

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Komunitní přístup v klubech pro mládež se
zaměřením na nízkoprahová zařízení pro děti
a mládež**

Bakalářská práce

Autor:	Veronika Studničková
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	6731R012 Sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. Miroslav Kappl Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího Mgr. Miroslava Kappla Ph. D., kterému tímto děkuji za odborné vedení práce a jeho rady, které mi byly nápomocné při psaní. Současně prohlašuji, že bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 5. 4. 2018

Veronika Studničková

Anotace

STUDNIČKOVÁ, Veronika. *Komunitní přístup v klubech pro mládež se zaměřením na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. Hradec Králové, 2018. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Mgr. Miroslav Kappl Ph.D.

V této bakalářské práci se budu zabývat komunitním přístupem v klubech pro mládež a konkrétně tedy v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Práce bude rozdělena na několik částí na teoretickou a praktickou část. Nejdříve seznámím čtenáře s tím, co jsou to nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, jak se zde svým klientům věnují a jak se k nim přistupuje. Dále zasadím svou práci do konkrétního příkladu, tedy popíši komunitní přístup ve vybraném zařízení, a to pomocí rozhovoru s pracovníky těchto nízkoprahových klubů. V závěru bude celá práce shrnuta, tak aby bylo vše jasné a pochopitelné pro čtenáře a zhodnotím, zda bylo dosaženo cílů, které si stanovím na začátku práce.

Klíčová slova: komunitní práce, komunitní přístup, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM),

Annotation

STUDNIČKOVÁ, Veronika. *Community approach in youth clubs, focusing on Low-threshold facilities for children and youth*. Hradec Králové, 2018. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové, Leader of the Bachelor Degree Thesis Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

In my bachelor degree thesis I will deal with the community approach in youth clubs and specifically in low-threshold facilities for children and youth. The thesis will be divided into several parts of the theoretical and practical part. First, I will introduce the reader to what are the low-threshold facilities for children and youth, how they deal with their clients and how they approach them. Next, I put my work into a concrete example, i.e. it will describe the community approach in the chosen facility by means of an interview with the staff of these low-threshold clubs. At the end, the work will be summed up so that everything is clear and understandable to the reader, and I will assess whether the goals I set myself at the beginning of my work have been achieved.

Keywords: Community work, community approach, youth clubs and specifically in low-threshold facilities for children and youth

Obsah

ÚVOD	7
1. TEORETICKÁ ČÁST	9
1.1 SEZNÁMENÍ S KLÍČOVÝMI POJMY	9
1.2 KOMUNITNÍ PRÁCE.....	12
1.3 KOMUNITNÍ PŘÍSTUP	13
1.4 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ – NZDM	16
1.4.1 <i>Historie NZDM</i>	16
1.4.2 <i>Česká asociace streetwork</i>	17
1.4.3 <i>Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, tak jak je známe dnes</i>	18
1.4.4 <i>Prvokontakt se zájemcem o službu</i>	23
1.5 LEGISLATIVA	24
2. METODOLOGICKÁ ČÁST	28
2.1 POPIS METODOLOGICKÉ ČÁSTI	28
2.2 HLAVNÍ CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ DÍLČÍ CÍLE	28
2.3 MOTIVACE K VÝZKUMU	29
2.4 ZDŮVODNĚNÍ VOLBY VÝZKUMNÉ STRATEGIE:	29
2.5 TRANSFORMACE DÍLČÍCH VÝZKUMNÝCH CÍLŮ DO DOPLŇUJÍCÍCH TAZATELSKÝCH OTÁZEK.....	33
2.6 POPIS VÝZKUMNÉHO VZORKU A JEHO CHARAKTERISTIKA	34
2.7 PRŮBĚH SBĚRU DAT	35
2.8 STRATEGIE PRO ANALÝZU ZÍSKANÝCH DAT	36
2.9 RIZIKA VÝZKUMU	36
3. VÝZKUMNÁ ČÁST	37
ZÁVĚR	52
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	54
SEZNAM PŘÍLOH	57

Úvod

Pro výběr mé závěrečné práce mě inspirovala má praxe v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Této cílové skupině, která toto zařízení navštěvuje, bych se chtěla věnovat i nadále, a proto jsem si vybrala bakalářskou práci na téma komunitní přístup v klubech pro mládež se zaměřením na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Bakalářská práce je něco, co by mi mohlo pomoci se lépe orientovat v práci s touto cílovou skupinou a dopomoci mi, zlepšit své dosavadní znalosti, protože v rámci vytváření své empirické části budu v kontaktu s pracovníky, kteří jsou v přímém kontaktu s komunitou – cílovou skupinou, která do klubu dochází. Získané poznatky by mi měly pomoci se lépe orientovat v práci s touto cílovou skupinou a lépe rozpoznat, jak kdo vnímá komunitní přístup.

Cílem práce je zjistit, jak je v práci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež využíván komunitní přístup. Bakalářská práce se dělí na dvě části, teoretická část a empirická část. V teoretické části se budu zabývat teorií, která se týká právě vzniku celkové komunitní práce a z ní vzniklého komunitního přístupu, který je hlavním jádrem mé práce. Hned v úvodu celé práce seznámí čtenáře s klíčovými pojmy, které budou, dle mého názoru, celou práci provázet a je tedy důležité, aby hned na začátku byly vysvětleny. Řekneme si něco o historii a vývoji nízkoprahových zařízení ve světě, ale především v České Republice a o tom, proč vlastně tato zařízení vznikala, jaký byl důvod, pro jejich vznik. Mimo jiné se budu zabývat nastíněním postupu práce s klientem, který navštíví nízkoprahová zařízení a řekneme si jak takový první kontakt, se zájemcem o službu vypadá. Vyjma jiné popíšu čtenáři služby, které může nízkoprahová zařízení svým klientům poskytovat a za jakým účelem jsou služby klientovy poskytovány. Seznámím čtenáře také s legislativou, která je dosti důležitá a obzvláště u této cílové skupiny je třeba se těchto zákonů držet. Tato skupina klientů, je velice náchylná k tomu, aby byla jejich práva porušována, a proto musí být zákonem řádně ošetřena. Část teoretické práce věnuji také lehkému seznámení čtenáře s Úmluvou o právech dítěte a s Listinou základních práv a svobod a v neposlední řadě také se zákonem číslo 108/2006 sb. O sociálních službách, které vymezují ze zákona formu poskytovaných služeb v nízkoprahových zařízeních. Legislativa, která se týká komunity klientů, kteří dochází do těchto zařízení bude poslední kapitolou teoretické části.

V této empirické části mé bakalářské práce budu zkoumat, jak pracovníci sledovaného objektu, konkrétně tedy pracovníci NZDM Modrý pomeranč, využívají ve své práci komunitní přístup. Mimo jiné zde osvětlím teorii k danému způsobu výzkumu, který jsem si pro ten svůj vybrala. Začnu tedy teorií k němu ke způsobu zkoumání, která je pro tuto práci velice důležitá. Vysvětlím pojem kvantitativní a kvalitativní přístup, dále rozdíl mezi nimi a zhodnotím, proč jsem se ve své práci zabývala právě kvalitativním přístupem. Také odůvodním, proč jsem si vybrala ke svému výzkumu rozhovor a proč se mi to jevílo jako nejlepší řešení. Zde vyložím stručnou teorii, která odůvodní mé rozhodnutí výběru. Také se zaměřím na objekt, se kterým budu výzkum provádět. Seznámí čtenáře s organizací, která se stala zkoumaným objektem. Dalším krokem této části bude stanovení výzkumného cíle, kterého budu chtít dosáhnout pomocí několika stanovených výzkumných otázek, ze kterých se budou odvíjet mé tazatelské otázky, jež budou předány pomocí rozhovoru pracovníka NZDM Modrý pomeranč. Otázky se budou týkat především komunitního přístupu a toho, jak je v zařízení využíván a jak ho sami pracovníci chápou. V závěru této empirické části, budu vyhodnocovat získané rozhovory, budu k nim sdělovat svůj názor a postoj a na úplném závěru vyhodnotím, co mi tento výzkum přinesl a zda bylo dosaženo mnou zadaného cíle.

1. Teoretická část

1.1 Seznámení s klíčovými pojmy

Nízkoprahová zařízení jsou zařízení, která jsou určena pro děti, mladistvé a dospělé ve věku od 6-26 let. Tato hranice, je ale velice pohyblivá a zařízení od zařízení je to jiné. Zájemci mohou přijít kdykoli během otevírací doby daného střediska. Poskytované služby jsou bezplatné a klienti či zájemci o tuto službu nejsou povinni sdělovat své identifikační, či osobní údaje jako je jméno, příjmení, rok narození, bydliště, celkově žádné informace, které by mohly být vodítkem k jejich identifikaci. V daném zařízení jsou pracovníci, kteří se snaží konkrétnímu zájemci nebo klientovi pomoci v jeho bezvýchodné situaci. Mohou ho vyslechnout, mohou mu nabídnout řešení, popřípadě ho odkázat na jiné zařízení, které se orientuje v daném problému, který klient má (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 62.). Jejich činnost spadá pod oblast služeb sociální prevence a dle Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách, § 53. Jedná se převážně o „*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.*”

Komunita – Slovo komunita pochází z latinského slova *communitas*, jehož český význam je nám znám jako společenství. Jedná se o skupinu lidí, její počet není dán, která má společné vazby jako je například, věk, vztahy, zájmy, cíle nebo společný obývaný prostor. Sám Matoušek (2003) uvádí ve své knize několik definic komunity. Já si vybrala pro svou práci tu, která mi přijde nelépe vystihující to, co by mělo být v komunitě nejdůležitější. Tedy dle Matouška (2003) „*komunita je místo, kde člověk může získat emocionální podporu, ocenění a praktickou pomoc v každodenním životě*“.

Dítě - Jedná se jedince, který je dítětem od narození do 15 ti let věku. Dítě potřebuje svého zákonného zástupce, který zodpovídá za jeho rozhodování a konání. Mimo jiné je tento jedinec právně nezodpovědný. Dítě je nedílnou součástí, která navštěvuje NZDM. (*Úmluva o právech dítěte, 1989, v ČR zveřejněném ve Sbírce zákonů č. 104/1991*)

Mládež – Toto jsou osoby do 26 let. Jsou trestně odpovědné a nepotřebují již zákonného zástupce. Jedná se tedy o jakýsi přechod mezi dítětem a dospělým. Kdy si tento člověk bude své hodnoty a to, čeho by chtěl do budoucna dosáhnout. Snaží se vytvořit něco vlastního a samozřejmě zapadnout mezi ostatní a mít ve společnosti jakýsi post, který mu zajistí, že zapadne do společnosti (Smolík, 2010).

Uživatel služby – Jiným slovem klient. Uživateli je poskytována služba zařízením, které klient navštěvuje. Většinou jsou to lidé, kteří žijí v nepříznivé sociální situaci, ale mají vůli svou situaci změnit. V Procesu poskytování služeb, je klient ten nejdůležitější a na jeho potřeby by se měl klást velký důraz. Cílem uživatele je vést normální a plnohodnotný život, ke kterému mohou dospět za pomoci těchto služeb, které by měly být finančně i fyzicky dostupné. Měly by respektovat, každého člověka bez ohledu na rasu, věk a jiné. Měly by dbát na to, že člověk je jedinečný a každý potřebuje individuální přístup. Také je důležité myslet na to, že i přes veškerou pomoc pracovníků, je třeba, aby i klient ke spolupráci přistupoval aktivně. (Sociální služby města Plzeň, [b.r.]

Riziková mládež - Ve Slovníku sociální práce (Matoušek 2003) je pojem riziková mládež vymezen jako mládež, u které je větší riziko sociálního selhávání. Faktory, které mohou člověka v tomto věku ohrozit, jsou například tyto: dědičnost, špatné rodinné prostředí, rozumová porucha, mladiství nenavštěvuje vzdělávací instituce, žije ve velkém městě, špatné vztahy s vrstevníky a jiné. Většinou se jedná o problémy ve sféře, která se týká návykových látek, útěky, záškoláctví, delikvence, násilí, výkyvy ve škole, nebo v sociálních vztazích. V soudobé psychiatrii byl vytvořen název syndrom rizikového chování v dospívání, ten vede jedince k využívání nebezpečných trendů dnešní doby, tedy to může mít vliv na budoucí život a vývoj daného jedince. Projevy tohoto syndromu byly rozděleny do tří skupin, které uvádí, kde dochází k tomu rizikovému chování a co je největším rizikem pro jedince. Jedná se o tyto tři skupiny:

1. rizikové chování v oblasti zneužívání návykových látek
2. rizikové chování spjaté se sexuálním chováním
3. rizikové chování v oblasti psychosociálního vývoje

Takto to uvádí Smolík ve své knize Subkultury mládeže z roku 2010. (Smolík 2010)

Poskytovatel služby – Poskytovatelem je subjekt, který nabízí služby potřebné pro klienty. Nezáleží na tom, zda se jedná o nestátní neziskové organizace nebo o organizace, jejímž zřizovatelem je obec nebo kraj. Poskytovatelé musí na trhu získat klienty, může nastat i soutěž mezi organizacemi, ale převážně mezi sebou spolupracují a vytváří tak návaznou síť, která umožňuje jejich klientům ještě lepší přístup k informacím a tudíž lepší možnost zlepšit jejich situaci (Sociální služby města Plzeň, [b.r.]).

Služby, které jsou poskytované v NZDM – sociální služby jsou služby, které jsou poskytované jedinci tak, aby mu byly zlepšeny podmínky pro jeho život a byla mu tak zlepšeno jeho životní situace. Sociální služby jsou zakotveny v zákoně o Sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Dělí se na služby sociálního poradenství, služby sociální prevence a služby sociální péče. Uvedený zákon vyjmenovává a popisuje jednotlivé služby a stanovuje jejich základní činnosti. Služby, které jsou popisované přímo v NZDM jsou tyto: Služby sociálního poradenství ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (Díl 2, § 37) – tato služba zahrnuje základní a odborné poradenství. Tato služba vede na základě poradenství k vyřešení nepříznivé situace klienta. Dále se jedná o služby sociální prevence, tyto služby jsou více přiblíženy v § 53. Dále cituji ze Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. *„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 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.)

Nepříznivá sociální situace – Během nepříznivé životní situace musí řešit problémy, které ohrožují kvalitu života, který by měl za normálních okolností vést. Tyto situace, jsou velice různorodé a každý z jedinců, který se v této životní situaci ocitne, je obvykle postižený jinou problémovou situací. U někoho může nepříznivá životní situace souviset například se zdravotním stavem, se špatným finančním zajištěním, nevyhovujícím bydlením, špatnou sociální skupinou, ve které se člověk vyskytuje. U

každého je to odlišné a od toho se pak odvíjí sociální služba, kterou bude člověk navštěvovat. (Ministerstvo práce a sociálních věcí - © 2016)

1.2 Komunitní práce

Komunitní práce vzniká v období po průmyslové revoluci. Za zakladatele je považován Angličan Samuel August Barnett. On sám žil v chudinské čtvrti Londýna a přemýšlel nad tím, jak by mohl sblížit lidi z různých společenských vrstev tak, aby mezi nimi nebyla zbytečná propast a docházelo k předávání informací, hodnot a různých zkušeností, což by zlepšovalo život, pro všechny obyvatele. V roce 1883 bylo založeno středisko, kde se mohli setkávat lidé, kteří měli odlišnou společenskou vrstvu, vzdělání a mohli zde spolu komunikovat a předávat si různé zkušenosti. Především díky neznalosti měli hodně předsudků a stereotypů, které vytvářely bariéry, které lidem neumožňovali komunikaci a sžívání se s lidmi jiných vrstev. Dříve bylo rozšířené hlavně charitativní hnutí, od kterého se toto lišilo především tím, že nešlo o formu pomoci a vzájemného vzdělávání se (Kalina, 2003, str. 133). Existuje mnoho a mnoho definic na pojem komunitní práce, které napsalo mnoho autorů. Já jsem si vybrala dvě definice, které bych tady ráda publikovala a které do mé závěrečné práce zapadají nejvíce. První je definice od Younghusbandové, která říká že: *„Jedna ze tří metod sociální práce, která se zaměřuje zejména na pomoc lidem v rámci místní komunity, snaží se určit jejich sociální potřeby, zvážit nejúčinnější způsoby jejich naplnění a začít na nich pracovat do té míry, jak to umožňují zdroje, které mají k dispozici“*. (Younghusbandová in: Hartl, 1997, str. 27). A druhá definice od Dunham (1958), který definuje komunitní práci jako *„proces vědomého sociálního působení, které je zaměřeno na následující cíle: propojení potřeb a existujících zdrojů v komunitě, podpora skupinové solidarity a spolupráce v komunitě, podpora změn v komunitě.“* Obecně můžeme říci, že za pomoci komunitní práce se snažíme překonávat překážky, které, kvůli nim vznikají v mezilidských vztazích. Hledá to, co mají lidé v dané zemi nebo společnosti společného a snaží se je učit spolu žít s nějakými danými pravidly a ve vzájemném respektu. I přestože se snaží, aby společnost překonala určité rozdíly, které zde panují, tak ale netvrdí, že být rozdílný je špatné. Odlišnost by se měla vymýtit a všichni bychom měli zapadat do nějakých pravidel. Rozdílnost je věc, kterou máme danou, jak rasou, národností, aktivitami, které vykonáváme. Je to věc, kterou se snaží komunitní práce respektovat a nějakým způsobem nepotlačovat. Učí nás spolu žít a zlepšovat vztahy. V komunitní práci je důležitá práce s celou danou komunitou a ne

s jedincem. Aby se mohla metoda sociální práce uskutečnit, je potřeba aktivní spolupráce, celá komunita by měla mít chuť se zapojit, měla by mezi sebou komunikovat a navzájem si sdělovala informace. Smyslem celé komunitní práce je vzbudit v lidech pocit spolupráce, spoluzodpovědnosti a sounáležitosti. Dává člověku možnost změnit to, co se děje kolem něj a aktivně se zapojit do dění. „*Možnosti a omezení, které komunita nabízí, jsou přímo úměrné zdrojům, ke kterým členové komunity mají přístup.*“ (Hartl, 1997, str. 33) Těmito důležitými zdroji jsou myšlené veškeré organizace, služby, které jsou poskytované v okolí dané komunity, jedinci, kteří mohou být také přínosem. Pracovníkovým úkolem je mít toto vše zmapované a vědět, k čemu, co slouží, aby je při práci s komunitou mohl kvalitně a efektivně využít. Na tom celá práce stojí. Pokud se nepodaří komunitu nadchnout pro věc, není možné, aby komunitní práce byla vykonávána dobře. (Šťastná, 2016)

1.3 Komunitní přístup

Průkopníky komunitního přístupu byli v 19. století protestantské církve v Anglii a dále v severní Evropě a zapojili se do toho také církve katolické z dalších evropských zemí. Tyto církve se soustřeďovaly na pomoci lidem, kteří byli sociálně vyloučeni. Tito lidé spadali pod určitou místní působnost, kde působila jedna daná fara, která měla ve vedení jednoho faráře, který to celé organizoval (Encyklopedie sociální práce, Matoušek, 2013, str. 74). V pozdějších dobách vznikl komunitní přístup na filozofické myšlence, kterou vypracovala Federální agentura pro řešení mimořádných událostí, zkráceně FEMA. Tato organizace chtěla zapojit všechny členy komunity, do přípravy na to nejhorší. Jedná se tedy o to, aby jednotlivci uvažovali o nebezpečí a následně celá komunita uvažovala a umožnila spolupracovat se všemi zúčastněnými stranami i širokou veřejností tak, že budou schopni zhodnotit potřeby své komunity. Tento systém přivádí všechny na stejnou stranu, která jim umožní jak nejlépe určit způsob jak uspořádat a posílit své prostředky, kapacity a zájmy, To všechno proto, aby mohli reagovat účinněji a pružněji. (WHOLE COMMUNITY APPROACH, [b.r.])

Celý komunitní přístup má tři hlavní principy:

- **Pochopit a uspokojit skutečné potřeby celé komunity:** Tím, že zapojíme komunitu, tak se můžeme dostat k hlubšímu pochopení jejich jedinečných a rozmanitých potřeb, které každá komunita má. Tato rozmanitost zahrnuje

například její hodnoty, normy, zvyky, kulturu sítí vztahů uvnitř dané komunity. Pokud s ní budeme trávit více času a zvládneme jí zapojit, lépe poznáme, co jí motivuje na podílení se na těchto aktivitách. Je tedy důležité s komunitou komunikovat a poznávat jí, protože bez toho by nešlo v této profesi vůbec fungovat.

- **Zapojte a posilněte všechny části komunity:** Tím, že se budeme snažit zapojit celou komunitu nebo alespoň její většinu a posílením akcí, které se budou v daném prostředí konat, tak můžeme lépe zainteresovat strany, jež dokážou lépe plánovat a uspokojovat svoje potřeby a potřeby dané komunity, ve které se pohybují nebo v ní žijí. Mimo jiné také posílí kapacitu lidí v případě, že se naskytne nějaká hrozba nebo nebezpečí. Na základě toho je potřeba, aby všichni členové komunity byli součástí týmu pro mimořádná řízení. Je důležité mít v komunitě co nejvíce různorodých organizací jako jsou organizace sociálních a komunitních služeb, skupiny založené na víře, akademické obce, soukromá a nezisková odvětví. Ty zahrnují i vládní agentury, které se nemohly samozřejmě podílet přímo, ale jsou do toho zapojeny. Pokud je komunita zapojena do autentického dialogu, jsou daleko lépe připraveni identifikovat své potřeby a existující zdroje, které jsou pak využity k řešení.
- **Je potřeba posílit to, co v komunitách funguje denně:** Celý komunitní přístup závisí na budování odolnosti. Je prioritou nalézt způsoby podpory a posílení institucí, majetku a sítí, které v komunitách již fungují a pracují na řešení otázek, které jsou pro členy dané komunity na denním pořádku a jsou pro ně důležité. Struktury a vztahy, které jsou v každodenním životě komunity, mohou být oprávněně využívány během a po tom, co se něco stane.

Následující šest strategických témat představují způsoby, jak efektivně realizovat zásady uvedené výše:

- **Pochopte složitosti komunity:** Jelikož je každá komunita odlišná a jedinečná, je tento přístup využíván pro všechny respondenty. Není žádná komunita, která by byla odborníkem pouze na svou komunitu. Vždy je důležité, aby se do problému zapojilo více agentur. Měly by být zjištěny všechny příležitosti a výstupy své komunity, aby bylo zajištěno jen to nejlepší.

- **Rozpoznat schopnosti a potřeby komunity:** Toto téma se zaměřuje na identifikaci toho, co komunita opravdu potřebuje a na to jaké jsou její požadavky. Při tomto se zatím nezvažují jejich skutečné limity schopností, kterými daní komunita disponuje. Později se zjišťují skutečné potřeby, díky kterým budeme schopni určit, jaké jsou současné schopnosti komunity, aby svoje požadavky byli schopni zvládnout.
- **Podporujte vztahy s vůdci komunity:** Jedná se o vytváření sítí a skvělých pracovních vztahů. Cílem je řídit komunikaci mezi vůdci komunity.
- **Budování a udržování partnerství:** Stejně jako je důležité budovat vztahy mezi vůdci, je podstatné zachovat stávající vztahy mezi členy komunity a dále je prohlubovat. Je potřeba zachovat stávající skupiny, jejich zájmy a její angažovanost. I na dále je důležité, usilovat o naplánování cílů připravenosti a podpořit, tak růst společnosti tím, že bude mít silné, připravené a odhodlané partnery.
- **Posílení místních akcí:** Každá skupina potřebuje pomoci. Je důležité posilovat širokou veřejnost, aby se stala odolnější tím, že se zapojí do své komunity v oblasti havarijní připravenosti. Tímto dovolíte svým členům komunity, aby vám pomohli vést a ne jen vás následovat.
- **Posílení sociální infrastruktury, sítí a aktivit:** V každé komunitě existuje mnoho skupin a sítí. Je tedy podstatné vždy pracovat na její infrastruktuře. Ta později zajistí účinnější reakce během katastrofy.

Existuje mnoho výhod pro používání takového přístupu, který zahrnuje společné chápání potřeb a schopností komunity, větší integraci zdrojů v celé společnosti a silnější sociální infrastrukturu. Tento přístup také umožňuje lepší pracovní vztahy mezi partnery a členy komunity, rychlejší a lepší reakce, úsilí o obnovu a zvýšení individuální připravenosti. Tím, že se budete soustředit na spojení všech aspektů, které vedou k celkové spojenosti, budete mít solidní a pevný základ, pro budování odolné komunity, následně národu a státu v době krize. (Tsoetsy Harris, whole community approach: defining the concept, 2014)

1.4 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – NZDM

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, ve zkratce tedy jen NZDM jsou jednou z forem nízkoprahových zařízení. Tato zařízení spravuje zákon 108/2006 sb., o sociálních službách, podle kterého se uskutečňují veškeré služby NZDM. Služba funguje hlavně jako prevence rizikového chování dětí a mládeže.

1.4.1 Historie NZDM

NZDM jsou v České Republice relativně novou institucí, proto ani není nikde popsána jejich historie, tak jak je popsána historie jiných, se sociální prací spjatých organizací. NZDM nebyly do schválení zákona 108/2006 sb., o sociálních službách, nebyla zařízení ani registrovanou službou, takže fungovala na bázi volnočasových klubů, kde se mohli zájemci z řad dětí a mládeže jen tak scházet a trávit tak svůj volný čas, zde můžeme tedy mluvit o jakémsi předchůdci formy, jakou známe nyní. (BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L., 2002. str. 7 – 8.).

K jejich velkému rozvoji došlo až v 90. letech, kdy se začaly rozvíjet spíše kluby pro děti a mládež, které se NZDM podobaly, ale neměly takovou formu, jaká je nám známa dnes. Největší význam pro vznik NZDM měla ovšem jiná forma sociální práce, která se začala v těchto letech také formovat a to streetwork. O co se jedná ve streetworku? J to forma terénní práce, kdy pracovníci mapují terén vybrané lokality a snaží se oslovovat skupiny lidí, dětí, mládeže. Nejedná se o to, že by oslovovali každého, ale vybírají si pouze skupiny, které potřebují odbornou pomoc a sami si o ni nejsou schopni říci z důvodu strachu nebo prostě nemají zájem. Tito pracovníci měli za cíl pomoci lidem nebo poskytnout poradenství ohledně situace, ve které se mohou nacházet v jejich přirozeném prostředí, kde se cítí dobře a nemají nepříjemný pocit, že jsou v prostředí, kde vlastně být nechtějí.

Na základě toho se s nimi dalo i lépe pracovat, mohli se i lépe otevřít a na problému se tak mohlo pracovat mnohem efektivněji, než kdyby si připadali nepřírozeně. Později, když se těmito pracovníkům, začali kupit klienti, vyskytla se i nutnost vybudovat vlastní zázemí pro administrativní záležitosti a především pro pokračující práci s mladými lidmi, kteří tu pomoc opravdu potřebovali. Bylo zapotřebí najít nějaké to místo, kde by se mohli děti z ulice realizovat, provozovat svoje aktivity, bezpečně a nějakým způsobem, který měl pro ně přínos. Na základě této myšlenky začaly v roce

1995 vznikat první NZDM. Můžeme tedy říci, že pracovníci, kteří provozovali streetwork, byli takovými průkopníky nízkoprahových zařízení. Důležitou organizací, která stála u založení NZDM byla organizace ČAS. Od roku 2007, kdy byl přijat zákon 108/2006 sb., o sociálních službách, mají NZDM povinnost si zaregistrovat nízkoprahovou službu. Pokud tak neučiní, nemohou svou praxi vykonávat. (Čechlovský - Streetwork, 2006)

1.4.2 Česká asociace streetwork

ČAS je dobrovolná, profesní, nevládní nezisková organizace. Řídícím orgánem je Správní rada v čele s předsedou. Jedná se o organizaci, která zastupuje právnické i fyzické osoby z řad zaměstnanců, kteří působí v oblasti nízkoprahových sociálních služeb. Jedná se například o terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nebo také kontaktní centra. Česká asociace streetwork zkráceně ČAS vznikla v roce 1997. Organizace podporuje pracovníky streetworku, ale mimo jiné má za cíl spojovat pracovníky jak z praxe, tak i ty z teoretických pracovišť. V pozdějších dobách působení organizace ČAS, začala řešit také více otázku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. NZDM jsou nyní součástí organizace, jež nese od roku 2003 podtitul sdružující nízkoprahové služby. (Česká asociace streetwork. Historie ČAS.) V současnosti se organizace zaměřuje především na zvedání kvality poskytovaných služeb, na vzdělávání pracovníků, snaží se zavádět do každého zařízení supervizi, která je v hodně zařízeních velice důležitá. V rámci vzdělávání pracovníků uskutečňuje různé semináře, placené kurzy – dlouhodobé i krátkodobé, výcviky a podobně. Tyto vzdělávací programy jsou určeny nejen pro začínající pracovníky, ale taky pro pracovníky, kteří mají nějakou dobu praxe již za sebou, ale i přesto se chtějí zdokonalit ve své profesi a chtějí si rozšířit obzor a obohatit své znalosti. Tyto akce jsou soustředěné především na pracovníky nízkoprahových zařízení a terénních služeb. Některé z programů zase pomáhají řešit s pracovníky aktuální problémy, s nimiž si neví rady. Jedná se tedy o užitečné programy a jsou pracovníky velice žádané a vyhledávané.

ČAS je ke dni 31. 12. 2013 držitelem 27 akreditovaných programů MPSV. Jen v tomto roce bylo proškoleny 383 účastníků z celé České Republiky. ČAS nabízí vzdělávání na „klíč“, což znamená, že se snaží vzdělání přizpůsobit všem, kteří se ho chtějí zúčastnit. Tedy jednotlivým organizacím a zařízením, státní správě a samosprávě. Organizace disponuje mnoha zkušenými lektory a metodiky, kteří mají přehled ve věcech svého

oboru, zkušenosti a informace se snaží předat dál a to je hlavní výhodou této organizace. Mimo jiné se snaží vytvářet vhodné podmínky pro práci v oboru, což znamená, že se snaží budovat návaznou síť, propaguje službu, napomáhá v komunikaci mezi členy. Organizuje konference, semináře nebo profesní setkání, plní tedy funkci jakéhosi nápomocného můžeme tedy říci, že je to jakýsi prostředník či nápomocný orgánu, pro všechny pracovníky, kteří se rozhodli pracovat v oboru a je pro ně důležité mít po boku někoho, kdo bude pomáhat zase jim při výkonu jejich profese. (Streetwork, 2017)

1.4.3 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, tak jak je známe dnes

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, jsou zařízení, která slouží dětem, co často tápají, jak bezpečně a smysluplně trávit svůj volný čas. Většinu svého času se potulují po venku a stávají se tak těmi, kteří mohou nějakým způsobem negativně ovlivnit svůj další vývoj. Na základě této problematiky vznikla právě NZDM. Sem mohou mladiství a děti přijít a trávit zde svůj volný čas. Mají zde možnost pohovořit se sociálními pracovníky o tom, co je trápí, s čím si neví rady nebo prostě řešit témata, která mají rádi a nemají se o tom doma s kým bavit. Mimo jiné zde mohou hrát hry, trávit volný čas s kamarády nebo tu jen tak pobývat a vypnout. Zařízení jsou otevřena většinou každý den a otevírací dobu si každé NZDM nastavuje, dle potřeby, návštěvnosti a poptávky klientů. Do zařízení může přijít každý, kdo splňuje věkovou hranici, je cílovou skupinou zařízení a při pobytu v zařízení bude dodržovat pravidla, která má organizace na klubech stanovená. Většinou se jedná o pravidla ohledně chování vůči pracovníkům a ostatním klientům, zacházení s věcmi a majetkem klubu, ohledně toho, že na klub nebude nikdo chodit pod vlivem omamných a návykových látek a podobně.

Nízkoprahová zařízení fungují na principu nízkoprahovosti, což znamená, že se snaží odstranit bariéry, které by komukoli zakazovali nebo zhoršovali možnost službu navštěvovat. Jedná se tedy o službu, která by měla být každému maximálně dostupná jak po finanční stránce, což znamená, že všechny služby, které NZDM poskytuje, jsou zadarmo a klient je může kdykoli využít. Služba není ohraničená časově, takže klient může přijít, tak jak potřebuje na základě poskytnutí poradenství, pomoci nebo přijít strávit v něm svůj volný čas, v rámci otevírací doby.

Klient by se měl na klubu cítit přirozeně a bezpečně, neměl by mít pocit, že ho zde někdo ohrožuje nebo ho v něčem omezuje. Na základě tohoto, jsou zde utvořena

opatření v podobě pravidel, se kterými je každý při první návštěvě obeznámen. Pokud pravidla dodržovat nechce a nějakým způsobem ho svazují je jen na něm, zda bude do klubu dále docházet. Každý má právo volby. Klientův pobyt ve službě je anonymní a záleží jen na něm, zda bude chtít s pracovníky komunikovat o sobě a bude jim chtít něco sdělit nebo naopak bude využívat pouze volnočasově aktivity a s pracovníky nebude nic ze svého soukromí sdílet. I toto se týká principu nízkoprahovosti a je to velice důležité pro výkon této služby.

Cílovou skupinou NZDM jsou děti, mládež a mladiství. Většinou je to ohraničeno věkovou hranicí 6 - 26 let, každé zařízení má svou věkovou hranici rozdělenou jinak. Záleží na jeho službách, jeho prostředí, ve kterém je umístěn a na jiných dalších faktorech. Většinou bývají kluby, které jsou dětem přístupné rozdělené do několika skupin, ty se pak dle svého věku schází na klubech. Bývají to skupiny rozdělené od těch nejmladších po ty starší skupiny. Každá věková kategorie se totiž obvykle zaměřuje na něco jiného, na jinou problematiku, jiné aktivity. Pokud by byly všechny věkové skupiny dohromady, mohlo by to být kontraproduktivní. Proto je dobré mít klienty takto rozdělené a uzpůsobovat své aktivity, komunikaci a jiné věku dané cílové skupiny, která klub navštěvuje. Samozřejmě tomu není tak ve všech klubech a daný klub si vše uzpůsobuje svým kapacitám a skupinám klientů, kteří klub navštěvují. Věk ale není jediným kritériem, podle kterého se zjišťuje, zda je zájemce vhodným kandidátem na klienta zařízení. Pracovník při prvním kontaktu s klientem zjišťuje situaci klienta. Situaci doma, rodinné vztahy, vztahy mezi vrstevníky, vztahy ve škole, jeho školní prospěch, zda je například terčem šikany ve škole a jiné. Obecně můžeme říci, že věci, které mohou ukazovat na nepříznivou životní situaci zájemce, jsou klíčové pro jeho přijetí do služby. Zařízení dbá na prevence proti těmto nežádoucím faktorům, snaží se s nimi jednat o tom, jak by se těmto situacím dalo předcházet. Těm, co se v této situaci již nachází, se snaží organizace pomoci a pokouší se přijít na řešení, které by jim mohlo zlepšit jejich fungování. Mají snahu, aby měli někoho, na koho se mohou se vším obrátit a měli možnost to s někým řešit. Na základě těchto poznatků je s klientem sepsán individuální plán, který se naplňuje dle docházky a aktivity samotného klienta a za přičinění pracovníka, jež se stal klíčovým pracovníkem klienta. Dle zákona číslo 108/2006 sb., o sociálních službách a konkrétně dle § 62 *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež je cílem služby 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.

Konkrétně se tedy jedná například o tyto služby, které jsou definované v Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v roce 2008 a za pomoci Metodik NZDM Modrý pomeranč.

- **Preventivní aktivity** - Zde se jedná především o Workshopy, skupiny na preventivní téma (závislosti, vztahy, trávení VČ), besedy, diskuze, filmový klub (dokumenty, preventivní videa), poskytnutí kondomu a těhotenského testu, rozhovory s preventivní tematikou, navlékání kondomu. Sociální pracovníci se snaží klienta informovat v oblasti, kde si třeba klient neví tolik rady, ale je to důležité pro jejich další, nějakým způsobem bezpeční fungování.
- **Příprava do školy a na povolání** – Sociální pracovník může klientovi pomoci s přípravou do školy, jako jsou domácí úkoly, referáty, může se s ním učit. Pro starší klienty je možné sepsat s nimi životopis, připravit se na přijímačky do školy.
- **Nácvik a rozvoj dovedností** – Klienta je možné učit jak fungovat na PC, rozvoj v hraní na hudební nástroje, v tanci a podobně.
- **Podpora vlastních aktivit** – Klienti jsou podporováni v tom, co je baví a co mají rádi.
- **Pracovní výchovné činnosti s klienty** – S klienty jsou vyráběny různé výtvarné výtvary a tím se rozvíjí jejich dovednosti.

- **Prostor pro volný čas** – Klienti mohou pouze přijít a trávit na klubu svůj volný čas, protože jinde třeba nemají možnost si v klidu odpočinout, nemají klid, nemají prostor jinde a sem přijdou využít něco z nabídky klubu.
- **Situační intervence** - Intervence v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v klubu. Pracovník musí zasáhnout a situaci v danou chvíli řešit. Musí tedy nastat komunikace mezi klientem a pracovníkem. Pracovník by měl mít nadhled nad situací, společně s klientem danou situaci prodiskutuje a popřípadě se snaží situaci uklidnit.
- **Kontaktní práce** – Toto se odehrává ve směs formou rozhovoru, kdy pracovník komunikuje s klientem na dané téma a snaží se zjistit situaci, ve které se klient nachází. Mimo jiné se mezi ním a klientem buduje určitý vztah a důvěra, která je pro výkon této práce velice důležitá.
- **Poradenství** – Poskytnutí odborné pomoci při řešení problémů. Pracovník radí klientovi v různých oblastech, které jsou potřebné. Může se jednat o vztahy, školu, rodinnou situaci a jiné.
- **Pomoc v krizi** – Pracovník pomáhá klientovi v krizi. Při těchto situacích bývají většinou přítomné slzy, smutek a hysterie. Cílem je ukotvení klienta, najít společně nějaké řešení a podobně.
- **Práce se skupinou** - Cílená práce s danou skupinou na předem připravené či spontánně vzniklé téma za účelem rozvíjet jejich psychosociální dovednosti. Práce se skupinou má jasný začátek, průběh a konec.
- **Doprovod klienta** – Pracovník doprovází klienta, protože nikdo jiný z jeho okolí nemůže, klient se bojí, proto se mu pracovník stává oporou. Jedná se například o doprovod do veřejné služby, návazné sociální služby nebo do přirozeného prostředí klienta (rodina, škola, domů)
- **Práce s osobami blízkými** – Pracovník spolupracuje s rodinou, příbuznými, kamarády. Jsou podávány informace o zařízení. Pracovník, ale může tyto věci sdělovat pouze se souhlasem klienta.

- **Zprostředkování kontaktu na návaznou síť** - Kontakt na další návazné sítě (odborníci, instituce), které klientovi poskytnou odbornou pomoc, které již NZDM nemá ve své kompetenci. Může se jednat například o práci s drogovými uživateli, vyřizování dávek v hmotné nouzi, předání klienta do jiné služby.
- **Poskytování informací** - Jedná se o jednorázové předání informace, při němž nemusíme zjišťovat klientovu situaci, např. předávání telefonického kontaktu na dalšího odborníka, informování o námi poskytovaných službách, uzavírání dohody, informování o bezpečném internetu a jiné.

Tyto sociální služby mají každá svůj specifický postup, stejně tak musíme ke každému klientovi přistupovat individuálně. V této práci nelze striktně dodržovat jeden daný postup a doufat, že bude pasovat na každého klienta. Pracovník by si měl najít ke každému klientovi cestu, zjistit, co daný klient potřebuje, jak s ním komunikovat a na základě těchto poznatků, ušít služby jemu na míru. Pracovníci pracují s různými typy uživatelů. Podle Gabury a Pružinské existuje 7 typů uživatelů: nedobrovolný uživatel, uživatel v odporu, mlčenlivý uživatel, depresivní uživatel, suicidní (sebevražedný) uživatel, manipulativní uživatel a agresivní uživatel. (GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. 1995. str. 79 – 87.) Každá skupina je specifická a pracovník ji musí respektovat, stejně jako by měl respektovat možné etnické skupiny, které mohou navštěvovat zařízení. Pracovník by tedy neměl hanit jejich, kulturu, zvyky. Měl by respektovat rozdílné názory klientů, jejich vyznání, vzhled, se kterým ne vždy může pracovník souhlasit, ale je potřeba, aby jej toleroval a nehanil ho. Pracovník může projevit svůj názor, ale rozhodně by se na klubu neměl někdo cítit utlačovaný nebo dokonce diskriminovaný. Sociální pracovník se řídí Etickým kodexem. Etický kodex je dokument, který upravuje obecná i konkrétní pravidla práce v jednotlivých organizacích a profesích. Svůj etický kodex mají například lékaři, právníci. My jako pracovníci v nízkoprahových službách máme Etický kodex, který se týká vyloženě terénních programů, kontaktních center a nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Vychází z etického kodexu sociálních pracovníků, se zaměřením na sociální pracovníky a pracovnice KC, NZDM a pracovníky terénních programů. (Etický kodex sociálních pracovníků, platný od roku 1995)

1.4.4 Prvokontakt se zájemcem o službu

Prvokontakt probíhá při vstupu zájemce o službu, do zařízení nebo na klub. Zde obvykle začne interakce s pracovníkem či nějakou další kompetentní osobou, která se v tu chvíli zdržuje v prostorách. Zájemce většinou přichází s neurčitou představou o jeho nabídce a neví, co od služby může očekávat, tedy pokud již není informovaný od svých kamarádů, kteří mohou nebo mohli klub navštěvovat. Cílem pracovníka je tedy seznámení zájemce se službou, měl by zjistit, zda spadá do cílové skupiny, snaží se zjistit, co ho do zařízení přivádí popřípadě to, s čím by mohl zájemce o službu potřebovat pomoci. Pracovník mu sděluje tyto informace: co to znamená pojem sociální služba a nízkoprahovost, otevírací dobu klubu, práva jaká má na klubu a samozřejmě pravidla, která by měl na klubu dodržovat. Na základě těchto pravidel je zájemce seznámen i se sankcemi, které ho čekají za jejich porušení, proběhne seznámení s pracovníky a prostory klubu. Pracovník by ale neměl zájemce zahlcovat množstvím informací, měl by dbát na to, že se jedná o dítě nebo o mladistvého a ti potřebují více času na vstřebání informací, proto je zde možnost tyto informace rozdělit a zájemci je sdělovat postupně v průběhu jeho docházky do zařízení, v tomto případě se může jednat pouze o tři schůzky. Na konci by tedy měl zájemce vědět, vše ohledně pravidel, poskytování služeb, co zařízení nabízí apod. Na konci jedné nebo max 3 návštěv vznikne ústní dohoda.

Pracovníci získávají informace o klientovi pomocí různých otázek. Doporučují se ale tyto základní otázky: Jak se jmenuješ? Jak ti mám říkat? Nesmíme zapomínat, že služba je anonymní, pokud dítě nechce sdělovat své jméno, stačí, aby řeklo pouze svou přezdívku. Mimo jiné se ptá, zda tu už někdy byl nebo co ví o poskytované službě. Musí být tedy upozorněn i na to, že mu musí být sděleno několik informací o dané službě (Metodika práce v klubu dětí a mládeže)

1.5 Legislativa

Jelikož se jedná o velice citlivou cílovou skupinu, se kterou se v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež spolupracuje, tak je tato práce s nimi ošetřena mnoha zákony, které je potřeba dodržovat a které chrání klienty. Tyto zákony nejen, že mládež a děti chrání, ale upravuje také poskytování těchto služeb.

Hlavním dokumentem, který chrání zájmy dítěte je Úmluva o právech dítěte. Byla přijata Valným shromážděním OSN 20. listopadu 1989. V New Yorku. Byla ratifikována 196 státy, náš stát, tehdy ještě jako Česká a Slovenská federativní republika ji podepsal v roce 1990, kdy smlouva vstoupila v platnost. Tato smlouva zavazuje stát, nikoli jedince, k jeho plnění. Stejně jako veškeré další mezinárodní dokumenty, je i tato Úmluva o právech dítěte, přednější než, kterékoli jiné zákony v dané zemi. Úmluva o právech dítěte je rozdělena do 54 článků, které jsou rozdělné do 4 kategorií. První kategorie se týká hlavních zásad, práv dítěte. Jedná se například od práva na život, právo na rozvoj dítěte a jeho přežití, na to, že se dítě může zapojit do společnosti, stejně jako každý jiný. Mimo jiné také odstraňuje diskriminaci dítěte. Můžeme říci, že články v této kategorii shrnují základní principy, které se týkají dětí a jejich základních životních podmínek a pro fungování v životě. Další články z ostatních kategorií se od těchto článků odvíjí. Další kategorií jsou práva na přežití a rozvoj dítěte. Tyto články upravují správný vývoj dítěte a vše, co je k tomuto zapotřebí. Takže se týkají například toho, že má dítě právo na jídlo, domov, právo na vzdělání na lékařskou péči, volný čas a jeho odpočinek. Tato kategorie zahrnuje i speciální články, které upravují práva dětí uprchlíků, dětí s mentálním či fyzickým postižením nebo dětí z minorit a ohrožených skupin lidí. Třetí kategorie se orientuje na práva ohledně ochrany dítěte. Jedná se tedy o popis práv, které týkají bezpečnosti dítěte, na pomoc, kterou mohou děti potřebovat, pokud jsou zneužívané, chrání je před násilím. Je zde zmíněno také právo na ochranu dětí během válečných konfliktů a chrání je před kriminální činností dospělých. Poslední kategorie se orientuje na právo zapojení se do společnosti. Tato kategorie se týká především mezilidských vztahů – dítě a někdo jiný. Týká se to toho, že by mu mělo být nasloucháno, jeho názory by se měly respektovat a brát s vážností. Samozřejmě úměrně jeho věku a znalostí. Články zahrnují mimo jiné právo na jeho vyjádření na to, aby byl vyslyšen. Právo na poskytnutí informací a jeho zapojení do společnosti. (Ministerstvo práce a sociálních věcí - Úmluva o právech dítěte, 2016)

Díky vývoji společnosti se stále vyvíjí nové a nové hrozby, které mohou dítěti zasahovat do života a dosti jim ho znepříjemnit. Na základě toho vznikají opční protokoly, které upravují práva dětí v nově nastalých situacích. Na rozdíl od práv, která jsou vepsaná v Úmluvě, jsou tyto opční protokoly dobrovolné. To znamená, že se na nich nelpí tolik jako nad původními články a záleží na každém státu, jak bude postupovat a zda se bude podle nich řídit. (Úmluva o právech dítěte – Unicef, [b.r.]).

Dalším dokumentem, který je potřeba zmínit je Listina základních práv a svobod, jedná se o právní dokument konkrétně tedy o zákon č. 2/1993 sb. Spolu s Ústavou tvoří Ústavní pořádek České Republiky. Její podoba může být měněna či doplňována pouze ústavním zákonem. Listina základních práv a svobod vychází z Deklarace lidských práv, která byla určena pro členské státy OSN a měla 30 článků. Jejími základními body byly například tyto: lidé jsou svobodní a jsou si rovni v důstojnosti a právech, jsou obdařeni rozumem a mají jednat v duchu bratrství. Po roce 1989 vychází nová koncepce s názvem Listina základních práv a svobod, ústavní zákon ČSFR. V roce 1992 byla schválena předsednictvem ČNR jako součást Ústavního pořádku ČR. V Listině se jedná především o uznávání neporušitelnosti přirozených práv člověka, práva občana ČR, přechází to do obecně sdílných hodnot lidstva a mimo jiné na samosprávné a demokratické tradice našeho národa. Samozřejmě zde není ani opomenuto, to trpké, co si musel náš stát zažít a tím jsou zkušenosti z doby, kdy byla lidská práva a svobody potlačovány. Skládá se z neoznačené preambule, což je takový úvodní článek do Listiny a je průvodním textem před samotným obsahem Listiny. Dále se dělí na 6 hlav, které jsou rozdělené do 44 článků. Hlava první se týká obecných ustanovení, jako je to, že lidé jsou svobodní a jsou si rovni v důstojnosti a v právech. Mimo jiné je zde uvedeno, že základní lidská práva a svobody jsou nezcizitelné, což znamená, že Vám je nemůže nikdo ukrást, nepromlčitelné, což znamená, že se nedají jen tak někde zamluvit a nezanikají. Jsou nezrušitelné, nejdou jen tak nějakým způsobem zrušit a odněkud vyškrtnou a jsou nezadatelné, což znamená, že Vám je nemůže jen tak někdo neoprávněně zadat. Tato hlava vypovídá o tom, že zaštiťuje všechny bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, vyznání, národnosti, majetku a jejich postavení. Každý může činit to, co není zákonem zakázáno, tedy je to nezákonné, stejně tak nikdo nesmí být nucen dělat to, co nám zákon neukládá. Hlava druhá se zabývá lidskými právy a základními svobodami a dělí se do dvou oddílů. Oddíl první se zabývá základními lidskými právy a svobodami jako například tím, že každý je způsobilý mít práva, každý má právo na život, člověk má právo na ochranu a například taky tím, že by

nikdo neměl být zbaven života. Přímo tedy nesmí být zbaven života, bohužel víme, jak to v dnešní době je. Každý by měl mít zaručenou svou osobní svobodu. Každý má právo na to vlastnit majetek, každý má svobodu pobytu a to souvisí také s tím, že občan nesmí být vyhoštěn ze své země. Oddíl druhý se skládá z politických práv jako je svoboda projevu, právo na poskytnutí informací, a to, že máme zaručeno petiční, shromažďovací a sdružovací právo. Hlava třetí pojednává o právech národnostních a etnických menšin, to se týká, že kterákoli příslušnost, k určité menšině by pro ni neměla být překážkou a také se jedná o to, že tyto občane mají právo na vzdělávání v jejich jazyku. Hlava čtvrtá se týká hospodářského, sociálního a kulturního práva, jinak tedy řečeno, že každý si může zvolit čím, chce být, může podnikat, každý má právo na to získávat prostředky pro to, aby se mu lépe žilo a ukojil tak své životní potřeby a to práci, kterou bude vykonávat. Pojednává také o tom, že každý máme právo na spravedlivou odměnu za práci. Pokud bude někdo chtít je mu poskytnuto i právo na stávkou, ovšem toto právo se nevztahuje na povolání typu, soudce, státní zástupce, příslušník ozbrojených a bezpečnostních sil. Každý má právo na ochranu zdraví a ženy, mladiství a osoby se zdravotním postižením mají právo na zvýšenou ochranu zdraví při práci a poskytnutí dobrých pracovních podmínek, které jim budou přizpůsobené. Tato hlava zajišťuje také právo na vzdělání a povinnou školní docházku. Hlava pátá pojednává o soudní a právní ochraně a v poslední šesté hlavě se pojednává o společných ustanoveních. (Poslanecká sněmovna parlamentu České Republiky, [b.r.])

Dalším důležitým bodem, který je důležitý a v práci v NZDM se s ním rozhodně setkáme a ba co víc, musíme podle toho jednat a dodržovat ho je zákon č. 108/2006 sb. o sociálních službách. Tento zákon pochází ze 14. března roku 2006 kdy se na jeho znění, jaké známe dnes, usnesl Parlament České Republiky. Zákon o sociálních službách byl vytvořen proto, aby chránil práva a oprávněné zájmy lidí, kteří jsou nějakým způsobem oslabeni v prosazování jejich osobnosti ať už je to z důvodu věku, zdravotního postižení, nemají dostatečně podnětné sociální prostředí, nachází se v krizové životní situaci nebo se jedná o kteroukoli jinou situaci či příčinu, která jim jejich možnost prosadit se ztěžuje. Snaží se jim pomoci prostřednictvím sociálních služeb nebo formou příspěvků na péči. Vytváří určitý právní rámec, který umožňuje lepší spolupráci mezi lidmi a institucemi v případech, kdy je nezbytná pomoc a podpora lidem, kterým se toto z nějakého důvodu nedostává, jsou tedy v nepříznivé životní situaci. Mimo jiné jsou zde vymezená také práva a povinnosti obcí, krajů, států a

poskytovatelů sociálních služeb. Mimo jiné je zde upravena také oblast, která se týká podmínek výkonu sociální práce, a to ve všech odvětvích a systémech, kde sociální pracovníci působí. V tomto zákoně jsou vymezena práva lidí, kteří mají při žádosti o pomoc a při podpoře o kterou, žádají veřejnou správu, poskytovatele služeb. Tato situace většinou nastává, když nejsou schopni svou nepříznivou situaci nějakým způsobem řešit sami. Právo je založeno na obecném principu solidarity, která by se ve společnosti měla vyskytovat. Současně je tímto zákonem ošetřeno to, že poskytnutá pomoc by měla zachovávat důstojnost žadatele o pomoc, musí vycházet z jeho individuálních potřeb a ne, že se to bere podle nějakého daného pravítka a podle toho se jede. A měla by na něj působit tak, aby byla posilována možnost sociálního začlenění člověka do společnosti, protože to je pro něj velice důležité. Upravuje to, na co mají lidé z tohoto zákona právo, což je tedy bezplatné sociální poradenství, to se tedy vztahuje k možnostem řešení jejich nepříznivé sociální situace. Dále může takovému člověku vzniknout příspěvek na péči, zde se tedy, ale musí podrobit odbornému lékařskému vyšetření a posouzení míry jeho závislosti na pomoci jiné osoby. A tyto práva a povinnosti se vztahují pouze na občany České Republiky a občanům ostatních zemí EU, mimo jiné také občanům jiných států, kteří, ale pobývají na území členské země EU a mají tam legální dlouhodobý pobyt. Dalším důležitým prvkem v tomto zákoně je úprava v oblasti sociálních pracovníků. Zákonem jsou zde vymezeny okruhy pracovníků, kteří v oblasti vykonávají odbornou činnost. Tyto sociální služby vykonává člověk, který je způsobilý poskytovat a zajišťovat pomoc lidem, kteří ji opravdu potřebují a umožňují mu tak, aby se zapojil do života společnosti a mohl nějakým způsobem fungovat. Při této cestě, která jim napomáhá, je v oboru zaměstnáno mnoho profesí, které se vždy orientují v nějakém odvětví či problematice. Mimo jiné je v zákoně upravena náplň pracovníka a upravuje, jaké jsou kompetence veřejné správy v oblasti sociálních služeb. Mimo jiné definuje, co by měla obsahovat smlouva o poskytnutých sociálních službách a jaké jsou povinnosti poskytovatelů těchto sociálních služeb, které jsou zahrnuté v zákonu 108/2006 sb. o sociálních službách. V neposlední řadě pojednává také o registraci služeb o úhradách a financování, obsahuje také příspěvky na péči, které bývají dosti často tématem zájemců o jejich poskytnutí. A pokud by někdo hledal popis veškerých služeb, které jsou nabízeny, tak si je může dohledat právě v tomto zákoně. (Ministerstvo práce a sociálních věcí – Otázky a odpovědi k zákonu 108/2006 sb.)

2. Metodologická část

Tato kapitola je mezníkem mezi teoretickou částí a částí empirickou. Tuto část využiji, jako klíč k výzkumné části, kde využiji ke svému výzkumu cíl, který si v této části stanovím, dále využiji metody, kterých použiji k dosažení cíle a stručně sem nastíním teorii k vybrané metodě.

2.1 Popis metodologické části

V těchto kapitolách se budu věnovat popisu metody, kterou si vyberu pro zpracování výzkumu, tak aby bylo dosaženo mého stanoveného cíle.

2.2 Hlavní cíl výzkumu a výzkumné dílčí cíle

Cíle empirické částí mé bakalářské práce je za pomoci pracovníků konkrétního nízkoprahového zařízení zjistit, jak je komunitní přístup využíván nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Na tento cíl se budu doptávat za pomoci výzkumných dílčích cílů, ze kterých si stanovím tazatelské otázky, které mi později pracovníci konkrétního NZDM zodpoví. Pod můj dílčí výzkumný cíl spadá to, že bych ráda zjistila, jak dlouho a jak využívají pracovníci komunitní přístup při práci s klientem. Tato práce může být velice psychicky náročná a ne vždy přinese hned to, co by si pracovník představoval. Dle mého názoru se jedná spíše o běh na dlouhou trať. Ale to bych předbíhala, a proto bych ráda na základě svých výzkumných otázek zjistila, jak k tomu přistupují pracovníci, kteří jsou dennodenně v přímé práci s klientem a komunitou, ve které klient působí a funguje. Obvykle to zabere více času, více rozhovorů s klientem, pozorování klienta při činnostech, které má pracovník možnost s ním dělat, zapojování ho do aktivit s ostatními klienty, kteří do zařízení dochází a tomu podobné věci. Pracovník musí být, dle mého názoru, velice pozorný, empatický, což může být pro klienta dobré znamení, ale někdy je to pro pracovníka i na obtíž. Mimo jiné bych se chtěla zaměřit i na to, co je cílem a smyslem NZDM a o co v rámci komunit pracovníci usilují.

Hlavní výzkumný cíl

Jak je při práci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež využíván komunitní přístup.

Na tuto mnou položenou otázku, bych chtěla získat odpověď za pomoci získaných informací od sociálních pracovníků, kteří působí v NZDM. Pro zjištění, zda jsem naplnila mnou stanovený cíl, jsem si nadefinovala výzkumné dílčí cíle, díky kterým si později budu moci zodpovědět otázku, zda došlo k jeho naplnění.

VO1 – Proč pracovníci při práci s klienty využívají komunitní přístup?

VO2 – Využívají pracovníci komunitní přístup s klienty krátkodobě nebo dlouhodobě?

VO3 - Jak byste charakterizovali komunitu klientů, která dochází do klubu a je na ně využívá komunitní přístup?

VO4 - Co je cílem nebo smyslem aktivit, které NZDM pořádá a o co při uskutečňování těchto akcí pracovníci usilují v rámci komunity?

2.3 Motivace k výzkumu

Tuto oblast výzkumu jsem si vybrala, protože mě už při nástupu na vysokou školu a konkrétně na tento obor lákala tato cílová skupina. Teď se o tuto komunitu klientů, kteří vyhledávají útočiště v NZDM ať už z důvodu, že nemají, kde trávit svůj volný čas, potřebuji pomoci při řešení složitých životních situací nebo mají problém se školou, zajímám ještě mnohem více, protože jsem se stala členem týmu NZDM a mám možnost s těmito dětmi/mladistvými také pracovat a samotnou mě zajímá, jak moji kolegové využívají komunitní přístup a já si tak mohu zhodnotit jejich odpovědi a sama si tak dát nějakou zpětnou vazbu na práci s komunitním přístupem. Komunitní přístup v NZDM jsem nikde nenašla přímo definovaný, a proto mě zajímalo, jak je využíván pracovníky v přímé práci a zda pociťují, že ho využívají. Naplněním tohoto cíle, si lépe přiblížím komunitní přístup a to jak, je využíván v NZDM.

2.4 Zdůvodnění volby výzkumné strategie:

V sociálním výzkumu můžeme rozlišit dvě základní strategie, které nám pomáhají dopátrat se k tomu, na co chceme při naší práci přijít, tedy v mém případě dopátrat se k tomu, jak sociální pracovníci využívají komunitní přístup a jak jsou spokojeni se svou prací. Jedná se o dva naprosto rozdílné přístupy, každý z nich je specifický a každý z nich se provádí jiným způsobem. Naproti tomu ale Švec a Hrbáčková (2007) uvádí,

že rozdíly mezi kvantitativním a kvalitativním výzkumem nejsou vždy tak „ostré“. Jedná se o jakási dvě základní paradigmaty (Hendl, 2004, s.21). Pokud se je rozhodneme aplikovat na nějaký svůj výzkum, je ale důležité říci si, že každý z nich má určité výhody a nevýhody, které je před výběrem důležité zhodnotit a zjistit, co se k našemu výzkumu nejvíce hodí. Protože i takováto chyba v úsudku by mohla znamenat, špatný výzkum a tudíž nezodpovězení otázek, které jsme si v úvodu položili. V této části si představíme oba přístupy, které byly zmíněny výše. Kvantitativní přístup začíná tím způsobem, že se opře o určitou vědeckou teorii, kterou musí ten, kdo bude daný výzkum provádět dobře znát a měl by jí mít nastudovanou. Mimo jiné se předpokládá, že různé aspekty a objekty, které bude daný člověk zkoumat, jsou nějakým způsobem měřitelné nebo je můžeme uspořádat či seřadit. Data získáváme tak, abychom je mohli později co nejlépe porovnávat. Z toho tedy vyplývá, že by se mělo jednat o podobu, která by měla být formována v otázkách na, které bude dotazovaný odpovídat stručně, obvykle, tak že si zvolí jednu z možností či odpoví vlastní, stručnou odpovědí. Platnost to, co jsme za pomoci tohoto kvantitativního šetření zjistili, si ověřujeme za pomoci statistických metod, které nám sdělí požadovanou odpověď na zkoumanou věc. Kvantitativní šetření mohou dělat pomocí dotazníků, které vyvěsím například na internet, mohou je rozdávat na ulici, ve škole, v obchodech a podobně. Obvykle se jedná o dotazníky, které jsou respondenti (dotazovaní) schopni zodpovědět během chvíle.

Kvalitativní přístup, je ten, který představuje mnoho rozdílných postupů. Tyto postupy se snaží najít porozumění v problematice, díky které bylo toto zkoumání uskutečněno. Strauss a Corbinová (1999) termínem kvalitativní výzkum rozumí *jakýkoliv výzkum, v němž se výsledků nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace*. Obvykle se jedná o nějaký sociální problém, kterému se nějakým způsobem snažíme porozumět. „Kvalitativní výzkum je nenumernické šetření a interpretace sociální reality.“ (Disma,1993.s. 285). Tento přístup není pouze o tom, že nepracují s numerickými informacemi a s měřitelností toho daného zkoumaného problému, ale jedná se o tom, že se snaží určit prvek nebo aspekt, který se pak snaží zkoumat ve svém přirozeném prostředí a na základě toho, vytváří jeho, co možná nejrealističtější a nejkomplexnější podobu, mimo jiné také porovnávají také jeho vztahy s dalšími prvky či aspekty. Takto tedy utváří obraz daného šetření a snaží se tak vypomoci v řešení problémů. Tyto údaje jsou získávány tím, že ten, kdo danou věc zkoumá, tráví daleko více času v daném prostředí či terénu, které pro danou cílovou

skupinu nebo prostředí typické. Snaží se je poznat a na základě toho pak vznikají tyto kvalitativní přístupy. (Reichel, rok, s.41) Dle Strausse a Corbinové (1999) je tento přístup využíván především proto, aby bylo odhaleno porozumění tomu, kde je potřeba vědět, co je podstatou dané zkoumané skupiny, o které toho zatím mnoho nevíme. Na základě toho získáváme nové názory, mimo jiné zjišťujeme, jak samotné zkoumané objekty hodnotí samotné jevy a podobně. Kvalitativní přístup se dělí do několika dílčích cílů nebo chcete-li fází:

1. stanovení cílů výzkumu;
2. vytvoření konceptuálního rámce;
3. definování výzkumných otázek;
4. rozhodnutí o metodách;
5. zajištění kontroly kvality výzkumu;
6. sběr dat a jejich organizace;
7. analýza a interpretace dat;
8. formulování závěrů do výzkumné zprávy

Při své bakalářské práci jsem se rozhodla pro výzkum za pomoci rozhovoru. Metoda rozhovoru je pro práci dle mého názoru lépe uchopitelnější a proveditelnější. Rozhovor je forma výzkumu, která se hojně využívá pro získání informací v oboru psychologie, sociologie, pedagogiky a těmto vědám podobným. Při mém kvalitativním zkoumání se do rozhovoru zapojuje pouze jediná osoba v roli tazatele a vybírá si několik lidí, které bude tazatel dotazovat. Dotazované můžeme nazvat jako informanty, i když pro mě bylo dříve známější spíše respondenti, ale toto oslovení dotazovaných je spojené spíše s dotazníkovým šetřením. Existuje několik způsobů, jak získáváme informace v kvalitativním šetření. Jedná se o volný rozhovor, narativní rozhovor, Polostrukturovaný rozhovor a strukturovaný rozhovor. Volný rozhovor jinak také neformální nebo nestrukturovaný rozhovor zastupuje ten nejvíce volný stupeň, kdy se tazatel dotazuje informantů. Tato forma rozhovoru znamená, že žádné otázky nejsou předem dané, tazatel jde na rozhovor, dá se říci nepřipravený. Pro informanta to může být, dá se říci úplně obyčejný rozhovor a nemusí vůbec tušit, že se stal objektem nějakého šetření. Reflekcí tohoto rozhovoru je pro nás jakási spontaneita toho, co nám informant vypoví. Pro tazatele to, ale může být velice náročné, protože ne každý má tu schopnost vedení tohoto rozhovoru zvládnout. A další nevýhodou v provedení tohoto rozhovoru je jeho zaznamenávání, protože má-li se jednat o rozhovor, který je skrytý,

může být složité jeho záznam pořídit. Problém se týká i vyhodnocování takového rozhovoru. Dalším druhem rozhovoru je rozhovor narativní, zde se jedná o rozhovor, který je veden formou vyprávění, kdy je informant vybídnut, aby vyprávěl na nějaké téma nebo o nějaké události. Polostrukturovaný rozhovor má tazatel vždy připravený, ale v průběhu vedení rozhovoru mohou být jeho otázky nějakým způsobem modifikované, vždy, ale musí být probrané všechny otázky, které byly předtím nadefinované. Tazatel může pokládat také doplňující otázky nebo může do rozhovoru zahrnout, také otázky, které vyvstanou v rámci rozhovoru. Je zde důležité zmínit, že obvykle bývá u tohoto rozhovoru předepsáno prostředí, kde bude rozhovor probíhat. Posledním typem rozhovoru je rozhovor strukturovaný. Zde je potřeba dodržet formu otázek, které jsou předem nadefinované a jejich pořadí. U některých rozhovorů, bývá i vymezený čas, který je potřeba dodržet při jeho plnění. V těchto rozhovorech můžeme říci, že se jedná o velice náročný postup a je zde nezbytná jakási profesionalita, kterou by měl tazatel mít a měl by tak vystupovat. K tomuto by se měla ještě připojit jakási empatie, flexibilita, důvěryhodnost a hlavně schopnost sebereflexe, která je při tomto úkonu velice důležitá.

Já si pro svůj výzkum vybrala polostrukturovaný rozhovor, tedy budu mít předem nadefinované otázky, ale budu si nechávat volnost pro možnost položení otázek, které by mě mohly napadnout během rozhovoru.

2.5 Transformace dílčích výzkumných cílů do doplňujících tazatelských otázek

Tabulka č. 1: Transformační tabulka – vlastní zdroj

Hlavní cíl	Výzkumné otázky	Tazatelské otázky
Hlavním cílem je zjistit, jak je při práci v nízkoprahových zařízeních využíván komunitní přístup.	VO1 - Proč pracovníci při práci s klienty využívají komunitní přístup?	TO1 - Jak si sociální pracovník vysvětluje, co je to komunitní přístup? TO2 - V čem je výhodné využívat komunitní přístup? Co jsou jeho výhody a nevýhody? TO3 - Jak konkrétně vy využíváte komunitní přístup při výkonu práce?
	VO2 – Využívají pracovníci komunitní přístup s klienty krátkodobě nebo dlouhodobě?	TO1 - Pokud využijete komunitní přístup v práci s klienty, v jakém měřítku je s klientem kontakt navazován? TO2 - Jak se pozná, že je klient připraven postoupit někam dál nebo je stále potřeba pomoc pracovníků?
	VO3 - Jak byste charakterizovali komunitu klientů, která dochází do klubu a je na ně využíván komunitní přístup?	TO1 - Jak byste charakterizoval/a komunitu, která tvoří klienty klubu a tvoří tak převážnou většinu klientů? TO2 - Jak s takovými klienty komunikujete a je potřeba při práci s nimi potřeba komunikaci nějak specificky upravovat nebo využívat nějaké specifické metody?
	VO4 - Co je cílem nebo smyslem aktivit, které NZDM pořádá a o co při uskutečňování těchto akcí pracovníci usilují v rámci komunity?	TO1 - Jak hodnotíte přínos NZDM pro společnost? TO2 - Je práce s komunitou důležitá pro chod NZDM? TO3 - Na jaké aktivity se pracovníci nejvíce zaměřují a co je důvodem takových aktivit?

2.6 Popis výzkumného vzorku a jeho charakteristika

Mým výzkumným vzorkem se stali pracovníci NZDM Modrý pomeranč, Salinger z.s. Ředitelkou celého Salingeru je Mgr. Iva Rosíková a jejím zástupem je Mgr. Leona Marečková. V NZDM Modrý pomeranč je vedoucí Mgr. Radka Volejníková a její zástupkyní Bc. Lenka Zavoralová. Mimo jiné jsou v NZDM 4 sociální pracovníci a jeden sociální pracovník v terénu + 1 jeden pracovník v sociálních službách. Tito pracovníci jsou rozděleni na klub eSko a na eFko. NZDM Modrý pomeranč je financován městem Hradec Králové, Královehradeckým krajem, Evropskou unií, Ministerstvem práce a sociálních věcí. Mimo jiné také pomocí firemních dárců a partnerů a soukromých dárců. Mimo jiné může přispět každý, kdo chce nějakým způsobem pomoci a chce zlepšit například vybavení či možnost různých aktivit v prostorách organizace.

V NZDM Modrý pomeranč sociální pracovníci pomáhají dětem a mladým lidem, kteří se ocitli v jakékoli tíživé životní situaci jako je například komplikované nebo znevýhodněné rodinné prostředí - špatná finanční situace v rodině, domácí násilí v rodině, dále pak šikana, nacházejí se v obtížných sociálních vztazích, mají problém ve škole nebo se chovají v rozporu se společenskými normami. Středisko NZDM pracuje s dětmi a mládeží ve věku od 7 do 21 let. Sociální pracovník v NZDM Modrý pomeranč vykonává jak přímý kontakt s klientem, tak i administrativní práce, které souvisí s jeho klienty. Sociální pracovník má na starosti prvotní kontakt s klientem, který přijde na klub poprvé, v tu chvíli se jedná teprve o zájemce o službu. Sociální pracovník mu vysvětlí, co je to NZDM, jaké poskytuje služby a vysvětlí mu chod a pravidla klubu, otevírací dobu a jiné věci, které klienta zajímají a jsou pro něj důležité. Později s klienty tráví čas na klubu, komunikuje s nimi, snaží se zjistit jejich životní situaci, řeší s nimi problémy, může s nimi dělat domácí úkoly, vyrábět s nimi různé výtvary. Škála pracovní náplně je opravdu široká. Mimo jiné má na starosti také agendu klienta, to znamená, že vede zápisy o klientovy, sepisuje s nimi dohody, vytváří individuální plány klientů, stává se jeho klíčovým pracovníkem. Další náplní sociálního pracovníka je účast na stážích a kurzech. Mimo jiné se účastní akcí, které pořádá NZDM Modrý pomeranč nebo přímo Salinger.

Mimo jiné jsem oslovila i jiná zařízení v Královéhradeckém kraji, abych měla co nejvíce podkladů pro výzkum, bohužel mě, ale nikdo jiný nekontaktoval zpět a rozhovory tedy nebyly uskutečněny.

Tabulka č. 2: Přehled informantů/informantek – vlastní zdroj

Informant	Pohlaví	Pracovní pozice	Délka praxe
SP1 - Sociální pracovníce	žena	Zástupce vedoucí/sociální pracovníce	2letá praxe
SP2 - Sociální pracovníce	žena	Sociální pracovníce	2letá praxe
SP3 - Sociální pracovníce	žena	Sociální pracovníce	3letá praxe
SP4 - Sociální pracovníce	žena	Vedoucí zařízení/sociální pracovníce	6letá praxe
SP5 - Sociální pracovníce	žena	Sociální pracovník	2letá praxe
SP6 - Sociální pracovník	muž	Sociální pracovník	1letá praxe

2.7 Průběh sběru dat

S pracovníky bude rozhovor uskutečněn v pro ně přirozeném prostředí. Tedy v jejich zařízení, kde každý den pracují v přímé i nepřímé práci s klienty. Já jakožto zaměstnanec NZDM Modrý pomeranč a výzkumník pro tuto empirickou část bakalářské práce budu vést rozhovor a klást otázky svým kolegům a momentálně respondentům. Sobě otázky pokládat nebudu, ale při rozboru rozhovoru budu vyjadřovat své názory a budu tím prokládat názory svých kolegů, informantů. Pracovníci NZDM Modrý pomeranč budou odpovídat na mé otázky ústně. Otázek bude 10, které budou pevně dané, ale samozřejmě je možné, že během rozhovoru vystanou další otázky a já později zhodnotím, zda je zapracuji do své bakalářské práce a zda mi budou v mém výzkumu něčím užitečné. Mimo jiné zanechám pracovníkům ještě papírovou podobu otázek, kdy budou moci kdykoli po skončení rozhovoru, cokoli k otázkám ještě připsat. Myslím tím cokoli, na co si během ústního rozhovoru nevzpomenou a já budu mít tedy možnost ještě toto zapracovat do bakalářské práce.

Mého výzkumu se zúčastní všichni pracovníci, jak ti, kteří tam jsou na hlavní pracovní poměr, tak i pracovnice v terénu, která se této práci věnuje pouze na základě dohody a do střediska nedochází každý den, ale v přímé práci se nachází, protože styčným pracovníkem v terénu a pohybuje se tak v přirozeném prostředí komunity, která spadá do cílové skupiny NZDM.

2.8 Strategie pro analýzu získaných dat

Po skončení všech rozhovorů, které jsem měla naplánované pro svou práci a konkrétně pro svůj výzkum, jsem všechny získané rozhovory doslovně přepsala do písemné formy, ze které jsem později získávala data pro výzkumnou část bakalářské práce. Získané odpovědi mi byli vodítky, zda bylo dosaženo cíle, kterého jsem si v úvodu stanovila.

2.9 Rizika výzkumu

Možným rizikem, které mě napadá během uskutečňování výzkumu, který tedy bude probíhat formou rozhovoru, je dle mého názoru zejména neschopnost se dorozumět. Konkrétně to tedy myslím tak, že bude například problém v tom, že bude špatně formulované otázky i přestože otázku dovysvětlím v průběhu. Dále by mohlo riziko nastat v tom, že budu mít málo dat k vyhodnocení svého cíle, a k odpovězení si na své výzkumné otázky. Dalším rizikem může být prostředí, ve kterém se bude rozhovor proveden. Myslím tím to, že pracovníci budou na svém pracovišti a děti jsou zvyklé za nimi chodit, pokud je něco trápí a mají nějaký problém, může tedy nastat to, že rozhovor může být přerušen.

3. Výzkumná část

V této závěrečné části se budu zabývat přímo výzkumem, který se zaměří na můj nadefinovaný cíl. Tedy na to, jak je využíván komunitní přístup při práci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Za pomoci tazatelských otázek si odpovím na své výzkumné dílčí cíle a za pomoci jich bych si měla odpovědět, zda jsem naplnila svůj cíl.

K dosažení výzkumného cíle mi pomohou odpovědi od sociálních pracovníků, které získám během rozhovoru, při kterém budou odpovídat na mnou zadané tazatelské otázky. Díky nim si postupně odpovím na výzkumné otázky, tedy dílčí cíle a nakonec zhodnotím, zda bylo dosaženo cíle nebo ne. To vše bude shrnuto v závěru výzkumné části, kde se budeme zabývat opět tím, zda bylo dosaženo nadefinovaného cíle.

Sociální pracovnice/pracovník, kteří mi poskytnou rozhovor a tedy odpovídali na mé tazatelské otázky, budou v rozboru vyznačované pod zkratkou SP (Sociální pracovnice/pracovník). Mimo jiné budou pod rozбором mých tazatelských vět hned shrnuty závěry, které vyplývají z vyhodnocení, tedy že si hned odpovím na výzkumné otázky a zjistím tak, zda jsem dosáhla potřebné odpovědi do mého výzkumu. Vše bude pro přehlednost hned pod sebou, aby čtenář nemusel vždy listovat zpět a viděl tak odpovědi na tazatelské otázky a hned pod nimi bude mít shrnutí ve výzkumných otázkách.

VO1: Proč při práci s klienty využívají komunitní přístup?

Tento dílčí cíl byl zjišťován za pomoci dvou tazatelských otázek, které mi SP zodpověděli, zde si uvedeme rozbor těchto odpovědí, které jsem od svých informantů získala během našeho rozhovoru.

TO1: Jak pracovníci vnímají komunitní přístup?

Tato otázka vyvstala během prvního konaného rozhovoru, jelikož si pracovník nebyl jistý, co je to komunitní přístup, proto byl stručně vysvětlen a já jakožto tazatel, jsem se později doptávala, jak je vůbec komunitní přístup vnímám sociálními pracovníky.

Při dotazování na tuto otázku jsem se setkala s několika druhy odpovědí. Každý odpovídal na dotaz tak, jak tu otázku pochopil a jak vnímá komunitní přístup. Vystalo mi z toho několik odlišných odpovědí, ale všechny měly jeden společný bod a tím bylo to, že se jedná o práci s dětmi, které patří do nějaké komunity mimo prostředí NZDM nebo, že se ta komunita může utvářet i v rámci NZDM. Dva pracovníci mi, ale odpověděli, že komunitní přístup nevidí jako něco, co se vyskytuje v NZDM a když tak se jedná o komunitní přístup pouze ve spolupráci s ostatními organizacemi, které se angažují v nízkoprahových zařízeních a díky tomu, že s ním spolupracují, mohou sociální pracovníci lépe pracovat s klienty. Co je to tedy ten komunitní přístup na základě odpovědi pracovníku z NZDM Modrý pomeranč? SP6 uvádí, že komunitní přístup chápe jako: *„práci zaměřenou na skupiny lidí, kteří mají stejné nebo obdobné problémy, pojí se k určitému místu. Existuje u nich určitý znak, který umožňuje jejich seskupení a označení, případně obdobný postup řešení jejich problémů.“* SP3 chápe komunitní přístup jako: *„činnost sociálního pracovníka, který působí na jednotlivce v rámci celé komunity. Pracuje tedy nejen s ním, ale i s jeho okolím, tzn. rodinou, školou, vrstevníky, přáteli apod.“* Už během těchto odpovědí můžeme vidět, že je zde určitý rozdíl v chápání komunitního přístupu, ale vesměs se jedná o tom, že se jedná o děti, kteří se vyskytují v nějaké komunitě a do NZDM přichází, protože jim pracovníci mohou pomoci s jejich problémy. Pracovník SP4 komunitní přístup označil jako přímo něco, co se zabývá komunitou a cílovou skupinou, kde hrají roli specifické potřeby a prostředí s nějakými specifiky. Konkrétně tedy bylo řečeno toto: *„Jedná se o přístup zaměřený na komunitu a cílovou skupinu, kde hrajou roli potřeby a prostředí s nějakými specifikami“* Dva z dotazovaných pracovníků vnímají komunitní přístup jako něco, co do NZDM příliš nepatří a nepoužívají ho přímo při práci s klienty nebo si úplně neuvědomují, že ho využívají a nedokážou ho přímo ve své práci nějakým způsobem ukotvit. Ve finále mi, ale přišlo, že až na svou domněnku, že komunitní přístup se netýká těchto služeb, mají své odpovědi dosti podobné kolegům, alespoň v rámci toho, s kým se navazuje v rámci komunitního přístupu kontakt a že jsou i klienti, kteří na klubu právě tu komunitu utváří. SP2 přímo řekla: *„Komunitní práci jako takovou v plném rozsahu bych v první řadě nehledala v NZDM, ale spíše v komunitních centrech, které v naší organizaci také máme. Avšak, poskytujeme naše služby v části města, čímž zasahujeme do komunity této městské části a zároveň bych komunitu spatřovala v našich klientech, což je skupina, kterou učíme novým dovednostem, vyhledávat zdroje v občanské komunitě spojené právě s touto částí města, ale pojmově a*

vědomě komunitní přístup naší práci neříkáme.“ Tedy informant číslo 2 si není úplně jistý tím, zda je komunitní přístup využíván v NZDM ovšem přiznává, že klienti, kteří na klub dochází, komunitu utváří. Informant SP1 vypověděl při rozhovoru toto: *„Já si komunitní přístup představuji především při práci s duševně nemocnými lidmi, že to je nějaká komunitní sociální práce. Ale úplně jako nedokážu rozlišit co je komunitní přístup a co je komunitní práce. A proto mě zarazilo, že výzkum toho komunitního přístupu dělaný na NZDM. Nevím přesně, co se pod tím komunitním přístupem nachází, ale myslím, že je to práce s jedincem, v jeho komunitě, v jeho přirozeném prostředí.*“ Zde tedy bych se odvolala spíše na to, že pracovník není spíše ukotvený v tom, co je to vlastně ten komunitní přístup. V průběhu rozhovoru jsme se o tom znovu bavili a v podstatě jsme došli ke stejným nebo alespoň podobným závěrům jako u ostatních pracovníků a zde šlo spíše o to, jak opravdu ten komunitní přístup kdo chápe, a ne o to, že mi každý řekne jednu jednotvárnou odpověď, která mi bude odpovídat na to, že komunitní přístup opravdu využívají a já z ní budu mít hned jasno. Pouze sociální pracovník SP5 odpověděl na otázku takto: *„Komunitní přístup vnímám jako něco, co se takřka vždy promítá do výkonu sociální práce, respektive do přímé práce s klientem.*“ Proto znovu říkám, že i přes rozdílnost odpovědí vidím ve všech v podstatě stejnou odpověď, protože každý vypověděl, že pracuje s danou komunitou v jejím prostředí nebo na klubu, kam děti dochází a komunitu si tam utváří společně s těmi pracovníky. Mimo jiné všichni spatřují komunitní přístup ve spolupráci s návaznými sítěmi, tedy s ostatními organizacemi, se kterými NZDM Modrý pomeranč spolupracuje. Mimo jiné také, že spolupracují s rodinami, jejich přáteli a podobně. SP2 přímo řekl toto: *„Aktivně zapojujeme všechny subjekty působící v občanské komunitě městské čtvrti, kde poskytujeme služby, k řešení nějakého problému.*“ Pracovník SP3 odpověděl že, *„pracuje tedy nejen s ním, ale i s jeho okolím, tzn. rodinou, školou, vrstevníky, přáteli apod.*“ To tedy vypovídá to, že v rámci komunitní práce jsou zapojovány i jiné subjekty, které se nachází blízko komunitě, která klub navštěvuje.

TO2: V čem je výhodné využívat komunitní přístup? Co jsou jeho výhody a nevýhody?

V této otázce jsem se chtěla pracovníků doptávat na to, jak vnímají výhody a nevýhody komunitního přístupu. Všichni odpovídali opět odlišně, ale opět jsem si tam dokázala najít něco, co všechny odpovědi spojuje a odpovídá mi tak správně na mou otázku, která pak bude důležitým vodítkem pro můj výzkum. Většina mi odpovídal tím způsobem, že jako největší výhodu využívání komunitního přístupu vidí to, že mohou nějakým způsobem ovlivňovat daného klienta i to prostředí, ve kterém klient funguje. SP6 konkrétně řekl: „*Výhody vidím možnosti cíleně a reálně ovlivňovat člověka i jeho okolí, jak ku prospěchu jeho samotného, tak i ku prospěchu jeho okolí.*“ V této odpovědi vidím převážně to, že na základě komunitního přístupu můžeme s daným klientem nebo i s celkovou komunitou odstranit nějaké problémy, které se v okolí klienta vyskytují a můžeme mu tak pomoci lépe fungovat. Tato odpověď byla v podstatě totožná s pracovníkem SP3, který řekl že: „*Je výhodné ho využívat při práci s klienty, kteří jsou na sebe těsně navázáni a ovlivňují se navzájem. Výhodou je, že skrze působení sociálního pracovníka na okolí klienta, zajistíme, že okolí poté příznivě působí na samotného klienta.* V dalším rozhovoru zazněla přímo odpověď, že se jedná o něco, co přímo nasedá na komunitní přístup a že na základě něj funguje tato služba, tak jak má Pracovník SP4 přímo v rozhovoru řekl: „*Výhodné je to protože, reaguje na to, co se děje tady a teď. Vychází to z toho, co klienti potřebují a co potřebuje celá lokalita. Lépe se navazuje spolupráce, výhody jsou oboustranné. Hodí se to na danou konkrétní službu a tím jaká má daná specifika, tak se to dost vykryvá s komunitním přístupem.*“ A takto si myslím to vnímají i ostatní jen o tom nemluví, tak jednotně, ale to je dle mého názoru dobře, protože každý má nárok na projevení svého názoru. Při rozhovorech jsem se setkala i s odpovědí, která přímo specifikovala, jaké jsou výhody konkrétně pracovník SP1 totiž odpověděl na otázku takto: *Tak ty výhody toho přístupu spatřuju v tom, že ty děti se sdružují u nás v tom NZDM. Tak, jak bych to řekla, tak snižujeme nějaký ty rizika společnosti, že jsme prospěšný ty společnosti v tom, že ti děti chodí k nám. Nevykuřují někde po venku, nepijou tam nikde. Nedělají nějaký průšvihy a jsou u nás. A další výhodou je, že pracujeme s celou skupinou dětí, při různých aktivitách preventivních a jsou nějak edukovaný.*“ Ale i zde najdeme stejně cílenou odpověď. Která má stejný smysl jako ostatní odpovědi od ostatních pracovníků. Tedy i přes odlišnost odpovědí se stále pracovníci drželi stejných výhod, které NZDM klientům/

komunitě poskytuje. Otázka se ale týkala nevýhod. Nevýhody někteří pracovníci úplně vynechali, buď nevěděli, nebo si nebyli jistí. Já jsem d ničeho nechtěla nutit, proto jsem nechala možnost neodpovídat přístupnou. Z těch, co mi na tuto část odpověděli, jsem se poprvé setkala s tím, že každý jako nevýhodu vidí něco jiného. Někdo viděl jako nevýhodu to, že pokud je služba upnutá na danou komunitu nevnímá možnost spatřovat problémy i jinde. Konkrétně se mi dostalo této odpovědi, a to od pracovníka SP4: *„Nevýhodou je to, že to uzavírá vrátka, protože se člověk uzavírá na danou lokalitu a nehledá nějakou další inspiraci a nekouká, co se děje někde jinde. Může se stát, že službě ujede vlak a prošvihne možnost nějakého dalšího rozvoje.“* Podle mě se nejedná, ale o nic, co by mělo být špatně pokud NZDM Modrý pomeranč působí v dané lokalitě, měl by se soustředit přímo na tu danou lokalit, ale to je jen můj názor. Jako další nevýhody zazněly například tyto, že člověk nepronikne do komunity a nezíská si jejich důvěru, tudíž s nimi nebude moci pracovat a spolupracovat. Další pracovník to vnímal jako oslabení individuálního přístupu, pokud se tedy zaměří na práci s komunitou a nebude pracovat s jednotlivci. Tuto odpověď mi poskytl pracovník SP6: *„Jako případnou nevýhodu vnímám možné oslabení individuálního přístupu vůči danému člověku.“* Padla zde i odpověď, že klient nebude chtít, aby byla do spolupráce zahrnuta jeho rodina, kamarádi a škola, ale podle toho, co jsem se v NZDM Modrý pomeranč dozvěděla, není pracovníkovou povinností, aby problémy daného jedince řešil společně právě s rodinou a podobně.

TO3: Jak konkrétně vy využíváte komunitní přístup při výkonu práce?

V této otázce jsem se snažila zjistit, jak konkrétně pracovníci využívají komunitní přístup při své práci s klienty, popřípadě s celou komunitou, která na klub dochází a je součástí klubu. V této otázce se již odpovědi pracovníků dosti lišily. Každý z pracovníků využívá komunitní přístup trochu jinak. Jinak ho i chápe a někteří odpověděli, že komunitní přístup nevyužívají, naopak ke klientovi přistupují individuálně. Konkrétně takto mi odpověděl pracovník SP5, která řekl: *„Ke každému klientovi přistupuji individuálně, беру každého, jako jedinečnou osobnost. Každý pochází z jiné rodiny, z jiného prostředí, lpí na jiných zvycích, jinak tráví svůj volný čas, jinak mluví, jinak se stravuje, umí jiné věci, může si dovolit něco jiného apod. Tato fakta se snažím brát v potaz a podle toho s každým také jednám.“* Osobně si myslím, že ani na této odpovědi i když tedy pracovník řekl, že komunitní přístup nevyužívá, není nic špatně a že i přestože ty děti na klubu mohou fungovat jako komunita, stále k němu

pracovník přistupuje individuálně a snaží se řešit prvotně jeho problémy a snaží se mu s nimi pomoci. Odpovědi se také lišily dle pozice, kterou pracovník v organizaci zastává. Tedy například vedoucí organizace využívá komunitní přístup při práci jinak než například sociální pracovník, který je s klienty dennodenně v kontaktu. Pracovník SP4 řekl: *„Při komunikaci s veřejností mimo cílovou skupinu, kdy se pořádají různé akce mimo danou komunitu, kdy se ukazuje, k čemu organizace slouží a snaží se ukázat v dobrém světle např. seniorům s jiným skupinám lidí, kteří do organizace nikdy docházet nebudou. Setkávání v rámci Komise místní samosprávy, kde se setkávají lidé z různých organizací městské policie a podobně.“* V této odpovědi můžeme tedy vidět jiný pohled na komunitní práci, který je úplně odlišný odpovědi, kterou jsem citovala výše. Nelze říci, že jeden je špatně a jeden správně. Obě jsou správně na základě toho, jak to pracovník vnímá. Ostatní odpovědi se už více shodovaly a uváděly, že komunitní přístup využívají především při skupinových aktivitách, nebo když děti fungují na klubu společně.

Při vyhodnocení této části jsem si dovolila udělat dvě shrnutí, protože mi přijde důležité nejdříve zhodnotit, jak každý pracovník vůbec vidí komunitní přístup a pak tedy druhé shrnutí, jaké vidí sociální pracovník výhody a nevýhody při využívání komunitního přístupu v NZDM.

Jak pracovníci vnímají komunitní přístup?

Na tuto výzkumnou otázku jsem si neodpovídala za pomoci žádné tazatelské otázky. Otázka nebyla předem v plánu, ale při rozhovorech vyvstala sama a mě přišlo, že je důležitá pro mou práci, proto jsem se jí rozhodla umístit mezi výzkumné otázky. Přeci jen odpovědět si na to, co je to vlastně komunitní přístup a to jak ho vnímají sociální pracovníci je také důležité. Zjistila jsem, že jsou pracovníci, kteří vědí, že při práci využívají komunitní přístup, pak jsou pracovníci, kteří neumějí přesně definovat, co je to komunitní přístup, ale umějí ho popsat a v neposlední řadě jsou v NZDM dva pracovníci, kteří ví, co je to komunitní přístup, ale úplně by ho nehledal v NZDM. Když to shrnu na základě odpovědí, které jsem dostala, tak komunitní přístup je něco, kde využívají pracovníci služby, které se vyskytují lokálně klubu, ale také další organizace, které se dají využít při práci s klientem. Někteří vnímají komunitu jako celek klientů, kteří klub navštěvují nebo klienty na klubu, kteří sice pocházejí každý u jiné komunity,

ale v rámci klubu si utváří svou komunitu. Mimo jiné je komunitní přístup využívám při jednání s určitými organizacemi a složkami města, které jsou pro NZDM důležité.

Proč při práci s klienty využívají komunitní přístup?

V této otázce jsem chtěla zjistit proč je při práci využívána komunitní práce. Na tuto výzkumnou otázku jsem si chtěla odpovědět pomocí dvou tazatelských otázek: V čem je výhodné využívat komunitní přístup? Co jsou jeho výhody a nevýhody? Jak konkrétně vy využíváte komunitní přístup při výkonu práce? Na základě těchto otázek jsem se dozvěděla, za jakým účelem je využíván v NZDM Komunitní přístup. Z odpovědí jsem tedy mohla vyčíst, že pracovníci komunitní přístup využívají, někdy to nenazývají jako komunitní přístup, ale dle mého názoru a podle popisu toho, jak pracují s klienty, se jedná právě o komunitní přístup. Pracovníci s nimi komunikují v rámci skupiny, tedy komunity, která se utvořila na klubu a snaží se, aby celá komunita uvnitř klubu fungovala, tak jak má. Mimo jiné samozřejmě využívají komunitní přístup i mimo klub a to zejména při komunikaci s jinými organizacemi, se kterými spolupracují, v tomto případě nejvíce využívá takovýto komunitní přístup vedoucí organizace. A jak si odpovím na výzkumnou otázku? Komunitní přístup je dle mého názoru založen na důvěře a zaopatření potřeb, které komunita potřebuje. Pracovníci se sami snaží proniknout do dané komunity, aby byla dobře odvedena práce s klientem a aby jeho návštěvy na klubu měly pro klienta nějaký přínos. Mimo jiné se snaží komunitním přístupem zajistit, aby na ně v dobrém světle nahlížela také komunita okolo klubu.

VO2: Je komunitní přístup s klienty využíván krátkodobě nebo dlouhodobě?

Tento dílčí cíl byl zjišťován za pomoci dvou tazatelských otázek, které mi zodpověděli SP.

TO1: Pokud využijete komunitní přístup v práci s klienty, v jakém měřítku je s klientem kontakt navazován?

V této otázce se opět odpovědi pracovníků dosti scházeli, pouze jeden sociální pracovník odpověděl během rozhovoru, že v rámci komunitního přístupu je s klientem navazován pouze jednorázová neboli krátkodobá spolupráce. Pracovník SP6 odpověděl konkrétně takto: „*Pokud se tedy dá mluvit o komunitním přístupu, pak bych se spíše*

příkláněl k tomu, že komunitní přístup je v rámci NZDM využíván spíše velmi krátkodobě anebo jednorázově.“ Další z pracovníků odpověděl, konkrétně tedy dva mi odpověděli, že je to velice individuální a záleží to na klientovi a jeho problému, se kterým přijde. Konkrétně se mi od pracovníka SP3 dostala tato odpověď: *„Kontakt s klientem je navázán vždy v rozsahu, jaký je přijatelný pro klienta. Pokud on sám chce, abychom do práce s ním zapojili i jeho širší okolí, není problém tak učinit.*“ Tato odpověď byla dosti podobná z odpovědí od pracovníka SP1: *„Tak tohle je hodně individuální.*“ Dva pracovníci se shodli v tom, že se jedná spíše o dlouhodobé zakázky, ale u krátkodobých zakázek se jedná spíše o jednotlivé dílčí cíle. Konkrétně tedy pracovník SP4 mi odpověděl takto: *„Jedná se spíše o dlouhodobé zakázky a u krátkodobých se spíše jedná o jednotlivé dílčí principy přístupu, ale ne dílčí celek.*“ Zde můžeme také vidět, že opravdu závisí na tom, jak pracovník naváže kontakt s daným klientem nebo komunitou a na tom, jaký je problém u daného klienta a na základě toho je určeno, jak dlouhá bude spolupráce. Nejde to tedy pevně stanovit.

TO2: Jak se pozná, že je klient připraven postoupit někam dál nebo je stále potřeba pomoc pracovníků?

Zde se otázky opravdu dost shodovaly a v mnoha případech mi přišlo, že se i doplňovaly. Pracovníci se opět drželi toho, že je to velice individuální a že se to liší klient od klienta. Spíše na komunitní přístup se zde zaměřovali na jednotlivce, protože to, zda je klient připraven nebo je spíše individuální a nemůžeme to využít na celou komunitu. Vždy bude dle mého názoru někdo, kdo v té komunitě nebude schopný sám fungovat nebo naopak to bude někdo, kdo bude schopný fungovat a komunita bude pokulhávat. Dva z pracovníků, se kterými jsem měla možnost uskutečnit rozhovor, mi sdělili, že je to něco, co pozná jak pracovník, tak sám klient. Odpověď jednoho z pracovníků, konkrétně tedy odpověď pracovníka SP2 zněla takto: *„To je záležitost, kterou poznají oba dva, klient a pracovník naráz. Klient už nepřichází se zakázkami, je celkově spokojený se svým životem a za pracovníky dochází již spíše z návyku.*“ Dále jsem se při rozhovoru ptala samozřejmě na to, na základě čeho se vlastně pracovník dozví, že je klient připraven postoupit někam dál. Zde se odpovědi spíše také shodovali. Většinou to závisí na tom, jak jsou pracovníci na tom s komunikací s klienty, jak jsou vedeny rozhovory s klienty a celkově jak se umí doptávat, když se chtějí dozvědět něco nového od klienta. Pracovník SP5 mi odpověděl takto: *„Tento moment se u každého velmi liší, je to případ od případu. Když se člověk umí zeptat, tak se od dítěte často*

dozví jasnou odpověď či zpětnou vazbu, že už pomoc nepotřebuje.“ Setkala jsem se také s odpovědí, kdy pracovník v podstatě řekl to stejné, co ostatní pracovníci, ale na závěr dodal, že ne vždy to dokáže ten klient pochopit, že už pomoc od pracovníků nepotřebuje. Tuto odpověď mi řekl konkrétně pracovník SP1: „*On podle mě dost často nechápe, že ostatní v tý jeho komunitě mohou být a on už ne, protože on už je ten, který to má jakoby všechno zpracovaný.*“ Je tedy opravdu potřeba vnímat toho klienta a celkově i komunitu a umět správně pokládat otázky formu pomoci uzpůsobit i jedinci. Komunitní přístup to tedy malinko vyvrací.

VO2: Je komunitní přístup s klienty využíván krátkodobě nebo dlouhodobě?

Na tuto výzkumnou otázku jsem si odpovídala za pomoci dvou tazatelských otázek a konkrétně se jednalo o tyto otázky: Pokud využijete komunitní přístup v práci s klienty, v jakém měřítku je s klientem kontakt navazován? Jak se pozná, že je klient připraven postoupit někam dál nebo je stále potřeba pomoc pracovníků? Zde jsem chtěla zjistit v jakém měřítku se kontakt s klienty klubu a členy komunity navazuje. Většinou mi pracovníci odpověděli, že je to individuální a záleží na situaci, ve které daný klient je. Ale zároveň mi bylo řečeno, že převažují ty dlouhodobé kontakty. Pokud bych si tedy měla odpověď na výzkumnou otázku, která zní, zda je komunitní přístup s klienty využíván krátkodobě nebo dlouhodobě, tak odpověď bude znít takto. Někteří pracovníci neví, že komunitní přístup využívají, ale snažili se odpověď na to, v jakém měřítku je rozsah jejich práce s klientem. Vzhledem k tomu, že s klientem pracují spíše dlouhodobě, je tedy potřeba, aby klient na klub docházel delší dobu, dle mého názoru se stává členem komunity, která na klubu je. Tedy můžu říci, že pracovníci využívají komunitní přístup s klienty spíše dlouhodobě.

VO3: Jak byste charakterizovali komunitu klientů, kteří dochází do klubu a na které se využívá komunitní přístup?

Tento dílčí cíl byl zjišťován za pomoci dvou tazatelských otázek, které mi zodpověděli SP.

TO1: Jak byste charakterizoval/a komunitu, která tvoří klienty klubu a tvoří tak převážnou většinu klientů?

V této otázce bych řekl, že každý z pracovníků odpovídal na základě toho, s jakou skupinou/komunitou pracuje, dle věku, která na klub dochází. Někteří pracovníci vysvětlili v úvodu otázky, že mají kluby, které jsou rozděleny do 3 věkových kategorií. Jeden z pracovníků to aplikoval pouze na to, kdo dochází na klub a jaký mají většinou problémy. V podstatě, ale všichni popisovali stejnou cílovou skupinu a ve svých odpovědích se sešli. Což jsem při psaní těchto tazatelských otázek čekala, jelikož se jedná o pracovníky stejné organizace. Proto bych zde ráda citovala jen některé odpovědi a budu citovat odpovědi, které se liší tím, na jakém klubu daný pracovník pracuje a s jakou skupinou se pracovník vídá. Pracovník SP2 pracuje na klubu s dětmi od 9 do 17 let a odpověděl takto: *„Tak je to v první řadě charakteristika velmi proměnlivá, mění se s každým nově přichozím klientem. Co naše klienty spojuje je nepříznivá sociální situace, že mají nějaký problém, se kterým si sami nevědí rady a nemají nikoho, kdo by jim s tím mohl pomoci. Většinou to jsou klienti, kteří nemají oporu v okolí, nemají příliš moc vztahů a i to se u nás může napravit, protože se naučí komunikovat s vrstevníky, naváží nové vztahy a už si nepřipadají tak sami jako předtím. Klíčovým pojmem bývá komunikace, neumí říct, co jim je nepříjemné, neumí se dohodnout formou kompromisů, apod.“* Myslím, že i přestože je odpověď myšlena všeobecně, je tam vidět to, že se jedná o trochu jinou skupinu než například skupinu klientů, které specifikoval pracovník SP3: *„Já osobně pracuji na klubu pro starší děti ve věkové kategorii od 14 – 21 let. Naše cílová skupina je hodně různorodá. Nejčastějšími klienty jsou mladí lidé ve věku okolo 16 let, kteří mají nějaké průšvihy a jsou ve spolupráci s kurátorem, dále děti romského etnika, děti, které mají zkušenosti s návykovými látkami nebo se zajímají o sexualitu a jednají v této oblasti značně rizikově.“* Poslední pracovník zase specifikoval trochu jinou skupinu lidí, kteří dochází na jeho klub. Jednalo se o pracovníka SP5, který odpověděl na otázku takto: *„Jedná se o komunitu dětí ve věku 7 až 13 let, kteří pocházejí z neúplných, případně nefunkčních rodin. Tito klienti a klientky často neumí naložit smysluplně se svým volným časem, nudí se a vymýšlejí aktivity, které bývají v rozporu se společenskými normami. Většina z nich si pohrává s rizikovým chováním. Konkrétně na klubu, kde pracuji, se často setkávám s dětmi, jenž mají nezdravé sebevědomí (na obě strany) a postrádají motivaci - nějaký hnací motor k seberozvoji a vedení spořádaného života v rámci většinové společnosti.“* Můžeme říci tedy, že škála klientů, která klub navštěvuje a utváří v něm nějakou komunitu, je opravdu pestrá a dosti se liší. Což jsem už v průběhu rozhovorů

pozorovala a počítala jsem tedy s tím, že klub se nezaměřuje pouze na jednu komunitu, ale v rámci klubu se komunit utváří více.

TO2: Jak s takovými klienty komunikujete a je potřeba při práci s nimi potřeba komunikaci nějak specificky upravovat nebo využívat nějaké specifické metody?

V této otázce jsem chtěla zjistit, jak se komunikuje s klienty, kteří na klub dochází. A zda pracovníci uzpůsobují nějak řeč pro toho klienta. Na tuto otázku jsem dostala opět relativně shodné odpovědi, přestože se opět pracovníci zaměřovali vždy spíše na tu svou komunitu v rámci klubu, na základě, který tedy tu komunikaci uzpůsobují, ale v této odpovědi jsem to čekala. Pracovníci mi většinou odpovídali tak, že je potřeba jazyk uzpůsobit možnostem klienta i cílové skupině klubu. Je důležité, aby Vám klient porozuměl a věděl, o čem mluvíte. Klienti by měli být také seznámeni s tím, jak služba, kterou právě navštívili, funguje a seznámení s ní uzpůsobit tomu o jakého klienta se jedná. Pracovník SP5 na to odpověděl krátkou a stručnou odpovědí, která si myslím vystihuje vše: *„Vždy dle možností klienta, tzv. klientským jazykem. Je potřeba komunikovat citlivě, další specifika se odvíjejí od konkrétní situace. Pracuji s dětmi různých etnik, dochází tudíž i ke komunikaci v cizích jazycích.“* Ostatní pracovníci se více rozpovídali tom, jak konkrétně vypadá jejich práce s nimi a jak tu řeč uzpůsobují, pracovník SP1 uvedl příklady, jak komunikuje s těmi staršími a jak naopak komunikuje s těmi mladšími: *„Když budu mluvit za ten svůj klub, který je pro nejstarší děti, tak tam ta komunikace uzpůsobena už tomu, že prostě jsou jako vrstevníci moji, samozřejmě jsou mladší, ale jde o to, že už taky chápu jako dospělý, beru je tak a v tom je ta komunikace jako specifitější, že na ně nešíslám a necrcám se s nimi. U těch malých dětí je ta práce o tom, že si s nimi víc povídáme, vysvětlujeme jim věci, snažíme se to vést jako formou her tu komunikaci.“* A jako dosti zajímavá odpověď mi přišla odpověď od pracovníka SP4, který řekl: *„Pro mě je důležité navazovat důvěru a vztah hraje velkou roli, což je jeden z principů komunitního přístupu, Snažím se klienty nezahlcovat, ale být věcná. Komunikovat s nimi jako s partnery a ne nadřazeně. Nechci je přesvědčovat o svých myšlenkách, ale ukazovat cesty, aby si k tomu došli sami. Měla by ta komunikace mít rysy empatie a porozumění a je to hodně o aktivním naslouchání.“*

VO3: Jak byste charakterizovali komunitu klientů, kteří dochází do klubu a na které se využívá komunitní přístup?

Na tuto výzkumnou otázku jsem si chtěla odpovědět za pomoci dvou tazatelských otázek, které jsem formulovala takto: Jak byste charakterizoval/a komunitu, která tvoří klienty klubu a tvoří tak převážnou většinu klientů? Jak s takovými klienty komunikujete a je potřeba při práci s nimi potřeba komunikaci nějak specificky upravovat nebo využívat nějaké specifické metody? Pracovníci mi na tyto otázky odpovídali s ohledem na to, na kterém klubu a s jakou cílovou skupinou, kdo pracuje. Ve směr se, ale jedná o to, že na klub dochází děti či mladiství s tím, že mají problémy doma, ve škole, s navazováním vztahů a následném udržení vztahů. Ti starší klienti mají problém s návykovými látkami nebo s tím najít si práci a podobně. Charakteristika se tedy liší klub od klubu. I přesto, ale můžeme říci, že se ve finále na klubu utvoří komunita, která má nějaký problém a na základě toho vyhledali pomoc NZDM a utvořili si tak vlastní komunitu, protože třeba nebyli schopni zapadnout do komunity mimo klub.

VO4: Co je cílem nebo smyslem aktivit, které NZDM pořádá a co při uskutečňování těchto akcí pracovníci usilují v rámci komunity?

Tento dílčí cíl byl zjišťován za pomoci dvou tazatelských otázek, které mi zodpověděli SP.

TO1: Jak hodnotíte přínos NZDM pro společnost?

V této otázce jsem se ptala na to, jak sami pracovníci hodnotí přínos NZDM ve společnosti nebo můžeme říci v dané komunitě, ve které se NZDM Modrý pomeranč nachází. Já sama si na tuto otázku odpovídám tak, že je to velice obrovský přínos, protože se služba snaží přecházet různým rizikovým jevům, které by mohly ovlivnit klienta do jeho budoucího života, v tom smyslu, že by ten život nemusel být tak kvalitní pokud, nebude umět těm jevům předcházet. Byla jsem sama zvědavá na to, jak mi pracovníci odpoví. Mimo jiné myslím, že je tato otázka důležitou součástí, pokud si budu chtít v závěru odpovědět na to, zda byl můj cíl, který jsem si nadefinovala, naplněn. Ve směr jsem se svou domněnkou, proč je NZDM velkým přínosem pro komunitu sešla s tím, jak to mají sami pracovníci. Všichni mi v podstatě odpovídali dosti podobně. Jen v tom, jak větu strukturovali se jejich odpověď lišila. Pracovník SP4 odpověděl takto: „*Služba je preventivní, tak mám pocit, že se snaží zabraňovat*

rizikovým jevům, což je zřejmé. Konkrétně si myslím, že se jedná o specifickou službu a jiná taková není. Děti nemají možnost trávit svůj čas jinde takovýmto způsobem a získat takovou pomoc jako tady a teď, bez nutnosti předchozích konzultací a doporučení jako například u psychologa. Logicky mi přijde, že NZDM zabraňuje potulování venku a děti mají kam jít.“ Tato odpověď dle mého názoru vystihuje skutečnou podstatu toho, proč NZDM fungují. Další odpověď mě zaujala tím, že zahrnovala to, že to, proč vlastně lidi do NZDM dochází a s čím se jim služba snaží pomoci. Takto to definoval pracovník SP4: „NZDM každým dnem dokazuje, jak je důležité pro společnost. Pracuje s dětmi a mládeží, jenž vyžaduje pomoc při cestě k dospělosti. NZDM přináší osvětu, přispívá k samostatnosti a zplnomocňování mladých lidí, jenž jsou následně plnohodnotným členem společnosti a významně se podílí na její budoucnosti. NZDM nabízejí pomocnou ruku mladým lidem, kteří se ocitli na tenkém ledě, nebo těm, kteří si s ním pohrávají. Společnost jen tuto skutečnost zatím nedokázala ocenit.“

TO2: Je práce s komunitou důležitá pro chod NZDM?

Zde jsem chtěla zjistit, zda je pro práci v NZDM důležitá práce s komunitou. Zde jsem se ale setkala s tím, že dva pracovníci nevěděli, jak otázku správně uchopit a bylo pro ně složité odpovědět. I přestože jsem se snažila otázku povysvětlit, proto mě požádali, zda by na otázku mohli neodpovědět. Tuto možnost jsem jim schválila. Další dva pracovníci mi na otázku odpověděli, tak že přesně neví, jak komunitní přístup mají vnímat. Jejich odpovědi nebyli špatné, ale pro změnu byly těžko uchopitelné pro mě a pro můj výzkum mi úplně neřekly to, co jsem potřebovala. Dva pracovníci si myslím otázku pochopili správně a dali mi odpověď takovou, jaká mi je dostačující pro můj výzkum. Pracovník SP4 mi odpověděl takto: *„Přijde mi, že ano. Služba potřebuje být přijímána celou komunitou ne pouze cílovou skupinou. Pro svoje fungování musí být v dobrém světle, aby donátoři viděli, že služba nikomu nevádí.“* Druhý pracovník, který otázku pochopil, tak jak jsem potřebovala byl pracovník SP2, který svou odpověď formuloval takto: *„Určitě, pokud by komunita NZDM odmítala a nevnímala jeho přínosnost, stěží by NZDM mohlo fungovat. A hlavně, pokud by nebyla potřeba komunity péče o takové osoby, které jsou našimi klienty, nebyl by důvod takovou službu vůbec zavádět.“* Z těchto dvou odpovědí jasně vyplývá to, že je potřeba, aby komunita věděla o tom, jak služba pracuje a že je důležité, aby nějaká takováto služba existovala.

TO3: Na jaké aktivity se pracovníci nejvíce zaměřují a co je důvodem takových aktivit?

Zde jsem se chtěla zaměřit především na to, jaké aktivity jsou v rámci komunity, která klub navštěvuje uskutečňované a co NZDM pro své klienty chystá a čeho se mohou takové aktivity týkat. Na tuto otázku se hodně odpovědí sešlo a vesměs my odpovědi sdělovali to stejné. Pracovníci mi odpověděli, co v podstatě v rámci klubu poskytují jak komunitě, která dochází na klub, ale také komunitě, ve které se klub nachází. Komunitu, ve které se klub nachází, do své odpovědi zahrнула pracovnice SP2, která odpověděla takto: *„Tak to jsem již zmínila v předchozích otázkách. Nezmínila jsem ještě takové aktivity jako např. Mikulášská nadílka, a další akce pro veřejnost, které seznamují s prací našeho střediska veřejnost a díky kterým jsme v přímé interakci s komunitou.“* Ostatní odpovědi se týkali spíše toho, jaké aktivity se uskutečňují s komunitou v rámci klubu a jakého charakteru tyto aktivity jsou. Odpovědi zněly převážně tak, že se jedná o aktivity preventivního charakteru, o poradenské aktivity a podobně. Takto odpověděl například pracovník SP4: *„Logicky je nejvíce aktivit preventivních podle služby. Navíc jevy stále narůstají a vznikají nová rizika a je potřeba na to reagovat. Kromě prevence je hodně aktivit poradenského charakteru, protože neexistuje žádná jiná služba.“* Zbytek odpovědí zahrnoval to stejné, co sdělil svou odpovědí tento pracovník a lišily se pouze tím, jak byly formulované.

VO4: Co je cílem nebo smyslem aktivit, které NZDM pořádá a co při uskutečňování těchto akcí pracovníci usilují v rámci komunity?

Na tuto výzkumnou otázku jsem si chtěla odpovědět na základě třech mnou stanovených tazatelských otázek. Jedná se o tyto otázky: Jak hodnotíte přínos NZDM pro společnost? Je práce s komunitou důležitá pro chod NZDM? Na jaké aktivity se pracovníci nejvíce zaměřují a co je důvodem takových aktivit? Na tazatelské otázky jsem dostávala různé odpovědi, na některé jsem odpověď po domluvě ani nedostala. I tak si ale myslím, že jsem z pracovníků během rozhovoru dostala odpovědi, které mi pomohli odpovědět na mou výzkumnou otázku. Cílem aktivit je prevence pro děti a mladistvé a samozřejmě také to, aby se měli na koho obrátit, pokud se dostanou do situace, kdy si nebudou vědět rady a někoho budou potřebovat. Mimo jiné jsem se ale také dozvěděla, že jsou pořádány různé akce, které slouží také pro veřejnost neboli pro

komunitu, která se nachází v blízkosti klubu. Tyto akce slouží především k tomu, aby lidé věděli, jak takový klub funguje a snaží se vyvrátit to, že na klub dochází pouze děti, které jsou problémové. Akce se snaží službu ukázat v dobrém světle.

Závěr

V závěru bych si chtěla shrnout, zda bylo dosaženo mého výzkumného cíle, který jsem si v úvodu práce stanovila. Cíl zní takto: Jak je při práci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež využíván komunitní přístup?

Na tuto otázku jsem si dokázala, za pomoci tazatelských otázek, které byly podotázkami k mým výzkumným otázkám, odpovědět. Z výzkumu mi vyšlo to, že NZDM Modrý pomeranč využívá komunitní přístup. Našli se pracovníci, kteří nevědí, že ho využívají, ale na základě jejich odpovědí a toho, co jsem si o komunitním přístupu napsala v teoretické části, jsem dospěla k tomu, že tomu tak opravdu je. Na otázku, která se týkala toho, zda ho využívají dlouhodobě či krátkodobě jsem si byla také schopna odpovědět na základě mnou stanovených otázek. Vyšlo mi z toho tedy to, že pracovníci využívají komunitní přístup převážně dlouhodobě a to proto, aby si klient získal důvěru u pracovníka a adaptoval se do komunity, která se na klubu již nachází. Komunitní přístup je využíván v rámci komunity, která se na klubu vyskytuje a byla vytvořena na základě toho, že děti a mladiství, kteří na klub dochází, nechce jiná komunita z okolí klubu. To je stanoveno tím, že mají třeba problém navazovat vztahy, jsou problémový, jejich rodina se nachází ve špatné finanční situaci a podobně. Komunitní přístup je využíván za účelem toho, aby se děti cítily na klubu dobře a aby se jim snažili pracovníci pomoci v rámci toho, že komunita na klubu bude dobře fungovat a bude předcházet nějakým rizikovým faktorům.

Ne vždy jsem dostala od pracovníků odpověď, kterou jsem si představoval a výzkum nebyl uskutečněn s několika organizacemi, jak jsem měla v plánu, ale myslím si, že na základě získaných informací jsem si dokázala odpovědět na daný cíl a zjistila jsem tedy, že komunitní přístup je nedílnou součástí chodu NZDM.

Výzkum jsem uskutečňovala na základě teorie, kterou mám napsanou v první části práce. Chtěla jsem více vysvětlit čtenáři, co jsou to vlastně nízkoprahová zařízení, k čemu slouží a z čeho se vlastně vyvinula. Z toho jak je to napsané, by to mělo být pochopitelné a čtenář jde do praktické části s tím, že ví, jak NZDM fungují a pro koho jsou. Mimo jiné jsem je chtěla seznámit s tím, co je to komunitní přístup a jak vznikal a z čeho vlastně vznikal. I toto bylo pro mou práci důležitým prvkem, protože od tohoto tématu se odvíjel, můj stanovený cíl, který jsem výše zhodnotila. Jelikož jsem si hodně

při uskutečňování rozhovorů vyslechla, že je potřeba blíže specifikovat, co je to komunitní přístup, využila jsem teorii k němu i v praxi a na jejím základě jsem byla schopna specifikovat, o co přesně jde pracovníku, kteří tápali.

Pokud bych se dále zaměřila na to, co mě při práci nejvíce omezilo, pak to bylo právě málo zdrojů, které by se komunitního přístupu týkaly, obecně mi spíše přišlo, že u nás se sice komunitní přístup využívá, ale nikdo ho blíže nesppecifikoval, tak jak bych ho já do práce mohla využít. Proto jsem to vzala v tom obecnějším měřítku a převzala jsem ho z anglických zdrojů. Dalším omezením mi bylo to, že i přes oslovení jiných NZDM v Královéhradeckém kraji jsem rozhovory mohla uskutečnit pouze v jednom zařízení a to pouze v tom, ve kterém jsem zaměstnána jako pracovník v sociálních službách a tedy v NZDM Modrý pomeranč. I toto by mohl někdo brát jako nějaké omezení, protože odpovědi mohly být zkreslené. Já to naopak vidím jako výhodu, protože jsem se mohla pracovníků kdykoli na něco doptat a konzultovat s nimi, pokud jsem si například během rozhovoru něco špatně poznamenala nebo jsem něčemu na nahrávce nerozuměla.

Práce naplnila mnou zadaný cíl a to i přes pár obtížnějších úseků a odpovídá tedy na mou otázku definovanou v úvodu práce. Jako doporučení pro další výzkum, bych doporučila rozšířit výzkum i do jiných NZDM a jiných krajů České Republiky, popřípadě bych porovнала NZDM v České Republice a v zahraničí.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici*. Brno: DOPLNĚK, 2002. 1. vyd. ISBN 80-7239-048-1

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 1. vyd. ISBN 80-85850-10-9

HARTL, Pavel. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: Slon, 1997. ISBN 80-85850-45-1.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. 2. vydání. Praha: Portál, 2004, 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4

KALINA, K. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003, 343 s. ISBN 80-867-3405

MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. 2. vyd. přepracované. ISBN 978-80-7367-368-0

Metodiky NZDM Modrý pomeranč – Služby poskytované v zařízení

REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6

SMOLÍK, J. *Subkultury mládeže*. Praha: Grada, 2010. ISBN 9788024729077.

ŠŤASTNÁ, Jaroslava. *Když se řekne komunitní práce*. Praha: Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3356-5.

Internetové zdroje

Česká asociace streetwork. Oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních. [on-line]. [cit. 2010-03-02].

Dostupné na <http://www.streetwork.cz/>

Kořeny vzniku NZDM v České Republice. StreetWork [online]. 2006 [cit. 2018-04-02].

Dostupné z:

http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703

Metodika práce v klubu dětí a mládeže. Unicef Česká Republika [online]. Zlín [cit. 2018-04-02].

Dostupné z: <http://zlin.sdb.cz/res/data/456/051066.pdf>

Nepříznivá sociální situace. Slovník sociálního zabezpečení [online]. [cit. 2018-04-02].

Dostupné z: <http://slovník.mpsv.cz/neprizniva-socialni-situace.html>

Otázky a odpovědi k zákonu 108/2006 sb., o sociálních službách [online]. [cit. 2018-04-02].

Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf

Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Unicef Česká Republika [online]. Zlín, 2008 [cit. 2018-04-02].

Dostupné z: <http://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>

Vysvětlení základních pojmů. Sociální služby města Plzeň [online]. Plzeň [cit. 2018-04-02].

Dostupné z: <https://socialnisluzby.plzen.eu/navody/vysvetleni-zakladnich-pojmu.aspx>

Úmluva o právech dítěte. Unicef Česká Republika [online]. [cit. 2018-04-02].

Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf

Whole community approach: defining the concept. BParati [online]. 2014 [cit. 2018-04-02].

Dostupné z: <http://bparati.com/Full-Article/ArticleID/448/Whole-Community-Approach-Defining-the-Concept>

WHOLE COMMUNITY APPROACH. Learning center [online]. [cit. 2018-04-02].

Dostupné z: <https://delvalle.bphc.org/mod/wiki/view.php?pageid=140>

Legislativa

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Etický kodex sociálních pracovníků

Úmluva o právech dítěte

Listina základních práv a svobod

Seznam příloh

Struktura rozhovoru s pracovníky – tazatelské otázky

Přepis rozhovoru s pracovníkem NZDM Modrý pomeranč

Přepis rozhovoru s pracovníkem NZDM Modrý pomeranč

Příloha číslo 1 – Struktura otázek vytvořených pro rozhovor s pracovníkem
Komunitní přístup v klubech pro mládež, se zaměřením na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

- 1. Proč pracovníci při práci s klienty využívají komunitní přístup?**
 - a) Jak si sociální pracovník vysvětluje, co je to komunitní přístup?
 - b) V čem je výhodné využívat komunitní přístup? Co jsou jeho výhody a nevýhody?
 - c) Jak konkrétně vy využíváte komunitní přístup při výkonu práce?

- 2. Využívají pracovníci komunitní přístup s klienty krátkodobě nebo dlouhodobě?**
 - a) Pokud využijete komunitní přístup v práci s klienty, v jakém měřítku je s klientem kontakt navazován?
 - b) Jak se pozná, že je klient připraven postoupit někam dál nebo je stále potřeba pomoc pracovníků?

- 3. Jak byste charakterizovali komunitu klientů, která dochází do klubu a je na ně využíván komunitní přístup?**
 - a) Jak byste charakterizoval/a komunitu, která tvoří klienty klubu a tvoří tak převážnou většinu klientů?
 - b) Jak s takovými klienty komunikujete a je potřeba při práci s nimi potřeba komunikaci nějak specificky upravovat nebo využívat nějaké specifické metody?

- 4. Co je cílem nebo smyslem aktivit, které NZDM pořádá a co při uskutečňování těchto akcí pracovníci usilují v rámci komunity?**
 - a) Jak hodnotíte přínos NZDM pro společnost?
 - b) Je práce s komunitou důležitá pro chod NZDM?
Na jaké aktivity se pracovníci nejvíce zaměřují a co je důvodem takových aktivit?

Příloha číslo 2 - přepis rozhovoru

Vedoucí zařízení, délka praxe 6 let

1. Proč při práci s klienty využívají komunitní přístup?

- Jak sociální pracovník vnímá komunitní přístup?

„Jedná se o přístup zaměřený na komunitu a cílovou skupinu, kde hrajou roli potřeby a prostředí s nějakými specifickými, jako jsou například místní geografické věci, ale i složení a struktura obyvatelstva, dostupné služby a síť.“

- V čem je výhodné využívat komunitní přístup? Co jsou jeho výhody a nevýhody?

„Výhodné je to protože, reaguje na to, co se děje tady a teď. Vychází to z toho, co klienti potřebují a co potřebuje celá lokalita. Lépe se navazuje spolupráce, výhody jsou oboustranné. Hodí se to na danou konkrétní službu a tím jaká má daná specifika, tak se to dost vykrývá s komunitním přístupem. Nevýhodou je, že to uzavírá vrátka, protože se člověk uzavírá na danou lokalitu a nehledá nějakou další inspiraci a nekouká, co se děje někde jinde. Může se stát, že službě ujede vlak a prošvihne možnost nějakého dalšího rozvoje.“

- Jak konkrétně vy využíváte komunitní přístup při výkonu práce?

„Při komunikaci s veřejností mimo cílovou skupinu, kdy se pořádají různé akce mimo danou komunitu, kdy se ukazuje, k čemu organizace slouží a snaží se ukázat v dobrém světle např. seniorům s jiným skupinám lidí, kteří do organizace nikdy docházet nebudou. Setkávání v rámci Komise místní samosprávy, kde se setkávají lidé z různých organizací městské policie a podobně. Na schůzkách si lidé společně definují potřeby komunity a nějaké cíle (dětská hřiště, oprava budov atd.) Aktivně vyzývají členy, aby aktivně využívali přínos služby nebo si sdělují typy, kam službu zaměřovat například kam chodit do terénu, nebo co se řeší ve škole, problémy jako elektronické cigarety a tak dále. Dále je využíván pro klientskou práci.“

2. Je komunitní přístup s klienty využíván krátkodobě nebo dlouhodobě?

- Pokud využijete komunitní přístup v práci s klienty, v jakém měřítku je s klientem kontakt navazován?

„Jedná se spíše o dlouhodobé zakázky a u krátkodobých se spíše jedná o jednotlivé dílčí principy přístupu, ale ne dílčí celek.“

- Jak se pozná, že je klient připraven postoupit někam dál nebo je stále potřeba pomoc pracovníků?

„Je to spíše individuální. Znaků, podle kterých se to dá poznat je více. Například na základě rozhovoru, kdy dokáže pracovník zmapovat situaci, klient je lépe zorientovanější, má více vědomostí a schopností a jednak si myslím, že starší klient si dokáže říci sám. Dá se to také vyzkoušet v rámci aktivit v bezpečné prostředí a případně má klient vždy možnost vrátit se zpět.“

3. Jak byste charakterizovali komunitu klientů, kteří dochází do klubu a na které se využívá komunitní přístup?

- Jak byste charakterizoval/a komunitu, která tvoří klienty klubu a tvoří tak převážnou většinu klientů?

„Jsou to děti nebo mladí lidé, kteří většinou žijou v paneláku nebo sdílí bydlení ještě s dalšími lidmi v příbuzenském vztahu k nim. Řeší bytostní otázku a nemají svůj prostor, často lidi spojuje neschopnost orientace ve vztazích obecně a tím pádem se setkávají se složitými situacemi doma, na hřištích, ve škole. Vztahová problematika dělá to, že jsou ve stresu a někdy až v depresi. Hledají nějaké podněty, protože se nudí. Přijde mi, že komunita není jeden velký celek, ale je to rozmělněno do menších komunit a na klubu se učí být právě ta jedna soudržná skupina. Spojuje je to, že nemají dostatek informací o dění ve společnosti, ale zároveň se o to dost zajímají a jsou dost napřed.“

- Jak s takovými klienty komunikujete a je potřeba při práci s nimi potřeba komunikaci nějak specificky upravovat nebo využívat nějaké specifické metody?

„Pro mě je důležité navazovat důvěru a vztah hraje velkou roli, což je jeden z principů komunitního přístupu, Snažím se klienty nezahlcovat, ale být věcná. Komunikovat s nimi jako s partnery a né nadřazeně. Nechci je přesvědčovat o svých myšlenkách, ale ukazovat cesty, aby si k tomu došli sami. Měla by ta komunikace mít rysy empatie a porozumění a je to hodně o aktivním naslouchání. Specifickým mi přijde přizpůsobení se jazyku dítěte, odproštění se od formálnosti, být kreativní při komunikaci s nimi. Na děti nepůsobí jen to, jak je veden rozhovor, ale také prostředí, ve kterém se rozhovor a různé jiné aktivity odehrávají, atmosféra a celkové naše chování. Komunikace se uskutečňuje i neverbálně.“

4. Co je cílem nebo smyslem aktivit, které NZDM pořádá a co při uskutečňování těchto akcí pracovníci usilují v rámci komunity?

- Jak hodnotíte přínos NZDM pro společnost?

„Služba je preventivní, tak mám pocit, že se snaží zabraňovat rizikovým jevům, což je zřejmé. Konkrétně si myslím, že se jedná o specifickou službu a jiná taková není. Děti nemají možnost trávit svůj čas jinde takovýmto způsobem a získat takovou pomoc jako tady a teď, bez nutnosti předchozích konzultací a doporučení jako například u psychologa. Logicky mi přijde, že NZDM zabraňuje potulování venku a děti mají kam jít.“

- Je práce s komunitou důležitá pro chod NZDM?

„Přijde mi, že ano. Služba potřebuje být přijímána celou komunitou ne pouze cílovou skupinou. Pro svoje fungování musí být v dobrém světě, aby donátoři viděli, že služba nikomu nevádí.“

- Na jaké aktivity se pracovníci nejvíce zaměřují a co je důvodem takových aktivit?

„Logicky je nejvíce aktivit preventivních podle služby. Navíc jevy stále narůstají a vznikají nová rizika a je potřeba na to reagovat. Kromě prevence je hodně aktivit poradenského charakteru, protože neexistuje žádná jiná služba. A děti se v situacích nachází poprvé a potřebují někoho dospělého, kdo je nasměruje, vyslechne nebo je utvrdí v tom, že to co řeší je normální. Poptávka je ještě po přípravě do školy, kde se jedná spíše o to, že pro rodiny jsou některá doučování drahá a proto se obrací na nás.“

Příloha číslo 3 - Přepis rozhovoru se zástupcem vedoucího

Zástupce vedoucího/sociální pracovník – doba praxe 2 roky

1. Proč při práci s klienty využívají komunitní přístup?

- Jak sociální pracovník vnímá komunitní přístup?

„ Já si komunitní přístup představuji především při práci s duševně nemocnými lidmi, že to je nějaká komunitní sociální práce. Ale úplně jako nedokážu rozlišit co je komunitní přístup a co je komunitní práce. A proto mě zarazilo, že výzkum toho komunitního přístupu dělaný na NZDM. Nevím přesně, co se pod tím komunitním přístupem nachází, ale myslím, že je to práce s jedincem, v jeho komunitě, v jeho přirozeném prostředí. Projevují se tam jeho silné stránky, aby mohl v tom prostředí setrvat. Spolupracuje se širokou sítí lidí a nějaké té sociální podpory, která je kolem něj.“

- V čem je výhodné využívat komunitní přístup? Co jsou jeho výhody a nevýhody?

„Pokud si představím, že komunitní přístup je práce v NZDM s komunitou dětí, kteří sem chodí, kteří mají nějakou stejnou strukturu a chodí sem za stejným cílem a chtějí tady trávit čas, chtějí s něčím poradit a tak. Tak ty výhody toho přístupu spatřuju v tom, že ty děti se sdružují u nás v tom NZDM. Tak, jak bych to řekla, tak snižujeme nějaký ty rizika společnosti, že jsme prospěšný ty společnosti v tom, že ti děti chodí k nám. Nevykuřují někde po venku, nepijou tam nikde. Nedělají nějaký průšvihy a jsou u nás. A další výhodou je, že pracujeme s celou skupinou dětí, při různých aktivitách preventivních a jsou nějak edukovaný prostě. V čem spatřuju nevýhody komunitního přístupu, no, ale já vlastně jako nevím, jelikož nejsem jako úplně ukotvená v tom, co je to komunitní přístup. Tak si nedokážu asi ani představit, jaký má nevýhody. Možná jako při naší práci ta nevýhoda může být to, že klient nemusí souhlasit

s tím, že budeme pracovat s tou jako jeho širší komunitou, což znamená jeho rodiče, škola, vrstevníci, takže tam si dokážu představit tu nevýhodu, že se tak nedá pracovat v NZDM za každých okolností.“

- Jak konkrétně vy využíváte komunitní přístup při výkonu práce?
„Já si myslím, že ten komunitní přístup využívám právě ve chvíli, kdy máme nějaký ty skupinový aktivity nebo ve chvíli kdy dětska se učí sami od sebe navzájem, kdy ten pracovník do toho zasahuje a upřesňuje nějaký informace. Někam je jakoby posouvá, ale nenapadá mě, jak jinak ten komunitní přístup využívám. Možná když se nebudeme zaměřovat jen na ten prostor těch klubů v NZDM, To že pracujeme v klubu s komunitním přístupem může být i to, že spolupracujeme s různými organizacemi v okolí. Spolupracujeme třeba s městskou policií, s různými jinými sociálními nebo veřejnými službami, snažíme se zjišťovat jejich potřeby. A zároveň je nějak plnit a nejenom, že se snažíme zjišťovat potřeby, ale zjišťujeme, jestli mají pro nás nějaký informace, nějaký podněty, kam bychom měli více chodit, kde se ty naše děti sdružují. Nebo kde sdružují děti, o kterých mi nevíme a nechodí do NZDM.

2. Je komunitní přístup s klienty využíván krátkodobě nebo dlouhodobě?

- Pokud využijete komunitní přístup v práci s klienty, v jakém měřítku je s klientem kontakt navazován?
„Tak tohle je hodně individuální, protože si dokážu představit klienta, který bude krátkodobým klientem, přijde s nějakou jasnou zakázkou, že má prostě, zažívá třeba šikanu ve škole a bude chtít třeba aktivně se podílet na řešení a bude po mě chtít pomoci s tím, že já budu volat do školy a budu prostě nějak v komunikaci s nějakým psychologem v komunikaci s rodičema. Takže tam si dokážu představit, že komunitní

přístup může být i u klienta, který je třeba krátkodobý a ten klient už nemusí nikdy přijít. Ale zároveň si to dokážu představit u klientů, kde si myslím, že to je častější, u těch kteří jsou dlouhodobější, je tam už dobře navázaný ten vztah a už jsou jakoby i povolnější k tomu, abychom víc jednali s tou komunitou.“

- Jak se pozná, že je klient připraven postoupit někam dál nebo je stále potřeba pomoc pracovníků?

*„Tam úplně nevím, jak tuhle otázku mám pojmout, jestli to je vzhledem k tomu komunitnímu přístupu? (vysvětlení otázky pracovníkovi) **Takhle no k tomu komunitnímu přístupu, jestli jako vidíš možnost dalšího rozvoje tady v tom NZDM pro něj, nebo jestli vidíš, že je ten klient připravený normálně fungovat i bez pomoci, jak vás pracovníků, tak i té komunity, na kterou byl tady na klubu nějakým způsobem navázaný. Třeba když chodili v partě. No jak se to pozná? Většinou se to pozná tak, že ten klient už jakoby s námi nepotřebuje nějaký věci probírat, nepotřebuje je s námi sdílet a radit se o nich. Když mu dáváme ty rady, tak říká: „ Já vím, vždyť už jste mi to říkali, už vím jak tyhle situace řešit.“** Přijde mi, že mnohem rychleji se oprostí ti klienti od pracovníků než od té svojí komunity, se kterou sem jako chodí, a se kterou se vidají. Takže pro mě ten klient už jakoby přestává být klientem, ve chvíli kdy už prostě dokáže zvládat obtížný situace, ví jak na ně reagovat, jak je řešit. Ví na koho se třeba případně odkázat. Ale neříkám, že on to tak taky vnímá. On podle mě dost často nechápe, že ostatní v té jeho komunitě mohou být a on už ne, protože on už je ten, který to má jakoby všechno zpracovaný.*

3. Jak byste charakterizovali komunitu klientů, kteří dochází do klubu a na které se využívá komunitní přístup?

- Jak byste charakterizoval/a komunitu, která tvoří klienty klubu a tvoří tak převážnou většinu klientů?

„Tak jelikož my máme v NZDM tři odlišné komunity, protože máme tři odlišné kluby, který se liší věkově, tak kdybych to shrnula, tak prostě

naše komunita a klienti, jsou děti a mladiství ve věku od 7 do 21 let. To se potom různě specifikuje, protože máme tři kluby od 7-13, potom 14-21 a 9-17. A není to jen o tom věku, jaký lidi se tam scházejí, ale je to o tom, že ty děti jsou nějak vyprofilovaný, ty co chodí do těch různých klubů. Takže je to fakt hodně specifický. Jeden klub je spíš romský klub, kde ty děti jsou hodně živější, mají problém se zákonem, ta komunita je většinou fakt hodně semčená k sobě a jsou to fakt velké skupiny. V jednom klubu je to zase tak, že tam je ta komunita s nižším sociálním statusem, mají problémy v rodině, problém s financemi, je tam nějaké viditelné zanedbání od těch rodičů. A ta třetí komunita je na první pohled se zdá být naprosto v pořádku, nejsou tam žádné znaky, že by patřili do NZDM, ale je to hodně o té vztahový rovině, neumí si udržet kamarády, neumí navazovat kontakty, hodně se tam řeší rozvody v rodině a tak. “

- Jak s takovými klienty komunikujete a je potřeba při práci s nimi potřeba komunikaci nějak specificky upravovat nebo využívat nějaké specifické metody?

„ Jak s nimi komunikujeme? Je to taky hrozně individuální, jak vzhledem ke klientům, tak vzhledem jednotlivým klubům. Když budu mluvit za ten svůj klub, který je pro nejstarší děti, tak tam ta komunikace uzpůsobena už tomu, že prostě jsou jako vrstevníci moji, samozřejmě jsou mladší, ale jde o to, že už taky chápu jako dospělý, беру je tak a v tom je ta komunikace jako specifitější, že na ně nešíšlám a necrcám se s nimi. U těch malých dětí je ta práce o tom, že si s nimi víc povídáme, vysvětlujeme jim věci, snažíme se to vést jako formou her tu komunikaci. No a ty specifika jsou ve všem možným. Je to i o tom, jestli je klient otevřený a ve všem sdílný, jestli se mu děje něco fakt zásadního v životě nebo je v pohodě v tu chvíli. Takže od toho se odvíjí ta naše práce, musíme reagovat na ty změny, které u toho klienta nastanou. “

4. Co je cílem nebo smyslem aktivit, které NZDM pořádá a co při uskutečňování těchto akcí pracovníci usilují v rámci komunity?

- Jak hodnotíte přínos NZDM pro společnost?

„No tak já si myslím, že ten přínos tam je obrovský, ačkoli ho ta společnost jako, myslím si, že moc nevidí a nevnímá do současnosti. Ten

přínos tam je v tom, že jsme tady ti parťáci pro ty děti, oni vědí, že se na někoho mohou obrátit, vědí, že jim někdo pomůže, když si nevědí s něčím rady, když to doma mají na prd, když je to ve škole na prd a kámoši nejsou. Tak vědí, že na ty věci nejsou sami. Snažíme se jim dodávat nějakou motivaci a podporu v dospívání, že ne vždy je vše růžové, ale ne vždy je vše černé. A když bych to vztáhla hodně k té společnosti, tak je to i tím, že jsme hodně navázaný k té společnosti, tak si předáváme obecné informace, kde se nám ty děti sdružují a dohazují nám informace o tom, kam bychom měli chodit víc. Kde je potřeba zvýšit ty naše kontakty. A s dětmi, které to fakt potřebují, pracujeme. Ale ve chvíli, kdy o nás ty děti nevědí, tak mi jim nemůžeme nějakým způsobem pomoci. Takže si myslím, že ten přínos je velký, ale že je potřeba, aby to ta společnost vnímala a odkazovala na nás.“

- Je práce s komunitou důležitá pro chod NZDM?

„No to je věc, kterou vlastně nevím, jelikož nevím, co je ten komunitní přístup, tak nedokážu říct, jestli to je jako důležitý nebo ne. Rozhodně si myslím, že to je důležitý v tom, že ty děti se tam setkávají se svými vrstevníky, kteří tvoří tu její komunitu. Takže si myslím, že je velký plus v tom, že to není služba, kde jednou přijde malý dítě, jednou přijde 19ti letý kluk a jednou přijde 35ti letý pán, že ve chvíli kdyby se setkávala, takováhle komunita, tohohle typu, tak by to fakt nefungovalo. Ta služba je fakt přizpůsobená dětem. Takže ta práce s komunitou s těmi dětmi je důležitá, ale nevím přesně, co je to ten komunitní přístup.“

- Na jaké aktivity se pracovníci nejvíce zaměřují a co je důvodem takových aktivit?

„No jelikož jsme sociálně preventivní služba, tak jako jednou z takových hlavních a velkých věcí, které děláme s těmi dětmi jsou různé preventivní skupiny, aktivity a besedy. Ať už jsou řízené nebo jsou spontánní a hodně se snažíme vést k tomu, aby se dokázali jako uplatnit v té společnosti, aby dokázaly dělat běžné věci, aby si dokázaly koupit jízdenku, aby si dokázaly dojet na poštu nebo si zařídit něco na úřadě, ale zároveň jim

vysvětlujeme, proč není dobrý kouřit, proč není dobrý kombinovat marihuanu s alkoholem, proč je fajn při sexu se chránit. To jeden velký balík. Ty preventivní témata. A dalším velkým balíkem, co jako hodně používáme, je komunikace s nimi a nějaká ta podpora.“