracovnice, která mluvila o poskytování krizových intervencí. Několikrát se stalo, že děti měly problémy s rodiči tak rizikové, že nechtěli jít domů, v takovém případě se pracovnice snaží zjistit podrobnosti situace, dítě uklidnit, promyslet nejvhodnější řešení situace a v neposlední řadě poskytnout právě bezpečný prostor.

P: „*Odehrávají se i krizový intervence, naháněli jsme děti kolem rybníku, měli jsme je tady chvilku v klubu, než se uklidnili, k rodičům nechtěli, kdy jsme to bezpečný zázemí poskytli.*“

3.2 Nezbytnost existence NZDM

Maximální návštěvnost klubu

Klub je otevřený každý všední den, mimo pátku, který si pracovnice vymezily na administrativní práci, týkající se dopisování evidence, individuálních plánů, tvoření projektů, statistik, týmové porady nad vnitřními záležitostmi klubu, intervize, (supervize zajištěné odborníkem bohužel nejsou charitou finančně podporovány). Tyto nezbytnosti pracovnice nestíhají plnit v běžné kontaktní dny, ve kterých klub navštěvuje až 40 klientů v jednu chvíli. Na toto množství klientů jsou zajištěné pouze dvě pracovnice, tým k tomu nepravidelně obohacují dobrovolníci a praktikanti. Přístup NZDM Srdíčka - Jiloro má některé charakteristiky průtokového a jiné zase z doprovázejícího. NZDM se snaží služby a činnosti poskytnout všem potencionálním klientů a protože bývalá ubytovna disponuje velkým množstvím dětí, může tato snaha „být pro všechny“ na úkor sociální práce. Nezbyvá tak dostatek času na individuální kontaktní práci. I přesto, že NZDM může navštěvovat jakékoliv dítě a mladistvý, které splňuje věkovou hranici, je lokalita na Okružní tak vzdálená od všeho jiného, že je cílová skupina neformálně úzce definována na děti a mladistvé z ubytovny Trival. Pracovníci také znají potřeby cílové skupiny i celé komunity a sociální práce tak, pokud časové podmínky dovolí, probíhá formou individuální případové práce, popřípadě práce skupinové.

Klienti na otázku „*Jak často navštěvuješ klub?*“ jednoznačně odpovídali, že každý den, kromě pátku a víkendu, kdy je klub zavřený.

Na otázku „*Jak probíhá tvůj den?*“ odpovídaly též téměř totožně tak, že ráno vstanou, jdou do školy, po škole do klubu a pak teprve domů.

NZDM automaticky zařazují do svého běžného života, stejně jako základní školu a domov.

Maximální využití klubu

Klub dopoledne funguje jako předškolní příprava, kdy je komplexně rozvíjena osobnost dítěte, v tento čas mohou do klubu chodit s dětmi rodiče, kteří jsou vřele vítáni, pracovníce se na povinnou školní docházku snaží připravit nejen děti, ale i jejich rodiče. Jejich pozitivní přístup vůči těmto povinnostem dítěte je velmi důležitý, rodičům je poskytováno též poradenství, týkající se možností, které dítě ve školství má a kterých může využít. Rodiče tak chodí do klubu dopoledne, kdy se s pomocí pracovníc, s dítětem učí, procvičují český jazyk, rozvíjí jemnou motoriku, procvičují základní znalosti, tak odpoledne, kdy si rodiče stejně jako jejich děti hrají, protože rodiče jsou často také dětmi, kteří hru ještě potřebují. Familiárním způsobem jsou tak zajištěny jakési povinnosti i zábava. Pracovnice též připravují dítě i rodiče na komunikaci s autoritou, kterou bude ve škole představovat učitel či ředitel. Starší rodiče, kteří nesplňují věkové kritérium klientů NZDM, svůj čas tráví před budovou, nebo také na hřišti, které je napojené na NZDM. Tam si ale musí všimnout svých dětí, raději jsou, když jejich děti hlídají pracovníce NZDM. Společně se tak scházejí před budovou, jen s těmi nejmladšími dětmi. Tito jsou napojeny především na další sociální službu, kterou charita v této lokalitě poskytuje a to Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Sasanka. Ta rodinám pomáhá a přispívá k jejich sociálnímu začlenění, pomoc spočívá zejména v poradenství a součinnosti s dalšími odborníky v zájmu a ve prospěch klientů.

3.3 Pohled na sociálního pracovníka NZDM

Co pro klienty pracovník znamená, jsem zjišťovala od všech skupin komunikačních partnerů.

Pracovník jako přítel

Klienti se shodovali v tom, že pracovníci jsou pro ně důležití. Dále také v tom, že ne každému pracovníkovi důvěřují a mají k němu blízko. V NZDM pracoval Rom, klienti ho měli velmi rádi, ten z NZDM z osobních důvodů tento rok odešel. Především ti starší klienti a rodiče viděli výhodu v pracovníkově původu, říkají, že: „*Cigán ví líp, co cigán potřebuje*“. Pro klienty je důležité, že se s nimi pracovníci učí, když jim něco nejde ve škole. Vždy jim prý pomohou a každý den si v klubu hned po příchodu vypracují úkoly. Když jsem se ptala, zda s pracovníky probírají své problémy, odpovídali spíše záporně, takovým způsobem, že žádné problémy nemají. Otázku jsem tak rozvíjela konkrétními pojmy, na které klienti začali reagovat, ale spíše opatrně. Mladší klienti dokázali často podrobně vyprávět o malicherných nesnázích, ale o zásadních, osobních nesnázích příliš mluvit nechtěli. Ti starší a rodiče klientů naopak vyzdvihovali jejich strastiplné osudy. S pracovníky probírají zejména existencionální záležitosti, - pracovní uplatnění a nárok na sociální dávky. Tito klienti mají často pouze základní školu a nemají zkušenosti se žádáním o zaměstnání. Pracovnice se snaží klienty zmocňovat, učí je, jak napsat životopis, hledat zaměstnání na internetu, komunikovat. Ti mladší často probírají školu, jejich možnosti, vhodné alternativy dalšího vzdělávání po ZŠ. Děti se shodovaly také v tom, že když mají ve škole problémy se spolužáky a pociťují z jejich strany šikanu, tak to pracovníkům také říkají a společně rozebírají varianty řešení těchto situací. Pracovnice dětem poskytují doprovod a kontakt s institucemi v jejich prospěch. Klienti vědí, že pracovníci jsou v klubu jen pro ně a mohou za nimi kdykoliv přijít s čímkoliv, co je trápí. Pracovníka vnímají jako velmi blízkého, rozumného, ochotného a hodného přítele.

Pracovnice dokážou lépe pojmenovat problémy, které děti prožívají. Odpovědi klientů a pracovníků se ale ztotožňovaly v tom, že ne ke každému pracovníkovi mají děti a mladiství vřelý vztah, ne každému důvěřují a svěřují se.

P: „Je hodně znát, když tady někdo pracuje dlouho. Ta důvěra. I když se tu ty pracovníci mění. I když se někdo vrátí z mateřský, tak má tu startovní pozici lepší, protože ho znají. Než si k někomu získají důvěru, tak to trvá.“

Pracovnice se snaží být pro klienty starším rozumným přítelem, nad děti se nepovyšovat a vytvářet si s nimi vřelý a otevřený vztah.

Rodiče pracovníky vnímají jako odborníky a autority, ke kterým mají děti vybudovaný silný vztah. Jsou rádi, že klub navštěvují, zejména kvůli školním povinnostem, které by s dětmi doma neplnili.

R1: „*Jó, oni si tam udělaj úkoly. Já to s nima dělat nebudu, to už sem dávno zapoměla. Co by dělaly doma? Dyť tady není co.. Ještě, že to tady je. A dobrýýý, oni sou na ně hodný.*“

R2: „*A i je poslouchaj, to kolikrát koukáme. Je to autorita, ale ne jako ve škole, učitelky sou zasedlý, jako nadávaj.*“

3.4 Vliv NZDM na klienty

Socializace klientů

Pracovnice se shodovaly v tom, že jejich působení na klienty není příliš znatelné. Mnohdy je pro ně práce demotivující, protože vliv rodiny bude prý na klienty vždy silnější.

D: „*I když se budeme snažit je k něčemu vést, tak to pořád budeme jenom my. Protože ty rodiny budou pořád stejný. Řekneme si občas, vede to k něčemu, je to k něčemu? Vede to někam, odnesou si z toho něco?*“

Já: „*Ale Ty si tady dobrovolně, byla bys tady, kdyby si byla přesvědčená o tom, že to k ničemu není?*“

D: „*Ale asi je, a myslím si, že až tady budu dýl, tak se to ještě změní. Minimálně tady v klubu, se ta děcka chovají hezky.*“

V klubu jsou pracovnice schopné zajistit fungující pravidla, spravedlnost a kooperaci mezi klienty, mimo klub již začlenění klientů dokážou ovlivnit obtížněji. V klubu jsou nápomocné při zvládání socializačních obtíží, každodenních starostí a nepříznivých či omezených životních podmínek. Mimo klub se snaží o intenzivní

spolupráci s dalšími institucemi ve prospěch klientů. Například se Základní školou Nové Vráto mají rozvinutou spolupráci, kdy společnými silami řeší problémy klientů a působí jako mediátoři mezi rodiči a dětmi.

Shodují se také v tom, že i jeden klient z deseti, kterého v NZDM provází až do dospělosti, kdy si klient najde práci a bydlení, je obrovský úspěch.

Já: „*Myslíš si, že je něčemu naučíte, přeučíte, sociálně začleníte?*“

P: „*Ne všechny, ale někoho jo.*“

Já: „*Máš nějaký klienty, že od začátku do konce znáš ty jejich osudy?*“

P: „*Loni jsme byli na absolventském předávání výučního listu. Kluk dneska pracuje v autodílně.*“

Já: „*Je Vaše pomoc na místě? Je důležitá?... Myslíš si, že třeba dětem pomáháte v sociálním začlenění?*“

P: „*Myslím si, že jo. Není to tady tak znát. Nějaký výrazný úspěchy, že by měli všichni jedničky, vyznamenání to rozhodně nee. Ale pozoruju to podle toho, když vidím osudy rodin, který odtud odešli. Měli dluhy a šli někam jinam. A neříkám, že by se to třeba nestalo i tady, třeba jo... Tady byli jakoby pod dohledem. Neustále se dětem i těm rodičům něco vysvětluje, něco ukazuje, dává se jim nějaký vzor. Když byli v kontaktu s klubem, tak prospívali mnohem lépe. Ty děti šly dolů, nikdo se s nima neučí, ta sociální situace rodin se zhoršila. Asi tak 5 rodin znám, sem s nimi v kontaktu a vidím, že když byli v kontaktu s klubem, tak na tom byli mnohem lépe.*“

Pracovnice se domnívají, že klientky NZDM více přemýšlí nad početím dítěte. Snaží se na klienty působit preventivně a pedagogicky, během kontaktní práce, jednorázových či dlouhodobých programů, dětem a dospívajícím předávají mnoho informací, o kterých doma nehovoří. Dívky před rodiči často tají, že mají přítele, mnohdy ho představí, až když čekají dítě, nemají kde bydlet a dostávají se do stejných obtíží jako jejich rodiče. Na druhou stranu dívky, které si nevědí rady se svou budoucností, plánují dítě v brzkém věku, protože nebudou muset pracovat a budou podporovány pomocí státních transferů.

Já: „*Letos budeš končit, že jo? Kam půjdeš dál?*“

K: „*Chci jít na kadeřnici, to by mě bavilo, ale tady mi to rozmlouvaj, učitelka taky... tak já nevím. Je mi to jedno, stejně si za rok udělám fakana a budu doma.*“

Klienti si ve výjimečných případech uvědomují, že je klub socializuje a má na ně pozitivní vliv.

Já: „*Jak je to tady v klubu holky? Tady nemůžete mluvit sprostě.. Myslíte si, že je to k něčemu dobrý?*“

K: „*Jó. Klub je nejlepší. Můžeme se tady naučit věci, který neumíme. Abysme už nemluvili sprostě a tak. Ani ve škole už nemůžeme mluvit sprostě. Tady za to děláme dřepy, tak si uvědomím, že nemám dělat kravinu a poslouchat lidi, který sou starší než já. Tak můžu bejt vychovaná a on mi pak může za to něco dát, třeba penízky.*“

Já: „*Za co? Za to, že řekneš třeba dobrý den?*“

K: „*Neeee, za to že jsme tak slušný, pak za to dostaneme sto milionů puntíků. Když nám bude někdo nadávat, tak my jim nemusíme nadávat, můžeme jim jenom říct, že nám to vadí, ať nám to nedělá.*“

Já: „*To si řekla moc hezky.*“

Vzdělávání dětí

Základní činnost, kterou NZDM poskytuje, především mladším klientům, rodiče i pracovníci spatřují v doučování. Pravidla jsou v klubu neoficiálně nastavena tak, že si klienti ihned po příchodu do klubu, vypracují školní úkoly a splní povinnosti, které povinná školní docházka vyžaduje. Klienti mívají se školní látkou problémy a pracovníci v klubu jim poskytují přátelskou nedirektivní pomoc při učení. Klienti si mohou úkoly vypracovat sami, často jsou ale rádi, že jim pracovníci pomáhají a látku jim znovu vysvětlují. Že tuto službu klienti využívají, si i oni sami uvědomují a pomoc pracovníků uznávají.

Já: „*Uvědomuješ si, že by ti pracovníci v klubu někdy s něčím pomohli?*“

K: „*Jooo, třeba s učením mi hodně pomáhaj. Každý den se mnou dělaj úkoly. A když něco nechápu, tak mi to vysvětlujou.*“

Pracovnice spatřují velký význam jak v předškolní tak té školní přípravě zejména proto, že díky škole se klienti mohou začlenit do kolektivu, poznat nové kamarády a naučit se novým zvykům. Ve škole se také učí komunikovat s autoritou, která je následně bude pravděpodobně provázet celý život v podobě majitelů bytů, exekutorů, vymahačů dluhů, zaměstnavatelů, pracovníků státní správy atd.

P: *„Klademe hodně velký důraz na doučování a školní přípravu, můžeme být i přísnější, nejdřív úkoly a pak až zábava. V normálním NZDM to tak není. Ale my si tady můžeme dovolit tuhle familiárnější formu přístupu, že nejdřív úkoly Pepíčku a pak si můžeš hrát.“*

Já: *„Jaká služba nebo činnost je dle Tebe pro klienty nejdůležitější?“*

P: *„Pro ty mladší to doučování, ta školní příprava. Jednak nemají ani zázemí, nemají třeba ani světlo, stůl, židli, nemají ty podmínky. Pak rodiče, ani ty úkoly nezvládnou.“*

VO 2: Jaké služby klienti NZDM Srdíčko - Jiloro nejčastěji využívají?

3.5 Co je to NZDM?

Prostě klub

Pouze jediný klient věděl, že dochází do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Na otázku, zda ví, že chodí do nízkoprahu, klienti odpovídali „Co to je?“ NZDM říkají jednoduše klub, nebo klubovna. Nevědí, že využívají sociální služby dle zákona o sociálních službách. Na druhou stranu klienti znají pravidla a kritéria, která NZDM charakterizují. Obyčejný klub povětšinou postrádá tato pravidla, která tvoří základ (nízký práh) pro snadné využívání důležitých služeb všem dětem a mladistvým bez rozdílů.

Jasná pravidla - návod k pozitivnímu chování

Klienti znají vnitřní pravidla klubu, která fungují správně a klienti pomocí nich zjišťují, že jsou pro všechny stejná, umožňují tak nastolit rovnost všech v právech i povinnostech. V NZDM Srdíčko - Jiloro jsou o pravidlech velmi dobře obeznámení klienti i pracovníci. Klienti tak vědí, co je pokládané za dobré, přijatelné a co ne, podporují pozitivní chování a poskytují k němu návod.

Klienti tato pravidla blíže popisovali zejména tak, že v klubu nesmí mluvit vulgárně a PC mohou užívat až od 12ti let. Dále věděli, že se nesmí navzájem jakýmkoliv způsobem napadat, po příchodu se musí nahlásit, při odchodu musí informovat pracovnice, pokud si chtějí něco půjčit, musí se nejprve zeptat, mnohé věci lze zapůjčit pouze s písemným souhlasem. Dále znali povolené věkové hranice klientů, že klub je pro všechny od 6 do 26 let, že je služba bezplatná a do klubu nemusí docházet pravidelně, pokud nebudou chtít, mohou kdykoliv přijít a zase odejít. Vědí, že poskytovatelem klubu je městská charita a pracovníci jsou profesionálové, kteří jim chtějí a umějí pomoci.

Já: *„Můžete tady mluvit sprostě?“*

K: *„Ne.“*

Já: *„Dostáváte za to tresty?“*

K: *„Jo, dostáváme dřepy a zákazy do klubu, že už sem nemůžeme chodit. Podle toho, jak je to sprostý, tolik dřepů děláme. Dřepy nám nevadí. Když se nám bude někdo smát, tak mu trefíme do huby.“*

Já: *„Měly byste se chovat tak, aby vám nikdo nemusel nadávat co? Tady si přece taky nenadáváte... Holky... Proč si myslíte, že se tady nesmí mluvit sprostě a nesmíte na sebe být zlý?“*

K: *„Abysme se naučili být slušný, joo si dělám srandu s tím zbitím. Ale když mi bude někdo nadávat...“*

Já: *„Já vím, že se ostatní taky vždycky nechovají hezky a je těžký s nima vyjít... Ale i přesto se to dá řešit i jiným způsobem nebo ne?“*

K: *„Někdy joo... Tady nás za to i pochválí, že umíme pravidla a radši si to vysvětlíme a pořád sme kámoši. Ve škole nám ale nadávaj...“*

3.6 Nejčastěji využívané služby z pohledu klientů

Otázku typu „*Jaké služby, činnosti v klubu nejčastěji využíváš?*“ jsem odpovědi nedostala, otázku jsem následně rozváděla tak, abychom si s klienty pohovořili nad tím, co je pro ně v klubu důležité. Například na otázky „*Co v klubu nejčastěji děláš? Na co se v klubu těšíš? Co Tě tady nejvíc baví? Chodiš do klubu za pracovníky? Pomáhají ti s něčím? Pomohli ti pracovníci v nějaké situaci? Vybavuje se ti situace, kdy si potřeboval s pracovníkem nutně mluvit?*“ vyšly nejčastěji níže popsané služby a činnosti.

Kontaktní práce

Klienti se shodovali v tom, že pokud mají nějaký problém, mohou za pracovníky přijít a popovídat si o něm. Často si nepřipouštějí, že by nějaké problémy měli, zvláště pokud nefunguje rodina, tak o tom klienti nemluví. Nechtějí mluvit o nedostatcích v rodině, i když jim pracovníci podávají pomocnou ruku. Jakoby své příbuzné nechtěli ponížit, protože by tím ponížili i sami sebe, členové rodiny silně stojí při sobě. Pokud je v jejich rodině něco pozitivního či v něčem vyniká, tak tuto informaci velkolepě prezentují, pokud něco není v pořádku, raději o tom nemluví vůbec.

Já: „*Když máš nějaký problém, povídáš si o tom s pracovníci? Pomáhají ti v tom nějak?*“

K: „*Nemám problémy.*“

Já: „*Tak to seš šťastnej člověk tyjo... Bydlíš tady?*“

K: „*Joo, bydlím tady u babičky. Mamka bydlí jinde na ubytovně.*“

Já: „*A s mamkou se scházíš?*“

K: „*Ani nee.. a tátu ani neznám...*“

Já: „*Chceš se o tom bavit?*“

K: „*Ani nee...*“

Zejména chlapci na pomezí dětství a dospělosti se nechtějí svěřovat. Své problémy banalizují, a když už chtějí něco rozebírat, tak jsou to problémy s protějším pohlavím, které je začíná vážně zajímat. V tomto věku také dokončují školu, a tak se s pracovníky například baví o možných alternativách dalšího vzdělávání či práce. Vyžadují spíše odborné informace, na co mají nárok, co pro to musí udělat, kam dojít,

jak o to požádat atd. Kontaktní práce se tak nenápadně proměňuje v další službu a to informační servis či základní poradenství.

Klienti mladšího školního věku pracovníky kontaktují v případě, že pocítují omezování, napadání či nespravedlnost plynoucí z jejich okolí, zejména z okolí, které se netýká jejich komunity. Pracovnice tak s dětmi řeší šikanu ve škole. Klienti říkají, že jim pracovnice radí, jak se mají bránit a jak v takovém případě mají komunikovat s učiteli.

Informační servis, základní poradenství

Již zmiňovaný informační servis pracovníci klientům poskytují zejména v období, když se z dětí stávají mladí dospělí a základní informace o jejich nových povinnostech jim neposkytnou rodiče. Klienti uznávají, že jim pracovníci pomáhají hledat práci, také v tom, aby byli gramotní v práci na PC a dokázali se tak orientovat v nabídkách práce a bydlení pomocí internetu.

Volnočasové aktivity

Především mladší klienti spatřují význam NZDM v jejich lokalitě ve využívání volnočasových aktivit. Význam klubu pocítují v tom, že se v něm mohou společně s kamarády scházet a hrát si. V klubu je mnoho materiálních potřeb a hraček pro rozvíjení jemné i hrubé motoriky.

Klienti nejčastěji využívají **základní jednoduché instrumentální aktivity**, u kterých jim neasistuje pracovník. Především dívky si nejčastěji hrají na trampolíně. Trampolína je pro ně něčím jiným, zajímavým a neznámým, využívá jí proto mnoho klientů a je pro ně jednou ze základních věcí, která je pro ně důležitá a jsou rádi, že ji mohou využívat. Dále si malují, kreslí, vyrábí.

K: „*My si hrajeme, trampolínu, malujeme si, uděláme si kostky, zpíváme, ale cigánsky.*“

Chlapci nejvíce zmiňovali kopanou. Klienti mají raději aktivní, fyzicky náročnější hry, nežli hry náročné mentálně. Nemají rádi deskové hry. Tyto aktivity vykonávají buďto sami, nebo s asistencí pracovníka. Ti starší využívají především

možnost používání PC. Na ten klienti mohou chodit až od 12ti let. Mladší z nich se zajímají o sociální sítě a hry, ti starší k těmto aktivitám, dále hledají zaměstnání, výhodné pronájmy ale také výhodné půjčky, kvůli kterým se následně propadají do dluhů.

Pracovníci pro klienty připravují **složitější volnočasové aktivity**, dílny s aktuální tematikou. Při těchto činnostech klienti procvičují jemnou motoriku, pozornost, svědomitost a pracovníci je zároveň vzdělávají, seznamují s tradicemi, zvyky atd. Následně zdobí klub nebo pořádají výstavy pro rodiče.

Akce, kterou iniciovali sami klienti, je hudební dílna. Pracovníci na ní vymezili prostor a v roce 2014 jí vybudovali. Pomohli chlapcům sehnat nástroje a další nezbytné pomůcky, zbytek již závisel na samotných klientech. Chlapci založili svou kapelu, hrají na klávesy a zpívají romské písně, i přesto že jeden z členů není Rom. Hrát prý umí od narození, nikdo je to prý neučil a všechny písně, které zpívají, jsou o lásce. Po dohodě s pracovníky hudby půjčují i ostatním klientům. Pro chlapce je tato zkušebna velmi důležitá, realizují se v ní, zdokonalují se, a sní o tom, že se jednoho dne proslaví. Chlapci se vzájemně motivují k lepším výkonům, dělají to, co jim jde a co je těžší. Vystoupili například na koncertech na počest oslavy narozenin sociální služby Domino, účinkovali na koncertě pro posluchače Letní školy migračních studií a pravidelně hrají na romských zábavách.

Akce, které slouží ke zpestření rutiny klubu, klienti velmi oceňují. Především proto, že s nimi rodiče žádné výlety nerealizují, sami klienti nemají dostatek financí, aby se domluvili s kamarády a vyrazili někam za zábavou, či něco nového poznat. Takové výjezdní akce připravují sami pracovníci klubu, a pokud je to možné, zapojují do realizace i klienty. Děti zmiňovaly především Hopsárium, ale velmi rádi by jely, kamkoliv by to bylo možné. Touží i po několikadenním výletu, klienti by chtěli jet na letní tábor. V rámci činnosti klubu byly pořádány nejrůznější akce, na které klienti pozitivně vzpomínají. Například Tříkrálová sbírka, fotbalový turnaj, Poznáváme státy EU, Den proti rasismu, Bambiriáda, dětský den, dětský letní tábor na Kovářově, Mikulášská besídka a Vánoční večírek.

Doučování

Klienti, kteří navštěvují základní školu, oceňují doučování v klubu. Vypracování úkolů již považují za samozřejmost. Pravidla familiárním způsobem stanovují, že bez vypracování úkolů klienti nemají umožněný přístup do klubu a tak to klienti považují za svou povinnost, nad kterou se nijak nepozastavují. Někteří zvládnou úkoly vypracovat bez pomoci pracovníka, ale většině z nich pracovníci pomáhají a školní látku jim často znovu vysvětlují. Tuto činnost pracovníků si klienti uvědomují a jsou rádi, že ji mohou využívat. Shodovali se v tom, že od učitelů, kteří na ně hned křičí, hodně věcí nechápou a že pracovníci jim látku umí vysvětlit lépe.

3.7 Nejčastěji využívané služby z pohledu pracovníků

Pracovnice se s názory na nejčastěji poskytované služby a činnosti shodly s odpověďmi klientů. Tyto činnosti ale navíc rozšířily o další služby, které poskytují, mnohdy bez toho, aby si to klienti uvědomovali.

Preventivní, výchovné a pedagogické programy

Tyto speciální programy pracovnice vytváří dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality. Cílová skupina NZDM Srdíčko - Jiloro je velmi široká, proto se pracovnice snaží programy vytvářet dle různých věkových kategorií. Jedná se zejména o programy primární a sekundární prevence se zaměřením na drogovou problematiku, bezpečný sex, sociálně patologické jevy a šikanu.

Práce s blízkými osobami

Pracovnice úzce spolupracují s rodiči. Protože jsou obvykle celé rodiny napojené na Sanační a aktivizační službu pro rodinu s dětmi Sasanka, kterou poskytují pracovnice, mající pracovní úvazek v obou zařízeních, nebo kolegyně minimálně úzce spolupracují, rodiče je tak znají a pracovnice se snaží ovlivňovat celou rodinu jak v

Sasance, tak v NZDM. Služby jsou vzájemně propojené a snaží se rodinám vytvářet komplexní podporu.

Krizová intervence

Pracovnice, která v klubu působí nejdéle, říká, že nejsou výjimečné ani krizové intervence. Řeší se nejen problémy mezi dětmi a rodiči, ale také konflikty mezi rodinami.

P: *„Odehrávají se i krizové intervence, naháněli jsme děti kolem rybníku, měli jsme je tady chvíli v klubu, než se uklidnily, k rodičům nechtěly. Nejdříve jsme situaci probrali s dětmi. Pak i s rodiči.“*

Pracovnice také zmínila, že do bytů na Okružní město přestěhovalo většinu občanů z ubytovny Vrbenské. Než si na sebe lidé zvykli a místní obyvatelé z Okružní, kteří již mají vybudovanou svou hierarchii, přijali do své komunity přistěhovalce z Vrbenské, prý trvalo dlouho. Některé konflikty jsou mezi klienty stále otevřené a celé rodiny mezi sebou neustále bojují.

K1: *„Nemůžu se s tebou bavit a ani nebudu.“*

Já: *„Co se stalo holky?“*

K1: *„Že její máma si vymyslela to, co nemá, že můj táta vzal nůž, že na ní vzal nůž můj táta.“*

K2: *„A proč šel na ní? Že se ho bála moje máma? Ale už se ho nebojí. Má kluka.“*

K1: *„Každý den, to nemam co říct, pušťovali písničky. Dvakrát třikrát jo, ale každý den? Tvoje máme to puští na plný pecky, my chceme třeba spát a je nám třeba špatně od něčeho a pak je nám celý den špatně a nemůžeme se vyspat. A my sme slavili a můj táta byl strašně unavenej, strašně nemocnej a oni do rána do večera, pušťovali každý den...“*

K2: *„A my sme to nechávali naschvál a neřeknu.“*

Já: *„To by si měli vyříkat rodiče holky. Ale tenhle klub je přece pro všechny a neměly byste na sebe bejt zlé.. Měly byste spolu normálně vycházet. Je tady pro všechny stejně.“*

K1: „*Nee, já se s ní prostě nemam bavit.*“

K2: „*Oni tady budou, tak my tady taky budeme. Ted' tady máš tuhle a najednou už se se mnou nebudeš bavit? nemá řeč nemá řeč. Udělám vám to na vztek, celou rodinu si přinesu. Sou lepší, mají na to. My celá rodina.*“

Já: „*Před chvílí si říkala, že jste všichni jedna rodina a najednou už to tak není?*“

K1: „*Nee to je jen pravá rodina. no... já sem to chtěla jinak říct. Všichni cigáni jako bysme byli jedna parta, chápeš? to jako nejsme opravdová rodina.*“

Já: „*Chápu, tak v tý partě byste na sebe neměli být zlý ne?*“

K1: „*No to je zase pravda. Ale já a ona ne. To je nefér, to nefér... chápeš?*“

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele

NZDM spolupracuje se ZŠ Novým Vrátem, pokud klienti často vyhledávají pomoc a podporu ze strany pracovníků NZDM z důvodů šikany ve škole, jak ze strany spolužáků, tak i ze strany učitelů, snaží se pracovnice tyto problémy efektivně řešit. Nejen že s klienty mluví o možných alternativách komunikace v takových situacích, ale dochází také do školy, kde komunikují s učiteli. Pracovnice říkají, že pokud rodiče zjistí, že je jejich dětem ubližováno, tak přestávají umět jednat smířlivě a efektivně. Pracovnice tak v těchto případech působí jako mediátoři. Pomáhají učitelům lépe pochopit situaci jejich žáků, rodičům umět komunikovat i v nepříjemných situacích a nejvíce klientům, kteří následně vědí, že problémy lze účelně řešit.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Tato činnost je součástí všech aktivit realizovaných NZDM, umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí. Protože klienti žijí v sociálně vyloučené lokalitě, nemají příliš mnoho možností, kde trávit svůj volný čas a scházet se se svými vrstevníky. Tímto zprostředkováním kontaktu pracovnice zajišťují i socializaci dětí.

3.8 Statistické údaje

V roce 2013 využilo služby NZDM Srdíčko - Jiloro 98 klientů a celkem bylo realizováno 5 247 kontaktů. V roce 2014 bylo registrovaných klientů 65. Počet kontaktů 3708. Počet klientů předškolní přípravy 18 a počet kontaktů bylo evidováno 370.

Poskytované činnosti dle četnosti

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. Pobyt v zařízení | 11. Skupinová práce |
| 2. Dílny | 12. Situační intervence |
| 3. Doučování a školní příprava | 13. Individuální plánování |
| 4. Předškolní příprava | 14. Poradenství |
| 5. Kontaktní práce | 15. Informační servis |
| 6. Akce v zařízení | 16. Krizová intervence |
| 7. Akce mimo zařízení | 17. Burza oblečení |
| 8. Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele | 18. Doprovázení |
| 9. Práce s blízkými osobami | 19. Programy prevence |
| 10. Materiální a potravinová pomoc | 20. Poskytnutí telefonu |

3.9 NZDM z pohledu rodičů klientů

Rodiče klientů mají často více než tři děti, ve většině případů nepracují, nezbyvají jim finance a svůj čas tráví většinou před ubytovnou s dalšími obyvateli bytového objektu. Rodiče mívají problémy s přijetím jejich dětí do mateřské školy. Ty přednostně přijímají děti pracujících rodičů. Dalším důvodem nepřijetí bývá to, že děti jsou ve vývoji pomalejší než ostatní, jsou tak hůře začlenitelné do skupiny a práce s nimi je pro učitele mnohem náročnější. NZDM je tak pro rodiče velkou pomocí. Pracovnice rodičům pomáhají najít vhodná řešení složitých situací, ve kterých se rodiny

nacházejí. Jedná se především o dluhovou problematiku. Pracovnice komunikují s dalšími institucemi ve prospěch rodin, vypracovávají splátkové kalendáře, ukazují, jak lépe hospodařit s financemi, poskytují jim základní poradenství týkající se sociálních událostí, které jejich klienti prožívají a v neposlední řadě poskytují péči a podporu právě jejich dětem. Výchova a péče, kterou někteří rodiče dětem poskytují je na nízké úrovni, mnozí klienti NZDM se pohybují na nebezpečně tenkém pomezí, kdy rodiče ještě plní své povinnosti vůči dětem a kdy už ne. Sociální pracovnice ze Sanační a aktivizační služby Sasanka a NZDM Srdíčka - Jilora jsou důležitými osobami v životě obyvatel na Okružní. Tito lidé často prožívají nedostatek existencionálních potřeb a nevědí si rady se svým vlastním životem, je pro ně tak obtížné starat se v takových chvílích ještě o své děti. Všichni rodiče říkají, že své děti milují a jsou schopni se uskromnit. Rodiče, kteří mají děti v předškolním věku, s nimi navštěvují **předškolní přípravu**, kterou NZDM poskytuje v dopoledních hodinách každý všední den mimo dne pátečního. Oceňují **vzdělávání**, které jejich dětem pracovnice poskytují na takové úrovni, že jsou děti ve většině případů pravidelného docházení připravené na povinnou školní docházku. Rodiče na předškolní přípravu docházejí buďto s dětmi, nebo je do NZDM posílají samotné. Ve vzdělávání shledávají výhodu také rodiče klientů povinných školní docházkou. Uvědomují si, že s nimi v NZDM pracovnice plní domácí úkoly a v mnohé látce jim pomáhají.

Já: „*Když jsem povídala s dětma, všimla jsem si, že je jich hodně podobných a řekla bych, že budou Vaši, je to možný?*“

R: „*Jó, tohle je mý, tamhleti jsou taky mí...*“

Já: „*Kolik máte teda dětí?*“

R: „*Šest, a nevezmou mi je ani do školky. Ještě že na základku už je vzít musí.*“

Já: „*Učíte děti doma? Připravujete je nějak na školu?*“

R: „*No chodim s nima do klubu, tam je taková školka, připravujou je na školu.*

To sme všichni rádi, že to tu je.“

Já: „*A chodíte tam s nima jo? To je super...*“

R: „*No někdy jdu... někdy né...*“

Na otázku co si rodiče myslí, že jejich děti v klubu nejčastěji dělají, odpovídali tak, že si v klubu jejich dětí především **hrají**. Všichni mají malé byty a jsou navyknutí trávit většinu času venku, nebo alespoň pohromadě. Čas společně s kamarády a rodinnými příslušníky tráví rodiče i jejich děti. Rodiče ho v příznivém počasí tráví před bytovým objektem, děti v jakémkoliv počasí v NZDM. Rodiče jsou rádi, že jejich děti tráví svůj **volný čas v kolektivu, jsou pod dohledem pracovníků a blízko domova**.

3.10 Profesionální zkušenosti pracovníků NZDM Srdíčka - Jilora

Důslednost

Důslednost by měla být prioritou pro každého, který dítě či mladistvého nějak záměrně ovlivňuje. Důslednost není trest a více než pro dítě je náročná pro toho, který k dítěti důsledně přistupuje. Po pracovníkovi vyžaduje sebekázeň, sebekontrolu, odpovědnost a velkou trpělivost. Důslednost je v začátcích mnohem náročnější než přehnaná tolerance, později ale přináší více ovoce. Pracovnice NZDM Srdíčka - Jilora říkají, že mnozí lidé, ať už rodiče či pracovníci, jsou líní být důslední a raději dělají neustále výjimky a dětem jejich prohřešky odpouštějí, protože je to jednodušší. Přiznávají, že i ony samy by na důslednosti měly zapracovat, jsou přesvědčené, že právě důslednost klienty pozitivně ovlivňuje.

Já: „*Jsou nějaký přístupy, které na Vaše klienty platí?*“

P: „*Je důležitý vytrvat, ta pevnost je důležitá, vždycky si umí najít nějakou skulinku, jak ty pravidla obejít, umí to od rodičů. Je těžký to dodržovat. Je to naše vina, my jsme líný to dodržet. V tom bysme se měli zlepšit, abychom byli pevnější. Když povolíme, tak je vlastně učíme, že se pravidla dají nějak obejít. Musíme být důsledný.*“

Pracovnice se shodují v tom, že je velmi důležitá důslednost, ale ne přísnost. Direktivní příkazy a zákazy na jejich klienty příliš nefungují. Děti a mládež této lokality nejsou vychovávány autoritativním přístupem jako většina dětí majority ČR. Příkazy a zákazy sice znají, ale ignorují je. Pracovnice jsou klientům starším, rozumným přítelem,

který je pozitivně ovlivňuje, ukazuje jim správnou cestu a nabízí možnosti, jak si poradit v náročných situacích.

Já: *„Mě připadá, že na děti majority platí příkazy zákazy, protože jsme tak nastavený, na autoritativní výchovu. Že u nich neplatí výhrůžky typu, jestli to neuděláš, tak...“*

P: *„Je to pravda, oni ví, že když budu vyhrožovat, jestli to neuděláš, tak... tak ví, že nic.“*

Pravidla

Stanovení jasných pravidel a jejich následné dodržování je propojené se zmíněnou důsledností. Každý komunikační partner dokázal reagovat na otázku, jaká pravidla v klubu platí. Pravidla znají pracovníce a seznamují s nimi každého nově přichozího klienta při tzv. prvokontaktu. Nedodržením těchto pravidel pro klienty plynou opět jasně stanovené sankce. Pracovnice říkají, že je důležité, aby dodržovaly stejný systém sankcionování a také aby všechny stejně vyžadovaly dodržování pravidel. V případě, že pravidla nejsou vyžadována od každé pracovnice a pokaždé stejně, vzniká mezi klienty chaos, pocítují nespravedlnost a bezpečné prostředí je tímto narušené. Pokud si s nějakým neobvyklým problémem nevědí rady, tak o tom informují klienty a následně ho řeší společně.

Znalost romské etnicity

Pracovnice se shodly v tom, že mnoho věcí u klientů nemohou změnit i přes veškerou snahu. Musí se prý smířit s mnoha vlastnostmi klientů, které se pravděpodobně nedají ovlivnit. Musí být tolerantní k romské etnicitě a velmi dobře jí znát. Pro sociálního pracovníka, který s Romy pracuje, je důležité, aby znal jejich kulturu, tradice, životní styl a výhodné je, pokud také umí jejich jazyk. Důležité je, aby pracovník nejen znal, ale také chtěl pochopit.

D: *„Člověk v první řadě nemůže být rasista, ty lidi takový sou, zároveň si myslím, že to tomu člověku hrozně pomůže, když tady s těma dětma bude, že k nim musí*

přístupovat k takovým, jaký sou. Že hodně věcí jen tak nezmění. Člověk se tak učí být tolerantní.“

Nadhled

Protože se pracovnice s mnoha vlastnostmi jejich klientů musí smířit a naučit se s nimi pracovat, musí se naučit potlačit také některá svá přesvědčení, která by použily například při výchově svých dětí. Vhodné je naučit se chovat profesionálně, ale přitom přátelsky a jednat s chladnou hlavou.

D: *„Člověk musí bejt nad věcí, bohužel si musíš říct, že to nejsou moje děti. Dělam to ráda, ale trochu je demotivující, že se mi občas zdá, že je to k ničemu.“*

Já: *„Co je podle Tebe důležitý při práci s Vašima klientama?“*

P: *„Nadhled, trpělivost, nebrat si věci osobně, když sem začínala, tak sem nebyla tak splachovací, všechno sem chtěla dost řešit. Ted' řeším opravdu podstatný věci.“*

Já: *„Zvnitřnila ses s tím, nebo Tě to štve?“*

P: *„Zvnitřnila. Jeden den Tě pošlou do háje. Je dobrý to v ten den ukončit, nemá to cenu, člověk to nevysvětlí. A druhý den je všechno v pohodě, vysvětlíme si to bez emocí, je to těžký, ale člověk se to naučí.“*

VO 3: Naplňují služby NZDM Srdíčko - Jiloro všechny potřeby klientů?

3.11 Co klientům v NZDM chybí

Absence tance

Dívkám chybí taneční kroužek. Ten by chtěly obnovit, s tím, že by v něm zavedly přísnější pravidla, aby do něj mohl vstoupit jen ten, kdo chce vážně tančit a nerozptylovat ostatní žádnými jinými aktivitami. Líbilo by se jim, aby na různých společných akcích mohli chlapci, kteří pravidelně zkouší v hudební dílně, hrát a ony

tančit. Chtěly by tuto volnočasovou aktivitu brát vážně, s tím, že by je měla vést pracovnice, která se v tanci vyzná, pomáhala by jim vymýšlet choreografii a starala by se o dohled na to, aby se klientky na kroužku soustředily pouze na tanec. Taneční kroužek prý několikrát zaveden byl, mohl do něj prý chodit každý a to nefungovalo. Domnívám se, že by bylo vhodné taneční kroužek opět založit s tím, že by se v něm zpřísnila pravidla i následné sankce, pokud by klienti do tohoto kroužku chtěli vstoupit, museli by závazně vyplnit přihlášku, kterou by podepsali. Tato listinná forma souhlasu na děti i mladistvé funguje jako závazek velice dobře.

Přístup na PC pro mladší klienty

Klienti mají povolený přístup na PC až od 12ti let. Ti nejmladší se o PC ještě nezajímají a raději svůj volný čas tráví aktivnější hrou. Od osmi až devíti let je PC začíná lákat. Je pravdou, že počítačová gramotnost je v dnešní době nezbytná a čím dříve se s informačními technologiemi dítě začne seznamovat, tím lépe s nimi později umí pracovat.

Delší otevírací doba

Pro klienty je NZDM mnohdy jedinou možností, jak a kde trávit svůj volný čas. Skončí ve škole a hned poté, ještě se školní aktovkou, jdou do NZDM. Těší se na pracovnice, na své kamarády a jednoduše na prostor, ve kterém jsou vítáni. Z personálních důvodů, které v NZDM nyní probíhají, je zkrácená jeho otevírací doba. Běžně byl klub otevřen do 17:30 hodin, v pátek do 16:00 bez možnosti využívání volnočasových aktivit, tento den byl vyhraněn pouze na školní přípravu a individuální práci s klienty. Nyní je klub otevřen pouze do 16:00 hodin a pátek je vyhrazen na administrativní práci. Pro klienty je tato otevírací doba nedostačující. Klub je sice otevřen již dopoledne, ale v tento čas ho mohou navštěvovat jen klienti předškolního věku. Klienti povinni školní docházkou mají možnost užívat tuto sociální službu jen od 12:30 do 16:00 hodin. Klienti si přejí, aby byl klub otevřen opět alespoň do 17:30 hodin, v nejlepším případě by chtěli, aby se otevírací doba prodloužila až do 19:00 hodin.

Častá změna pracovníků

Klienti negativně vnímají časté změny pracovníků. Ty, kteří s nimi pracují nejdéle, mají nejradyji a nejvíce jim důvěřují. S nově příchozími zaměstnanci se často ani nechtějí sblížovat, v začátcích vztahu hrají velkou roli sympatie. Pokud klientům pracovník není sympatický, vztah zůstává na čistě profesionální rovině. V NZDM by ale pracovník měl být přítelem, aby mohl vykonávat přínosnou kontaktní práci s jedincem. Pokud klientům pracovník sympatický je, velmi rychle si k němu budují pevné pouto, svěřují se mu se všemi obtížemi, se kterými musí denně bojovat a takový člověk začne zaujímat důležitou roli v jejich životech. V době, kdy tito zaměstnanci z organizace odcházejí, klienti strádají a trvá jim dlouho, než si opět vytvoří pevný vztah s nově příchozími zaměstnanci. Z NZDM Srdíčka - Jilora odešel dlouholetý pracovník romského původu, kterého klienti zbožňovali a dodnes nevědí, proč se tak stalo. Výhodou pro klienty je, že dlouholetá pracovnice, která několik let pracovala s klienty kontaktně, poté povýšila na vedoucí zařízení a jejími kompetencemi se stala více administrativní práce, po odchodu oblíbeného pracovníka, byla sesazena opět na pracovníci v sociálních službách. Děti a mládež, které jsou často klienty zařízení po celé povolené věkové rozpětí, její příchod přivítaly s nadšením, protože k ní již měly vybudovaný důvěryhodný a přátelský vztah.

3.12 Ideální pracovník z pohledu klientů

Smysl pro humor

Pro klienty je velmi důležité, aby pracovníci měli smysl pro humor. Říkají, aby pracovník „*uměl dělat srandy*“.

Spravedlivý přístup

Nespravedlnost je špatně snášena lidmi v jakémkoliv věku, ale děti a mladiství jsou na ni ještě více vnímaví. K uvědomění si spravedlnosti pracovníkům napomáhají pravidla NZDM. Klienti vnímají nespravedlnost ze všech stran např. ve škole, kde snášejí útoky na barvu pleti, na oblečení a materiální nedostatky. Dítě takové útoky vnímá jako nespravedlnost, kterou nezavinilo.

Časová flexibilita

Pokud si klienti na pracovníky zvyknou, tak si přejí, aby se jim maximálně věnovali. Klientům je s nimi dobře a přejí si v klubu trávit co nejdelší čas, přemlouvají tak pracovníky, aby prodloužili otevírací dobu, aby výjimečně byli v klubu déle atd. Na to pracovníci reagují tím, že jim objasňují svou rodinnou situaci, že na ně doma také čekají jejich děti a partner, že jim také musí uvařit, učit se s nimi atd.

3.13 Názor pracovníků na vlastnosti, kterými by měli disponovat

Důslednost

Zmiňovaná důslednost pomáhá dodržovat pravidla, jednat spravedlivě a přicházet na nové stereotypy v jednání s klienty, které časem mohou působit protektivně proti pracovnímu vyčerpání. V začátcích práce s dětmi a mládeží je důslednost mnohem náročnější než spontánní jednání, které pracovníci přizpůsobují dle jejich rozpoložení. Po určité době se spontánnost stává více vyčerpávající než dodržování důslednosti.

Tolerance

Pracovnice se shodují v tom, že mnohé vlastnosti klientů se musí naučit tolerovat a přijímat je. Zvnitřnit se s nimi, protože pokud s klienty budou pracovat a stále budou stát ortodoxně proti mnoha vlastnostem, kterými klienti disponují, bude to pracovníky vyčerpávat a nucené změny klientů nebudou platné.

Vyrovnanost

Mnoho konfliktů a problémů je lepší vyřešit neodkladně, některé je naopak lepší odložit a nejednat unáhleně a v afektu. Na takové chování jsou klienti často zvyklí právě od lidí, kteří jim ubližují, mohou proto zareagovat i neadekvátně k situaci, protože z takového chování mají strach a útokem se brání.

P: *„Jeden den tě pošlou do háje, je dobrý to v ten den ukončit, nemá to cenu, člověk to nevysvětlí. A druhý den je všechno v pohodě, vysvětlíme si to bez emocí, je to těžký, ale člověk se to naučí.“*

4 Diskuze

1. VO „Proč klienti využívají služeb NZDM Srdíčko - Jiloro?“

Zřejmým důvodem, proč klienti využívají služeb NZDM, je **stejné bydliště**². „Městská ubytovna pro neplatiče Trival“ je považována za nejproblematictější lokalitu v Českých Budějovicích. Zejména kvůli struktuře obyvatel, jedná se o Čechy, Ukrajince, Romy Slovenské, Olašské, Maďarské, Romy, kteří odcestovali do Anglie a vrátili se zpět do Čech s větším zadlužením, než se kterým odjížděli. Do těchto bytových jednotek byli nastěhováni obyvatelé, kteří mají problémy s placením nájemného, pobírají sociální dávky a většinou jsou nezaměstnaní. Městská charita České Budějovice na tuto situaci zareagovala zřízením několika sociálních služeb, které se snaží být tamějším obyvatelům podporou. Tomešová roku 2013 zjistila, že je tato lokalita kriminálně nejrizikovější v Českých Budějovicích a mezi nejčastěji páchanou trestnou činností mladistvých a nezletilých v této lokalitě patří majetková trestná činnost, loupeže a užívání drog, například marihuany a pervitinu. Pracovnice NZDM potvrdily, že zejména po zahájení rozsáhlé rekonstrukce ubytovny v oblasti Vrbenská a následné sestěhování tamních obyvatel do lokality Okružní se kriminalita zvýšila, mezi Romy stále panuje jakási hierarchie, neměli bychom tedy hovořit o Romech u nás jako o jedné skupině obyvatel vyznačující se stejnými znaky. Mým cílem práce nebylo zkoumat kriminalitu této lokality, i přesto jsem z rozhovorů s rodiči zjistila, že jejich finanční situace je zoufalá a mnohdy tak vede ke kriminogenním činům. Kriminální činnost pro tamní obyvatele bývá jednou z posledních možností, jak uživit sebe a svou rodinu, ale často také jakýmsi druhem zábavy, protože v této lokalitě kromě NZDM **není nic jiného**, kde by děti a mladiství mohli aktivně trávit svůj čas. Poskytované činnosti NZDM se tak snaží klientům kompenzovat tyto nedostatky a snaží se klienty vést správným směrem. Tyto sociálně vyloučené lokality vyrostly za posledních patnáct let při každém větším městě. Problém „nové chudoby“ souvisí s probíhající kvalitativní změnou na trzích práce, dle Sirovátky a Mareše (2006) je tzv. nová chudoba důsledkem

² tučně jsem v textu kapitoly 4 Diskuze zvýraznila nejdůležitější zjištění.

procesů přechodu ke znalostní společnosti, de-industrializace a globální extenze ekonomické soutěže. Lidé, kteří nejsou dostatečně přizpůsobiví vůči těmto náročným změnám, se stávají marginalizovanými buďto na trhu práce, nebo sami uvnitř sebe. Vzrůstá počet psychických onemocnění, lidé ztrácejí ve společnosti „producentů“ a „konzumentů“ ekonomické funkce, stejně jako svůj společenský status. Přestávají být hrdí sami na sebe, nejsou motivováni a smyslem jejich života se pomalu stávají základní biologické potřeby. A tak žijí na malém prostoru, v přelidněných bytech nejnižší kategorie, obvykle v katastrofálním technickém stavu, s podprůměrným vybavením, mnohdy s vysokými nájmy.

Z mého výzkumu vyplývá, že se klienti NZDM i jejich rodiče cítí být **diskriminováni**. Nezaměstnanost dospělých a edukační problémy klientů NZDM by tak vysvětlovala teorie zabývající se selháním trhu práce - tedy diskriminací, segmentací a dualitou trhu práce (Lindbeck, Snower, 1989). Zejména kvůli následné finanční situaci se lidé dostávají do sociálně vyloučených oblastí. Pokud již lidé marginalizovaní jsou, funguje dle mého názoru druhý směr teorií, který popisuje Layte a Whelan, vycházející z předpokladu kumulace objektivních znevýhodnění v individuálních případech v kontextu cyklu deprivace a sociální exkluze (Layte, Whelan, 2002). Shodují se tedy s výrokem Layte a Whelana, že trvalá chudoba je rozhodující indikace deprivace a zdrojem sociálního vyloučení. Jak již bylo řečeno, v této oblasti žije mnoho národnostních i etnických menšin. Dokument MVČR, uvedený Veselou a kol. (2009) obsahuje líbivý odstavec, že: „*Chápat problém sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených skupin obyvatel jako „romskou otázku“ je cesta do pekel. Pokud nezačnou úřady řešit sociální vyloučení se zaměřením na konkrétní sociální problémy lidí v jejich individuálních případech, bez ohledu na to, jestli se jedná o člověka, který se hlásí k české nebo jiné národnosti, jestli je to křesťan, muslim nebo buddhista, jestli barva jeho očí je modrá, černá či zelená, nemohou být nikdy úspěšné.*“ Veselá a kol. (2009) tento dokument ale bázlivě uvádí takto: „...*píšeme výhradně o sociálních problémech a jejich řešení jakožto sociálních věcí, nikoliv o „problémech s etnikem“*, ke kterému je třeba přistupovat nějakým zvláštním způsobem.“ S tímto výrokem nemohu souhlasit. Z mého výzkumu vyšlo, že jednou ze základních

kompetencí, kterou musí sociální pracovník v sociálně vyloučené oblasti vlastnit, je právě **velmi dobrá znalost romského etnika**. Klienti, kteří byli mými komunikačními partnery, se hlásí k romskému původu a svou kulturu hájí, dokonce dva klienti, kteří nedisponují romskými biologickými znaky, se hlásí k romskému etniku též. Pokud pracovníci v NZDM umějí i romskou řeč, je to pro jejich práci výhodou. Souhlasím s tím, že by obyvatelé sociálně vyloučené oblasti neměli být diskriminováni ani negativně, ani pozitivně, ale práce s nimi se liší. Pracovníci by měli disponovat schopností mezikulturní vnímavosti (Bednaříková, 2008). Dle mého názoru by se měli stát součástí komunity, znát komplexní situaci klientů. Charita tuto situaci na Okružní celkem dobře zvládla tím, že se zajímá o rodiny komplexně, poskytuje NZDM, kterým chce zabezpečit podporu, péči a edukaci dětem, ale také sociálně a aktivizační službu pro rodiny s dětmi, která se snaží o sanaci rodiny jako celku. Souhlasím s výrokem přední české romistky Hübschmannové (2015), která říká, že: *„Romové žili vždy v uzavřených skupinách a odstup majoritních společností k nim toto uzavření se do svého skupinového světa ještě posílil. Většinová společnost byla a bohužel zůstává pro Romy cizí skupinou, která je v minulosti odmítala, a proto se k ní bez rozpaků chovají jako k „nevlastním“, které není ostudné všelijak podvádět a různě „zkoušet.“* Pracovnice se tak snaží být součástí komunity, být přítelem a nebýt člověkem „zvenčí“ kterému obyvatelé této lokality často nevěří. Dle Navrátila (2003) existuje několik přístupů, které je možné k práci se znevýhodněnými skupinami vcelku neproblematicky vztáhnout. Například pomocí zmocňování lidé v sociálně vyloučených oblastech opět nabývají sebevědomí, kontrolují aspekty své životní situace. Dle mého názoru zmocňování může fungovat až v případě, že pracovník svého klienta velice dobře zná, zajímá se o jeho kulturu, tradice, hodnoty, teprve v tomto opravdovém vztahu práce dokáže mít dlouhodobější smysl. Klienti pocítují, že nedostávají stejné možnosti jako ostatní děti a mladiství. Sociální pracovníci by proto v NZDM měli spravedlivě distribuovat zdroje a zabezpečovat rovné vztahy mezi klienty a dlouhodobou kontaktní práci klienty zmocňovat takovým způsobem, aby byli do života motivováni a neztráceli své naděje. Nabízet jim tak **bezpečný prostor**, ve kterém mohou trávit čas. Klienti postrádají potřebu bezpečí, zázemí a jistoty, často nevědí, **kde je jejich domov**. Někdy

pobývají u prarodičů či jiných příbuzných, jindy zase u svých rodičů. Například Čuprová (2015) v rozhovoru pro ČAS řekla, že již nevnímá skoro žádnou potřebu mít prostor NZDM, že se kluby vyliďňují a práce se navrácí do terénu. V případě NZDM na Okružní s tímto výrokem nemohu souhlasit. Klienti ihned po škole přicházejí do klubu, který pro ně znamená zázemí, bezpečí a jakýsi druhý domov. Každé NZDM je jiné, odlišuje se dle potřeb klientů. Kvůli těmto potřebám se liší také některá pravidla NZDM. Shoduji se s názorem Čuprové (2015), že „...pokud služba ví, proč dělá věci po svém, umí to vysvětlit a nebojí se argumentovat, tak to většinou projde, i když je to více či méně vzdálené klasickému modelu. A to je dobře, že jsou služby odlišné, nabízí různé činnosti, je tam různá míra zapojení klientů nebo celé komunity. NZDM a celkově nízkoprahové služby nejsou schopny kvalitně fungovat na základě jednotné šablony.“

Klienti se cítí být **diskriminováni ze strany spolužáků i ze strany svých spolužáků**. S tímto problémem je velmi těžké účelně pracovat. Pracovnice klientům poskytují psychosociální podporu formou naslouchání, představují jim různé alternativy obrany, které by měli použít v případě útlaků a útoků. Pokud je situace vážnější, pracovnice jsou schopné se školou komunikovat a klienta, někdy i s jeho rodiči, do školy doprovodit a působit v této kooperaci mediačně. Líbí se mi představení Divadla utlačovaných, které představilo náměty tří her - manipulace, šikana a rasismus. Herci nejprve ztvárňují situaci útlatku na základě vlastních zkušeností a diváci mají poté možnost vstupovat do děje a pokusit se změnit osud hlavního protagonisty k lepšímu. Myslím si, že by taková představení mohla být zajímavým pokusem v boji proti rasismu a diskriminaci ve školním prostředí. (Divadlo jako zkouška, jak vítězit nad rasismem a šikanou, 2015)

Jeden klub pro všechny. Protože se klienti cítí být utlačováni, je pro ně důležité mít prostor, ve kterém se cítí dobře a ví, že v klubu jsou vítáni. Pokud by v klubu docházelo k nějakému bezpráví, pracovnice by okamžitě zasáhli a takoví klienti by byli sankcionováni. Protože se pracovnice snaží poskytnout službu maximálnímu počtu klientů, porušují věkovou hranici cílové skupiny NZDM. Expertka práce v sociálně vyloučených lokalitách s dětmi z romských rodin Růžičková (2015) říká že, vzhledem ke specifickým vyloučené lokality „pracovali i s mladšími klienty šesti let a myslí si, že

to mělo velký smysl. Vraceli se bývalí klienti se svými dětmi a byla velká radost pracovat s druhou generací, jejichž rodiče už nějak ovlivnili.“ Shodují se také s jejím názorem, že pro většinu lidí z oboru je to spíše odsuzováno, není to „ten pravý nízkopraháč“, ale mnohdy to jediné funguje. Jeden sourozenec má na starosti druhého, další má děti a všichni klienti jsou nějak propojení. Buď se budou pracovnice v sociálně vyloučených oblastech snažit nabídnout službu dětem, mladistvým a mladým dospělým bez lpění na hranici od 6 do 26 let, nebo se jejich klientela podstatně zúží.

Z výzkumu Poustkové (2009) vyplývá, že existence NZDM je nezbytná. Sociální problémy totiž pravděpodobně nezmizí, města se rozšiřují, na mladé lidi útočí stále více nabídek ze všech stran a člověk se v životě čím dál tím hůře orientuje. Také můj výzkum prokázal, že **existence NZDM na Okružní je naprosto nezbytná**. Klub je navštěvován v jeho **plné kapacitě, denně až 40ti klienty**, každý všední den kromě pátku, který mají pracovnice vyhrazený na administrativní práci. Dříve byl klub otevřen až do 17:30, nyní je nedostatek pracovníků a také nedostatek financí pro zaměstnání dalšího profesionála, otevřeno je tak pouze do 16:00 hodin. Pro dvě pracovnice, které jsou v klubu od ranních hodin, kdy se věnují předškolním dětem je i tato otevírací doba velmi náročná. Pracovnice by tak měly pečovat o svou psychosociální hygienu, dle Míčka (1984) se projevům stresu a následnému syndromu vyhoření dodržováním určitých pravidel dá vyvarovat.

Zajímalo mě, co pro klienty znamená pracovník NZDM. Děti a mladiství na Okružní navštěvují NZDM každý den, **pracovník je pro ně tedy osoba, která je jim velmi blízká**. Klienti nedůvěřují každému, pracovníci by se měli snažit ke klientům vybudovat mocensky maximálně symetrický vztah. Přiblížit se životnímu světu klientů, aniž by ovšem přestávali být sami sebou, a zprostředkovávat jim tak zkušenost, že komunikace mezi jednotlivými generacemi v určité komunitě může mít i jiný charakter než pouze instruktivní a hodnotící (Matoušek, 2003). Dle mého názoru hrají velkou roli ve vztahu klienta s pracovníkem sympatie. Dle výzkumu Miklerové (2009), vždy záleží na samotném pracovníkovi, jaký zvolí ke své profesi přístup. Může být vnitřně neangažovaný a pouze dodržovat základní pravidla a zákony, lpět na zavedených postupech a nehledat nová řešení, nebo se zajímat o klienta a hledat nové možnosti

řešení. Klienti NZDM Srdíčka - Jilora pracovníce vnímají jako autority, kterým věří jako odborníkům, svěřují se jim s jejich osobními záležitostmi jako kamarádům a jsou s nimi v kontaktu téměř denně jako s rodiči. Pracovnice znají jejich životní situaci, klienti tak nemají potřebu popírat či upravovat své problémy.

Dále v mém zájmu bylo zjistit, zda má NZDM na své klienty nějaký vliv a popřípadě jaký. Z rozhovorů vyplývá, že **NZDM klienty ovlivňuje významným způsobem**. Pracovnice říkají, že výsledky jejich snažení nejsou příliš znatelné na první pohled, přes veškerou snahu je prý nedokážou ovlivnit jako jejich rodina, se kterou tráví jen minimum času. Zajímavý je názor Bartoňové (2005), která říká, že mnohdy to, co na chování klientů chceme měnit, jim pomáhá a umožňuje, že jsou ve svém prostředí (vrstevnické skupiny, komunita) akceptováni a nezraňováni. Sociální práce na Okružní je obzvláště náročná už jen tím, že pracovníce své snažení vyvíjí v sociálně vyloučené lokalitě, ve které jsou obyvatelé často pasivní a klienty oslovují aktivním ofensivním kontaktem, který Bednářová (in Matoušek, 2003) považuje za nejnáročnější. Domnívám se, že v práci s lidmi nemůžeme očekávat velké změny v chování. Klienty, zvláště děti a mladistvé, bychom měli spíše nenásilně pozitivně ovlivňovat, bez vyvíjení nátlaku. Také Čuprová (2015) má s jakousi demotivací pro sociální práci v NZDM zkušenosti. Pracovnice se vyrovnávají s tím, že neví, jestli dělají svoji práci dobře, protože nevidí pokroky. Na druhou stranu, komunikační partnerka, která je v NZDM nejdelší dobu a je také nejzkušenější v sociální práci s dětmi a mládeží v sociálně vyloučené lokalitě, říká, že pokud se obyvatelé bývalé ubytovny přestěhují do jiné ubytovny, či do jiné exkludované lokality, tak se jejich situace horší. Až v těchto případech je znatelný výrazný vliv, který NZDM na klienty má. Na Okružní se pracovníce snaží komplexně pracovat s celými rodinami. Z výzkumu vyplývá, že pracovníce NZDM splňují jednu ze základních kompetencí dle Havrdové (1999), a to že **podporují klienty k tomu, aby využívali své vlastní síly a schopnosti, přičemž si klienti mnohdy neuvědomují, jaký vliv na ně pracovníci mají. Poskytují klientům emoční podporu, pomáhají jim vyrovnat se s jejich problémy a napomáhají jim přebírat odpovědnost za sebe sama**. NZDM má na klienty vliv především **socializační a edukační**. V NZDM Srdíčko - Jilora je kladen větší význam na vzdělávání než v jiných NZDM. Snaží se

klienty vést k zodpovědnosti a pracovitosti ve škole, domnívám se, že by je tyto návyky z dětství mohly ovlivňovat po celý život. Jak již bylo řečeno, klienti si neuvědomují, jak výrazně je pracovnice v klubu ovlivňují. Dle jejich výroků nemají žádné problémy a od pracovnic nic nepotřebují. Shodují se s Bartoňovou (2005), že klub se tak stává místem, kam se klienti chodí nabíjet, aby dokázali svou náročnou životní situaci snést, i přesto, že o ní často mlčí. Často svou situaci, ve které se nacházejí a kterou trpí, považují za normální, případně nechtějí dostat naději a být ještě frustranější v případě, že se nic nezmění. Neví, že chodí do NZDM, tento prostor je pro ně jednoduše klub nebo klubovna, neví, že využívají sociální služby dle zákona. Dle mého názoru by se s touto informací měli klienti seznámit hned při prvokontaktu, myslím si, že poté by klub mohli brát vážněji a více si vážit toho, že ho mohou téměř každý den navštěvovat, vědět, že využívají sociální služby, za které se platí, že by jejich docházení do klubu neměli považovat jen za obyčejnou hru a samozřejmost. Pokud by si klienti více vážili toho, že jsou konzumenti sociálních služeb, mohli by být i pracovnice pro práci motivovanější. Pracovnice si udržují svou psychohygienu tím, že v NZDM **dobře funguje systém pravidel a sankcí**. Zavedená pravidla jsou všem jasná a klienti je dodržují. Tento **systém je také návodem k pozitivnímu chování**. Funkční systém pravidel vytváří prevenci konfliktu. Smyslem pravidel je též zabezpečení ochrany klientů a pracovníků v zařízení.

2. VO „Jaké služby klienti NZDM Srdíčko - Jiloro nejčastěji využívají?“

Objektivní výsledky mi poskytla evidence klientů a výkaz služeb, který pracovnice zapisují, mě ale především zajímalo, co si myslí sami klienti, co v klubu nejčastěji dělají, proč ho vlastně navštěvují. Klienti si nemyslí, že by jim pracovnice nějak pomáhaly, uvědomují si, že jim pomáhají pouze v doučování. Klienti na Okružní sice klub využívají v maximální možné míře, ale z jejich názorů na něj, vyplývá, že pro ně není nijak důležitý. Klienti tedy říkali, že si v klubu **nejčastěji hrají, povídají si se svými kamarády, s pracovníky, něco vyrábějí, učí se**. Řehouňková (2005) říká, že cílem není naplňovat volný čas, ale poskytovat služby – něco dávat. Služby ale pracovnice často poskytují bez toho, aby si to klienti uvědomovali, hra není pouze zábavou a zaplněním volného času, hra nenásilně rozvíjí grafomotoriku, představivost,

kooperaci ve skupině, uvažování atd. Klienti nenavštěvují žádné kroužky, ani jiné volnočasové aktivity mimo klub. Neví, co je v Českých Budějovicích za nabídku. Dle mého názoru je důležité klienty seznamovat s nabídkou volnočasových aktivit, které v Českých Budějovicích mohou využívat, seznamovat je s jejich činností i cenovou relací. Klienti si již od útlého věku uvědomují, že tyto aktivity stojí peníze a ty jim rodiče neposkytnou. Především proto, že jsou děti a mladiství marginalizovaní od společnosti, některé jejich základní potřeby nejsou uspokojovány, nedostává se jim stimulačních podnětů a prostředí, vzniká deprivace situace. Pokud jsou v takové situaci po delší dobu, tak se z této ohrožující situace může stát deprivace, která se u této cílové skupiny projevuje také poruchami řeči a opožděním duševního vývoje (Lechta, 2008). Sovák (1978) také říká, že u dětí trpících psychickou deprivací se nevyvíjí ani přirozená zvědavost, ani přirozená potřeba získávat informace. Dle Sováka (1978) je pro terapii důležité, aby mělo dítě správný řečový vzor a dostatek řečových podnětů. Také v tom jsou pracovnice těmi základními osobami, které děti a mládež ovlivňují.

Nejčastěji využívané činnosti z pohledu pracovníků se lišily, od těch, které jmenovali klienti. Pracovnice k těm, které zmiňovaly, klienti navíc jmenovaly **preventivní, výchovné a pedagogické programy, práci s blízkými osobami, krizové intervence, kontakt s institucemi ve prospěch uživatele**. Dále mě zajímalo, v čem shledávají význam činností NZDM rodiče klientů. Pro ty je klub **nedocentelnou pomocí a podporou**. Děti v předškolním věku nechtějí přijímat do mateřských škol, děti povinné školní docházkou mají často problémy s učivem. Rodiče vnímají pracovnice jako autority, které jejich děti pozitivně ovlivňují. Pracovnice v NZDM jim poskytují potřebné vzdělání a snaží se je socializovat. Rodiče tak mají více času sami pro sebe. Ti nemají příliš ve zvyku vymýšlet pro své děti program a volnočasové aktivity, ani se s nimi učit.

Zajímalo mě, zda mají pracovnice nějaké praktické rady, jak s dětmi a mládeží v NZDM v sociálně vyloučené oblasti pracovat. Líbí se mi názor Klímy (In Janoušková, Nedělníková, 2008, s. 391) „Porozumění tomu, „čím a jak“ budoucí klienti „žijí – teď a tady“, je pro koncipování obsahu nízkoprahové práce a kontaktu mnohem podstatnější, než poznání a vylíčení toho „jaci jsou a co dělají špatně.“ Obecněji tedy

můžeme zásadě teď a tady rozumět jako snaze rozumět aktuálním potřebám, pocitům a kontextu, v němž se cílová skupina nachází.“ Myslím si, že je důležité klientům nabídnout maximum v tu správnou chvíli, kdy chtějí oni a ne my, jako pracovníci. Rozumím ale tomu, že zaujmutí takového přístupu musí být velmi náročné. Pracovnice si často připadají zbytečné, nedoceněné a nemotivované. „Často totiž do osoby klienta projikujeme svou potřebu být v práci úspěšní a své přesvědčení, že víme nejlépe, co je pro klienty nejlepší. Nakládáme klientům na bedra nesmyslně náročné cíle a povinnosti, které není klient ani při nejlepší vůli schopen splnit. Selhání pak vzbuzuje v klientovi časté pocity viny a neschopnosti a v pracovnících pocity vlastního selhání, nekompetentnosti, vzteku na klienta a pocit, že si klient neváží energie, kterou do práce s ním vkládáme.“ (Větrovec, 2007, s. 189) Neměli bychom ani na sebe, jako na pracovníky, být příliš přísní a nakládat na sebe mnoho cílů, které s klienty chceme splnit. Měli bychom do své práce dávat maximum, dělat ji s radostí, ale nebýt zdrcení z toho, když se něco nepovede. Tato práce smysl rozhodně má, jen její cíle nejsou tak znatelné jako v jiných oborech. **Pracovnice doporučují důslednost, mít jasně stanovená pravidla a sankce, být tolerantní k romské etnicitě a velmi dobře jí znát.** Protože se pracovnice s mnoha vlastnostmi jejich klientů musí smířit a naučit se s nimi pracovat, musí se naučit potlačit také některá svá přesvědčení, která by použily například při výchově svých dětí.

3. VO „Naplnují služby NZDM Srdíčko - Jiloro všechny potřeby klientů?“

Na tuto otázku jsem dostávala kladné odpovědi. Klienti jsou s nabídkou spokojeni, jen by rozšířili volnočasové aktivity o **taneční kroužek**, ve kterém by s pracovníci nacvičovali romské tance, se kterými by i rádi vystupovali. **Snížili by věkovou hranici pro přístup na PC a prodloužili by otevírací dobu.** Dle mého názoru je důležité, aby byl klub otevřený do podvečerních hodin. Někteří starší klienti, kteří končí pozdě ve škole, klub nestíhají navštěvovat. Protože je v NZDM nedostatek pracovníků, nemohou tuto dobu nijak ovlivnit. V době, kdy byl v klubu ještě jeden pracovník, byla otevírací doba delší a klienti byli spokojenější. **Klienti negativně vnímají časté změny pracovníků.** Ty, kteří s nimi pracují nejdéle, mají nejraději a nejvíce jim důvěřují. Odchody jejich oblíbených pracovníků často svádějí sami na sebe.

Domnívám se, že je vhodné i o těchto personálních důvodech a změnách s klienty mluvit, aby si následně nic nevyčítali nebo naopak nevyčítali odchod pracovníkům.

Ideální pracovník by dle klientů měl mít **smysl pro humor**. Domnívám se, že mnohé konflikty mezi klienty, ale i dennodenní problémy, se kterými se klienti v životě setkávají, se často lépe zpracují s humorem a nadsázkou. Také při běžné práci s dětmi je důležité mít smysl pro humor, umět se dětem a mladistvým přirozeně mentálně přiblížit, hrát si s nimi, hovořit o všedních věcech. Až pokud funguje tento přátelský vztah, může docházet k intimnímu svěřování a následně účinné sociální práci, podpoře a pomoci. Měl by být **spravedlivý** ke všem stejně. NZDM by pro klienty mělo být bezpečným prostorem, kde mají všichni klienti stejná práva i povinnosti, která nejsou nikterak podmíněná. Klienti by také byli rádi, aby se jim pracovníci co nejvíce věnovali, co nejdéle, aby byli **časově flexibilní** a neustále připraveni jim pomáhat. Dle pracovníků by měl být profesionál, který pracuje s dětmi a mládeží v sociálně vyloučené oblasti **důsledný, tolerantní a vyrovnaný**. Aby byla práce s klienty účinná, je důležité, aby byl pracovník klientům sympatický a v klubu pracoval dlouhodobě.

Práce s klienty probíhá poněkud hektičtěji než v jiných NZDM. Domnívám se, že je to především proto, že klientů je mnoho a pracovníků málo. Na případovou práci nezbývá mnoho času. A tak se pracovníci snaží poskytovat klientům veškeré služby a činnosti, které klienti potřebují, ale kvůli časové a personální dotaci, služby nejsou dostatečně kvalitní. Pracovníci se musí přizpůsobovat vynucenému trendu a pracovat spíše kvantitativně než kvalitativně.

5 Závěr

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou část, která komplexně představuje problematiku NZDM a část výzkumnou, jenž přibližuje situaci klientů a pracovníků NZDM Srdíčka - Jilora a částečně i celé komunity sociálně vyloučené oblasti na Okružní v Českých Budějovicích.

Pomocí rozhovorů s několika skupinami komunikačních partnerů bylo zjištěno, že NZDM Srdíčko - Jilora má v oblasti Okružní svou nezastupitelnou úlohu. Zajímavé bylo porovnávat informace získané od klientů, od jejich rodičů a od pracovníků NZDM. Klienti si příliš neuvědomují, že by je NZDM nějak ovlivňovalo a mělo pro ně zvláštní význam. I přesto, že služby, které bezplatně užívají, nepovažují za podstatné, navštěvují klub každý den a touží po prodloužení otevírací doby. Nevyužívají žádné jiné alternativy pro trávení svého volného času. V klubu je tak denně až 40 klientů a pouhé 2 pracovnice. Pracovnice NZDM umí celkem dobře pracovat s dobrovolníky a praktikanty, této možnosti hojně využívají. Klienti nepřiznávají své problémy, s ničím prý pomoc nepotřebují, výhody spatřují v tom, že se s nimi pracovnice učí, vypracovávají s nimi úkoly a vysvětlují jim školní látku. Klienti si dále uvědomují pouze využívání volnočasových programů a dílen. Pracovnice i uvedené informace v evidenci a výkazu služeb a činností, dokazují, že klienti problémy mají. Mnohdy dokonce velice závažné a nabídka sociálních služeb má na Okružní své důležité místo. Pracovnice poskytují především poradenství, informační servis, situační intervence, preventivní, výchovné a pedagogické programy, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, kontakt s institucemi ve prospěch uživatele, práci s blízkými osobami atd. Profesionálové v NZDM i Sanační a aktivizační službě Sasanka pracují s celými rodinami a snaží se jim nabízet komplexní podporu a pomoc. Pracovnice provází klienty během jejich dětství a dospívání, stávají se jejich průvodci a rádci a vedou klienty k pozitivním změnám, i přesto, že si to klienti příliš neuvědomují. Práce s klienty na Okružní probíhá poněkud hektičtěji než v jiných NZDM. Domnívám se, že je to především proto, že pracovnice chtějí služby nabídnout maximálnímu množství klientů při nedostatečné personální a časové dotaci. Na případovou práci tak nezbyvá

mnoho času. Pracovnice se tak musí přizpůsobovat vynucenému trendu a služby poskytovat spíše kvantitativně než kvalitativně. I přesto pracovnice spolupracují s dalšími organizacemi a rodinami ve prospěch klientů. Tyto pokusy o komunitní sociální práci shledávám jako velmi přínosné. Diplomová práce dokazuje nezbytnost existence NZDM Srdíčka - Jilora, jeho velký význam v socializaci a edukaci klientů. Pro kvalitní poskytování služeb by měl zřizovatel NZDM, Nezisková humanitární organizace Diecézní charita České Budějovice (DCHČB), rozšířit řady svých zaměstnanců a následně tak prodloužit otevírací dobu zařízení, dále zajistit pracovníka nebo dobrovolníka pro zřízení tanečního kroužku, ve kterém by se klienti mohli realizovat. Všechny tyto návrhy jsou samozřejmě závislé na dostupnosti finančních prostředků. Domnívám se, že to lze také částečně vyřešit efektivnější spoluprací s praktikanty, například z řad studentů ZSF JU, kteří by se následně mohli stát dobrovolníky v zařízení. Rychleji aktualizovat informace v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

6 Seznam informačních zdrojů

BARTOŇOVÁ Marína a Juraj ŠÁNDOR. *Nízkoprahové programy pro děti a mládež: Úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. ISBN 80-969348-0-5.

BEDNAŘÍK, Aleš a kol. *Životné zručnosti a ako ich rozvíjať*. Bratislava: Nadácia pre deti Slovenska, 2004. ISBN 80-969209-5-2.

BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Sociální komunikace*. Dotisk 1. vydání z r. 2006. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. ISBN 80-244-1357-4.

BEDNÁŘOVÁ Zdena in MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-048-1.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici: Streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 1999. ISBN 80-723-9048-1.

BODLÁK, Václav. *Definice, standardy, akreditace a jak dál*. Praha: Bulletin Ethum, 2000.

CLOUD, Henry a John Sims TOWNSEND. *Děti a hranice: proč ve vztahu k dětem budovat hranice?*. 1. vyd. Překlad Alena Koželuhová. Praha: Návrat domů, 1999. ISBN 80-725-5002-0.

ČÁP, Jan a Jiří MAREŠ. *Psychologie pro učitele*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 8073672731.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK SDRUŽUJÍCÍ NÍZKOPRAHOVÉ SLUŽBY. *Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM*. MPSV, 2006. Dostupné také z: <http://www.streetwork.cz/content/view/195/157/>

ČUPROVÁ, Lenka. *Rozhovor s Lenkou Čuprovou*. Vypτάval se: ŽÁK, Tomáš. <http://www.streetwork.cz> [online]. ČAS [cit. 2015-05-13], 2015. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=4929

DIVADLO JAKO ZKOUŠKA, JAK VÍTĚZIT NAD RASISMEM A ŠIKANOU. www.romea.cz [online], 2015. [cit. 2015-05-13]. Dostupné z: <http://www.romea.cz/cz/kultura/divadlo-jako-zkouska-jak-vitezit-nad-rasismem-a-sikanou>

HÁJEK, Bedřich, Břetislav HOFBAUER a Jiřina PÁVKOVÁ. *Pedagogické ovlivňování volného času: trendy pedagogiky volného času*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0030-7.

HÁJEK, Bedřich. *Děti, vedoucí, volný čas*. Praha: IDM MŠMT. 2006. ISBN 80-867-8406-1.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

HERZOG Aleš. Kontaktní práce: *Obsah terénní sociální práce s dětmi a mládeží*. ČAS, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8. Dostupné také z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1385

HERZOG, Aleš a Michal ZAHRADNÍK. Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. *Průtoková a doprovázející strategie v kontaktní práci*. 2. vyd. Editor Petr Klíma. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.

HERZOG, Aleš, STANÍČEK Jiří a SYROVÝ Jan. Kontaktní práce: *Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka*. Praha: ČAS, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.

HERZOG, Aleš. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. Praha: Éthum – Buletin pro sociální pomoc, prevenci a intervenci, 2003. č. 39.

HERZOG, Aleš. *Program specifické prevence drogových závislostí realizovaný v rámci nízkoprahově orientované práce s dětmi a mládeží*. Praha: Éthum, 2004. ISBN 80-85850-66-4.

HERZOG, Aleš. *Standardy nízkoprahového zařízení pro děti a mládež*. Éthum – Buletin pro sociální pomoc, prevenci a intervenci, 2002. č. 33.

HERZOG, Aleš. *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Praha: Éthum, 2003. Sborník sylabů, pracovních listů a textů Vzdělávacího programu Gabriel, Mimořádné vydání.

HOFBAUER, Břetislav. *Děti, mládež a volný čas*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-717-8927-5.

HRDINA, Petr., KALOUSEK, Luděk a Jiří STANÍČEK. *Terénní programy pro uživatele drog*. Éthum, 2002. č. 34.

HÜBSCHMANNOVÁ, Milena. *Romové v České republice: Historie a původ Romů* [online]. Český rozhlas [cit. 2015-05-13], 2015. Dostupné z: <http://romove.radio.cz/cz/clanek/18530>

JACÍ JSOU KLIENTI NZDM? 2010. <http://www.streetwork.cz> [online]. ČAS [cit. 2015-05-13]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2612

JAKÝM ZPŮSOBEM PRACUJEME (NZDM). [Http://jekhetane.cz](http://jekhetane.cz) [online]. SPOLEČNĚ - JEKHETANE, o. p. s. [cit. 2015-05-13]. Dostupné z: http://jekhetane.cz/?page_id=440

JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.

KLÍMA, Petr a Richard JEDLIČKA. 2007. *Kontaktní práce: Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu*. Praha: ČAS, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.

KLÍMA, Petr in JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (edd.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. 1. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 387-405. ISBN 978-80-7368-503-4.

KLÍMA, Petr. *Pedagogika mimo zdi institucí. Děti a mládež v obtížných životních situacích. Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Národní strategie primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2013 - 2018*. Praha: MŠMT, 2013.

KRAUS, Blahoslav a Jolana HRONCOVÁ. *Sociální patologie. Antologie textů České asociace streetwork*. Vyd. 1. Editor Petr Klíma. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-807-0418-963.

KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. *Člověk, prostředí, výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.

LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, Psyché (Grada), 2006. ISBN 80-247-1284-9.

LECHTA, Viktor. *Symptomatické poruchy řeči u dětí*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-433-5.

LINDBECK, Asaar a Dennis J. SNOWER. *Patterns of unemployment: an insider-outsider analysis*. (520), 1992. ISSN 0347-8769. Dostupné také z: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:337933/FULLTEXT01.pdf>.

MACEK, Petr. *Adolescence*. 2., upr. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8747-7.

MAREŠ, Petr a Tomáš SIROVÁTKA. *Chudoba, deprivace, sociální vyloučení: nezaměstnaní a pracující chudí*. Brno: Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity. Sociologický časopis, 2006. Dostupné také z: http://sreview.soc.cas.cz/uploads/79c9ef2919f909b9a9fdf5d794282d2e697aaaad_216_03sirovatka21.pdf

MATĚJČEK, Zdeněk a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Co děti nejvíc potřebují. Rádci pro rodiče a vychovatele*. Vyd. 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-802-6203-988.

MATOUŠEK Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-802-6203-667.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8549-0.

MĚSTKÁ CHARITA ČESKÉ BUDĚJOVICE: Výroční zpráva 2013. 2013. <http://mchcb.cz> [online]. [cit. 2015-05-13]. Dostupné z: <http://mchcb.cz/res/data/023/003044.pdf?seek=1405924128>

MĚSTKÁ CHARITA ČESKÉ BUDĚJOVICE: *Výroční zpráva 2014*. Zdroj: pracovnice NZDM Srdíčka - Jilora.

MEZINÁRODNÍ SÍŤ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. *Mezinárodní manuál zaměřený na metodologii terénní sociální práce na celém světě*. Brusel: Dynamo international, 2004.

MÍČEK, L. *Duševní hygiena*. 1. vyd. Praha: SPN, 1984. ISBN 14-400-84.

MIKLETOVÁ, Jana, vedoucí práce VYHNÁLKOVÁ, Pavla. *Komunikace klient – sociální pracovník*. Olomouc: UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI, 2009. Pedagogická fakulta Ústav pedagogiky a sociálních studií.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8.

NEPUŠTIL, Pavel. *Rozhovor s Pavlem Nepustilem*. Vypádal se: HERZOG, Aleš. www.streetwork.cz, 2015 Dostupné také z: <http://www.streetwork.cz/content/view/4820/205/>

NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ SRDÍČKO-JILORO. mchcb.cz [online]. [cit. 2015-05-13]. Dostupné z: <http://mchcb.cz/vyhledavani-v-adresari/?s=nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez-srdicko-jiloro#directory-detail>

NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ: *Zásady a principy*.
www.darmodej.cz [online]. 2015 [cit. 2015-04-07]. Dostupné z:
<http://www.darmodej.cz/nzdm/1543/donatori/>

OFFORD, D. R. a K. J. BENNETT. 2014. Primární prevence: *Rizikové a protektivní faktory v primární prevenci*.<http://www.adiktologie.cz> [online]. Klinika adiktologie [cit. 2015-05-13]. Dostupné z:
<http://www.adiktologie.cz/cz/articles/detail/70/4530/Rizikove-a-protektivni-faktory-v-primarni-prevenci>

OTÁZKY A ODPOVĚDI K ZÁKONU Č. 108/2006 SB., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách. www.mpsv.cz [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf

PLESSINGEROVÁ, Jana a Andrea BLAHOVCOVÁ. *Jak můžeme pomoci znevýhodněným dětem? Praxe Letního domu*. 11, 2. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2011.

POPPER, Karl R. a Konrad Lorenz. *Budoucnost je otevřená*. Praha: Vyšehrad, 1997. s. 49. ISBN 8070212039.

POUSTKOVÁ, Monika, vedoucí práce SOJÁK, Petr. *Úloha otevřeného klubu v systému institucí pečujících o volný čas dětí a mládeže*. Diplomová práce. Brno, 2009.

PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM - pracovní orgán české asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, o.s. 2008.

RACEK, Jindřich (ed.). 2010. *Čekárna na dospělost*. ČAS. Dokumentární film.

RACEK, Jindřich a Jan ČECHLOVSKÝ. *Kontaktní práce: Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice*. ČAS, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.

RACEK, Jindřich. *Kontaktní práce: Požadavky na kvalitu. ČAS*, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.

RŮŽIČKOVÁ, Věra. *Rozhovor s Věrou Růžičkovou*. Vyptával se: HERZOG, Aleš. <http://www.streetwork.cz> [online]. ČAS [cit. 2015-05-13], 2015. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=4835

ŘEHOUNKOVÁ, Kateřina. *Místo nízkoprahových zařízení v systému volnočasových aktivit*, 2005, Bulletin Ethum. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=187&site=cs

SCHAFFER, H. Rudolph. *Social development*. Cambridge, Mass.: Blackwell Publishers, xix, 1996. ISBN 9780631185741.

SCHILLING, Johannes. *Sociální práce*. Trnava: Slovak Academic Press, 1999. ISBN 80-88908-54-X

SLANÍČEK. Éthum č. 32/2003. *Teória: Nízkoprahové kluby pre deti a mládež*. Mladez.sk [online]. [cit. 2015-05-11]. Dostupné z: <http://mladez.sk/2011/11/05/nizkoprahove-kluby-pre-deti-a-mladez/>

SOCIALNIPRACOVNICI.CZ. *Historie*. [online]. [cit. 2015-05-11]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/historie>

SOVÁK, Miloš. *Elementární logopedická diagnostika, terapie a prevence. Aktuální problémy speciální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: SPN, 1978. 132 s. 14-759-78.

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO NZDM [online]. 2013. [cit. 2015-05-11]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=757&site=cs

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB. 2002. www.eapraha.cz [online]. [cit.2015-05-11]. Dostupné z: <http://www.eapraha.cz/joomla/images/dokumenty/standardy.pdf>

STANDARDY NZDM KE STAŽENÍ - STREETWORK. 2006. [Streetwork.cz/images/download/standardycas2006.doc](http://streetwork.cz/images/download/standardycas2006.doc) [online]. ČAS [cit. 2015-05-13]. Dostupné z: www.streetwork.cz/images/download/standardycas2006.doc

STANDARDY NZDM, Pracovní skupina Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, Česká asociace streetwork, 2001.

STANIČEK, Jiří a Petr HRDINA. *Východiska a principy terénních programů pro uživatele drog*. Éthum. 2002(34).

STANIČEK, Jiří. *Rozhovor s Jiřím Staničkem*. Vyptával se HERZOG, Aleš. Éthum - Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci, 2002.

STRAKOVÁ Martina a Kristýna ČERMÁKOVÁ. *Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele*. 2008. Praha: MPSV. Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb.

STŘEDISKO MILÍČŮV DŮM JAROMĚŘ: Diakonie ČCE - středisko Milíčův dům. www.milicak.cz [online]. [cit. 2015-05-11]. Dostupné z: <http://www.milicak.cz/onas/>

ŠIMKOVÁ, Lenka. *Role sociálního pracovníka – mnohovrstevnatá, dynamická a proměnlivá*. Sociální revue: Sociální práce a společenské otázky, 2014. Dostupné také z: <http://socialnirevue.cz/item/role-socialniho-pracovnika-mnohovrstevnata-dynamicka-a-promenliva>

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada. Psyché (Grada), 2004. ISBN 80-247-0586-9.

TOMEŠOVÁ, Michaela, vedoucí práce BUBLÍKOVÁ, Irena. *Vliv rodiny na kriminalitu mládeže*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Teologická fakulta, 2013.

ÚŘAD VLÁDY ČR, 2015. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. [online]. *Agentura pro sociální začleňování*. © 2015 [cit. 2015-04-07]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 978-807-1848-035.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie. Dětství, dospělost, stáří*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-717-8308-0.

VESELÁ, Michaela, Kateřina POSPÍŠILOVÁ, Michal MAZEL a Helena BALABÁNOVÁ. *Sociální vyloučení: dobrá praxe a řešení*. Praha, 2009.

VĚTROVEC, Martin. *Práce na motivaci ke změně chování s klienty na ulici*. Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. Editor Petr Klíma. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, s.189. ISBN 978-80-254-4001-8.

VOLNÝ ČAS A PREVENCE U DĚTÍ A MLÁDEŽE. Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy, odbor pro mládež. Praha: ČIHÁK TISK, 2002.

VYHLÁŠKA Č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. ČESKO. In. Sbírká zákonů České republiky. 2006, částka 164. ISSN 1211 - 1244.

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2013. ČAS, 2013. [cit. 2015-05-11]. Dostupné také z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=125&site=cs

VZDĚLÁVACÍ PROGRAM GABRIEL [online]. ČAS, 2015. [cit. 2015-05-11]. Dostupné z: <http://gabriel.wz.cz>

WHELAN, C. T. a R. LAYTE. *Late industrialization and the increased merit selection hypothesis - Ireland as a test case*. European Sociological Review: School of Sociology, Social Policy and Social Work, 2002. Dostupné také z: [http://pure.qub.ac.uk/portal/en/publications/late-industrialization-and-the-increased-merit-selection-hypothesis--ireland-as-a-test-case\(04a2ceaf-9031-40d5-8367-61869c6ed5ce\).html](http://pure.qub.ac.uk/portal/en/publications/late-industrialization-and-the-increased-merit-selection-hypothesis--ireland-as-a-test-case(04a2ceaf-9031-40d5-8367-61869c6ed5ce).html).

ZÁJMOVÉ A NEFORMÁLNÍ VZDĚLÁVÁNÍ. 2015. www.msmt.cz [online]. MŠMT [cit. 2015-05-12]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/mladez/zajmove-a-neformalni-vzdelavani>

ZÁKON Č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. ČESKO. In. Sbíрка zákonů České republiky. 2006, částka 37. ISSN 1211 - 1244.

ZIMMERMANNNOVÁ, Martina. *Historie terénní sociální práce*. Kontaktní práce, ČAS, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8. Dostupné také z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1385

7 Přílohy

Příloha č. 1. Návod k polostrukturovanému interview s klienty NZDM Srdíčka - Jilora.

KLIENTI

Jaké služby, činnosti v klubu nejčastěji využíváš?

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Kontaktní práce (popovídání si s pracovníky)

Pobyt v zařízení

Volnočasové aktivity

- Základní jednoduché instrumentální aktivity

- Složitější volnočasové aktivity

- Akce, které iniciovali sami uživatelé

- Akce, které slouží ke zpestření rutiny klubu nebo k propagaci zařízení (konzerty, turnaje, výjezdní akce)

- Dílny

Preventivní, výchovné a pedagogické programy

Doučování

Situační intervence (výchovný obsah)

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, fakultativní služby

Informační servis uživateli (individuálně, kontaktní místnost)

Práce s blízkými osobami

Zprostředkování dalších služeb (doprovod)

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele

Sociálně terapeutické činnosti

Skupinová práce / práce se skupinou

Základní poradenství

Krizová intervence / Pomoc v krizi

Případová práce (individuální plány)

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (kontakt s ostatními klienty, pokec)

Chtěl/a bys v klubu využívat i jiné služby? Popř. Jaké?

Schází ti v klubu něco, změnil/a bys něco? Popř. Co?

Jak často do klubu chodíš?

Využíváš služeb i v jiných zařízeních?

Kde jinde trávíš svůj čas?

Jak trávíš svůj volný čas?

Víš co to je NZDM?

Má pro Tebe NZDM nějaký význam? Popř. V čem spatřuješ jeho význam?

Jak jsi se o NZDM dozvěděl/a?

Doporučil/a bys NZDM ostatním?

Pomohli ti pracovníci v nějaké situaci? Nebo vybavuje se ti situace, kdy jsi potřeboval s pracovníkem nutně mluvit?

Jak vnímáš pracovníky v klubu?

Jaký by pracovník v klubu měl být?

Příloha č. 2. Návod k polostrukturovanému interview s pracovníky NZDM Srdíčka - Jilora.

Jaké služby klienti nejčastěji využívají?

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Kontaktní práce (popovídání si s pracovníky)

Pobyt v zařízení

Volnočasové aktivity

- Základní jednoduché instrumentální aktivity
- Složitější volnočasové aktivity
- Akce, které iniciovali sami uživatelé
- Akce, které slouží ke zpestření rutiny klubu nebo k propagaci zařízení (koncerty, turnaje, výjezdní akce)
- Dílny

Preventivní, výchovné a pedagogické programy

Doučování

Situační intervence (výchovný obsah)

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, fakultativní služby

Informační servis uživateli (individuálně, kontaktní místnost)

Práce s blízkými osobami

Zprostředkování dalších služeb (doprovod)

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele

Sociálně terapeutické činnosti

Skupinová práce / práce se skupinou

Základní poradenství

Krizová intervence / Pomoc v krizi

Případová práce (individuální plány)

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (kontakt s ostatními klienty, pokec)

Jaká služba, činnost je dle Vás pro klienty nejdůležitější?

Jaká služba, činnost je pro Vás profesionálně nejnáročnější?

Z jakého důvodu dle Vás, klienti nejčastěji využívají NZDM?

Jaký by podle Vás měl být pracovník NZDM v sociálně vyloučené oblasti?

Máte nějaké vhodné přístupy a metody, které Vám pomáhají při práci s klienty?