

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Sociální práce s ohroženými dětmi v kontextu  
nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**

Diplomová práce

Autor: Bc. Lucie Slámová  
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce  
Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Hradec Králové

2020



## Zadání diplomové práce

**Autor:** Lucie Slámová

**Studium:** U191

**Studijní program:** N6731 Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce

**Název diplomové práce:** **Sociální práce s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**

**Název diplomové práce AJ:** Social Work with Endangered Children in the Context of Low-Threshold Facilities for Children and Youth

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Diplomová práce se bude zabývat sociální prací a její rolí při práci s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Práce bude mapovat činnosti sociálních pracovníků při práci s těmito dětmi. V praktické části budou využity kvalitativní strategie.

GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. 2., rozš. české vyd. Přeložil Vladimír JŮVA, přeložil Vendula HLAVATÁ. Brno: Paido, 2010, 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0. HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016, 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče. 2., rozš. vyd. Praha: Portál, 2014, 214 s. ISBN 978-80-262-0522-7. MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4. NEDĚLNÍKOVÁ, Dana a Lýdie POLÁČKOVÁ. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. [Ostrava: Ostravská univerzita, 2008], 201 s. PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. Zanedbávání dětí: příčiny, důsledky a možnosti hodnocení. Praha: Grada Publishing, 2016, 200 s. ISBN 978-80-247-5695-0. VÁGNEROVÁ, Marie. Současná psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2014, 815 s. ISBN 978-80-262-0696-5.

**Garantující pracoviště:** Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

**Vedoucí práce:** PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

**Oponent:** Mgr. Michal Trousil, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 29.6.2018

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucí práce PhDr. Daniely Květenkové, Ph.D. samostatně a uvedla jsem veškeré použité prameny a literaturu.

Hradec Králové dne 6. dubna 2020

---

Bc. Lucie Slámová

## **Poděkování**

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí diplomové práce PhDr. Daniele Květenkové, Ph.D., za odborné a ochotné vedení, cenné rady, připomínky a vstřícný přístup v průběhu vzniku této práce. Poděkování patří též Mgr. Radce Buršíkové, vedoucí střediska NZDM Modrý pomeranč v Hradci Králové, a to za životní příležitost. V neposlední řadě patří poděkování mé rodině, přátelům, kolegům a všem, kteří jakýmkoliv způsobem přispěli ke vzniku této diplomové práce.

## **Anotace**

SLÁMOVÁ, Lucie. *Sociální práce s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Hradec Králové, 2020. 100 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Diplomová práce nese název *Sociální práce s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. V úvodu diplomové práce je pojednáváno o důvodu volby uvedeného tématu. Teoretická část hovoří o sociální práci s ohroženými dětmi, definuje základní pojmy dané problematiky, jako např. ohrožené dítě, potřeby dítěte, syndrom CAN, dále nastiňuje základní systém péče o ohrožené děti v České republice. Teoretická část diplomové práce seznamuje čtenáře s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež a s pracovníky, kteří v těchto zařízeních figurují. V neposlední řadě se zabývá sociální prací s ohroženými dětmi v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v zahraničních zemích. V metodické části diplomové práce je použita kvalitativní výzkumná strategie. Cílem diplomové práce je analyzovat, jaké profesní nároky jsou kladeny na pracovníky a pracovnice při práci s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. V závěru diplomové práce jsou shrnuty výsledky výzkumného šetření.

**Klíčová slova:** sociální práce, ohrožené dítě, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, sociální pracovník

## **Annotation**

SLÁMOVÁ, Lucie. *Social Work with Endangered Children in the Context of Low-Threshold Facilities for Children and Youth*. Hradec Králové, 2020. 100 pp. Master Degree Thesis. University of Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institute of Social Work. Thesis supervisor PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

In the introduction of the thesis there is a discussion about the reason for choosing the topic. The theoretical part talks about social work with endangered children, defines the key concepts of the issue. There is also a description of the basic system of the care of endangered children in the Czech Republic. The theoretical part deals with low-threshold facilities for children and young and the thesis is also about the workers spending time with endangered children in the facilities. The other part of the thesis deals with social work with vulnerable children in low-threshold facilities for children and young people in foreign countries. The qualitative research strategy has been used in the methodical part of the thesis. The aim of the thesis is to analyse what professional demands are placed on workers being with at-risk children in the low-threshold facilities for children and young people. Finally the results of the research and the theoretical part have been summarised.

**Keywords:** Social work, Endangered child, Low-threshold facilities for children and youth, Social worker

## Obsah

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OHROŽENÝMI DĚTMI</b> .....	<b>12</b>
1.1 Ohrožené dítě.....	12
1.2 Potřeby dítěte.....	14
1.3 Syndrom CAN.....	15
1.4 Systém péče o ohrožené děti v České republice.....	17
1.5 Ohrožené děti a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež .....	20
<b>2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ</b> .....	<b>23</b>
2.1 Historický kontext NZDM .....	24
2.2 Ukotvení NZDM v legislativě.....	26
2.3 Cíle a cílová skupina NZDM.....	27
2.4 Poskytované služby a jejich principy.....	31
2.5 Formy a metody práce s klienty v NZDM .....	34
2.6 Budoucnost NZDM.....	38
<b>3 PRACOVNÍCI V NZDM</b> .....	<b>42</b>
3.1 Sociální pracovníci .....	43
3.2 Pracovníci v sociálních službách.....	44
3.3 Role pracovníků v NZDM.....	45
3.4 Kompetentní sociální pracovník.....	48
<b>4 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OHROŽENÝMI DĚTMI V KONTEXTU NZDM V ZAHRANIČÍ - PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE</b> .....	<b>51</b>
4.1 Nizozemí .....	51
4.2 Belgie .....	53
4.3 Rakousko.....	54

<b>5</b>	<b>METODICKÁ ČÁST</b> .....	<b>57</b>
5.1	Formulace hlavního cíle a dílčích cílů výzkumu.....	57
5.2	Strategie výzkumného šetření.....	61
5.3	Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek .....	64
5.4	Organizace výzkumného šetření a volba výzkumného souboru .....	66
5.5	Analýza a interpretace dat .....	69
5.5.1	DVC 1: Činnosti, které vykonávají pracovníci a pracovnice NZDM .....	69
5.5.2	DVC 2: Klienti, s nimiž pracovníci a pracovnice NZDM pracují, a jejich potřeby .....	78
5.5.3	DVC 3: Kompetence pracovníků a pracovnic NZDM .....	82
5.5.4	DVC 4: Spolupráce NZDM s dalšími subjekty .....	87
5.5.5	DVC 5: Směrování NZDM do budoucna, profese v NZDM .....	90
5.6	Závěrečná diskuse.....	93
	<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>98</b>
	<b>SEZNAM SCHÉMAT, TABULEK A GRAFŮ</b> .....	<b>101</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>102</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>110</b>



## **SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK**

ČAS – Česká asociace streetwork

NZDM – nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

OSPOD – orgán sociálně-právní ochrany dětí

## ÚVOD

K tématu diplomové práce *Sociální práce s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* mě přivedlo nejenom mé povolání sociální pracovníce v tomto typu zařízení, ale i samotný zájem o uvedenou problematiku. Na úvod bych si dovolila citovat motto francouzského spisovatele Antioine de Saint-Exupéryho: „*Děti se mají vychovávat tak, aby se později nevělekly smutně životem a aby nenechaly všechny poklady a krásy světa shnit jen proto, že by k nim nenalezly klíč.*“

Ve své profesi sociální pracovníce se denně setkávám s dětmi, které jsou ohroženy ve svém přirozeném vývoji. Jedná se o děti, které se ocitly v jakékoliv náročné životní situaci, čelí problémům v rodině, ve škole, ve vrstevnických a jiných vztazích. S těmito problémy si nevědí rady, nemají nikoho, na koho se mohou obrátit, a často volí nevhodné cesty k jejich vyřešení. Není žádnou výjimkou, že když se řekne „nízkoprahový klub pro děti a mládež“, lidé nevědí, co si pod tímto pojmem představit. Přitom v současné době existuje v České republice, dle Registru poskytovatelů sociálních služeb, celkem 247 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, v nichž pracovníci a pracovníce každý den věnují svoji energii, čas a lásku dětem, které to tak moc potřebují. Vnímám tedy jako důležité nejenom NZDM přiblížit veřejnosti, ale i poukázat na to, jak nízkoprahová zařízení pro děti a mládež figurují v této problematice a jak pracovníci a pracovníce nabízejí pomocnou ruku právě ohroženým dětem.

Diplomová práce se zabývá sociální prací s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a je rozčleněna do pěti kapitol. Teoretická část je tvořena čtyřmi kapitolami, které vymezují a objasňují pojmy uvedeného tématu předkládané práce. Teorie uvádí čtenáře do problematiky ohroženého dítěte, popisuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a představuje pracovníky a pracovníce, kteří v těchto zařízeních působí. V neposlední řadě je pozornost zaměřena na sociální práci s ohroženými dětmi v NZDM v zahraničí, což nám mnohdy přináší cenné informace pro budoucí rozvoj a fungování NZDM v České republice.

Metodická část diplomové práce plynule navazuje na již zmíněnou teoretickou část. Uvedená část práce se zabývá vlastním výzkumným šetřením. Hlavním výzkumným cílem empirického šetření práce je *analyzovat, jaké profesní nároky jsou kladeny na pracovníky a pracovníce při práci s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových*

*zařízení pro děti a mládež.* Hlavní výzkumný cíl je rozveden a zkoumán pomocí pěti dílčích cílů, které mají za úkol zmapovat fungování NZDM a pracovníků a pracovníc, kteří dennodenně pracují s ohroženými dětmi. Pro realizaci výzkumného šetření byla stanovena kvalitativní výzkumná metoda sběru dat, jež byla uskutečněna pomocí *snímku pracovního dne* a *standardizovaného otevřeného rozhovoru*. Uvedené výzkumné metody byly zvoleny kvůli potřebě získat data a autentické výpovědi o tom, jak probíhá sociální práce s ohroženými dětmi v NZDM.

Výsledky diplomové práce mohou být užitečné jednak pro pracovníky a pracovnice vybraných zařízení, kteří pracují s ohroženými dětmi a jednak pro laickou i odbornou veřejnost, jež se chce dozvědět víc o fungování a práci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Práce může sloužit jako zdroj informací pro všechny jedince, kteří se zajímají o uvedenou problematiku, může být přínosným podkladem pro budoucí směřování NZDM v České republice.

# 1 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OHROŽENÝMI DĚTMI

První kapitola diplomové práce bude věnována *sociální práci s ohroženými dětmi*. Pozornost bude zaměřena na definování základních pojmů spojených s uvedenou problematikou, jako jsou například: ohrožené děti a sociální práce, dále budou nastíněny základní potřeby dětí, bude popsán syndrom CAN a jeho podoby. Další část kapitoly představí nástin systému péče o ohrožené děti v České republice s důrazem na postavení neziskových organizací, neboť právě *nízkoprahová zařízení pro děti a mládež* jsou předmětem předkládané diplomové práce. V samotném závěru kapitoly bude charakterizováno, kdo je *ohroženým dítětem* v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

## 1.1 Ohrožené dítě

Pokud budeme chtít popsat situaci dětí, které nemají v životě štěstí, najdeme mnoho jejich skupin a úhlů pohledů na ně. Může jít o děti, které se potýkají s různými zdravotními problémy, může jít o děti, které se narodily do neutěšených sociálních podmínek, může jít o děti, které se trápí ve škole, ve skupině vrstevníků a podobně (Staněk, 2008).

Máme-li správně porozumět problematice *ohroženého dítěte*, je nutné si v první řadě definovat samotný pojem *dítě* a charakterizovat tak, kdo je ve společnosti za dítě považován. Dítětem rozumíme dle Zákona č. 104/1991 Sb., Úmluvy o právech dítěte „*každou lidskou bytost mladší osmnácti let, pokud podle právního řádu, jenž se na dítě vztahuje, není zletilosti dosaženo dříve*“. Bělík a kol. (2017) definují dítě jako jedince v příbuzenském vztahu ke svým rodičům, tedy potomka svých rodičů. Je to člověk, který se nachází v určitém úseku života, jež nazýváme dětstvím, obdobím nedospělosti. Nejčastěji je dítě chápáno jako jedinec od narození do období adolescence. Autoři však upozorňují na rozdíly ve vymezení pojmu dítě, a to jak v náhledu na období prenatalní, tak na období přesahující adolescenci.

Stejně tak, jako v současné době nalzáme v odborné literatuře mnoho definic dítěte, existuje i mnoho definic pro pojem *ohrožené dítě*. Přední odborník v problematice ohrožených dětí, mládeže a rodin, Oldřich Matoušek (2016, s. 11) popisuje ohrožené dítě jako „*dítě, jehož základní potřeby nejsou naplněny nebo je ohrožené jejich naplňování*“.

Za ohrožené dítě považuje dále například Fond ohrožených dětí v souladu s mezinárodními i českými právními normami takové dítě, jež je „*ohroženo týráním, zneužíváním a zanedbáváním*“ (Jak pomoc ohroženým dětem, 2020, online).

Při definování ohroženého dítěte bychom neměli opomenout § 6 Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Orgán sociálně-právní ochrany dítěte (dále „OSPOD“) je totiž jedním z primárních institucí, který se zaměřuje na *ohrožené děti*, tedy zejména na děti, *1) jejichž rodiče zemřeli, nesplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti nebo nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti; 2) které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do její výchovy; 3) které vedou zahálčivý nebo nemravný život (...), jde-li o děti mladší patnácti let, spáchali čin, který by jinak byl trestným činem (...); 4) které se opakovaně dopouští útěků od rodičů (...); 5) na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu (...); 6) které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takovýchto zařízeních trvá déle než 6 měsíců; 7) které jsou ohroženy násilím mezi rodiči (...); 8) které jsou žadateli o udělení mezinárodní ochrany, azylanty nebo osobami prožívajícími doplňkové ochrany (...); pokud tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí anebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí.*

Kovařík (2003) poukazuje na fakt, že pojem ohrožené dítě bývá vlivem terminologie *Světové deklarace o přežití dětí, jejich ochraně a rozvoji z roku 1990* nahrazován pojemem „*dítě ve zvlášť obtížných situacích*“. V příslušných paragrafech zmíněné deklarace jsou pak k tomuto pojmu výslovně vztaženy například sirotci, děti ulice, pracující děti, děti a mladí lidé uvěznění v pasti prostituce, pohlavního zneužívání a jiných forem vykořisťování, pozornost je zaměřena i na děti ohrožené drogovou závislostí. Těmto různorodým ohrožujícím situacím je společné především to, že se týkají životního stylu jedinců, rodin, sociálních skupin a jejich prostřednictvím také dětí. Dalším společným znakem je, že děti si ne vždy tyto situace volí svobodně, ale jsou do nich vrženy, a není, až na výjimky, v jejich silách se z těchto podmínek vymanit.

*Sociální práce* je disciplínou, jež se ohroženými dětmi zpravidla zabývá. Sociální práci můžeme společně s Matouškem (2016) definovat jako společensky vědní disciplínu, oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování a řešení sociálních problémů. Opírá se jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potencialu. Sociální práce je hlavním přístupem při *poskytování sociální pomoci*.

## 1.2 Potřeby dítěte

Potřebu můžeme dle *Slovníku sociální práce* definovat jako „*motiv k jednání*“. Potřeba, která není uspokojena, může vést k deprivaci, ke strádání. Většina psychologických typologií potřeb je dělí na okruh vztahující se k *tělesné pohodě*, k *psychické rovnováze* a k *bezpečí*. V kontextu sociální práce pak můžeme potřebu definovat jako konstrukt popisující něco, co pociťuje klient nebo definuje expert (Matoušek, 2016).

Za úvodní potřebu dítěte můžeme shodně s J. A. Komenským považovat s jistou literární nadsázkou *potřebu dítěte se narodit* (Dunovský, 1999). Základní potřeby dítěte lze členit do několika hlavních okruhů. Přehled potřeb dítěte nám zároveň může sloužit jako východisko pro hodnocení jeho situace.

Matoušek, Pazlarová (2014) ve své publikaci definují základní potřeby dítěte dle mnoha známých autorů. Zmiňují například základní potřeby dle Towelové, a to *fyzické zdraví a tělesný rozvoj*, *duševní a citový rozvoj*, *vztahy s druhými a s tím související osobnostní rozvoj* či *duchovní rozvoj*. Dalším zmíněným vlivným autorem je Maslow, jež řadí potřeby od nejnižších, zajišťujících přežití, jakými jsou *fyzické potřeby*, po potřeby vyšší až k potřebě nejvyšší – *k potřebě sebeaktualizace*.

Výše zmínění autoři publikace *Hodnocení potřeb dítěte a rodiny v kontextu plánování péče* uvádějí širší výčet potřeb dítěte vedoucí k jeho uspokojení: okruh fyzických potřeb, potřeba bezpečí zakotvená v silné emocionální vazbě na blízkou osobu nejlépe v kontextu rodiny, potřeba stability a přehlednosti prostředí, potřeba učit se, potřeba začlenění se do širšího okruhu lidí, potřeba životní perspektivy. Poukazují také na fakt, že v průběhu dospívání některé potřeby zůstávají stejné, jiné se mění: fyzická potřeba a potřeba bezpečí, potřeba udržet vazbu na původní rodinu a současně se zkoušet vůči ní vymezovat, potřeba zkoušet spojení s blízkými opačného pohlavní mimo vlastní rodinu,

potřeba obstat mezi vrstevníky, potřeba imponujícího vzoru stejného pohlaví, potřeba zvládat požadavky studia, případně práce, a potřeba mít identitu a nacházet smysl své existence (Matoušek, Pazlarová, 2014).

### 1.3 Syndrom CAN

S problematikou ohrožených dětí je velmi úzce spjat *syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte*, zkráceně označován jako syndrom CAN (z anglického *Child Abuse and Neglect*). Syndrom CAN, jak uvádí Bechyňová a kol. (2007, s. 9), je obvykle definován jako „*poškození fyzického, psychického a sociálního stavu a vývoje dítěte, které vzniká v důsledku jakéhokoli nenáhodného jednání rodičů nebo jiné dospělé osoby a které je v dané společnosti a kultuře hodnoceno jako nepřijatelné*“. Vágnerová (2014) dodává, že jde o soubor negativních důsledků zacházení s dítětem. Příznaky syndromu CAN mohou vzniknout následkem aktivního ubližování nebo nedostatečné péče, kdy dítě trpí zanedbáváním svých důležitých životních potřeb. Fischer a Škoda (2014) odhadují výskyt syndromu CAN mezi 1-2 %. Jestliže je tento údaj platný, trpělo by tímto syndromem ročně až 25 000 dětí ve věku do 18 let. Z dostupných statistik, které se problematikou tohoto syndromu zabývají, lze zjistit pouze 5 000 případů, odhalitelnost je tak velmi složitá.

Neadekvátní péče má dle Bechyňové a kol. (2007) řadu forem, přechody mezi nimi jsou plynulé, různé typy špatného zacházení s dětmi se velmi často vyskytují současně. Rozlišovány jsou tři základní formy, a to *týrání* (tělesné i psychické), *zneužívání* (vedoucí k uspokojení vlastních sexuálních, fyzických i psychických potřeb) a *zanedbávání* (tělesné i emoční).

Špeciánová (2003) tělesným týráním dítěte rozumí jeho fyzické zranění či selhání při jeho prevenci nebo fyzické utrpení dítěte, včetně úmyslné otravy anebo udušení. Aktivní povaha tělesného týrání zahrnuje všechny akty násilí na dítěti, psychická povaha tělesného týrání pak spočívá v takovém jednání, které má závažný nepříznivý vliv na citový vývoj a chování dítěte.

Sexuálním zneužíváním míníme nepatřičné vystavení dítěte sexuálnímu kontaktu. Zahrnuje jakékoliv dotýkání se dítěte se sexuálním podtextem, vykořisťování dítěte či pohlavní styk s dítětem. Autoři (např. Dunovský 1999; Špeciánová, 2003; Vágnerová

2014) rozlišují dvě formy sexuálního zneužívání, a to *bezdotykové* (přinucení dítěte k obnažení a fotografování, zneklidnění dítěte znepokojivými výpady ...) a *dotykové* (líbání, osahávání, znásilnění ...). Důležité je poukázat i na další formu zneužívání, kterou je například *přenášení rodičovských povinností na dítě*. Nezralé dítě je pak nuceno neúměrně svému věku pečovat o sourozence i o vlastní rodiče. Setkat se můžeme s označením „záměna rolí“ (Bechyňová a kol., 2007).

To, které děti bývají týrány, zneužívány či zanedbávány, charakterizuje ve své odborné publikaci Vágnerová (2014). Týrány zpravidla bývají děti, jejichž chování je nesrozumitelné. Těmi mohou být děti úzkostné, neslyšící nebo mentálně postižené. Sexuálně zneužívány bývají nejčastěji dívky, a to zejména ty, které jsou typicky ženské, koketní. Dalšími sexuálně zneužívanými mohou být děti postižené či jinak znevýhodněné. Zanedbávanými dětmi jsou pak ty děti, které jsou natolik pasivní, apatické, nenápadné a nevýrazné, že nedovedou své rodiče zaujmout. Jsou to děti, které mohou být méně žádané, které zklamaly očekávání svých rodičů, děti postižené nebo nemocné.

Děti, které přitahují násilí, popisují ve své publikaci dále například Dunovský, Dytrych, Matějček (1995), kteří děti s rizikem tohoto druhu rozdělují do několika skupin, a to: děti, které dospělé aktivně zatěžují, dráždí, vyčerpávají (psychicky, fyzicky); děti, jejichž projevy jsou pro dospělé málo srozumitelné; děti, které u dospělých nesplňují očekávání.

Situací, které jsou *potencionálním zdrojem* ohrožených dětí fyzickým, psychickým týráním, sexuálním zneužíváním či zanedbáváním, nacházíme v současném světě několik. Důležité je nezapomínat na to, že ohrožení dítěte není omezeno jenom na jednu složku CAN (např. na týrání nebo sexuální zneužívání). Jako podstatné vnímáme to (Dunovský, Dytrych, Matějček, 1995), že dítě je prakticky vždy ohroženo *psychickým strádáním*, které je mnohdy *závažnější* než to fyzické. Dítě můžeme označit za jakousi „oběť“ osudu, který pro něj byl přichystán. Hovořit můžeme o rizikových situacích, jako jsou soužití s rodiči (event. jinými primárními vychovateli), postiženými duševní nemocí nebo jinými závažnějšími poruchami. Problémem není pouze to, že by bylo dítě v důsledku zmíněné psychiky svých vychovatelů týráno, zneužíváno či zanedbáváno, ale také v tom, že přebírá od svých patologicky se chovajících rodičů *nesprávné životní hodnoty*, postoje vůči sobě samému i ostatním, zkreslené pohledy na svět a také vzorce



chování, které je mohou připravit v dalším životě k vlastnímu selhávání v zátěžových situacích.

#### **1.4 Systém péče o ohrožené děti v České republice**

Každý z nás se může během života, ať již v pozici občana či například v roli sociálního pracovníka, setkat s dítětem, které se nachází v obtížné životní situaci a je touto situací ohroženo. Pro účel diplomové práce je důležité jednak definovat to, kdo je ohroženým dítětem, ale i nastínit základní přehled o účastnících v oblasti péče o ohrožené děti.

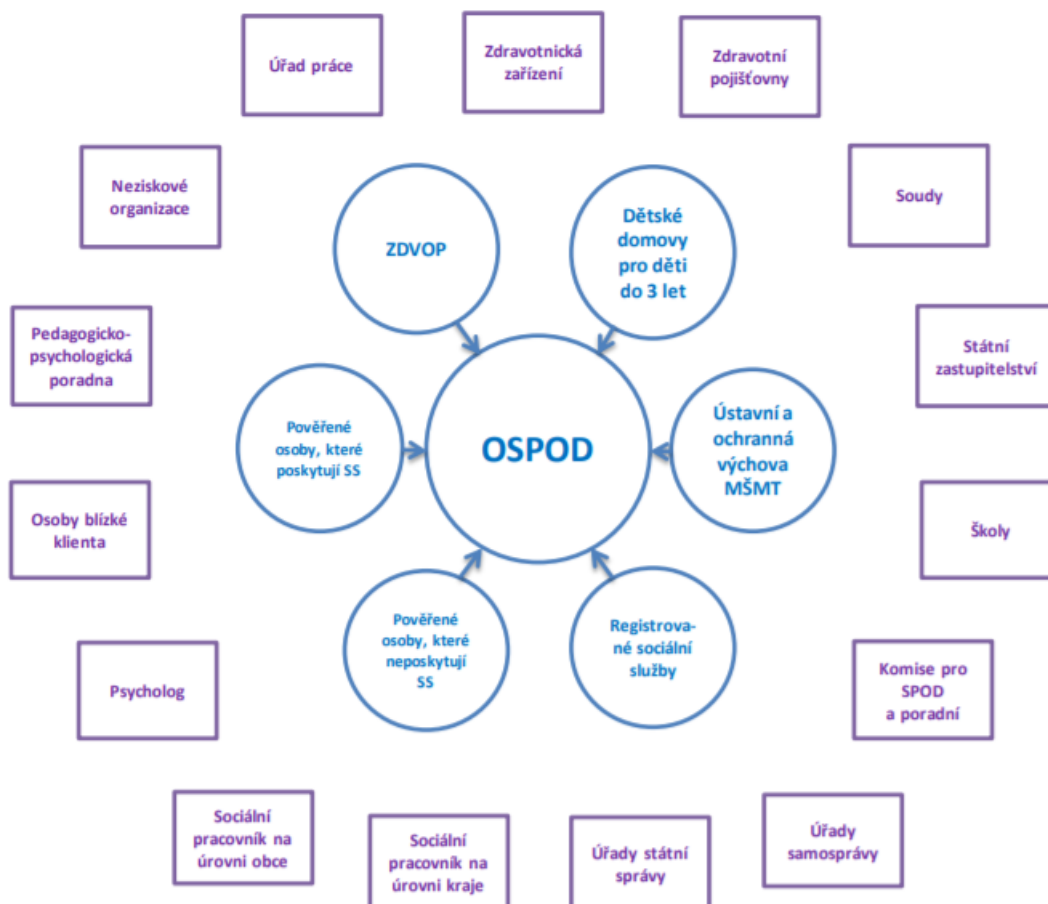
Hanušová, Štětková, Hrdinová (2009, s. 13) uvádí, že „*při hájení a naplňování práv a zájmů dítěte je nezbytná jak úloha státu, státní správy, samosprávy, tak i nestátního sektoru*“. V první řadě autorky zmiňují metodické orgány pro tuto oblast, kterými jsou jednotlivá *ministerstva*, jako je například Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo školství, Ministerstvo zdravotnictví a Ministerstvo vnitra. Dalšími neméně významnými subjekty, které hájí práva dětí, jsou *veřejný ochránce práv* – ombudsman, jenž pomáhá zajišťovat ochranu práv a oprávněných zájmů v těch oblastech, ve kterých se občan setkává s úřady státní správy a kde je jednání těchto úřadů a orgánů v rozporu s právem nebo v případě jejich nečinnosti, a *Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí*. Klíčovou roli v systému péče o ohrožené děti zaujímá *orgán sociálně-právní ochrany dětí*, který ve spolupráci s dalšími subjekty činí opatření vedoucí k nápravě situace ohroženého dítěte a jeho rodiny.

Nezbytnou roli v systému plní osoby s pověřením k výkonu sociálně-právní ochrany dětí (pověřené osoby), *registrované sociální služby* (ambulantní, terénní, pobytové) a *aktéři* v síti institucionální péče. Do systému mohou nadále spadat subjekty, které s OSPOD v rámci systému péče o děti úzce spolupracují a podílejí se na vytváření systému, jako např. pedagogicko-psychologické poradny, Policie ČR, školská a zdravotnická zařízení, *nestátní neziskové organizace* (Kubová, 2017).

Pro detailní představu systému péče o ohrožené děti v České republice lze uvést schéma 1 s názvem „*Pozice aktérů v systému péče o ohrožené děti*“. Schéma uveřejněné v publikaci MPSV, vytvořené Topinkou a kol. (2014) zobrazuje významné aktéry, kteří v systému péče o ohrožené děti sehrávají podstatnou roli. Uvedené subjekty mají kooperovat na řešení nepříznivé situace ohroženého dítěte s důrazem na jeho zájem

a blaho. Diplomová práce se orientuje na oblast nestátních neziskových organizací, a to konkrétně na zařízení sociálních služeb – *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*.

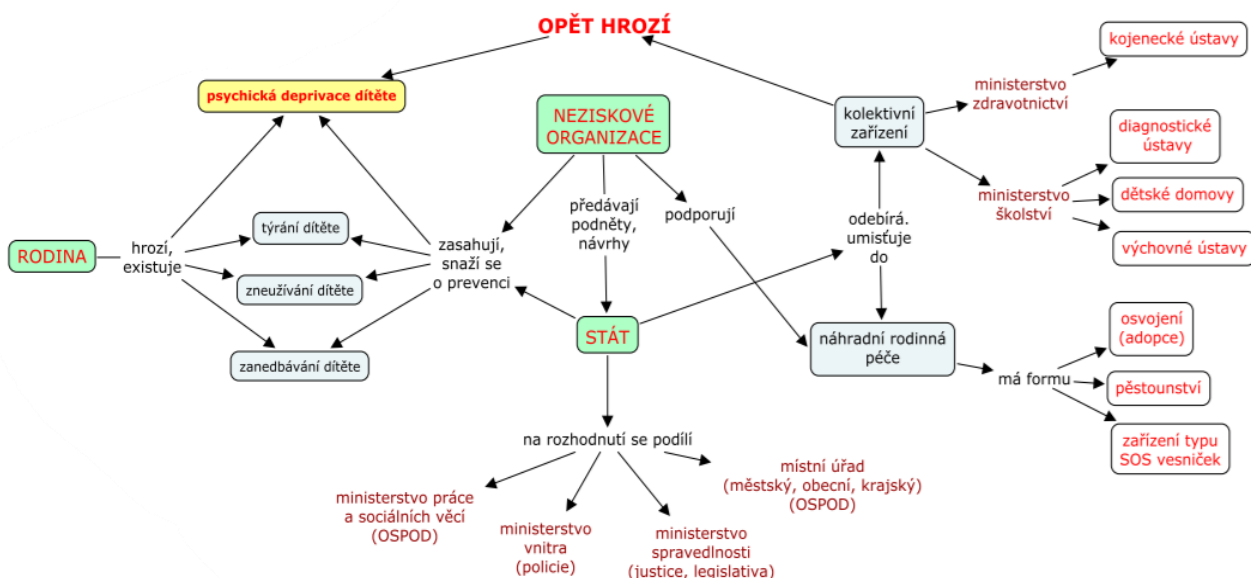
Schéma 1: Pozice aktérů v systému péče o ohrožené děti



Zdroj: Topinka a kol. (2014, s. 9)

Schéma 1: Pozice aktérů v systému péče o ohrožené děti můžeme doplnit o další názorné schéma „Řešení problémů ohrožených dětí“. Dle níže uvedeného schématu 2 (Staněk, 2008) je patrné, že v systému péče o ohrožené děti působí mnohem více subjektů, což může působit poněkud komplikovaně. Autor pojímá systém péče o ohrožené děti širěji, OSPOD v tomto případě nestaví do ústřední pozice.

Schéma 2: Řešení problémů ohrožených dětí



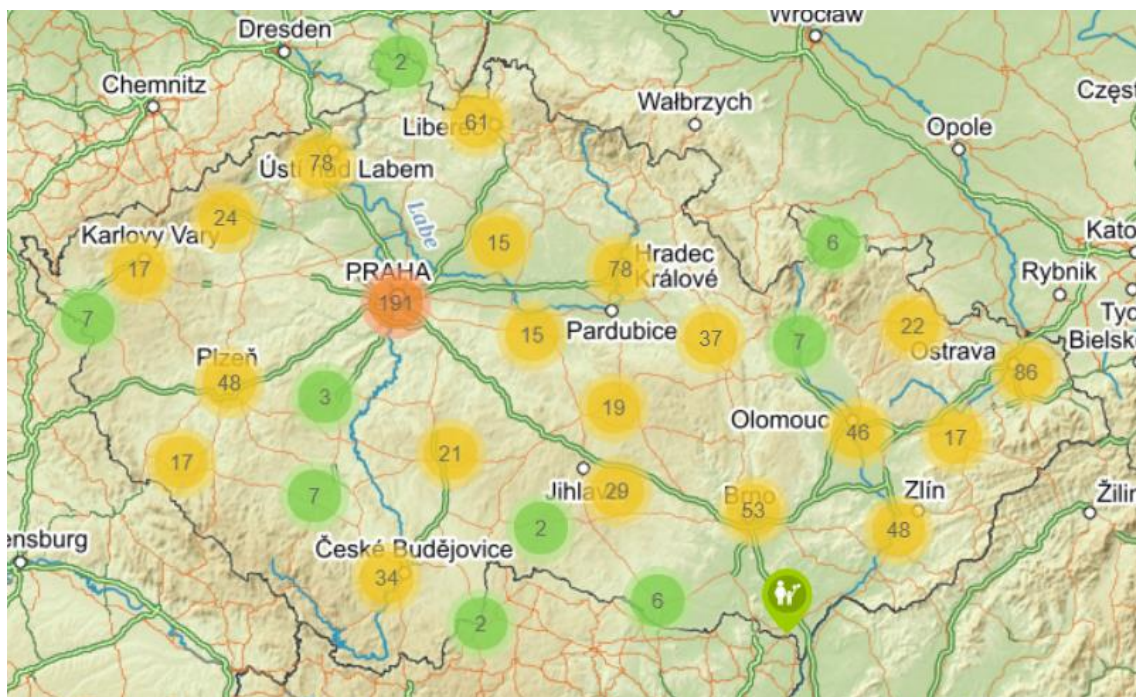
Zdroj: Staněk (2008, s. 20)

Ve schématu 2: Řešení problémů ohrožených dětí dle autora Staňka (2008) je například znázorněno, že každý resort vnímá dítě z jiného úhlu pohledu: školství jako žáka, kterého je třeba vzdělávat a vychovávat, zdravotnictví jako pacienta, kterého je třeba ochránit zejména zdravotně, sociální věci jako objekt snah o zlepšení celkové situace, ... každý se snaží řešit problematiku ohrožených dětí ze svého pohledu. Z uvedených statistik vyplývá, že základním článkem státního systému péče o ohrožené děti jsou pak především, jak bylo zmíněno výše, pracovníci OSPOD.

Aktuální událostí v problematice ohroženého dítěte je spuštění *mapy Ohroženého dítěte*, a to v únoru roku 2020. Mapu spustila organizace *Dům tří přání*. Mapa je nápomocná všem dětem a rodinám, jež se ocitly v náročné životní situaci. Nemusí se nutně jednat o ohrožené děti tak, jak je definuje § 6 Zákona č. 359/1999 Sb., *o sociálně-právní ochraně dětí*, ale o problémy, které život těmto dětem a rodinám běžně přináší a které potřebují k vyřešení pomoc a radu odborníků. Může se jednat o situace, kdy má dítě například starosti ve škole nebo když dochází ke sporům a komunikačním potížím mezi jednotlivými členy rodiny. Online *mapa Ohroženého dítěte* umožňuje uživatelům moderních technologií nalézt odpovídající a neblíže zdroj odborné pomoci, kterou potřebují rodiče pro své dítě anebo pro sebe. Mapa odkazuje na 999 míst po celé České

republice, kde lidem pomohou odborníci v jejich nelehkých životních situacích (Ohrožené dítě, 2020 online).

Schéma 3: Mapa Ohrožené dítě



Zdroj: Ohrožené dítě (2020, online)

Do sítě služeb, jež pomáhají ohroženým dětem a jejich rodinám jsou hojně zainteresována i *nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*, a to po celé České republice.

### 1.5 Ohrožené děti a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Sociální práce s dětmi a dospívajícími v obtížných životních situacích, pomoc a podpora k úspěšnému zvládnutí životních úkolů a sociálních nároků se musí dle Jedličky (2004) neustále vyrovnávat s novými metodickými a praktickými problémy, a to zejména pak u cílových skupin, které bývají označovány jako *ohrožené*, *rizikové* či dokonce *problémové*. Život těchto dětí a mládeže bývá provázen množstvím komplikovaných událostí (rozpad rodiny a nové partnerské vztahy rodičů, časté stěhování, problémy ve škole...), konfliktních společenských situací (delikvence) a negativních zkušeností (týrání a zanedbávání, návykové látky, šikana), málo kdy si ale uvědomují potřebu odborné pomoci, a proto běžně nevyhledávají obvyklé a standardní formy služeb.

Když „trpí“ dospělí, jsou obvykle sami schopni využít sítě podpůrných služeb, a vyhledat si tak odbornou pomoc. Ohrožené děti a mladiství v obtížných životních situacích ale nemívají ve valné většině zájem podílet se na tomto postupu. Uvedená cílová skupina nedovede či nemůže rozpoznat službu vhodnou a přiměřenou jejich situaci, mnohdy o možné pomoci nevědí nebo o ní mají špatné informace, nechtějí navazovat kontakt (či se přímo vyhýbají zájmu a pozornosti jakýchkoliv institucí) kvůli své špatné zkušenosti z dřívějších pokusů nebo ze studu a strachu (Jedlička, 2004).

Značný vliv na postoje k pomáhajícím institucím má mnohdy podle Jedličky (2004) to, jak se samotné služby prezentují, jaké nároky kladou na lidi, kteří hledají pomoc. Rozhodující je vnitřní atmosféra a fakt, jak bezpečné prostředí mohou pracovníci instituce zajistit. Ohrožené děti často žádají nejenom možnost anonymity, ale i zajištění potřebné intimity či důvěrnosti. Snad každý pracovník v pomáhajících profesích se setkal s požadavkem: „*ať to, co Vám teď povím, zůstane jenom mezi námi*“.

Zamýšlení se nad tématem cílových skupin příslušných pro nízkoprahově organizovanou sociální práci s dětmi a mládeží tkví dle Jedličky (2004) v tom, že na rozdíl od dalších typů služeb nejsou v centru pozornosti pouze jedinci odpovídající jen jedné, předem definované charakteristice. Potencionálními klienty jsou proměnlivá uskupení, u kterých se dají velmi těžce definovat zřejmé společné znaky. Pohlédneme-li na současnou práci nízkoprahově organizovaných služeb, setkáváme se zpravidla se dvěma způsoby označení subjektů zájmu (sociálních skupin i jedinců): 1) *ohrožené děti a mládež* – ti, kteří nejen ohrožují nejbližší okolí, ale jsou rovněž sami bezprostředně ohroženi důsledky svého jednání; 2) *rizikové skupiny s výskytem sociálně deviantního chování* (záškoláci, útekáři z domova apod.). Poměrně často užívanou definicí tak pro cílovou skupinu, se kterou pracují pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, jsou *sociálně ohrožené děti a mládež*.

### *Shrnutí*

Kapitola *Sociální práce s ohroženými dětmi* je vstupní branou do problematiky práce s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Vymezení základních pojmů, jako například ohrožené dítě, sociální práce, syndrom CAN a jeho podoby, nástin potřeb dětí, systém péče o ohrožené děti v České republice a pochopení

souvislosti mezi ohroženými dětmi a nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež, je nezbytnou součástí vedoucí k porozumění předkládaného textu. Následující kapitola bude věnována službě, která s ohroženými dětmi pracuje, a to již zmíněným *nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež*.

## 2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Sociální práce s ohroženými dětmi probíhá v různých zařízeních. Jedním z nich jsou právě nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále NZDM). Tento typ programu, jehož počátky zaznamenáváme na konci devadesátých let, je určen právě pro ohrožené děti a rizikovou mládež. V úvodu kapitoly *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež* budou nastíněny základní definice těchto zařízení, dále bude pozornost věnována *historickému vývoji* NZDM a současnému ukotvení NZDM v *legislativě*. Dalšími důležitými oblastmi této kapitoly jsou *cíle a cílová skupina* NZDM, *poskytované služby a principy* NZDM, *formy a metody* práce s klienty. Závěr kapitoly bude věnován *budoucímu vývoji* NZDM.

Odborná literatura nám nabízí mnoho definic a informací o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Nízkoprahová zařízení obecně definuje Matoušek (2016) ve Slovníku sociální práce jako zařízení, která jsou dostupná klientům bez objednání a bez nutnosti uvádět svoji totožnost. V České republice to jsou například zařízení, která mají podobu komunitních center pro mládež, pro matky s dětmi, pro seniory a pro uživatele návykových látek. V Encyklopedii sociální práce jsou pak nízkoprahová zařízení pro děti a mládež definována jako „*zařízení sociální prevence, která nabízejí služby zaměřené na neorganizované děti a dospívající mládež, ohrožené společensky nežádoucími jevy. Základní koncepce těchto zařízení vychází z teorií a metod sociální práce a sociální pedagogiky, mezi nimiž si realizátoři těchto projektů vybírají takové postupy, které odpovídají určitému společenskému kontextu, v němž se nacházejí a působí*“ (Matoušek, 2013, s. 411).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách charakterizuje NZDM v § 62 takto: „*Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem této služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky pro řešení jejich nepříznivé sociální situace.*“

Další z mnoha existujících definic nalézáme v Pojmosloví NZDM (Česká asociace streetwork, 2008, online), která uvádí: „*Služba je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy, a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování*

*informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o ambulantní, případně terénní formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohli řešit svoji nepříznivou sociální situaci.“*

Šandor (2005) nízkoprahové programy popisuje jako soubor pobytových nebo terénně poskytovaných služeb, které jsou pro klienta jednak dostupné a které na něj nekladou vysoké nároky (finanční, psychologické, časové ...). Cílem těchto programů je vytvoření podmínek pro navazování kontaktu a konkrétní práci s jednotlivci (a sociálními skupinami), kteří se vyhýbají standardní institucionalizované pomoci, nebo ji aktivně nevyhledávají a u kterých je předpoklad nutnosti a účelnosti takovéto pomoci.

Existuje mnoho dalších definic, které charakterizují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Na základě výše uvedených definic můžeme hovořit o některých společných znacích, a to že: cílovou skupinu tvoří děti a mládež nacházející se v obtížné životní situaci nebo nepříznivé sociální situaci, často označovány jako rizikové, vyhýbající se institucionalizované pomoci. Služby jsou poskytovány ambulantní, popřípadě terénní formou. Dalším společným znakem uvedených definic je cíl činnosti NZDM, tedy zlepšení kvality života dětí a mládeže a jejich orientace v sociálním prostředí. Prostřednictvím služeb NZDM bychom měli být schopní ukázat dětem a mládeži co nejvíce možných cest v řešení jejich obtížných situací.

## **2.1 Historický kontext NZDM**

V úvodu kapitoly bylo nastíněno, že rozvoj nízkoprahových zařízení pro děti a mládež zaznamenáváme na konci devadesátých let. Zařízení jsou poměrně mladými institucemi, které se v České republice nepyšní příliš bohatými kořeny. Někteří autoři zabývající se problematikou NZDM se však domnívají, že počátky NZDM je nutné hledat o něco dříve, a to již v polovině devadesátých let.

Čechlovský a Racek (2009) hovoří o čtyřech meznících vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. První mezník je spojován se vznikem *práce na ulici* neboli streetworkem. Streetworkeri se zaměřují na jednotlivce a skupiny jevící se rizikově, pracují s nimi v jejich přirozeném prostředí, tedy na místech, kde se sdružují, scházejí,



tráví většinu svého volného času. Bednářová a Pelech (2000) zdůrazňují, že streetwork je založen na vzájemné důvěře sociálního pracovníka a klienta. Forma tohoto typu sociální práce je pak úspěšná v případech, kdy její adresáti sami chápou smysl práce, respektují ji a snášejí. Ve stejném duchu se zamýšlí i Matoušek (2010), který uvádí, že při práci na ulici je sice klient osloven, ale je mu ponecháno právo rozhodnout se, zda pomocnou ruku přijme, či nikoliv.

Stěžejním dokumentem dle Čechlovského a Racka (2009) v *prvním období* je usnesení vlády č. 341/94, k *Programu sociální prevence a prevence kriminality*, na jehož základě byla zavedena funkce *sociálního pracovníka*, tedy pracovníka v terénu, který pracuje s dětmi staršího věku, mladistvými a mladými lidmi, žijícími rizikovým způsobem života. Je nutno zmínit, že streetwork nebyl zakotven pouze v úrovni státní správy a samosprávy, nýbrž se začal rozvíjet na úrovni nestátních organizací, nejprve v případech práce s drogově závislými, později i s dalšími cílovými skupinami. Klíčovým momentem v tomto případě bylo taktéž *navázání spolupráce se zahraničními kolegy*, konkrétně s odborníky z Německa, ze Saské sociální akademie, kteří vzdělávali sociální asistenty v problematice práce na ulici. Tato úspěšná spolupráce se významně podílela na vzniku budoucích nízkoprahových zařízení, a tak se od roku 1995 začala budovat zázemí v podobě prvních klubů. *Druhým mezníkem* rozvoje vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež byly *grantové programy* (např. program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha, Gabriel nadace rozvoje občanské společnosti, Fond mládeže Levi Strauss Nadace Via) *nadací*, v jejichž rámci přišla do klubů významná finanční podpora. Pracovní skupina *Česká asociace streetwork* (dále ČAS) je spojována s *třetím mezníkem* vzniku NZDM. Česká asociace streetwork, působící od ledna roku 2001, přichází s důležitým úkolem, a to vytvořit *standards nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Vytvoření již první verze mělo zásadní význam pro rozvoj NZDM, byly podniknuty další kroky, počínaje projektem *Rozvojových auditů NZDM*, konče kompletně zpracovanými *standards NZDM*, včetně definování všech stěžejních pojmů. Díky činnosti pracovní skupiny ČAS začalo docházet k profesionalizaci, zkvalitňování práce, zvyšování odborné úrovně pracovníků i poskytovaných služeb. Poslední, *čtvrtý mezník*, v historickém kontextu NZDM je významný dvěma projekty „*Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM) a streetwork (SW) sdružených v ČAS pro oblast OPRLZ*“ a „*Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky*

v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, streetwork v hl. m. Praze pro oblast JPD3“. Projekty cílí především na vzdělávání pracovníků v nízkoprahových službách, přípravu poskytovatelů na inspekci sociálních služeb, na zavádění standardů kvality do praxe.

Ve sborníku, který je výstupem z konference „*Spolupráce NZDM a výchovných ústavů v ČR*“, která se konala na jaře roku 2019, se dozvídáme zajímavé údaje mapující počty NZDM v České republice.

- V roce 1998 existovalo přibližně 20 zařízení, která se hlásila k nízkoprahové práci s dětmi a mládeží.
- V roce 2002 bylo zmapováno 41 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.
- V roce 2008 se k typu služby NZDM přihlásilo přes 180 zařízení.
- V roce 2019 uvádí Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV 247 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (Ratolest Brno, 2019, online).

Na základě výše uvedených údajů můžeme hovořit o vzrůstající tendenci počtu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. Zároveň můžeme konstatovat, že NZDM jsou provozována v mnoha větších i menších městech, případně i na některých menších obcích.

## **2.2 Ukotvení NZDM v legislativě**

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou ukotvena v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

V prvním zmíněném legislativním pramenu, Zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nacházíme dva podstatné paragrafy, týkající se nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. § 53 *Služba sociální prevence* nám říká, že tento druh služby „*napomáhá zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro sociální situace, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktům 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*“. Dalším, v pořadí druhým stěžejním paragrafem, je § 62. V tomto

paragrafu nalézáme zákonnou definici nízkoprahového zařízení pro děti a mládež včetně výčtu základních činností, které NZDM v České republice poskytují. Definice NZDM byla citována v úvodu hlavní kapitoly, činnostem poskytovaným v NZDM pak bude pozornost věnována v podkapitole *Poskytované služby a jejich principy*.

Posledním, neméně důležitým právním dokumentem, jež se věnuje problematice NZDM je Vyhláška č. 505/2006 Sb., zde poukážeme na § 27, kde taktéž nalézáme seznam činností při poskytování sociálních služeb NZDM, které jsou doplněny o konkrétní činnosti, jež do těchto balíčků spadají. I tomuto bude věnován prostor v podkapitole *Poskytované služby a jejich principy*.

### **2.3 Cíle a cílová skupina NZDM**

Vytváření bezpečného prostředí pro smysluplné trávení volného času, provádění a podpora klientů na jejich cestě životem, přecházení rizikového či dokonce patologického chování – velmi zjednodušeně řečeno, avšak v tomto mnohdy sociální pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež spatřují cíl služby. V odborné literatuře se setkáváme hned s několika *klíčovými cíli*. Česká asociace streetwork (2008, online) nám říká, že cílem NZDM je dětem a mládeži zabezpečit:

- a) podporu při zvládnání těžkých životních situací,
- b) zmírnění sociálních rizik vyplývajících z konfliktních situací ve společnosti, životního způsobu či rizikového chování,
- c) zvýšení sociálních schopností a dovedností,
- d) podporu sociálního začlenění do vrstevnických skupin i do společnosti, zapojení do dění komunity,
- e) nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit,
- f) zlepšování kvality jejich života,
- g) přecházení nebo snížení zdravotních rizik, která souvisejí se způsobem jejich života,
- h) lepší orientaci v jejich sociálním prostředí,
- i) podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Cíli NZDM se zabývají i další autoři. Například Bartoňová (2005) rozlišuje a definuje pět základních cílů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež takto:

- a) pomoc a podpora při překonávání náročných životních situací,
- b) pomoc při prosazování práv a zájmů klientů,
- c) snaha zamezit diskriminaci, sociálnímu vyloučení,
- d) orientace cílové skupiny na smysluplné trávení volného času, vytváření podmínek na využívání volného času, podpora a participace.

Na naplňování výše zmíněných cílů má bezprostřední podíl *vztah mezi pracovníkem a klientem*. V případě kladného, důvěrného vztahu lze za pomoci individuálního přístupu bez problémů pracovat na podpoře a pomoci, na schopnosti zvládat a řešit problémy samostatně, odpovědnosti za svá jednání a na víře v sebe sama.

Celá (2013) výstižně popisuje smysl práce NZDM. Za podstatné považuje to, jak sociální pracovníci vnímají práci v tomto zařízení. Dříve byla NZDM spojována spíše s pedagogickou činností, spočívající ve vytváření volnočasových aktivit. V současné době jsou sociální pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež vnímáni spíše jako „*profesionální kamarádi*“, kteří sice hrají s klienty fotbálek, ale zároveň tímto způsobem vytváří s klienty přátelský vztah, na základě kterého jsou jim schopni pomoci. Žádné dítě či mladý člověk nepřijde sám k psychologovi, do protidrogové léčebny nebo rodiči neřekne, že má zřejmě problém s drogami. Rodiče, učitele, psychology vnímá jako nepřátele, ale je schopen se svěřit právě svému dobrému příteli.

Označením „*profesionální kamarádi*“ se značně přibližujeme *belgickému pojetí práce s dětmi a mládeží*, kteří taktéž razí myšlenku „*profesionálního přátelství*“. Blíže se o tomto termínu a konceptu sociální práce v Belgii zmíníme v kapitole věnující se dobré praxi a zahraničním zkušenostem z práce v NZDM.

Cíle NZDM si nízkoprahová zařízení pro děti a mládež každoročně stanovují. Tuto povinnost, jak zdůrazňuje Sýkorová a kol. (2008), organizacím ukládají především *Standardy kvality sociálních služeb*, které konkrétně ve standardu č. 1), písm. a) určují, že poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby.

*Cílová skupina sociální služby* je skupina, která je dle Matouška (2016) definována nepříznivou sociální situací. Nepříznivá situace může být spojována s věkem, nemocí, postižením, nepříznivým prostředím či ohrožením ze strany druhých. V praxi se pak nejčastěji setkáváme s pojmem *klient*.

Cílová skupina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je tvořena různými jedinci, v různém věku. Klienti NZDM jsou mnohdy veřejností stigmatizováni, bývají vnímáni převážně negativně. Jsou to ti tzv. „problémoví“, kteří se neumějí chovat slušně, ve škole neprospívají, potulují se venku, užívají návykové látky, dostávají se do konfliktů se zákonem, s veřejností apod. Ve společnosti jsou mnohdy tyto děti a mládež označovány pojmem „*neorganizovaná mládež*“.

Definici cílové skupiny NZDM opět nalézáme v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 62 nám říká, že cílovou skupinu tvoří děti a mládež ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohroženy sociálně nepříznivými jevy. Vedle tohoto pramenu nalézáme o něco podrobnější definování cílové skupiny Českou asociací streetwork (2008, online). ČAS pracuje se *čtyřmi kategoriemi*:

- 1) děti a mládež zažívající nepříznivé sociální situace:
  - konfliktní společenské situace,
  - obtížné životní události,
  - omezující životní podmínky,
- 2) děti a mládež nacházející se ve věkových skupinách:
  - od 6 do 12 let,
  - od 13 do 18 let,
  - od 19 do 26 let,
- 3) děti a mládež, které žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, jež lze vymezit:
  - patologicky,
  - geograficky,
- 4) děti a mládež, ke kterým se vztahují další doplňkové charakteristiky:
  - nemohou nebo se nechtějí zapojit do standardních volnočasových aktivit,
  - vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče,
  - tráví volný čas neproduktivně,
  - tráví volný čas mimo rodinu či jinou sociální skupinu,

- díky svému životnímu stylu se dostávají do konfliktů, který ohrožuje je nebo jejich okolí,
- nepřicházejí s jasně definovanou zakázkou, případně ji nedovedou/nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.

Děti a mládež, kteří mohou navštěvovat nízkoprahové zařízení, popisuje v odborné publikaci i autor Šandor (2005). Stejně tak jako ČAS, i on klade důraz na tři základní okruhy, které doplňuje praktickými příklady, a to na děti a mládež, kteří se ocitli a žijí:

- 1) v konfliktních společenských situacích: projevy šikanování, drobná kriminalita, vandalismus, násilné projevy, útoky z domova, konflikty v komunitě, užívání návykových látek, záškoláctví, trestní stíhání, problémy ve škole, děti a mládež žijící na ubytovnách. Do těchto konfliktních situací se dostávají především stylem svého života, způsobem trávení volného času;
- 2) v náročných životních situacích: situace, ve kterých se děti a mládež složitě orientuje a nemají nikoho, kdo by jim pomohl. Do těchto situací se často řadí problémy spojené s dospíváním, se vztahem k druhému pohlaví, otázky vlastní identity, problémy s autoritou, s rodiči, rozpad rodiny, partnerské problémy, problémy týkající se sexuálního života, problémy s vrstevníky;
- 3) v omezujících životních podmínkách: nepříznivé rodinné, sociální prostředí, neschopnost adaptovat se, pocity odcizení, neschopnosti.

V každém NZDM jistě nalezneme mnoho shodných znaků, které cílová skupina vykazuje. Zároveň ale můžeme říci, že cílová skupina každého NZDM bude v něčem odlišná. To, jaké děti a mládež zařízení navštěvují, záleží na mnoha faktorech. Mezi tyto faktory můžeme zařadit například věk, pohlaví, to, v jaké lokalitě se NZDM nachází, má-li lokalita co nabídnout (školy, kroužky, jiné volnočasové aktivity), národnost a etnicita klubových klientů apod.

Zde můžeme poukázat na poznatky autorů Staníčka, Syrového a Herzoga (2009), kteří popisují *dva druhy znaků*, dle kterých lze definovat cílovou skupinu, a to 1) *primární definiční znaky*: věk, pohlaví ..., a 2) *sekundární definiční znaky*: týkající se konkrétního problémového jevu, které vysvětlují, proč je daná osoba klientem a co jí může být nabídnuto.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež si sami stanovují či upravují, v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a obecnými definicemi NZDM, charakteristiku své vlastní cílové skupiny, a to jednak dle svých vlastních potřeb a faktorů uvedených výše, jednak dle potřeby zřizovatelů, donátorů, veřejnosti a lokalit.

#### **2.4 Poskytované služby a jejich principy**

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se svými klienty pracují jednak *v klubech*, kam klienti docházejí, ale taktéž může mezi pracovníky zařízení a klienty docházet ke kontaktům *tzv. na ulici* (v terénu), neboli v přirozeném prostředí klientů. To, jakou formou jsou klientům služby poskytovány, stanovuje Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách. Zde jsou zmíněny dvě základní formy poskytování služeb, a to: *ambulantní forma*: práce v prostředí nízkoprahových „kamenných“ klubů, a *terénní forma*: práce v obchodních centrech, na sídlištích, v parcích, na hřištích, v zákoutích, na nádražích apod.

Současným trendem, kterým se nízkoprahová zařízení pro děti a mládež zabývají, je *poskytování služeb online*. Nejčastěji se tomu tak děje prostřednictvím sociálních sítí (např. Facebook, Instagram). Někteří klienti tento způsob poskytování služeb upřednostňují více, ne každý je schopen řešit případné problémy s pracovníkem tváří v tvář, zároveň tuto formu komunikace využívají klienti pro větší zachování své anonymity. Tento prostředek je zároveň velmi vhodný pro sdělování různých zpráv adresovaných právě klientům NZDM. Může se jednak například o upozornění na změnu otevírací doby, upoutání pozornosti na konání akcí v klubech, sdílení fotografií, videí apod.

Zde je nutností zmínit internetový portál *Jdi do klubu* (O nás, 2012-2020, online), kde působí terénní sociální pracovníci, kteří nekontaktují zájemce o službu na ulici, v parku nebo na hřišti, nýbrž v prostředí internetu. Portál nabízí bezpečné prostředí, kde si mohou děti a mladí lidé číst články o tom, co je zajímavé, dívat se na videa a psát si v rámci online poradny s pracovníci, když potřebují radu, pomoc či se jen s něčím svěřit, a zároveň se mohou podílet na samotném chodu webového portálu.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, dále vymezuje *čtyři základní činnosti NZDM*:

- 1) „*výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- 2) *sociálně terapeutické činnosti,*
- 3) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,*
- 4) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.*“

Každá z uvedených kategorií v sobě zahrnuje určitý balíček služeb, které pracovníci poskytují klientům nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Nabídka služeb je poměrně pestrá a široká, nikde však není přesně specifikováno, kdo má jaké služby využívat, či jak by měli děti a mladí lidé v NZDM čas trávit.

Pro lepší představu, jaké služby mohou do uvedených kategorií činností spadat, si uvedeme dle *Veřejného závazku Salinger, z. s. – střediska NZDM Modrý pomeranč* (2019, online) služby poskytované v tomto nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Hradci Králové.

Ad 1):

- a) zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity  
*služba Prostor pro volný čas;*
- b) pracovní výchovná činnost s dětmi  
*služba: Pracovní výchovné činnosti s dětmi;*
- c) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností  
*služba: Podpora vlastních aktivit, Preventivní aktivity, Nácvik a rozvoj dovedností, Situační intervence;*
- d) zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání  
*služba: Příprava do školy a na povolání;*

Ad 2):

- a) aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí  
*služba: Rozvoj uživatele v orientaci ve společnosti;*



Ad 3):

- a) socioterapeutické činnosti: poskytování těchto činností vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

*služba: Kontaktní práce, Pomoc v krizi, Práce se skupinou, Poradenství;*

Ad 4):

- a) pomoc při vyřizování běžných záležitostí

*služba: Doprovod uživatele, Poskytnutí informace;*

- b) pomoc při obnovení upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

*služba: Jednání s institucí ve prospěch uživatele, Práce s osobami blízkými, Zprostředkování kontaktu na návaznou sociální síť.*

Jak je již patrné z označení tohoto typu zařízení pro děti a mládež, *základním principem* pro poskytování služeb je *nízkoprahovost*. Laicky řečeno, NZDM by mělo být dostupné všem dětem i mladým lidem, bez rozdílu pohlaví, věku, barvy pleti, sexuální orientace či vyznání.

V první řadě se nízkoprahové naladění očekává od pracovníků působících v NZDM. Šandor (2005) poukazuje na důležitost maximální dostupnosti ze strany pracovníků. Pracovníci by měli být orientováni *na klienta* – neodsuzující, přijímající, bez velkých očekávání, naplňující nejčastější potřebu klientů – *potřebu spolubytí*.

Princip nízkoprahovosti odborně a velmi detailně popisuje Česká asociace streetwork v Pojmosloví NZDM. Ta apeluje na maximální dostupnost služby a absenci bariér (např. časových, prostorových, finančních). NZDM by měla splňovat následující: 1) *zařízení* je charakterem a umístěním *blízké přirozenému prostředí* cílové skupiny, 2) *pasivita* či *názorová odlišnost není překážkou* pro omezení přístupu uživatele ke službě, 3) *anonymita uživatele* – veškerá dokumentace týkající se uživatele je vedena s jeho souhlasem, zároveň má právo do ní nahlížet, zařízení získává údaje nezbytně nutné pro poskytování služby, 4) *uživatel není registrován a není členem*, užívání služby je dobrovolné – uživatelé smějí přicházet a odcházet kdykoliv v rámci otevírací doby,

nejsou nuceni zapojit se do aktivity zařízení, 5) *bezplatnost*, 6) *provozní doba* odpovídá potřebám uživatele (z hlediska dne, měsíce i roku), provozní doba služby je stabilní, 7) službu může využít *kdokoliv*, kdo spadá do cílové skupiny, pokud svým chování a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby (Česká asociace streetwork, 2008, online).

Z principu nízkoprahovosti vycházejí všechna nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v České republice. Tato zařízení si pak v rámci svých veřejných závazků stanovují další principy poskytování sociálních služeb, která se již mohou lišit. Pro lepší představu si uvedeme jednotlivé principy vybraných zařízení. Například NZDM Modrý pomeranč v Hradci Králové uvádí tři principy poskytování služeb: nízkoprahovost, individuální přístup, partnerský přístup (Modrý pomeranč, 2019, online); Free klub, se sídlem v Pardubicích garantuje: princip anonymity, bezplatnosti, bezpečí, dobrovolnosti, rovnosti a respektu (Veřejný závazek SKP-CENTRUM, 2019, online). Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v Kolíně, NZDM Kolárka, ručí principy: nízkoprahovosti (dobrovolnost, bezplatnost, anonymita, dostupnost), mlčenlivosti a diskrétnosti, individuálního přístupu a důstojnosti (NZDM Kolárka, 2019, online). V neposlední řadě si uvedeme zařízení N klub Nymburk, který zajišťuje taktéž nízkoprahovost, dostupnost a otevřenost, bezpečí a odbornost, individuální přístup (N klub, 2019, online).

Po prostudování veřejných závazků těchto NZDM lze říci, že pro všechna zařízení je princip nízkoprahovosti na první místě. Další zmíněné principy pak vystihují význam a podstatu služby NZDM, poukazují především na důležitost anonymity a bezplatnosti. Některá zařízení definují své principy heslovitě, jiná je obohacují o podrobný popis.

## **2.5 Formy a metody práce s klienty v NZDM**

Mezi *formy práce* v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež řadíme *přímou práci*, *nepřímou práci* a práci *přesahující* (tzv. smíšenou). Metodami práce v NZDM pak míníme metody *kontaktní*, *případové*, *kontinuální práce*, své místo zde nachází i *terénní sociální práce* neboli streetwork.

Autoři odborné literatury shodně uvádějí první tři zmíněné formy sociální práce:

- a) přímá práce: činnosti vykonávané v přímé interakci s klienty nebo cílovými skupinami (v zařízení nebo v terénu), součástí je monitoring, depistáž, kontaktování, individuální a skupinová práce;
- b) nepřímá práce: obsahuje typy činností důležité pro práci s cílovými skupinami (vypracování koncepce a projektů, administrativ, jednání s institucemi, medializace a prezentace práce na veřejnosti);
- c) přesahující práce: označována také jako smíšená, kombinuje prvky obou výše zmíněných forem, dále pak obsahuje metodické vedení, specifické profesní vzdělávání, supervizi a intervizi (Bednářová, 2013; Bednářová, Pelech, 2003).

Formy práce v NZDM by měly být podílově vyvážené. Pravidlem ale je, že často především u začínajících pracovníků převažuje forma nepřímé práce. Pracovníci si musí hledat způsoby práce, které jim vyhovují, musí si navyknout na určitý styl práce, umět si zorganizovat čas tak, aby byli efektivní, aby byli schopni fungovat stejně jak v přímé, tak i v nepřímé práci. V každém NZDM je styl práce trochu jiný. V některých NZDM mohou mít pracovníci např. administrativu velmi jednoduchou, v jiných pak může administrativa zabírat více jak polovinu času. Stejně tak tomu může být v již zmíněném příkladu jednání s institucemi, či prezentace NZDM veřejnosti apod. Time management, nakládání s časem, pracovní a s tím spojené osobní vyčerpání začínajících pracovníků pak může být častou otázkou probírající se v oblasti týmové či individuální supervize.

V úvodu podkapitoly zabývající se *formami a metodami práce v NZDM* byly zmíněny čtyři základní metody práce.

#### *Kontaktní práce*

Kontaktní práci lze dle České asociace streetwork (2008, online) označovat způsob a metodu práce, díky níž pracovníci NZDM vytváří prostor a situaci pro realizování *individuálních plánů* – cílených intervencí. Tento specifický druh kontaktu s klientem má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s klientem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit

se využívat existujících služeb. Kontaktní práce má nejčastěji podobu *rozhovoru* v prostředí, které je klientovi přirozené (v klubu, v kontaktní místnosti, na ulici apod).

### *Případová práce*

Případová práce se zpravidla děje plánovaně a dle konkrétního postupu. Česká asociace streetwork (2008, online) uvádí konkrétní kroky:

- definice kontraktu mezi pracovníkem a uživatelem,
- sestavení individuálního plánu, stanovení podmínek kontraktu,
- vedení elektronické/papírové evidence, s níž je uživatel obeznámen,
- pravidelné revize kontraktu s uživatelem za určité období (zda se plní či nikoliv),
- práce je časově ohraničená, je stanoven začátek a konec,
- pravidelná reflexe.

Případovou práci lze realizovat i mimo otevírací dobu klubů či působení v terénu. Pracovník pracuje na případu v rámci nepřímé práce, zpravidla v dopoledních hodinách (individuálně plánuje, eviduje úkoly, reviduje individuální plány apod.). Tyto kroky následně sdílí s uživatelem služby. Případová práce může v jistých případech na uživatele klást vyšší nároky (včasný příchod na schůzku s pracovníkem, plnění možného zadání, soustředěnost).

### *Kontinuální práce*

Kontinuální práce je dle Bruknerové (2007) definována jako dlouhodobá, plánovaná a reflektovaná činnost. Hlavním znakem tohoto typu práce je vytváření vztahové a interakční roviny mezi klientem a pracovníkem, dále pak stanovení cílů. V rámci kontinuální práce lze rozlišit jednotlivé fáze, kterými klient prochází. Průběh fází je však individuální a specifický v každém zařízení.

### *Streetwork*

Streetwork je nejenom ve světě ale i v České republice *velmi uznávanou metodou* sociální práce. Tato metoda má své hluboké kořeny, zároveň je to však metoda, která se neustále vyvíjí, jde kupředu a řadí se do trendů sociální práce nejen s dětmi a mladými lidmi.

V praxi se setkáváme také s pojmy *terénní práce*, *práce na ulici*. Vzhledem k důležitosti této metody, věnujeme streetworku obsáhlejší část podkapitoly *Formy a metody práce v NZDM*.

Bednářová a Pelech (2003) hovoří o streetworku jako o aktivní, vyhledávací, doprovodné a mobilní sociální práci, obsahující nízkoprahovou nabídku sociální pomoci, jež je určena osobám, které žijí rizikovým způsobem a u kterých je předpoklad, že sociální pomoc potřebují, ale samy ji nevyhledávají. Práce s klienty probíhá v jejich přirozeném prostředí, a to na ulici, na fotbalových stadionech, v opuštěných domech, v parcích nebo na diskotékách.

S dětmi a mládeží pak tato práce probíhá například na sídlištích, na dětských hřištích, v různých zákoutích. Zjednodušeně můžeme říci, že se jedná o místa, kde se lidé scházejí a tráví zde většinu svého volného času. Cílem streetworku je oslovit ty skupiny, které potřebují pomoc a samy pomoc nevyhledávají, případně ji odmítají a potřebují poskytnout podporu a pomoc při zvládnání problémového období svého života.

Zahraniční autoři mají na vznik streetworku rozličné názory. Wolfgang Stürzbecher hovoří o vzniku streetworku na přelomu 19. a 20. století. Oproti tomu Walter Specht datuje počátek tohoto typu sociální práce do 20. let 20. století (Matoušek, 2013). Z dostupných pramenů (Bednářová, Pelech, 2003) můžeme konstatovat, že terénní sociální práce vzniká na *začátku 20. století* v USA. Zde se zprvu zaměřuje na pouliční gangy, později na party drogově závislé mládeže, dále pak na děti a mládež žijící nebo trávící volný čas venku, na ulici. V 60. letech se pak dostává do Evropy, konkrétně do Holandska, Německa, Rakouska, Francie, Švýcarska a Velké Británie. I v těchto zemích se streetwork věnoval skupinám mladistvých s cílem minimalizovat u nich riziko sociálně patologického chování, včetně trestné činnosti a drogové závislosti. Postupně začínal streetwork pronikat i do Maďarska, Polska, Bulharska, Rumunka a do některých zemí Sovětského svazu. Do České republiky se dostává *až v 90. letech 20. století*. V 90. letech se sociální práce s rizikovými dětmi a mládeží přenesla právě do terénu – na ulici.

Jak bylo již několikrát řečeno, streetwork je metoda práce s dětmi a mládeží, kterou nalézáme snad v každé zahraniční zemi. To, jak fungují NZDM a práce na ulici v zemích,

jako je např. Nizozemí, Belgie či Rakousko a Polsko bude představeno v kapitole *Příklady dobré praxe NZDM ze zahraničí*.

Metodě streetwork se věnují bezmála všechna nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v České republice. Pracovníci NZDM vyrážejí do terénu i několikrát týdně, mapují možná místa a vyhledávají potencionální klienty spadající do cílové skupiny, baví se s dětmi a mladými lidmi o nejrůznějších tématech, tráví s nimi volný čas, který by jinak trávili mnohdy rizikovým způsobem. Navštěvují různá hřiště, parky, zákoutí, podchody, garáže apod. V současné době je trendem provádět pravidelně streetwork v nákupních centrech, kde se především mládež schází, ale ne vždy se chová v souladu se společenskými normami. Mnohdy jsou pak tato místa vnímána veřejností jako vysoce riziková a práce pracovníků NZDM je zde zcela namístě.

## **2.6 Budoucnost NZDM**

V podkapitole *Historický kontext NZDM* byly nastíněny základní milníky vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, zároveň je tedy důležité podívat se na jakousi budoucnost těchto zařízení. Pozornost bude věnována zejména výzvám, které před službou NZDM stojí, a jakým směrem se tato sociální služba bude během následujících let ubírat.

Zikmundová a Růžičková (2019, online) vydávají na podzim roku 2019 *Vizi NZDM 2030* zabývající se vývojem a směřováním služby NZDM v České republice. V počátcích NZDM byl důraz kladen na principy důvěrnosti informací a s tím spojenou anonymitu, přijetí klienta a respektování jeho individuality, na dostupnost služby. Akcent na principy důvěrnosti a anonymity však přinesl i odtržení služeb NZDM od dalších služeb a institucí, zejména těch státních. Důraz kladen na tyto dva principy postupem času ztratil na síle a dnes, abychom byli pro klienty užiteční, je spolupráce s dalšími aktéry při řešení nejrůznějších problémů více než vhodná, ba dokonce nezbytná. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež samozřejmě i nadále zachovávají princip důvěrnosti a anonymity, praxe však ukazuje, že většina klientů NZDM řešící svojí nepříznivou sociální situaci zachování anonymity nevyžaduje. Když klienti o pomoc skutečně stojí, povolí pracovníkům například kontakt s rodiči, učiteli, či pracovníky OSPOD. Jeden z *nejvýznamnějších úkolů NZDM* v současné době vidíme právě při hledání cest, jak spolupracovat s ostatními, a přijmout tak větší zodpovědnost v životě klientů. Důležitost by měla být přikládána

i tomu, aby se NZDM dostalo do povědomí široké veřejnosti, které bude srozuměno s jeho činností.

Vize NZDM v roce 2030 je dle autorek Zikmundové a Růžičkové (2019, online) taková, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež spolupracují se všemi důležitými osobami a institucemi, především s OSPOD, rodinou a školou. NZDM aktivně vyhledávají a oslovují klienty, pracují s nimi ve všech lokalitách, kde se pohybují. Pracovníci NZDM jsou odborníky v oblasti dětství a dospívání. To, s kým NZDM spolupracují, se odvíjí od potřeb klienta, řešení jeho situace. Pracovníci NZDM spolupracují především s výše zmíněnými subjekty, dále pak se středisky volného času, Probační a mediační službou, kurátory, policií, státním zastupitelstvím, městskou policií, lékaři a zdravotnickými zařízeními, psychology a psychiatry. Spolupráce však není nutná při řešení všech situací. Na konkrétních případech se tak i nadále mohou podílet pouze samotní pracovníci zařízení.

Vize 2030 se zabývá tím, co mohou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež *nabízet*, a to:

- sociální práci s dětmi a mladými lidmi ve věku 6-26 let (jakožto jediná sociální služba specializovaná právě na tuto cílovou skupinu),
- depistáž, monitoring,
- každé NZDM by mělo mít registrovanou terénní formu práce, terénní práce je základ kontaktní práce,
- kontaktní práci, umění jít s cílovou skupinou do kontaktu, navázat vztah, získat pozornost, důvěru a respekt,
- dostupnost, srozumitelnost,
- práci s osobami ohroženými sociálním vyloučením, tedy s těmi, se kterými se nikdo jiný nebaví,
- umění rozlišit, zda mají pracovníci klientovi poskytnout podporu a pomoc sami, nebo oslovit další odborníky,
- jediný segment, který opakovaně unese selhání klientů,
- vyplňování mezer v systému, spojka mezi jednotlivými subjekty systému (case management),
- dále: situační intervenci, doprovázení, advokátní činnost, sociálně terapeutickou práci, sociální učení, neformální vzdělávání, kariérní

poradenství, orientaci cílové skupiny ve společenském systému (Zikmundová, Růžičková, 2019, online).

Na základě vize toho, co budou NZDM v roce 2030 nabízet, by v NZDM měli dle Zikmundové a Růžičkové (2019, online) pracovat především pracovníci s životní a kariérní zkušeností. Tým NZDM kombinuje pracovníky se schopností a kompetencí držet trendy cílové skupiny a pozorovat aktivity cílové skupině blízké a pracovníky s poradenskou zkušeností, ideálně ve věku rodičů cílové skupiny.

Po důkladném prostudování *Vize NZDM 2030* můžeme v první řadě konstatovat, že jisté kroky jsou v některých zařízeních pro děti a mládež uskutečňovány již v současné době. Na mysli máme především užší spolupráci s dalšími subjekty. NZDM aktuálně častěji spolupracují s již zmíněným OSPOD, konkrétně s kurátory pro mládež, a to hned z několika důvodů. Jednak mnoho dětí a mládeže, které navštěvují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, zároveň spadají i do agendy OSPOD. NZDM i OSPOD jednájí v co nejlepším zájmu dítěte, společnými silami pak mohou lépe a efektivněji řešit jeho nepříznivou sociální situaci. Ke spolupráci s NZDM ze strany OSPOD také čím dál častěji dochází z toho důvodu, že NZDM jsou velmi flexibilní a dokáží se přizpůsobit požadavkům jak OSPOD, tak samotných klientů. Kurátoři často hledají místa pro své klienty například ve střediscích výchovné péče či ve výchovných ústavech. V současné době však tato zařízení nemají žádné volné kapacity, na umístění klientů do těchto typů zařízení se čeká i několik měsíců. Během těchto měsíců by však s klientem nikdo, kromě pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, nepracoval. Problém zde spatřujeme i v kapacitě u samotných kurátorů, kteří mají v agendě velké množství klientů a nemohou se tak věnovat individuální práci s jednotlivými klienty. Jejich situace by se tedy mohla i několika násobně zhoršit.

Ve své praxi sociální pracovnice v NZDM se setkávám s dvěma rozlišnými názory. Jsou pracovníci, kteří v úzké spolupráci s ostatními subjekty spatřují budoucnost NZDM, jsou ale také pracovníci, kteří zastávají názor, že tato forma spolupráce není pro NZDM charakteristická, především z důvodu zachování anonymity klientů a ctění mlčenlivosti, a proto by se NZDM neměla řadit mezi zařízení, která takto fungují. Dokonce se můžeme setkat s názorem, že NZDM by měla zaujmout postavení mimo sociální služby, které společně s ostatními spolupracují. Souhlas můžeme projevit



v oblasti terénní sociální práce. Streetwork je dnes nízkoprahovými centry hojně využíván, a to právě při práci s dětmi, mládeží či mladými lidmi. Do budoucna se můžeme inspirovat terénní sociální prací v zahraničních zemích, jako je například Nizozemí nebo Belgie, kde je streetwork stěžejní službou v NZDM a od kamenných klubů se upouští. Co je pro nás zajisté zajímavé, je poznatek, že v NZDM by měli pracovat lidé s delší poradenskou zkušeností, ideálně ve starším věku.

Během svého působení v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež se setkávám primárně s mladými lidmi, pracujícími v NZDM, kteří například právě dostudovali vysoké školy, případně v NZDM začali pracovat již při zahájení studií. V praxi se lze též setkat s pracovníky, kteří jsou věkově stejně staří jako například rodiče klientů. Jsou to mnohdy pracovníci působící na vedoucích pozicích, nikoliv kontaktní pracovníci. Jak by klienti na tyto starší pracovníky v přímé práci reagovali, zda by byli schopní si s nimi vypěstovat důvěrný vztah, tak zůstává otázkou. Z výše uvedeného vyplývá, že mnoho kroků, které by měly být naplňovány do roku 2030, se uskutečňují již v současné době, a proto nezbývá než očekávat, jakým směrem se bude dále NZDM ubírat a jak bude jeho podoba za deset let vypadat.

### *Shrnutí*

V kapitole *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež* byly zmíněny základní definice NZDM, čtenáři byli seznámeni s *vývojem služby NZDM*, a to od poloviny devadesátých let až po současnost včetně jeho *legislativního ukotvení*. Pozornost byla zaměřena na *cíle a cílovou skupinu NZDM*, na *poskytované služby* a jejich principy, dále pak na *formy a metody práce s klienty*, které pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež využívají. V závěru přináší práce zamyšlení se nad *vizí NZDM do budoucna*. Stěžejní literaturou ve výše zmíněné kapitole byl Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dále pak publikace *Pojmosloví NZDM* od České asociace streetwork či publikace *Kontaktní práce* autorů Klímy a kol. Třetí kapitola bude věnována těm, kteří v nízkoprahových zařízeních pracují s ohroženými dětmi, mládeží a mladými lidmi, a to *sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách*. Zároveň bude kapitola pojednávat o možných rolích pracovníků a o kompetentnosti k výkonu uvedené profese.

### 3 PRACOVNÍCI V NZDM

V předchozích kapitolách jsme byli seznámeni s problematikou ohrožených dětí a s fungováním nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. Nyní je čas zaměřit svoji pozornost na ty, kteří s těmito dětmi každodenně pracují. V úvodu kapitoly se budeme věnovat problematice *týmu a týmové spolupráce*, dále pak definování *sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách* a s tím související *role sociálních pracovníků a měnící se roli pracovníka v NZDM*. Dále budou uvedeny praktické příklady toho, jaké *činnosti* vykonávají sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. V závěru kapitoly se pak budeme zabývat tématem *kompetentní sociální pracovník/pracovnice*.

S dětmi, mládeží a mladými lidmi v nízkoprahových zařízeních, jak bylo zmíněno výše, pracují primárně *sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách*. Tito pracovníci jsou součástí zpravidla méně početných týmů. Cílová skupina NZDM se může, ať již v klubech nebo v terénu, setkat i s dalšími členy týmu, jako jsou například praktikanti či dobrovolníci.

Šandor (2005) věnující se problematice týmové spolupráce v NZDM, definuje tzv. *efektivní tým*. Uvádí, že tým je malý počet lidí s komplementárními schopnostmi, kteří sdílí společný cíl, za který jsou zodpovědní. Týmová spolupráce je pak něco, co vyžaduje neustálou pozornost a starostlivost. Autor nadále definuje vlastnosti dobrého týmu, které se navzájem ovlivňují a doplňují, a to:

- optimální velikost,
- jednání lidí ve správném čase a na správném místě,
- kvalitní komunikace,
- přiměřenost, srozumitelnost, sdílení společného cíle,
- efektivní řešení konfliktů,
- sebereflexe a poučení se z vlastních zkušeností,
- kvalitní vztahy – porozumění, podpora, důvěra.

*Optimální velikostí* dle Šandora (2005) rozumíme jednak ideální počet lidí v týmu (7-12), jednak důležitost toho, aby se členové týmu navzájem znali a věděli tak, co od sebe mohou očekávat. *Správní lidé na správném místě* aneb složení týmu je jedním

ze základních předpokladů efektivitu a stability týmu. V tomto případě je nutno dbát na snahu pracovníka o vlastní profesionální rozvoj, míru ztotožnění pracovníka s cíli a posláním organizace, hodnotami a vizemi, v neposlední řadě pak na jeho osobnostní předpoklady pro práci v týmu, laicky řečeno, aby pracovník do týmu zapadnul. *Kvalitní komunikace* je základem pro kvalitní týmovou spolupráci, v týmu by se měla mezi členy neustále rozvíjet. Důležitým typem týmové komunikace je soulad s posláním i hodnotami organizace a komunikace s veřejností. Skutečným klíčem k nastartování spolupráce je *sdílení*. Abychom dosáhli ztotožnění členů týmu s činnostmi a cíli, musí být pro všechny smysluplné, srozumitelné, přiměřené jejich schopnostem a ambicím. Jednou ze stěžejních oblastí života týmu jsou *konfliktní situace a jejich efektivní řešení*. K tomuto řešení přispívá především zájem o druhého, porozumění, snaha zaměřit se na problém, nikoliv na osobu, zpětná vazba a návrh řešení. Tým by si měl vyčlenit čas, prostor a prostředky na monitorování a hodnocení svých rozhodnutí, plánování stanovených cílů a metod použitých k jejich dosažení, tedy na *sebereflexi*. Nevyhnutelným předpokladem dobrého fungování týmu jsou *kvalitní vztahy*, a to jak mezi pracovníky navzájem, tak mezi pracovníky a vedoucími.

### **3.1 Sociální pracovníci**

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka nalzáme v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 109 uvádí: „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízení poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízení poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnosti, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zajišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“ Následující paragraf tohoto zákona, § 110, který definuje předpoklady pro výkon tohoto povolání, jimiž jsou: svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Odbornou způsobilostí míníme dosažené vzdělání, a to: a) *vyšší odborné vzdělání* zaměřené na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost, b) *vysokoškolské vzdělání* získané v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku.

### 3.2 Pracovníci v sociálních službách

Přehled činností, které vykovávají *pracovníci v sociálních službách*, nalzáme taktéž v paragrafech Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 116 zmiňuje především „*přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb, základní výchovnou nepedagogickou činnost, pečovatelskou činností*“, pod dohledem sociálního pracovníka pak *činnost při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti* atd. Podmínky pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách nalzáme totožné jako u sociálního pracovníka, tedy svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost. Právě v *odborné způsobilosti* nalzáme mezi pracovníkem v sociálních službách a sociálním pracovníkem značné rozdíly. Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách se obecně rozumí základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou, vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. V § 116, odst. 5) zabývající se odbornou způsobilostí, se dále v písm. a) – d) dozvídáme o výjimkách, ve kterých se absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu nevyžaduje. Příkladem mohou být například: fyzické osoby, které absolvovaly obory jako např. ošetrovatel, ergoterapeut apod.

Hlavní rozdíly mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách spatřujeme v již zmíněné odborné způsobilosti. Laicky lze říci, že požadavky na odbornou způsobilost u pracovníků v sociálních službách jsou nižší než u sociálních pracovníků. Rozdíly nalzáme i ve výkonu samotné práce. Pracovníci v sociálních službách smějí vykonávat některé činnosti pouze pod dohledem a za přítomnosti sociálních pracovníků.

Praktické příklady si můžeme ukázat na práci sociálního pracovníka a práci pracovníka v sociálních službách právě v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. *Sociální pracovník* jedná se zájemci o službu, uzavírá smlouvy s uživateli, realizuje s nimi individuální plány, reviduje jejich spolupráci, je klíčovým pracovníkem, zajišťuje poskytování úkonů a ty následně eviduje, podporuje klienty v obtížných situacích a nabízí jim v těchto situacích pomoc, podporuje klienty v jejich vlastních aktivitách, připravuje činnosti a motivuje klienty k jejich účasti, účastní se porad, intervizí a supervizí, v neposlední řadě jedná s návaznou sociální sítí (Pracovník NZDM, 2012-2020, online).

*Pracovník v sociálních službách má kompetence velmi podobné, v některých případech stejné. Důležitým faktem však je, že pracovník v sociálních službách nemůže bez dohledu sociálního pracovníka dle § 116, písm. d) Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vykonávat „činnost při základním sociálním poradenství, depistážní činnost, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“.*

#### *Další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách*

Vzdělávání sociálních pracovníků či pracovníků v sociálních službách nekončí absolvováním příslušného vzdělání. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 111 upravuje *další vzdělávání pracovníků*. Příslušný paragraf nám říká, že: „zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci“. Další vzdělávání se uskutečňuje prostřednictvím specializačního vzdělávání zajišťovaným vysokými či vyššími odbornými školami, dále pak formou účasti na kurzech s akreditovaným programem, odbornými stážemi, účastí na školících akcích a konferencích.

V České republice existuje nespočet institucí, které poskytují další vzdělání sociálních pracovníků. Těmi jsou například Česká asociace streetwork, Zřetel, s. r. o., Společnost podané ruce, o. p. s., MAVO, s. r. o. a mnoho dalších. Uvedené instituce pak poskytují mnoho kurzů, seminářů a workshopů v oblasti práce s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

### **3.3 Role pracovníků v NZDM**

Pod pojmem *role* si představme standardy chování, očekávané od jedince v určité sociální pozici, které určují kdy, kde a co má vykonat. Tyto standardy taktéž určují, co může jedinec očekávat ze strany druhých v případě, že danou roli přijme či nepřijme (Matoušek, 2016).

Problematice rolí sociálních pracovníků se v České republice věnuje hned několik autorů. Musil (2008) představuje tři kategorie představ o roli sociálního pracovníka, a to: 1) *úředník*: svoji činnost vykonává dle stanoveného postupu vyřizování žádosti, volí z variant určitého opatření, řídí se zákony a předpisy, je autonomní ve výkladu norem

a poskytování poradenství nad rámec agendy dle vlastního uvážení; 2) *specialista*: úkolem pracovníka je koncipovat, realizovat a vyhodnocovat dlouhodobě pojatou intervenci, působí v unikátní a komplexní životní situaci určitého klienta, je autonomní v plném rozsahu úkolů a 3) *člověk* – pracovník, který poskytuje klientům přesně to, co potřebují, především vztah, zaměřuje se na biologické, praktické, emoční a duchovní potřeby klienta, jeho autonomie spočívá v empatickém poznávání potřeb a prožívání s klientem.

Dalšími autory, kteří se zabývají rolí sociálních pracovníků, jsou například Banks (2013, online) či Řezníček (1994). Banks (2013, online) rozlišuje role jako: *radikální sociální pracovník, byrokratický sociální pracovník a profesionální sociální pracovník*. Řezníček (1994) pak uvádí následující dělení: *pečovatel, zprostředkovatel služeb, cvičitel (učitel) sociální adaptace, poradce nebo terapeut, manažer pracovní náplně v zařízení, personální manažer, administrátor*.

V rámci rozebíraného tématu hovoří Hořava (2019, online) o *měníci se roli pracovníka*, tedy o tom, jak v průběhu kontaktu s klienty měníme své přístupy, postupy i strategie práce. Na základě poznatků získaných ze své práce rozděluje čtyři typy přístupů:

1. Ochrana a selekce – *preventista*: na počátku působíme na klienty plošně preventivně (preventivní témata, seznamování s pravidly) a selektivně, tedy na ty, kteří mají problém či ho brzy budou mít, a na ty, kteří kolem nás jenom projdou.
2. Zaměřování – *vychovatel, pedagog*: zaměřování se na rizikové oblasti (poukazujeme na různé situace, s klientem se snažíme dohodnout, že na problému budeme pracovat).
3. Podpora a asistence – *sociální pracovník*: pomoc klientovi v konkrétní oblasti, na které se s pracovníkem domluví.
4. Doprovázení – *partner* – jsme s klienty rovnocennými partnery, klienti jsou schopni fungovat sami ve společnosti, řešit své problémy, dosahovat svých cílů. Důležité je se s klientem bavit o tom, jak se mu daří, a nakonec spolupráci ukončit.

Na základě prostudovaného článku autora Hořavy (2019, online) můžeme role pracovníka v NZDM nastínit v následujícím přehledu:

1. Když se neznáme, tak se poznáme:

- *typ přístupu ke klientům*: prevence, v zařízení: sociální pracovník – kontaktní pracovník – kontrolor pravidel, v terénu: aktivátor – hráč her, dělání zábavy, plošná prevence,
- *role klienta*: malé dítě, opatrování – klient snáší péči pracovníka,
- *role pracovníka*: dozor, autoritativní přístup, preventista,
- *prostředek*: předepisování,
- *držitel problému*: pracovník,
- *cíl*: stanovení norem (pravidla v zařízení).

2. Jsme odborníci:

- *typ přístupu ke klientům*: školení, specifická prevence,
- *role klienta*: nekompetentní, neschopní (motivace ze strany pracovníka),
- *role pracovníka*: vedení, vyjasňování (vychovatel), předávání cílených informací,
- *prostředek*: přesvědčování, zasahování, pobízení, pokyny,
- *držitel problému*: pracovník,
- *cíl*: nalezení bodu spolupráce.

3. Pomáháme:

- *typ přístupu ke klientům*: doporučování,
- *role klienta*: aktivní partner,
- *role pracovníka*: partnerství,
- *prostředek*: poradenství, vzdělávání,
- *držitel problému*: klient,
- *cíl*: domluva, dosažení žádoucí změny.

4. Pokecáme:

- *typ přístupu ke klientům*: doprovázení,  
*role klienta*: rovnocennost, autonomie, kompetence,
- *role pracovníka*: manager kontaktu,
- *prostředek*: vyslechnutí, výklad, příklad,
- *držitel problému*: klient i pracovník,
- *cíl*: spolupráce (odchod do dospělosti).

### 3.4 Kompetentní sociální pracovník

Dle Slovníku sociální práce (Matoušek, 2016, s. 91) můžeme *kompetence* sociálního pracovníka definovat jako „*funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně na kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese*“. Zmínit můžeme zkonstruovanou soustavu šesti základních kompetencí: 1) schopnost rozvíjet účinnou komunikaci, 2) umět se orientovat a plánovat postup, 3) podpora klienta, vedení k soběstačnosti, 4) poskytovat služby, 5) přispívat k práci organizace, 6) profesně růst.

Zjednodušeně řečeno si pod slovem *kompetentní* představme jedince, jenž oplývá potřebnými schopnostmi, dovednostmi a znalostmi a využívá je ve své odborné činnosti, jedním slovem profesionála na svém místě. (Elichová, 2019, online). Co to ale znamená přeneseno do sociální práce, která dle Elichové a Pajmové (2017) od svých počátků až do současnosti prochází neustálými změnami, ve kterých se odráží stav společnosti a problémy dané doby, na které je třeba pružně reagovat, čímž se ale zároveň mění i požadavky na kompetentnost jejich realizátorů? Otázkou tedy je, kdo je v současnosti tím *kompetentním sociálním pracovníkem/pracovnicí*? Hned na úvod je nutné zmínit, že se dle Matouška (2013) doposud nepodařilo vyvinout jednotnou, odborníky obecně přijímanou taxonomii profesních kompetencí sociálního pracovníka.

Sociální pracovníci bývají označováni jako *renesanční lidé* a *postmoderní superhrdinové* naráz. Renesanční člověk je charakteristický všestranností svých zájmů a širokým množstvím znalostí či dovedností ve více oborech lidské činnosti. Všestranný sociální pracovník je, nebo by měl být zralou, zodpovědnou osobností, s celou řadou vlastností dobrého člověka – slušností, poctivostí, vstřícností, empatií, trpělivostí, znalostí sebe sama – s odborným, vzděláním, neustále doplňovaným a rozšiřovaným, osvojováním si nových znalostí, vědomostí, s uměním využít znalostí z jiných oborů, sebevzděláváním, s uměním hájit oborové zájmy, být osobně i profesně odpovědný, umět však i uvažovat nad vlastním životním stylem, morálními hodnotami, životními zkušenostmi, osobními potřebami a fungováním, být vnitřně motivovaný, mít víru v sebe sama atd. (Čermáková, 2015). Právě tento výše zmíněný výčet očekávání směrem k sociálnímu pracovníkovi/pracovnicí lze s jistou nadsázkou přirovnat ke schopnostem *superkompetentního hrdiny*. Tito dva aktéři, sociální pracovník/pracovnice a superhrdina,



mají dle Barákové a kol. (2016) společné např. boj za spravedlnost, pravdu a rovnost, ochranu a podporu slabých, reformu prostředí aj. Můžeme zde shledávat i mnoho dalších podobností. Ze strany společnosti je od sociálního pracovníka očekáváno prosociální chování – pomáhat druhým a přinášet jim užitek, být odborníkem, který je pojivem společnosti se společenským úkolem – podporovat, motivovat, vést, učit, přispívat, organizovat.

V České republice *neexistují* definovaná kvalitativní kritéria sociální práce. Požadavky na kvalitního sociálního pracovníka tak mohou být definovány odlišně, dle typu služby, cílové skupiny, cíle poskytovatele, mohou se do nich promítat potřeby klientů apod. Nicméně je jisté, že velký vliv na *kvalitu sociální práce* má bezpochyby osobnost sociálního pracovníka, zejména pak jeho osobnostní a kvalifikační předpoklady (Eichlová, 2019, online; Eichlová, Pajmanová, 2017).

Dovednostem a schopnostem věnují pozornost ve své odborné publikaci Eichlová a Pajmanová (2017). Upozorňují, že měkkým dovednostem, ačkoliv jsou ze stran zaměstnavatelů vyžadovány, se současný sociální systém v sociální práci příliš nevěnuje. Pod těmito měkkými dovednostmi si můžeme představit *osobní, sociální a metodické kompetence*. Hovoříme tedy o schopnostech, které máme ve vztahu k sobě i k ostatním a ve vztahu k určitým metodám práce. Zajímavou oblastí jsou osobní kompetence, např. schopnost pracovat na sobě, což je v oblasti sociální práce nutné, poněvadž dle Janebové (2014, online) sociální pracovníci a pracovníce používají jako pracovní nástroj *sami sebe*. Goleman (2011) klade důraz na souhrn schopností, které nazývá *emoční inteligenci*. Do emoční inteligence řadí sebeovládání, vytrvalost, schopnost vyvinout úsilí a sám sebe motivovat. S problematikou emoční inteligence úzce souvisí schopnost zvládat emoce druhých, což je základem umění vytvářet si dobré mezilidské vztahy s klienty. Aby byli pracovníci schopni šetrně nakládat s city druhých, musejí v sobě rozvinout dvě emoční dovednosti – *sebeovládání a empatii*. Právě tyto zmíněné schopnosti nám umožňují konstruktivně jednat s lidmi.

Jelikož jediným nástrojem sociálního pracovníka/pracovnice je jeho/její osobnost, měl/a by si být této skutečnosti stále vědom/a. Mühleisen a Oberhuber (2008) uvádí, že kdo umí poznat sám sebe a rozumí tak svému jednání, má pochopení pro ostatní. Ve stejném duchu se zamýšlí i Úlehla (1996), který razí myšlenku, že jaké vztahy máme k sobě, takové

vztahy máme i k druhým. Vztahy k sobě zahrnují dvě rodiny: jaký vztah má pracovník vůči sobě, takový má vůči svým klientům a jaké mají pracovníci vztahy mezi sebou, takové mívají ke klientům.

Odpovědnost za kvalitní vzdělávání a kvalitu (kompetentní sociální pracovníky a pracovnice) v sociální práci však nadále zůstává dle Elichové (2019, online) na samotných sociálních pracovních a jejich aktivitě na různých úrovních sociální práce. Dle *Mezinárodního etického kodexu* se od pracovníků očekává, že budou rozvíjet a udržovat si požadované dovednosti a kompetence v oblasti práce a mají povinnost učinit nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe na pracovišti i ve společnosti s cílem zajistit, aby byli schopni poskytovat odpovídající služby. Na závěr je nutno zmínit poznámku Kopřivy (1997), který dodává, že „*v etických kodexech pomáhajících by měla být uvedena proto ještě jedna zásada, která tam zatím přítomna nebývá: Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný*“.

#### *Shrnutí*

V úvodu kapitoly *Pracovníci v NZDM* bylo definováno, kteří pracovníci v NZDM působí, byly popsány dvě konkrétní pozice, a to *sociální pracovník* a *pracovníci v sociálních službách*. Pozornost byla věnována i otázce *týmu* a *týmové spolupráce*. U sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách byly nadále definovány zákonné požadavky pro výkon této profese, byla popsána náplň pracovní činnosti těchto dvou uvedených profesí, a to i s důrazem na případné rozdíly. Kapitola se nadále věnovala *dalšímu vzdělávání pracovníků*, které je v České republice stanoveno Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Druhá část zmiňované kapitoly se zabývala *rolemi pracovníků* v NZDM, které v odborné literatuře rozlišuje hned několik autorů, a dále tzv. *měníci se roli* těchto pracovníků. V samotném závěru kapitoly byla rozebírána problematika *kompetentnosti sociálních pracovníků*. Následující, poslední kapitola teoretické části diplomové práce se bude věnovat fungování NZDM v zahraničí.

## 4 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OHROŽENÝMI DĚTMI V KONTEXTU NZDM V ZAHRANIČÍ - PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

Kapitola *Sociální práce s ohroženými dětmi v kontextu NZDM v zahraničí – příklady dobré praxe* se bude věnovat zahraničnímu fungování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Kapitola popisuje sociální práci v nízkoprahových zařízeních, a to jak v klubech, tak v terénu v zemích, jako jsou např. *Nizozemí, Belgie či Rakousko*. Právě v zahraničí je streetwork velmi uznávanou metodou v sociální práci, s několikaletou tradicí, jenž mnohdy bývá upřednostňován před prací s cílovou skupinou např. v prostředí kamenných klubů. Kapitola se nadále věnuje tomu, jak fungují a pracují samotní pracovníci těchto zahraničních zařízení. Zahraniční zkušenosti jsou přínosné pro fungování NZDM v České republice, neboť právě česká nízkoprahová zařízení pro děti a mládež často hledají v zahraničí inspiraci pro svoji práci a pro budoucí vývoj NZDM jako takový. Odborná literatura této problematice nevěnuje dostatečnou pozornost, proto nám jsou primárním, a hlavně cenným zdrojem především příspěvky a poznatky členů České asociace streetwork.

### 4.1 Nizozemí

Jako první příklad dobré praxe v zahraničí zmíníme organizaci *Trajekt*, která působí v nejstarším nizozemském městě Maastricht. Trajekt je organizací poskytující sociální služby obyvatelům města a jeho okolí, posláním je pak usilovat o plnohodnotný život obyvatel tohoto regionu. Trajekt nabízí obyvatelům především poradenství a podporu, nejen při těžkých životních událostí, ale také při realizaci vlastních akcí a aktivit, které rozvíjejí jak jednotlivce, tak sousedské vztahy, a reagují na problémy různých městských čtvrtí. Nizozemí je práci s dětmi a mládeží nakloněno, vláda do této smysluplné práce investuje. Odhaduje se, že čtvrtina sociálních pracovníků v Holandsku jsou právě pracovníci s dětmi a mladými lidmi (Burdová, 2015). Dle aktuálních údajů organizace čítá 140 zaměstnanců a 700 dobrovolníků (Over ons, 2020, online).

Zaměříme-li svoji pozornost na práci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, hovoří pracovníci o tom, že Trajekt nabízí rozmanité preventivní aktivity, čímž cílí primárně na mladé lidi. Prvním programem je *terénní práce ve venkovských oblastech*, která je určena mladým lidem od 14-21 let. Terénní pracovník objíždí obce a vyhledává mladé lidi, kteří řeší různé problémy. Hlavními službami v tomto programu je *doprovod*,

*jednání s institucemi, poradenství, zprostředkování kontaktu* apod. Pro tuto formu práce je nezbytná spolupráce s lokálními institucemi. Velkou výhodou je, že pracovníci mají své vlastní dopravní prostředky, které jim slouží jednak k přepravě mezi lokalitami, ale i k přepravě klientů tam, kam potřebují. Tím odpadá nebezpečí prodlevy, oddálení rozhodnutí a možnosti něco konkrétního udělat. Dalším hojně využívaným dopravním prostředkem v terénu je *terénní autobus*. Terénní autobus můžeme přirovnat k jakémusi klubu na kolečkách, jímž jezdí dva sociální pracovníci ve večerních hodinách do lokalit, kde se věnují mladým lidem. Touto formou směřují klienty k aktivitám, které autobus nabízí (volnočasové aktivity, výlety). Cílem terénního autobusu je vytváření podmínek pro to, aby měli děti a mladí lidé kde trávit smysluplně svůj volný čas. Pracovní doba pracovníků, kteří jezdí do terénu, končí po 23. hodině. V rámci organizace Trajekt je taktéž provozována ambulance – *klub*. Tento klub nemá podobu, jak jej známe v České republice. Klub je otevřen zřídka, pracovníci mu přikládají ten *nejmenší význam*. Kluby jsou vybaveny podobným zařízením jako v ČR (fotbálek, pohovky, šipky), nikde však nenalzáme informační nástěnky o službě pro klienty (Hanzlová, Zatloukalová, 2011).

Smysl práce s dětmi, mládeží a mladými lidmi je v Nizozemí spatřován více v terénní než v ambulantní formě. Pracovníci vyjíždějí na venkovy, využívají terénní autobusy či jiné dopravní prostředky (motoroky apod.), kluby využívají minimálně. Díky tomuto způsobu jsou schopni vyřešit mnoho klientských problémů tzv. *tady a ted'*. V České republice se spíše soustředíme na práci s touto cílovou skupinou v prostředí kamenných klubů. NZDM v ambulantní formě nacházíme v každém větším městě, v menších městech a na vesnicích mnohdy zaznamenáváme jejich absenci. Zde nalzáme jeden zásadní rozdíl, a to v jakési estetice klubů. V Nizozemí není zapotřebí mít v klubech informační cedule s veškerými informacemi o službě NZDM. Pracovníci daných NZDM tuto formu vnímají jako zbytečnou, vkládají důvěru do samotných klientů, věří v jejich zodpovědnost za svá jednání. V České republice se setkáváme s opačným stylem. České kluby mnohdy obsahují spoustu informačních materiálů, kluby bývají často přehlceny texty. V případě, že bychom měli porovnat styl práce na ulici v Nizozemí a v České republice, nalzáme opět určité rozdíly. V ČR se streetwork praktikuje především ve velkoměstech nebo větších městech, které veškerou terénní práci pohltní, a nezbývají kapacity na to, dělat streetwork na menších městech, dojíždět na venkov či do vyloučených lokalit.

## 4.2 Belgie

Belgie se řadí mezi několik dalších zemí, kde lze získat nové zkušenosti v oblasti terénní sociální práce. Pracovníci nízkoprahových sociálních služeb navštívili v Belgii město Antverpy. V Antverpách čeští terénní pracovníci spolupracovali s asociací *Vlastrov*, jež je zastřešující pro organizace provozující terénní práci. Vládou i veřejností je vnímána jako profesionální organizace, která má silnou pozici i slovo. Asociace se podílí na profesionalizaci oboru (texty, vzdělávání, manuály, doporučení), propagaci streetworku a politickém lobby. Streetwork v Belgii prochází neustálým vývojem, v současné době se nesoustředí na práci s jednotlivými cílovými skupinami, nýbrž pracuje s celou komunitou (Zemanová, Frühbauer, 2015).

Hned na začátku je důležité dle pracovníků Kotové, Štorka, Vartanyana (2011) a Zemanové, Frühbauera (2015), kteří se zúčastnili pracovních stáží v Belgii, zmínit, že v belgickém pojetí se setkáváme s pojmy *streetcornerwork* a *streetcornerworker*. Streetcornerworkem rozumíme profesionální pracovní metodu, která je založena na čtyřech základních principech: aktivní přístup, integrovaná přístup, pozitivní přístup a strukturální přístup. Terénní sociální pracovník je pak nazýván streetcornerworker. Tito pracovníci plní základní vyhledávací, monitorovací funkci, včetně předávání do návazných služeb. Oslovují lidi na ulici a filtrují ty potřebné. Pracují s *lokálními problémy* a jsou nápomocni všem. Při seznamování se představují jako *ti v sousedství*, kteří tu jsou pro ostatní a vyslechnou jejich problémy. Pracovníci fungují samostatně, pracují zodpovědně. Pracovníci zároveň pracují do večerních hodin, po 22. hodině fungují ve dvojicích. O tomto fungování práce svědčí také to, že streetcornerworkeri tráví v přímé práci až 60 % času, není na ně kladen přílišný administrativní nárok.

Přístup terénního pracovníka v Belgii je od českého modelu velmi odlišný. Autoři jej označují jako „*profesionální přátelství*“. Pracovníci se nacházejí v jakési „mezipozici“. Na jednu stranu deklarují, že jsou sociálními pracovníky, zároveň mají s mnoha klienty navázaný přátelský vztah (např. vítání polibkem, příležitostné pití alkoholu s klientem). I tak jsou to ale profesionálové, kteří si dokáží držet své hranice. V rámci výpravy do Belgie navštívili pracovníci *Salesiánské středisko mládeže Jeugdhuis De Takel*. Služba NZDM funguje obdobným způsobem jako v České republice, úzce spolupracuje se streetcornerworkery. Dospívající a mladí dospělí zde mají k dispozici různé

volnočasové aktivity (fotbálek, počítače, televizní místnost, bar), mohou využívat malý dvorek ke kouření. Otevírací doba se na rozdíl od České republiky *rapidně liší*. Čtyřikrát týdně má středisko otevřeno do 22 hodin, v pátek i v sobotu do 24 hodin, v neděli pak opět do 22. Výhodou NZDM je taktéž to, že má k dispozici *dvě lůžka*, pokud by se někdo ocitl v nouzi (Youthhouse De Takel, 2020, online; Kotová, Štorek, Vartanyan, 2011).

Belgická praxe v terénní práci i v klubech je opět odlišná. V Belgii je veřejnost zvyklá především na terénní sociální práci, každý v dané lokalitě má svého streetcornerworkera. Toto je něco, co v České republice postrádáme. Tento fakt lze přisuzovat tomu, že belgičtí terénní sociální pracovníci jsou v přímé práci průměrně 8-10 let. Štefková, Tučková (2011) uvádějí, že v rámci České republiky vydrží pracovníci v těchto službách *pouhé dva roky*. Další velký rozdíl spatřujeme v otevírací době kamenného nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. V ČR se setkáváme s otevírací dobou od pondělí do pátku, a to pouze v odpoledních/podvečerních hodinách. To, jak klienti fungují po opuštění klubu, jak tráví volný čas ve večerních hodinách, pracovníci NZDM již nevědí. V Belgii tímto stylem předcházejí možnému rizikovému chování klientů, kteří by jinak tento čas trávili v barech, na diskotékách či potulováním se venku. Rozdíl zaznamenáváme i v množství administrativy. V Belgii je administrativní náplň minimální, každý streetcornerworker si volí svůj styl zaznamenávání vedení případu klienta.

### **4.3 Rakousko**

Výjezd za dobrou praxí organizovaný Českou asociací streetwork se uskutečnil taktéž do Rakouska, konkrétně do města Graz. Pracovníci měli možnost navštívit nízkoprahová zařízení pro děti a mládež s klientelou od 12 do 22 let. Rakouská NZDM jsou financována převážně z rozpočtu města či kraje, velmi málo pak z jakýchkoliv jiných zdrojů.

O dvou zařízeních pro děti a mládež se dozvídáme z příspěvku Šťastné (2015). *Jugendstreetwork/Jugendcafé* je nízkoprahový klub, jehož zřizovatelem je Charita, nachází se v samém centru města. Klub je otevřen tři dny v týdnu, zbytek týdne tráví pracovníci v terénu. Klienti mají k dispozici klasické vybavení klubu, dále pak jídlo a kávu zdarma, což klienty motivuje k pravidelným návštěvám. Občerstvení je prostředkem jednak k přísunu zdravé stravy (ovoce, zelenina, nikoliv fastfood), zároveň je používán jako nástroj pro diskusi s mladými lidmi, např. ohledně tlaku médií na ideál krásy. Součástí NZDM je místnost se *sprchou, pračkou*, samozřejmostí je místnost

*výhradně pro dívky*, které zde nacházejí své útočiště. Práce s klienty pak probíhá velmi obdobně jako v České republice, styl administrativy je totožný. Pracovníci navazují s klienty na předchozí rozhovory, řeší vzniklé situace. V Rakousku se však setkáváme s jiným systémem opatření dětí a mládeže. Trestně odpovědnými jsou zde děti již *od 14 let*. Děti v tomto věku mohou být odsouzeny a umístěny do vězení. Pracovníci klubů, které se nacházejí v bezprostřední blízkosti věznic, s nimi úzce spolupracují. Jednak představují službu NZDM mládeži v prostorách věznic, jednak udržují kontakty s klienty, kteří byli do vězení umístěni. Druhým navštíveným zařízením bylo *Jugendzentrum Funtastic*, které se nachází v lokalitě s nejvyšším počtem přistěhovalců. Zařízení je specifické v tom, že veškeré úpravy v klubu si dělají klienti sami. Klienti se tak nemusí přizpůsobovat tomu, co vyhovovalo klientům kdysi dávno, mají možnost se sami rozhodovat o tom, jak bude prostor vypadat, realizovat své nápady a jsou pracovníky v tomto směru velmi podporováni. Poukázat můžeme v tomto klubu na místnost *pro matky s dětmi*. Klub navštěvuje mnoho klientek ve věku od 16 do 19 let, které mají vlastní děti a chtějí využívat službu NZDM i se svými dětmi. Pracovníci tohoto NZDM reagují velmi pružně, snaží se být co nejvíce nízkoprahoví. Za zmínku stojí i to, že pracovníci NZDM nevyužívají vlastní kancelář. Respektive ji potřebují, dle jejich slov, přibližně na 2 hodiny měsíčně. Veškerou potřebnou administrativu vykonávají přímo v prostorách klubu. Zároveň pracovníci *nechystají žádné programy* pro klienty (besedy, přednášky, preventivní témata). Klienti mohou využívat jakékoliv vybavení klubu, díky členitosti prostorů lze vykonávat několik aktivit najednou.

Rakouská NZDM se neliší od těch českých tak rapidně, jako již zmiňované Nizozemí či Belgie. V oblasti práce s dětmi a mládeží se Rakousko zaměřuje spíše na ambulantní formu práce. Obdivuhodná je spolupráce s rakouskými věznicemi a udržování vztahů s klienty, ačkoliv jsou ve výkonu trestu. Tuto formu spolupráce, ač s jinými institucemi, si zajisté dokážeme představit i v České republice. Není výjimkou, že děti a mládež docházející do NZDM, jsou často umístěny například v diagnostických ústavech, střediscích výchovné péče, výchovných ústavem či v dětských domovech. V tomto případě ale pracovníci zpravidla s klienty ztrácí kontakt a je čistě na klientech, zda po ukončení pobytu v těchto typech zařízení NZDM opět navštíví či nikoliv. Inspirací nám mohou dále být místnosti zařízené výhradě pro dívky, případně pro matky s dětmi. Tuto formu bychom mohli shledávat jako vhodnou například s romskými klientkami,

kteří mají děti v brzkém věku a z tohoto důvodu přestávají NZDM navštěvovat. V Rakousku se dokonce můžeme setkat s NZDM věnovaným *výhradně dívkám*. Konkrétně můžeme uvést zařízení *Ja.m. Mädchenzentrum* spadající pod organizaci *Maflada*, které se věnuje dívkám ve věku od 12 do 21 let (Ja.m. Mädchenzentrum, 2020, online). Jako dobrý podnět můžeme vnímat i jakési „zacházení“ s programem pro klienty. V českých NZDM pracovníci často svým klientům vymýšlejí, zařizují různé programy (besedy, preventivní aktivity, přednášky, návštěvy), o které však ne vždy klienti NZDM jeví zájem. Zároveň to velký nárok právě na pracovníka, který přípravou těchto programů stráví i několik hodin nepřímé práce. Po prostudování příspěvků členů ČAS nacházíme shodu v Rakousku a v Nizozemí ohledně nakládání s pravidly NZDM. Obě tyto země ponechávají více zodpovědnosti na klientech, méně zasahují do různých typů událostí. Tato myšlenka nás může vést k otázce, zda v České republice nemáme potřebu klienty více usměrňovat, kontrolovat a tím jim ubírat zodpovědnost za své chování.

#### *Shrnutí*

Kapitola, jež se zabývá *zahraniční praxí práce s dětmi a mladými lidmi* v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež pojednává konkrétně o tom, jak fungují NZDM v *Nizozemí, Belgii a Rakousku*. Zkušenosti vychází z poznatků členů České asociace streetwork, kteří jezdí za dobrou praxí do zahraničí již několik let. Zde mapují, jak pracovníci pracují s dětmi a mládeží v rámci klubů, v rámci terénu, poukazují na rozdíly mezi zahraničními a českými NZDM, přinášejí inspiraci a nápady do českého prostředí.



## 5 METODICKÁ ČÁST

Předchozí teoretická část nastínila problematiku *sociální práce s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Výše zmíněné teoretické informace se budou promítat do následující kapitoly, která se bude věnovat metodické části celé práce. V metodické části diplomové práce bude věnována pozornost výzkumu, který byl za účelem této práce proveden. Bude formulován hlavní cíl a dílčí cíle výzkumného šetření, bude popsána transformace dílčích cílů do tazatelských otázek a výzkumná strategie. Dále bude definován výzkumný soubor šetření, popsána organizace a průběh empirického výzkumu, v neposlední řadě pak způsob a analýza získaných údajů. Zjištěné údaje budou na závěr shrnuty do závěrečné diskuse.

### 5.1 Formulace hlavního cíle a dílčích cílů výzkumu

Hlavním cílem (HVC) diplomové práce je *analyzovat, jaké profesní nároky jsou kladeny na pracovníky a pracovnice při práci s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. K naplnění výše zmíněného cíle je dále zapotřebí definovat dílčí cíle a dílčí cíle druhého řádu tohoto výzkumu.

#### **DVC 1: Zjistit, jaké pracovní činnosti vykonávají pracovníci a pracovnice NZDM.**

Dílčí cíl č. 1 (DVC 1) spočívá ve *zmapování obsahu pracovní náplně* sociálních pracovníků a pracovnic ve vybraných nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Jak již bylo zmíněno, pracovníci a pracovnice NZDM poskytují v rámci sociální práce s ohroženými dětmi *několik druhů služeb*, pracují *různými formami a metodami* sociální práce. Úkolem je analyzovat a následně tak získat představu, jaké činnosti pracovníci a pracovnice NZDM vykonávají, jak vypadá pracovní den v NZDM, s čím se v rámci své profese pracovníci a pracovnice setkávají apod. Tento dílčí cíl může mít formu zpětné vazby pro pracovníky a pracovnice NZDM, může být významným *zdrojem informací* o práci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež pro studenty oboru sociální práce a příslušných oborů, pro odbornou i laickou veřejnost. Získané výsledky mohou být v neposlední řadě *zpětnou vazbou* pro samotná vybraná zařízení, a to z hlediska personálního zajištění. V případě, že bude zjištěno, že pracovníci a pracovnice NZDM vykonávají příliš velký rozsah či objem práce, mohou se vybraná zařízení přiklánět například k navýšení počtu zaměstnanců či zřízení specializované pozice v NZDM.

V rámci dílčího cíle č. 1 budou stanoveny dva dílčí cíle druhého řádu, a to:

- DVC 1.1: Zjistit, jaké činnosti vykonávají pracovníci a pracovnice NZDM.
- DVC 1.2: Zjistit, kolik času pracovníkům a pracovnicím zaberou jednotlivé činnosti.

**DVC 2: Zjistit, s jakými klienty sociální pracovníci a pracovnice NZDM pracují a jaké jsou jejich potřeby.**

Dílčí cíl č. 2 (DVC 2) bude zjišťovat, s jakými *klienty* pracovníci a pracovnice NZDM nejčastěji pracují a jaké jsou jejich potřeby. V teoretické části diplomové práce byly dle dostupné odborné literatury charakterizovány potřeby dítěte, byla definována cílová skupina a potřeby dětí navštěvující NZDM. V rámci této dílčí otázky bude dále zjišťováno, jaké *služby* jsou ze strany klientů *nejvíce využívány*. Pozornost bude věnována i problematice *náročnosti* poskytování sociálních služeb, to znamená, kterou z garantovaných služeb NZDM je pro pracovníky a pracovnice nejtěžší poskytovat a z jakého důvodu. Výsledky výzkumu mohou přinést zajímavá zjištění, neboť například tomu, zda jsou pracovníci a pracovnice schopni poskytovat sociální služby kvalitně, bez problémů či bez osobního pochybování, není v praxi věnována dostatečná pozornost. Uvedená zjištění nás opět mohou přiblížit k myšlence, zda mají v budoucnu v NZDM pracovat pouze sociální pracovníci a pracovnice, či by měl tým obsahovat i jiné odborníky specializující se na konkrétní poskytované služby. V rámci dílčího cíle č. 2 budou stanoveny čtyři dílčí cíle druhého řádu.

- DVC 2.1: Zjistit, jak vypadá typický klient, s nímž pracuje sociální pracovník či pracovnice v NZDM.
- DVC 2.2: Zjistit, z jakých důvodů klienti NZDM navštěvují.
- DVC 2.3: Zjistit, jaké služby pracovníci a pracovnice klientům v NZDM nejčastěji poskytují.
- DVC 2.4: Zjistit, která z poskytovaných služeb je pro pracovníky a pracovnice nejvíce náročná a proč.

### **DVC 3: Zjistit, jak sociální pracovníci a pracovnice NZDM hodnotí své kompetence pro výkon sociální práce v NZDM.**

V rámci dílčího cíle č. 3 (DVC 3) bude mapováno, jak pracovníci a pracovnice NZDM hodnotí své *kompetence* pro výkon sociální práce. Kompetence pracovníků působících v sociálních službách, tedy i v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, nejsou doposud v České republice legislativně ukotveny. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách určuje pouze *kvalifikační a jiné předpoklady* pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. DVC 3 bude zkoumat, jaké mají pracovníci a pracovnice v NZDM nejčastěji nejvyšší dosažené vzdělání a zda je jejich vzdělání dostačující pro výkon uvedené profese. Dále pak bude mapováno, zda je potřebné *další vzdělávání* pracovníků a pracovnic NZDM a konkrétně ve kterých oblastech. Na závěr bude pozornost zaměřena na to, jakými *znalostmi a dovednostmi* by měli být pracovníci a pracovnice NZDM vybaveni. Tento cíl bude jednak porovnávat skutečné požadavky dané profese s požadavky stanovenými zákonem a jednak soubory nároků, které jsou na pracovníky a pracovnice kladeny z hlediska znalostí a dovedností. Můžeme říci, že naplněním tohoto dílčího cíle lze nastínit propojení teorie s praxí, porovnat předpoklady s realitou a stanovit znalostní a dovednostní požadavky pro výkon sociálního pracovníka a pracovnice v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Pro DVC 3 bude klíčových pět dílčích cílů druhého řádu.

- DVC 3.1: Zjistit, jaké nejvyšší dosažené vzdělání mají pracovníci a pracovnice NZDM.
- DVC 3.2: Zjistit, zda bylo pro pracovníky a pracovnice NZDM dostačující absolvování příslušného oborou.
- DVC 3.3: Zjistit, zda je pro pracovníky a pracovnice NZDM potřebné další vzdělávání, případně jaké.
- DVC 3.4: Zjistit, jaké znalosti by měl dle pracovníků a pracovnic splňovat pracovník v NZDM.
- DVC 3.5: Zjistit, jaké další dovednosti by měl dle pracovníků a pracovnic mít pracovník NZDM.

#### **DVC 4: Zjistit, zda sociální pracovníci a pracovnice NZDM spolupracují s dalšími subjekty.**

Tento cíl (DVC 4) má za úkol zjistit, zda a případně jak nízkoprahová zařízení pro děti a mládež *spolupracují s dalšími subjekty*. V teoretické části diplomové práce byla definována síť služeb, jež se podílí na práci s ohroženými dětmi; velkým, stěžejním tématem je spolupráce s ostatními subjekty a institucemi v budoucnosti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež viz *Vize NZDM 2030*. V rámci cíle bude zkoumáno, jak vzájemná spolupráce subjektů s NZDM funguje, s kým primárně by měla NZDM spolupracovat a zda pracovníci a pracovnice vnímají potřebu přítomnosti *jiného odborníka* v NZDM. Díky tomuto cíli budou zjišťovány názory samotných pracovníků na význam spolupráce NZDM s dalšími subjekty, DVC 4 je pak také důležitý pro naplnění hlavního výzkumného cíle, neboť se zaměřuje na to, zda jsou pracovníci a pracovnice schopni *akceptovat různorodé profesní nároky*, které jsou na ně kladeny, či v NZDM cítí potřebu přítomnosti specializovaných odborníků, kteří by tyto profesní nároky kladené na pracovníky a pracovnice NZDM mohli snížit. DVC 4 obsahuje čtyři dílčí cíle druhého řádu.

- DVC 4.1: Zjistit, s jakými subjekty pracovníci a pracovnice NZDM spolupracují.
- DVC 4.2: Zjistit, jak spolupráce s dalšími subjekty funguje.
- DVC 4.3: Zjistit, s kým by dle pracovníků a pracovnic měla NZDM primárně spolupracovat.
- DVC 4.4: Zjistit, zda pracovníci a pracovnice vnímají potřebu přítomnosti jiného odborníka v NZDM.

#### **DVC 5: Zjistit, jaké by mělo být dle pracovníků a pracovnic další směřování NZDM do budoucna s důrazem na profesi pracovníků v NZDM.**

V pořadí posledním dílčím výzkumným cílem (DVC 5) bude zjišťováno to, jaké by dle pracovníků a pracovnic působících v NZDM mělo být *směřování těchto zařízení do budoucna*, a to s i s důrazem na samotný výkon uvedené profese. Tento cíl, stejně jako DVC 4 komparuje v rámci teoretické části diplomové práce s definováním problematiky sítě služeb v péči o ohrožené děti, zabývá se tedy postoji pracovníků a pracovnic

k současném systému pomoci ohroženým dětem v České republice, dále pak vizi budoucího fungování NZDM. DVC 5 prohloubí vhléd do náročnosti výkonu této profese a jeho možného budoucího směřování.

- DVC 5.1: Zjistit, jak pracovníci a pracovnice vnímají současné postavení NZDM v síti sociálních služeb.
- DVC 5.2: Zjistit, jaké mají pracovníci a pracovnice představy o budoucím směřování NZDM.
- DVC 5.3: Zjistit, jaké mají pracovníci představy o budoucím směřování NZDM z hlediska uplatnění různých profesí v NZDM.

## 5.2 Strategie výzkumného šetření

Hendl (2017) uvádí, že výzkum bývá označován za *kreativní systematickou činnost*, jenž se zaměřuje na rozšíření znalostí (např. o člověku, kultuře, společnosti). Gavora (2010) dodává, že výzkumem se *potvrzují* nebo *vyvracejí* dosavadní poznatky, anebo se získávají poznatky nové. Výzkum je málokdy záležitostí jediného člověka, neboť poznání, které odhalí, poskytne i dalším osobám – spolupracovníkům, kolegům, širokému publiku.

Ve společenských vědách můžeme rozlišovat určité typy výzkumných strategií. Dvěma hlavními, uznávanými kategoriemi, jsou výzkumné strategie *kvalitativní* a *kvantitativní*.

Pro účely diplomové práce byla zvolena *kvalitativní výzkumná strategie*. Kvalitativní výzkum bývá někdy dle Hendla (2016) považován za *emergentní* nebo *pružný* typ výzkumu. Uvádí, že práce kvalitativního výzkumníka bývá mnohdy přirovnávána k činnosti *detektiva*. Výzkumník vyhledává, analyzuje různé informace, jež přispívají k osvětlení výzkumných otázek, činí deduktivní a induktivní závěry. Působí v terénu, pracuje s lidmi tam, kde se něco děje. Sběr dat a jejich následná analýza probíhají v delším časovém úseku. Výzkumné metody v kvalitativním výzkumu mají podle Hendla (2017, s. 81) za cíl „*zachytit svět očima participantů, popsat kontext, zdůraznit zachycení probíhajících procesů, být pružné v použití, zvažovat zakotvenost konceptů v datech*“.

Gavora (2010) hovoří o tom, že z hlediska filozofie vychází kvalitativní výzkum z fenomenologie, jejímž zakladatelem byl německý filozof *E. Husserl*. Další významný příspěvek k rozvoji kvalitativního výzkumu přinesla etnografie. Etnografové, jako např. *B. Malinowski* a *M. Meadová* pracovali v zemích s odlišnou kulturou, potýkali se

s problémy, jak interpretovat to, co pozorovali. Uvědomovali si, že interpretace z dosavadních, tj. evropských hledisek, je neplodná, proto usilovali o vybudování nové teorie výzkumu na základě interpretace pozorovaných osob.

U kvalitativního výzkumu využíváme záměrného výběru. Gavora (2010) uvádí, že náhodný výběr (ve smyslu statistické náhodnosti) není nikdy používán, neboť je typický pro kvantitativní výzkum. Záměrný výběr je potřebný z toho důvodu, aby vybrané osoby byly vhodné, tj. aby měly potřebné vědomosti, zkušenosti z daného prostředí. Pouze touto cestou se může dosáhnout informačně bohatého a pravdivého obrazu.

Ve výzkumu diplomové práce budou využity dvě metody sběru dat, a to pozorování v podobě *snímku pracovního dne* a dotazování se formou *standardizovaného otevřeného rozhovoru*.

*Snímek pracovního dne* lze podle Šlaichové (2013) zařadit do *metod měření a rozboru času*. Metody měření a rozboru času nám dávají informace o struktuře a o využití pracovníka během časového fondu práce. Autorka uvádí, že *snímek pracovního dne jednotlivce* představuje nejpodrobnější záznam o pracovní činnosti pracovníka, jedná se o nepřerušované pozorování veškeré spotřeby pracovního času během směny. Přesnost záznamu lze odhadovat na minuty. Tato metoda má však určité nevýhody, např. pracnost a náročnost, a to jak pro pozorovatele, tak pro pozorovaného pracovníka.

*Snímek pracovního dne* slouží ke zmapování pracovních činností pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, tudíž k naplnění *dílčího výzkumného cíle č. 1 (DVC 1)*.

*Rozhovor* je veřejností uznáván jako oblíbený způsob sběru dat. V rozhovoru figuruje, jak definuje Hendl (2017) *tazatel*, který dává otázky a *respondent*, který poskytuje své odpovědi. Touto formou jsou shromažďována data o určité problematice. Rozhovor může probíhat následujícími formami, a to: *přímo* za fyzické účasti obou stran či *nepřímo*, například pomocí telefonu.

Hendl (2016) zdůrazňuje, že vedení kvalitativního rozhovoru je spojením umění i vědy, vyžaduje dovednost, citlivost, koncentraci, porozumění i disciplínu. Tazatel musí učinit mnoho rozhodnutí, jako například ohledně otázek, jejich formy i pořadí. Zvláštní

pozornost by pak měl věnovat jak začátku, tak konci rozhovoru. Na začátku je nutností prolomit ledy, případně další bariéry, zjistit souhlas se záznamem. Skončení rozhovoru by pak mělo být na místě, jelikož při loučení se můžeme dozvědět další důležité informace.

Pozornost by měla být věnována i typům otázek v rozhovoru. Hedl (2016) v odborné literatuře uvádí šest typů otázek, vztahující se: 1) ke zkušenostem nebo chování, 2) k názorům, 3) k pocitům, 4) ke znalostem, 5) k vnímání, 6) otázky demografické a kontextové. Hendl (2017) zároveň rozlišuje i několik druhů rozhovorů, kterými jsou: neformální rozhovor, rozhovor s návodem, standardizovaný otevřený rozhovor, kvantitativní strukturovaný rozhovor.

Pro účely diplomové práce, jak bylo již zmíněno výše, byl zvolen *standardizovaný otevřený rozhovor*. Standardizovaný otevřený rozhovor sestává z řady pečlivě formulovaných otázek, otázky v rozhovoru jsou předem dány a mají otevřený charakter. Předností uvedeného rozhovoru je, že respondenti odpovídají na stejné otázky, čímž se redukuje vliv tazatele a zlepšuje se možnost analýzy. Tento typ rozhovoru má ale také určitá negativa, a to: menší pružnost rozhovorů u určitých jedinců, dále pak standardizace formulací otázek snižuje přirozenost a relevanci. Standardizovaný otevřený rozhovor je vhodný v případě, kdy *nemám možnost* rozhovor opakovat (Hendl, 2017; Hendl 2016). Standardizovaný otevřený rozhovor je metoda, jež slouží pro naplnění dílčích cílů č. 2-5 (DVC 2 – DVC 5).

### 5.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Tabulka 1: Transformační tabulka

Hlavní výzkumný cíl (HVC)	Dílčí výzkumné cíle (DVC)	Dílčí výzkumné cíle druhého řádu (DVC2)	Tazatelské otázky (TO)
<p><b>HVC</b> Analyzovat, jaké profesní nároky jsou kladeny na pracovníky a pracovníce při práci s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.</p>	<p><b>DVC 1</b> Zjistit, jaké pracovní činnosti vykonávají pracovníci a pracovníce NZDM.</p>	<p><b>DVC 1.1</b> Zjistit, jaké činnosti vykonávají pracovníci/pracovnice v NZDM.</p>	<p><i>Snímek pracovního dne.</i></p>
		<p><b>DVC 1.2</b> Zjistit, kolik času pracovníkům/pracovnicím zaberou jednotlivé činnosti.</p>	
	<p><b>DVC 2</b> Zjistit, s jakými klienty pracovníci a pracovníce NZDM pracují a jaké jsou jejich potřeby.</p>	<p><b>DVC 2.1</b> Zjistit, jak vypadá typický klient, s nímž v NZDM pracuje sociální pracovník/pracovnice</p>	<p><b>TO 1</b> Jak byste definoval/a dle Vašich zkušeností z praxe typického klienta NZDM?</p>
		<p><b>DVC 2.2</b> Zjistit, z jakých důvodů klienti NZDM navštěvují.</p>	<p><b>TO 2</b> Z jakých důvodů Vaši klienti NZDM nejčastěji navštěvují? Jaké jsou jejich zakázky?</p>
		<p><b>DVC 2.3</b> Zjistit, jaké služby pracovníci/pracovnice klientům v NZDM nejčastěji poskytují.</p>	<p><b>TO 3</b> Jaké služby jsou u Vás v NZDM nejčastěji poskytovány?</p>
		<p><b>DVC 2.4</b> Zjistit, která z poskytovaných služeb je pro pracovníky/pracovnice nejvíce náročná a proč.</p>	<p><b>TO 4</b> Která z poskytovaných služeb dětem a mládeži je pro Vás nejvíce náročná a proč?</p>
	<p><b>DVC 3</b> Zjistit, jak pracovníci a pracovníce NZDM hodnotí své kompetence pro výkon sociální práce v NZDM.</p>	<p><b>DVC 3.1</b> Zjistit, jaké nejvyšší dosažené vzdělání mají pracovníci/pracovnice NZDM.</p>	<p><b>TO 5</b> Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?</p>
		<p><b>DVC 3.2</b> Zjistit, zda bylo pro pracovníky/pracovnice NZDM dostačující absolvování příslušného oboru.</p>	<p><b>TO 6</b> Myslíte si, že Vás Vaše vzdělání dostatečně připravilo pro výkon povolání pracovníka v NZDM?</p>
		<p><b>DVC 3.3</b> Zjistit, zda je pro pracovníky/pracovnice</p>	<p><b>TO 7</b> Vnímáte jako důležité další vzdělávání pracovníků NZDM? V jakých oblastech?</p>



		NZDM potřebné další vzdělávání, případně jaké.	
		<b>DCV 3.4</b> Zjistit, jaké znalosti by měl dle pracovníků/pracovnic splňovat pracovník v NZDM.	<b>TO 8</b> Jakými znalostmi by měl být pracovník/pracovnice vybaven/a?
		<b>DVC 3.5</b> Zjistit, jaké další dovednosti by měl dle pracovníků/pracovnic mít pracovník NZDM.	<b>TO 9</b> Jaké další dovednosti by měl pracovník/pracovnice NZDM mít?
<b>DVC 4</b> Zjistit, zda pracovníci a pracovnice NZDM spolupracují s dalšími subjekty.		<b>DVC 4.1</b> Zjistit, s jakými subjekty pracovníci/nice NZDM spolupracují.	<b>TO 10</b> S jakými dalšími subjekty v rámci NZDM spolupracujete?
		<b>DVC 4.2</b> Zjistit, jak spolupráce s dalšími subjekty funguje.	<b>TO 11</b> Jak hodnotíte spolupráci s vybranými subjekty?
		<b>DVC 4.3</b> Zjistit, s kým by dle pracovníků/pracovnic měla NZDM primárně spolupracovat.	<b>TO 12</b> S kým by dle Vašeho názoru měla NZDM primárně spolupracovat a proč?
		<b>DVC 4.4</b> Zjistit, zda pracovníci/pracovnice vnímají potřebu přítomnosti jiného odborníka v NZDM.	<b>TO 13</b> Vnímáte potřebu přítomnosti i jiného odborníka v NZDM?
<b>DVC 5</b> Zjistit, jaké by mělo být dle pracovníků a pracovnic další směřování NZDM do budoucna s důrazem na profesi pracovníků v NZDM.		<b>DVC 5.1</b> Zjistit, jak pracovníci/pracovnice vnímají současné postavení NZDM v síti sociálních služeb.	<b>TO 14</b> Jaké je dle Vašeho názoru současné postavení NZDM v síti sociálních služeb?
		<b>DVC 5.2</b> Zjistit, jaké mají pracovníci/pracovnice představy o budoucím směřování NZDM.	<b>TO 15</b> Jaké máte představy o budoucím směřování služby NZDM?
		<b>DVC 5.3</b> Zjistit, jaké mají pracovníci/pracovnice představy o budoucím směřování NZDM z hlediska uplatnění různých profesí v NZDM.	<b>TO 16</b> Jaké máte představy o budoucím směřování NZDM z hlediska uplatnění profesí? Jaké profese budou uplatněny v NZDM?

Zdroj: vlastní

#### 5.4 Organizace výzkumného šetření a volba výzkumného souboru

Průběh výzkumného šetření se skládal z několika částí. V první části výzkumného šetření jsem se věnovala *studiu odborné literatury*, na jejímž základě jsem vypracovala *teoretickou část* diplomové práce, stanovila *hlavní výzkumný cíl, dílčí cíle a dílčí cíle druhého řádu výzkumného šetření*, které jsem dále transformovala do *tazatelských otázek* (viz Tabulka 1: Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek). Následovala fáze *předvýzkumu*, v níž byla pozornost zaměřena na *srozumitelnost* tazatelských otázek v rozhovoru. Dále jsem se v předvýzkumu věnovala *výběru respondentů* (viz Tabulka 2: Výzkumný soubor). Uvedená fáze výzkumného šetření probíhala *od září 2019 do ledna 2020*.

Výběr respondentů výzkumného šetření do diplomové práce byl založen na metodě *záměrného (účelového) výběru*. Metoda tohoto typu výběru je zřejmě *nejrozšířenější metodou*, se kterou se v rámci kvalitativního přístupu setkáváme. Miovský (2006) uvádí, že za *záměrný (někdy také účelový) výběr výzkumného vzorku* považujeme takový postup, kdy *cíleně vyhledáváme účastníky* podle jejich vlastností. Znamená to, že na základě stanoveného kritéria/kritérií cíleně vyhledáváme jen ty jedince, již dané kritérium/kritéria splňují a jsou ochotní se do výzkumu zapojit. Tento způsob se dále uplatňuje v případech, kdy se nejedná o příliš velký potřebný výběrový soubor a osoby, jež do něj náleží, jsou poměrně snadno *dostupné*.

Výzkumný vzorek tvořili *pracovníci a pracovnice působící v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež* (sociální pracovníci/pracovnice, pracovníci/pracovnice v sociálních službách). Kritériem bylo též *místo působení organizací*, osloveni byli pracovníci a pracovnice z nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, jež sídlí v *Královéhradeckém kraji*. V neposlední řadě pak bylo podmínkou, aby uvedená zařízení byla vedena v *Registru poskytovatelů sociálních služeb*. Podrobný přehled respondentů, jež se zúčastnili výzkumného šetření, nabízí Tabulka 2: Výzkumný soubor.

Tabulka 2: Výzkumný soubor

Respondent	Pohlaví	Věk	Dosažené vzdělání	Pracovní pozice	Doba praxe
R1	Žena	24	VŠ bakalářské	sociální pracovnice	3 roky
R2	Muž	27	VŠ bakalářské	sociální pracovník	3 roky
R3	Muž	25	VŠ magisterské	sociální pracovník	1 rok
R4	Žena	24	VŠ bakalářské	sociální pracovnice/zástupce vedoucí	3 roky
R5	Žena	30	VŠ magisterské	vedoucí služby NZDM	8 let
R6	Žena	22	SŠ s maturitou (započaté VŠ bakalářské studium)	pracovnice v sociálních službách	2 roky
R7	Muž	32	VŠ magisterské (Ing. v oboru chemie); kurz PSS	pracovník v sociálních službách	2,5 roku

Zdroj: vlastní

Pracovníci a pracovnice působící v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež byli osloveni s *prosbou o spolupráci* v průběhu ledna a února roku 2020. Oslovení pracovníci i pracovnice souhlasili s pěti denním pozorováním jejich pracovních dnů pomocí *snímku pracovního dne*, s poskytnutím *rozhovoru* a následným zpracováním získaných dat. Sběr dat probíhal v období února 2020 a poloviny března 2020. Respondenti byli seznámeni s *tématem a cílem* diplomové práce, s *účelem* využití získaných dat, taktéž byli ujištěni o diskrétnosti a anonymitě uvedených informací.

V průběhu samotného výzkumu byly respondentům s předstihem zaslány pozorovací listy (viz Příloha 1: Snímek pracovního dne) s vysvětlením, jak uvedené snímky vyplňovat. Každý z respondentů obdržel *pět pozorovacích listů*, do nichž v období od 2. března 2020 do 6. března 2020 zaznamenával svoji činnost a případně uváděl další poznámky. Po vyplnění byly pozorovací listy s respondenty zkonzultovány a navraceny

zpět. Tato metoda sloužila k naplnění dílčího cíle č. 1. Po navrácení *snímků pracovních dní* byly vytvořeny příslušné *kódy pro jednotlivé činnosti*, které byly využity pro kategorizaci dat, jež byly těmito snímky získány (viz Tabulka 3: Přehled kódů – snímek pracovního dne). Následně proběhly *rozhovory* s každým z respondentů. Rozhovor se skládal z 16 otázek, díky nimž měli pracovníci a pracovníce prostor pro vyjádření (viz. Příloha 3: Scénář rozhovoru). Otázky v rozhovoru byly pro všechny respondenty totožné a směřovaly k naplnění dílčích cílů č. 2 – č. 5.

Data výzkumného šetření, získána rozhovory, byla roztříděna do příslušných kódů. Byl vytvořen tzv. *přehled kódů* (viz Příloha 4: Přehled kódů), v němž jsou jednotlivé kategorie označeny příslušnou barvou. Hendl (2016, s. 246) kódováním rozumí „*rozkrývání dat směrem k jejich interpretaci, konceptualizaci a nové integraci*“.

Ve většině případů začíná dle Hendla (2016) analýza dat *otevřeným kódováním*. Výzkumník lokalizuje témata v textu a přiřazuje jim určitá označení. Otevřené kódování pak v datech *odhaluje* příslušná témata. Tato témata mají vztah k položeným výzkumným otázkám, k prostudované literatuře, k pojmům používaným účastníky nebo jde o nové myšlenky vznikající během toho, jak výzkumník proniká k textu. Otevřené kódování lze aplikovat *různým způsobem*, lze kódovat slovo po slovu, podle odstavců, podle celých textů a případů.

V rámci každého výzkumného šetření by měl výzkumník dbát i na *etickou stránku*. Respondentům byly podány všechny důležité informace, nebyly žádným způsobem klamáni. Výzkumné šetření bylo zcela anonymní. Narazit můžeme taktéž na *etická rizika výzkumu a výzkumné strategie*. V první řadě může být jistým rizikem *neochota respondentů* spočívající v zaznamenávání své každodenní činnosti či odpovídání na některé otázky v rozhovoru. Další riziko spatřuji ve *zvolených výzkumných strategiích* a jejich následné interpretaci, neboť se jedná o strategie velmi časově náročné. V neposlední řadě mohou být rizikem já, jakožto *výzkumník*, neboť riskuji například nesprávné či nedostatečné pochopení a následně nesprávné interpretování činností a odpovědí dotazovaných respondentů.

## 5.5 Analýza a interpretace dat

V uvedené podkapitole bude pozornost věnována *analýze a interpretaci dat*, jež byla získána výzkumným šetřením. V první části jsou zpracována data z pozorovacích listů (snímků pracovních dnů), v druhé části se pak budeme věnovat datům, která byla získána pomocí rozhovorů s pracovníky a pracovníci, jež pracují s ohroženými dětmi v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

### 5.5.1 DVC 1: Činnosti, které vykonávají pracovníci a pracovníce NZDM

Dílčí cíl č. 1 (DVC 1) zjišťoval, jaké činnosti vykonávají pracovníci a pracovníce NZDM. Důraz byl kladen nejenom na výčet činností, ale i na to, kolik hodin pracovníci a pracovníce danými činnostmi v týdnu stráví. V rámci dílčího cíle č. 1 byly stanoveny dva dílčí cíle druhého řádu:

- DVC 1.1: Zjistit, jaké činnosti vykonávají pracovníci a pracovníce NZDM.
- DVC 1.2: Zjistit, kolik času pracovníkům a pracovnícím zaberou jednotlivé činnosti.

Tabulka 3: Přehled kódů – snímek pracovního dne

Zkratka	Činnost	Podrobný popis činnosti
AO	administrativa obecná	e-mailová a telefonní komunikace, práce na počítači (tiskové zprávy, tvorba propagačních a jiných materiálů)
AK	administrativa klientská	evidování záznamů z přímé práce s klienty (výkony, denní knihy), individuální plánování, revidování spolupráce, tvorba kazuistik
PP	přímá práce s klienty	přímá práce s klienty (ambulance, terén, online terén)
SP	spolupráce pracovníků NZDM	porady, intervize, předávání informací, předávání zpětných vazeb, zaškolování pracovníků
SS	spolupráce s ostatními subjekty	komunikace a spolupráce s návaznou sociální sítí (př. ČAS, UHK /praktikanti/, střední školy /dobrovolníci/)
VZD	vzdělávání	kurzy, besedy, semináře, sebevzdělávání
PCHP	péče o chod programů NZDM	příprava akcí a aktivit pro klienty (v ambulanci, v terénu), péče o chod ambulancí, terénu (funkčnost vybavení, drobné opravy, úklid)

Zdroj: vlastní

Data, která byla *snímky pracovních dní* v rámci výzkumného šetření získána, byla rozdělena do sedmi kódů, zmíněných výše (Tabulka 3: Přehled kódů – snímek pracovního dne).

Hlavní kategorií byla administrativa, která byla následně rozdělena na *administrativu obecnou* (AO) a *administrativu klientskou* (AK). Do *obecné* administrativy řadíme písemnou a elektronickou komunikaci a práci na počítači (př. psaní tiskových a jiných zpráv, tvorba propagačních materiálů, personalistika /zakládání dokumentů, administrace vzdělávání pracovníků apod./, aktualizaci směrnic, metodik a manuálů či plánování směn atd.). *Klientskou* administrativou je pak míněno zaznamenávání přímé práce s klienty (výkony v databázi, denní knihy v databázi, práce s klientskými složkami), mapování nepříznivé sociální situace klienta, individuální plánování, revidování, tvorba kazuistik aj.

*Přímá práce s klienty* (PK) byla následující kategorií. Tato kategorie zahrnuje veškerou činnost pracovníků a pracovníc s ohroženými dětmi v přímé práci, a to jak v ambulantní formě, tak ve formě terénní (př. prvokontakt, jednání se zájemci o službu, uzavírání smluv, poskytování sociálních služeb – volnočasové aktivity, poradenské rozhovory, situační intervence aj.).

*Spolupráce s pracovníky NZDM* (SP) je v pořadí čtvrtou kategorií. Do této kategorie spadají porady a intervize pracovníků NZDM, předávání důležitých informací v týmu, předávání zpětných vazeb po ukončení přímé práce s klienty, zaškolování nových pracovníků apod.

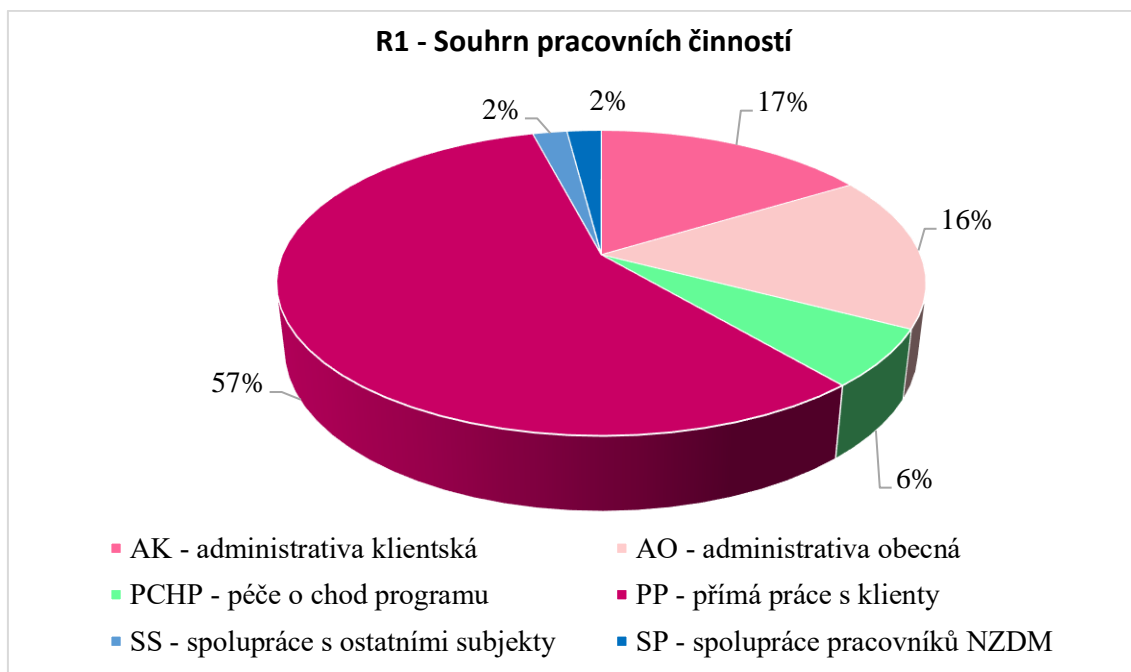
Další kategorií, která byla dle snímků pracovních dní vyčleněna, je *spolupráce s dalšími subjekty* (SS). V rámci této kategorie můžeme zaznamenat spolupráci s návaznou sociální sítí, spolupráci s Českou asociací streetwork, spolupráci s praktikanty z vysokých škol či s dobrovolníky ze středních škol.

*Vzdělávání* (VZD) v sobě zaznamenává absolvování kurzů, seminářů, besed či aktivní sebevzdělávání.

Posledním uvedeným kódem je (PCHP) *péče o chod programů NZDM* (ambulance, terénu, online terénu). Do uvedené kategorie spadají činnosti typu: příprava programů

a aktivit (do ambulance, terénu, online terénu), péče o ambulanci či terén (správa věcí, funkčnost věcí, příprava vybavení, úklid atd.).

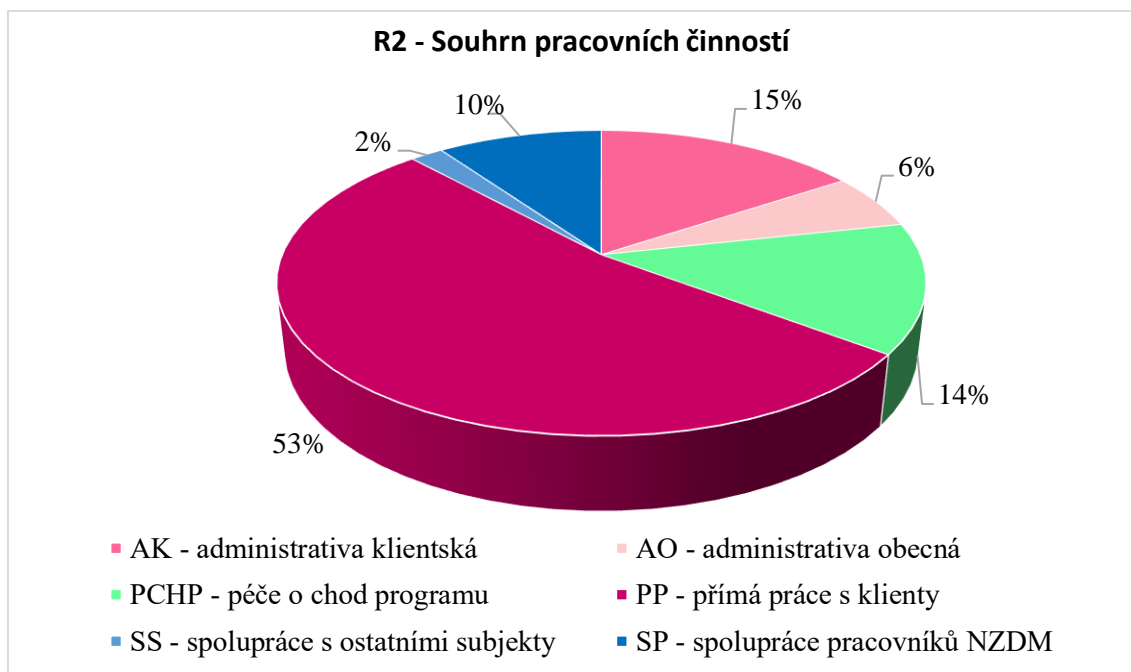
Graf 1: Souhrn pracovních činností (R1)



Respondentka (R1) strávila v zaměstnání v průběhu pozorovacího týdne celkem 49 hodin. Z uvedeného grafu vyplývá, že u respondentky (R1) převládá oblast **přímé práce** s klienty, a to celkem 57 % (28 hodin). Během pracovního týdne se v NZDM navíc, ke klasické ambulanci, konala akce pro klienty, kdy klienti spali v klubu a měli nachystaný celodenní program. Z tohoto důvodu tvoří přímá práce více jak polovinu veškeré pracovní doby. S přímou prací je velmi úzce spojena **administrativa**, která tvoří celkem 33 %. V rámci obecné administrativy (8 hodin) respondentka vyřizovala především emailovou a telefonní komunikaci, spravovala facebookový profil zařízení, tvořila nové propagační letáky. V klientské administrativě (8 hodin) respondentka primárně individuálně plánovala, zadávala evidenci (zaznamenávání kontaktů, průběhu ambulančí apod). 6 % (3 hodiny) v týdnu zabrala **činnost péče o chod programu**, kdy respondentka v první řadě vymýšlela a připravovala klientský program na následující měsíc, chystala aktivity spojené s klientskou akcí či se starala o vzhled a čistotu ambulance. Respondentka se taktéž věnovala **spolupráci s ostatními subjekty**, kdy se

zúčastnila akce „Hry na pochodu“ a spolupráci v týmu NZDM, neboť v uvedený týden se konala terénní intervize.

Graf 2: Souhrn pracovních činností (R2)

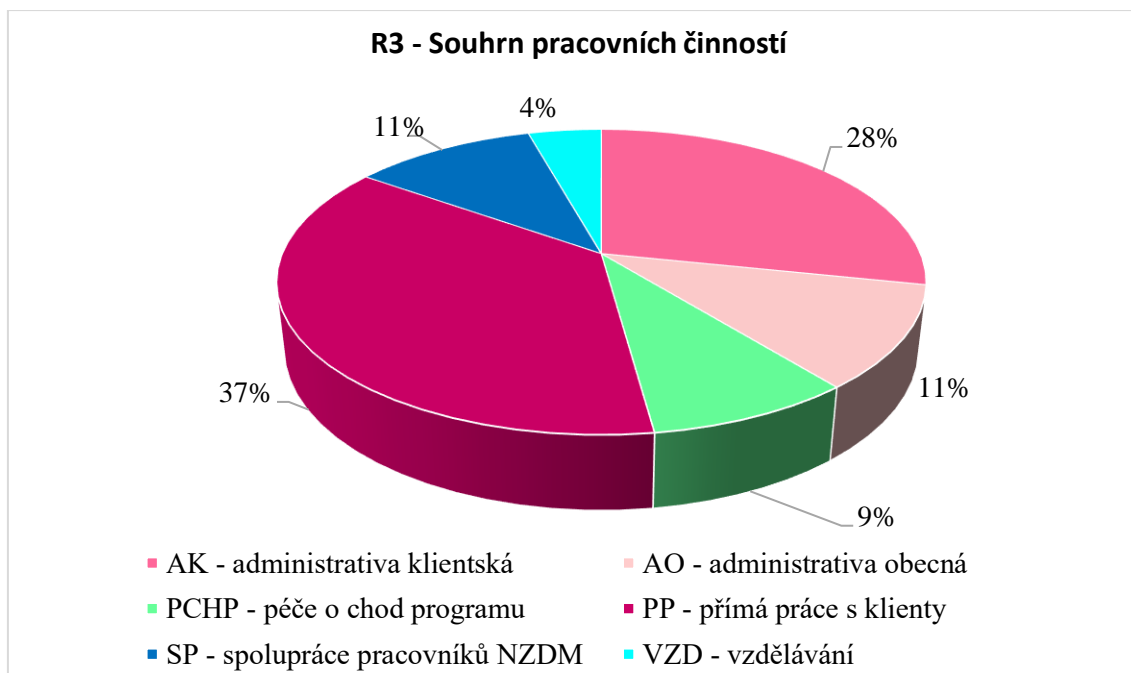


Respondent (R2), jehož náplň pracovního týdne je zaznamenána v grafu 2, strávil v zaměstnání celkem 51 hodin. I tento pracovník, stejně jako R1, se během klasické týdenní přímé práce s klienty účastnil klubové akce (přespání klientů v klubu). Během průběhu klientské akce stojí za zmínku, dle snímku pracovního dne, například: 18:00-19:00 mediování situací vzniklých ve skupině, 22:00-23:00 respektování pravidel, 01:00-02:00 znovu upozornění a rozhovor o dodržování pravidel (noční klid). R2 strávil **přímou prací** s klienty více jak polovinu týdenní pracovní doby (53 %). Velké množství času věnoval respondent **klientské administrativě, spolupráci s ostatními pracovníky** v NZDM a **péči o chod programu**. V rámci AK (15 %) se jednalo především o zaznamenávání informací z přímé práce s klienty, v rámci SP (10 %) se pak respondent účastnil terénní intervize, velké množství času investoval do předávání informací z oblasti přímé práce a hodnocení každého proběhlého dne. Respondent se též, stejně jako R1 podílel na SS (2 %) v rámci projektu „Hry na pochodu“. Lze upozornit na činnosti spojené s péčí o chod klubu (14 %). Respondent zajišťoval především přípravu klientské akce (nákupy, úklid). V neposlední řadě věnoval respondent 3 hodiny **administrativě**



**obecné**, která spočívala především v tvorbě tiskové zprávy a pojišťování klientů na nadcházející akci. Vyplněný snímek pracovního dne ze dne 4. 3. 2020 je uveden v Příloze 2: Vyplněný snímek pracovního dne (R2).

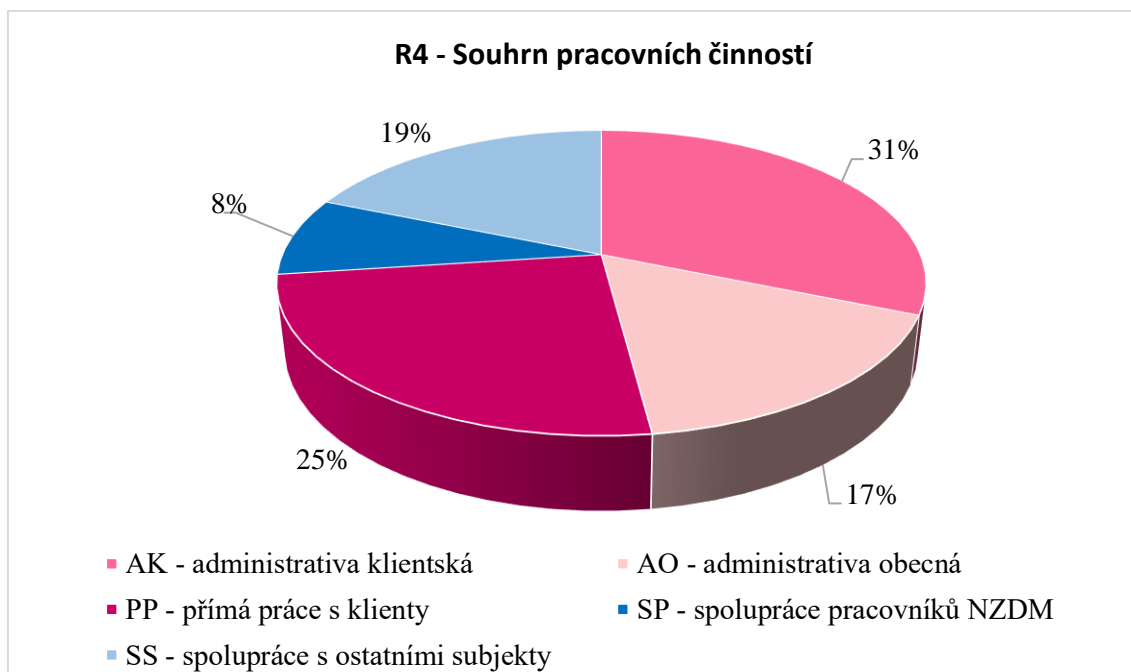
Graf 3: Souhrn pracovních činností (R3)



Graf 3 ilustruje činnosti R (3). Pracovník strávil v mapovaném týdnu v práci 46 hodin. Více jak třetinu času (37 %) strávil pracovník v **přímé práci** s klienty, a to jak v ambulanci, tak v terénu. V rámci přímé práce lze poukázat na krizovou situaci, ve které musel být pracovník schopný rychle reagovat. Jednomu z přítomných klientů se udělalo nevolno, s podezřením na zánět slepého střeva musel pracovník kontaktovat rodiče, aby si klienta v klubu co nejrychleji vyzvedli. 13 hodin (28 %) strávil respondent **administrativou obecnou** (tvorba propagačních, preventivních materiálů, hledání aktivit k tématu finanční gramotnost apod.) **Klientská administrativa** zabírala značně menší část náplně práce. Příčinou bylo především to, že ve zkoumaném týdnu navštívilo ambulanci méně klientů než obvykle. Pracovník se však intenzivně věnoval individuálnímu plánování, revidování, vyčlenil si čas na **vzdělávání** (4 %). 5 hodin (11 %) v týdnu strávil pracovník **spoluprací s pracovníky NZDM** v rámci intervize, předávání informací a hodnocení proběhlých ambulancí. V neposlední řadě u pracovníka

zaznamenáváme **péči o chod programu** (9 %) v podobě práce v ambulanci (zprovoznění interaktivní tabule, péče o uživatelské PC, úklid a drobné opravy).

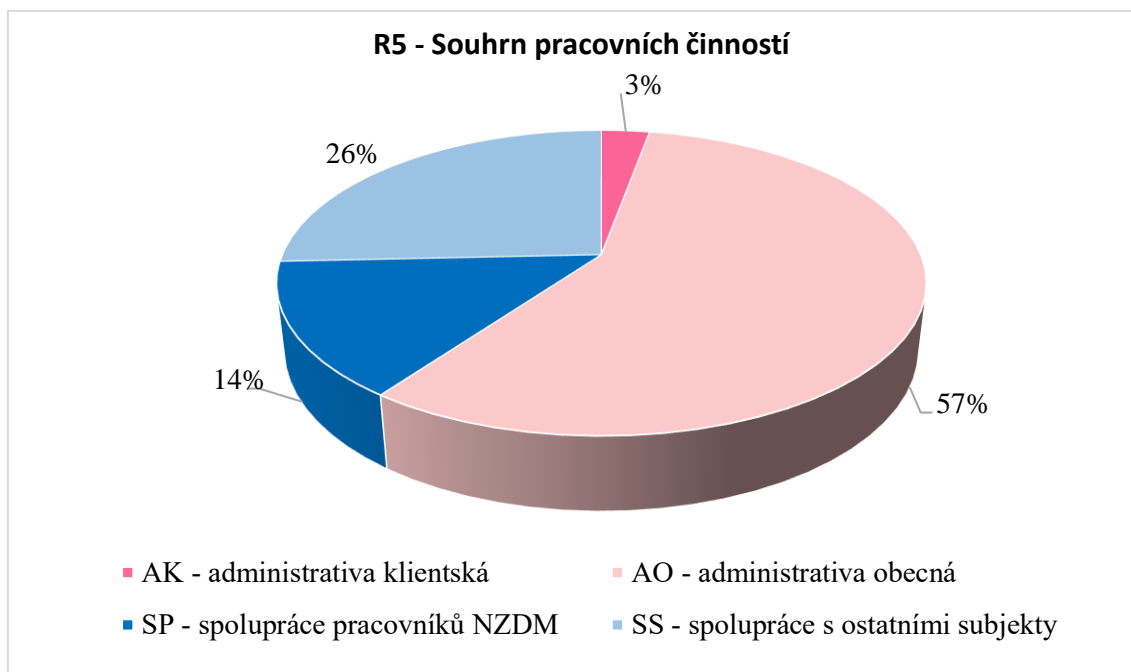
Graf 4: Shrnutí pracovních činností (R4)



Respondentka (R4) strávila v NZDM za týden 49 hodin. Značnou část věnovala **obecné administrativě**. Sociální pracovníce/zástupkyně vedoucí NZDM se v rámci OA (31 %) věnovala e-mailové a telefonní komunikaci (s vedením organizace, se zaměstnanci apod.), sjednávání schůzek, pohovorům s praktikanty z vysokých škol a s dobrovolníky, aktualizacím metodik a manuálů zařízení. 17 % (8 hodin) věnovala pracovnice **administrativě klientské** (evidování záznamů z přímé práce, individuální plánování, revidování, měsíční shrnutí, klientská kazuistika). V **přímé práci** strávila pracovnice celkem 12 hodin (25 %). Během přímé práce musela pracovnice například zasáhnout do rvačky, ke které v ambulanci došlo dne 5. 3. 2020. Pracovnice musela být schopna rychle zareagovat, situaci zklidnit, ošetřit ji a s klienty spor následně vyřešit. Důležité je upozornit také na to, že 2 hodiny v týdnu byly věnovány **individuální práci** s klientkami doporučenými **kurátorem pro děti a mládež**, a další 2 hodiny přímé práce probíhaly v **online prostředí** (program „Online terén“). 9 hodin (19 %) z pracovního týdne **spolupracovala** pracovnice **s ostatními subjekty** (terénní práce s kolegy z návazné sociální sítě, spolupráce s Univerzitou Hradec Králové). V rámci **spolupráce**

s **pracovníky NZDM** (8 hodin) se jednalo především o předávání informací vedoucí služby, pracovníkům a zaškolování nově přijatých terénních pracovníků.

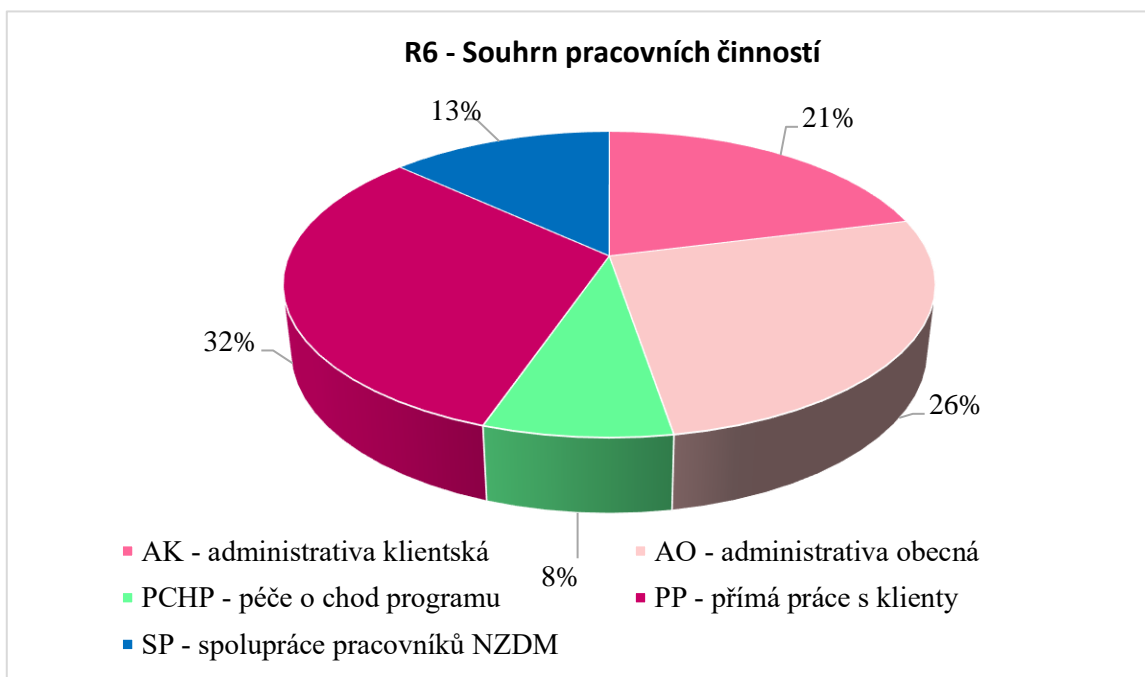
Graf 5: Soubor pracovních činností (R5)



Respondentka (R5) odpracovala v uvedeném týdnu celkem 35 hodin. Je nutné upozornit, že první pozorovací den (tj. 2. 3. 2020), čerpala vedoucí služby NZDM dovolenou. Více jak polovinu pracovní doby (57 %) strávila pracovnice **obecnou administrativou**, což vypovídá o uvedené pozici pracovnice. Vedoucí služby se v rámci OA věnovala především vyřizování e-mailové komunikace, práci na Výroční zprávě organizace za rok 2019, plánování směn, personalistice, aktualizaci obsahů směrnic organizace, metodik a manuálů střediska dle Standardů kvality sociálních služeb. Vedoucí služby NZDM se věnovala i **administrativě klientské** (3 %), neboť se podílí na vedení online programu pro děti a mládež, tzv. „Online terén“. Výraznou část pracovní doby vyplňuje složka **spolupráce s ostatními subjekty** (26 %). Pracovnice se účastnila setkání Správní rady České asociace streetwork v Praze, dále pak například jednání o terénní sociální práci s mládeží v centru města (spolupráce s městskou policií, se sociálními službami, s úřady). V rámci **spolupráce s pracovníky NZDM** se jednalo především o reportování období, kdy měla vedoucí služby dovolenou, komunikaci s týmem a předávání informací z dění NZDM (ambulance, terénu) a řešení krizové situace (plánování služeb s pracovníky,

předávání informací a příprava pracoviště na vzniklé situace v důsledku COVID-19). Ze snímků pracovních dní také vyplývá, že pracovnice strávila v průběhu čtyř pracovních dní více jak 6 hodin na pracovních cestách.

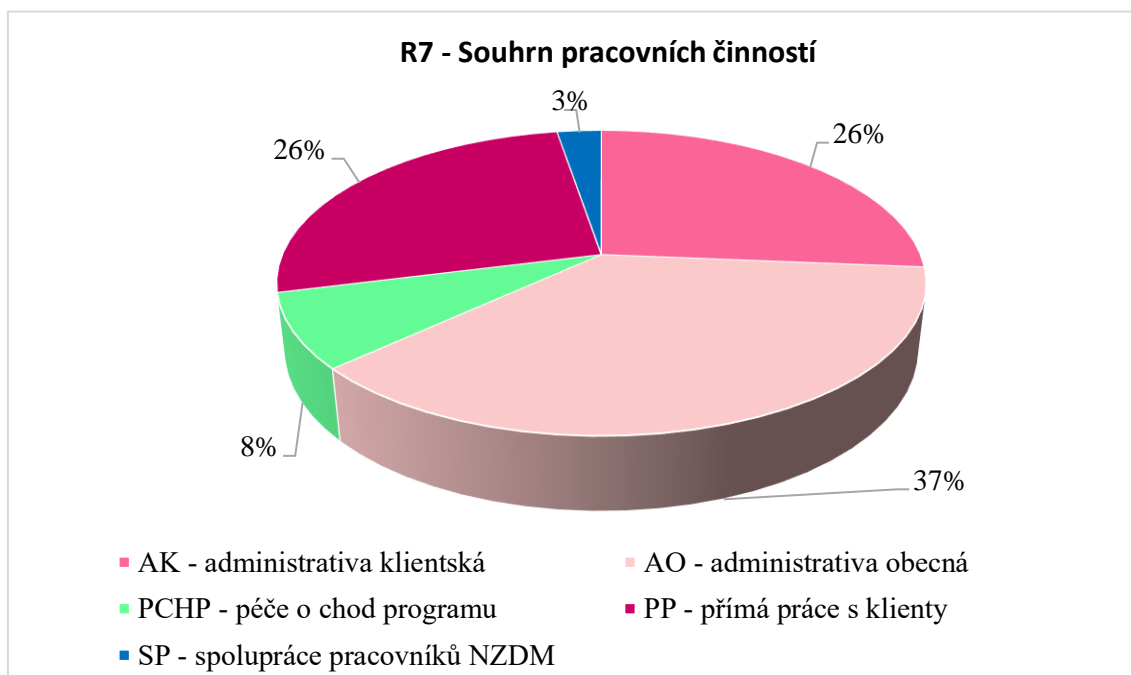
Graf 6: Souhrn pracovních činností (R6)



Respondentka (R6) působí v NZDM jako terénní pracovnice v sociálních službách, a to v pracovním poměru dohody o provedení práce. Pracovnice odpracovala v týdnu 38 hodin. 32 % času strávila pracovnice v **přímé práci s klienty**, tedy v terénu. S přímou prací se velmi úzce pojí **administrativa klientská**. Pracovnice zaznamenávala informace z proběhlých terénů, individuálně plánovala a revidovala případy klientů. Poměrně velkou část týdenní pracovní náplně tvořila též **administrativa obecná**. Vedle klasické e-mailové či telefonní komunikace se pracovnice věnovala tvorbě preventivních a propagačních materiálů, především vlastnímu terénnímu časopisu, který NZDM pravidelně vydává ve dvojí verzi – časopis pro mladší klienty (zpravidla 7-13 let) a časopis pro starší klienty (ve věku 14-21 let). Náročnost tohoto časopisu tkví dle pracovnice ve sběru a vypracování různých témat, které musí následně zpracovat v grafickém programu do finální podoby. Celkem 8 % času v týdnu pracovníci zabrala samotná příprava do terénu (PCHP) – to znamená příprava různých materiálů a vybavení (chystání letáček o službě, shromažďování preventivních aktivit, volnočasového

vybavení apod.). Na závěr v grafu zaznamenáváme **spolupráci pracovníků NZDM**, a to ve výši 13 %. V pozorovacím týdnu se v NZDM konala porada pracovníků a klientská intervize.

Graf 7: Souhrn pracovní činnosti (R7)



Respondent (R7) strávil v pracovním týdnu v zaměstnání celkem 38 hodin. Většinu času strávil pracovník **administrativou** (63 %). Značnou část (37 %) zabrala pracovníkovi **administrativa obecná**. V rámci AO pracovník tvořil především preventivní materiály, pracoval na nadcházející letní akci NZDM pro klienty a širokou veřejnost, (která v rámci AO zabrala v týdnu nejvíce času), chystal se na celoorganizační setkání, vyřizoval e-mailovou komunikaci, pracoval s celoorganizačními cíli za rok 2019 a nadcházejícími cíli na rok 2020. **Přímá práce** a **klientská administrativa** zabrala pracovníkovi v pozorovacím týdnu stejný čas (26 %). Pracovník působil v přímé práci jak v ambulanci, tak v terénu, následně zpracovával a zaznamenával informace z oblasti přímé práce. V grafu zaznamenáváme i **spolupráci s pracovníky NZDM** (3 %), neboť se v týdnu konala krátká klientská intervize. Poslední výsečí grafu je **péče o chod programu**. Respondent se též věnoval přípravě do terénu i do ambulance (8 %).

## **Celkové shrnutí dílčího cíle č. 1**

V rámci dílčího cíle č. 1 byly mapovány **činnosti**, které pracovníci a pracovnice NZDM vykonávají, a kolik času jim uvedené činnosti týdně zabírají. Činnosti byly rozděleny celkem do 7 oblastí (*AO, AK, PP, SP, SS, PCHP, VZD*). Nejvíce času tráví pracovníci **přímou prací s klienty a administrativou**, záleží však na uvedené pracovní pozici, neboť mezi respondenty byla například i vedoucí NZDM. Důležité je poukázat na to, že uvedení respondenti se pravidelně věnovali **předávání informací** v rámci svých týmů, **hodnocení a předávání zpětných vazeb** po přímé práci s klienty, neboť spolupráce pracovníků NZDM je pro jeho fungování klíčová. V rámci činnosti nalézáme však mnohdy i činnosti, které již plně **nepadají do kompetencí** pracovníků a pracovnic, jako jsou například opravy či úklidy.

### **5.5.2 DVC 2: Klienti, s nimiž pracovníci a pracovnice NZDM pracují, a jejich potřeby**

Dílčí cíl č. 2 (DVC 2) měl za úkol zjistit, s jakými klienty pracovníci a pracovnice NZDM pracují a jaké jsou jejich potřeby. V rámci DVC 2 jsem definovala čtyři dílčí cíle druhého řádu, dle kterých jsem pokládala tazatelské otázky:

- DVC 2.1: Zjistit, jak vypadá typický klient, s nimž pracuje sociální pracovník či pracovnice v NZDM.
- DVC 2.2: Zjistit, z jakých důvodů klienti NZDM navštěvují.
- DVC 2.3: Zjistit, jaké služby pracovníci a pracovnice klientům NZDM nejčastěji poskytují.
- DVC 2.4: Zjistit, která z poskytovaných služeb je pro pracovníky a pracovnice nejvíce náročná.

#### **DVC 2.1. byl zodpovězen pomocí TO 1.**

Pracovníci NZDM definují typického klienta jako **dítě/mladého člověka**, nejčastěji ve věku **od 9 do 17 let**, R7 pak hovoří spíše o starších klientech, tedy: „*ve věku 14-16 let*“. R6 upozorňuje hned v počátku: „*To je různé podle lokality, kde se NZDM nachází.*“ Všichni dotázaní pracovníci NZDM se shodují na **rodinné situaci** dítěte. Jak uvádí R5: „*Vztahy v rodině nebývají zrovna ideální.*“ R4 definuje tuto situaci takto: „*... pochází z rodiny, kde se rodiče například rozvádí, popřípadě žije s jedním rodičem, který má už*

jiného partnera, anebo partnery střídá.“ R1 poukazuje i na možnou patologii v rodině: „Často se objevuje patologie v rodinném prostředí – užívání návykových látek...“ Další oblastí, ve které se všichni pracovníci působící v NZDM shodují, jsou **vrstevnické vztahy**. R1 a R4 shodně uvádějí, že klienti nedokáží navazovat vztahy s vrstevníky: „... neví, jak se správně chovat k vrstevníkům.“ Odlišné názory zaznamenáváme v tom, jak si typičtí klienti vedou **ve škole**. R4 a R5 popisují: „Ve škole prospívají s horšími známkami, nerozumí probírané látce, nevěnují se učení.“ „Ve škole patří k horšímu průměru.“ Oproti tomu R2 uvádí: „Školní prospěch mají v pořádku, někdy nerozumí výsekům látky, nemají vybavení pro zpracování referátů a úkolů vlastními zdroji.“ R4 dodává, že: „Ti starší klienti pak mají mnohdy pouze základní vzdělání, protože střední, nejčastěji učňák nedodělali.“ **Volný čas** je jedním z hlavních důvodů, proč klienti NZDM navštěvují, i tak zde můžeme vidět lehce odlišné názory. R1, R3, R4, R5, R7 uvádějí totožně, že klienti neví, jak správně a smysluplně využívat svůj volný čas, neví, co se sebou, neumějí se zabavit: „... veškerý svůj volný čas tráví mimo domov – venku, na hřištích, v nákupních centrech, domů se vracejí až pozdě k večeru nebo v noci.“ R2 naopak mapuje volný čas klientů takto: „... obvykle mají kroužek či jiný zájem, na kterém se mohou realizovat.“ R7 zaznamenává, že naplní volného času klientů jsou mnohdy: „... specifické zájmy typu manga, anime apod.“ Velkou část také tráví typičtí klienti, jak uvádí R2 a R5 na sociálních sítích, „Typický klient žije virtuálním světem.“ Na závěr se všichni dotazovaní shodují, že klienti často neumějí **dodržovat pravidla, dostávají se do konfliktů**, výjimkou není to, že: „... se dostávají do střetů se zákonem a mají zkušenosti se spoluprací s kurátorem“. R7 upozorňuje, že častým problémem u typického klienta: „... je problém s autoritami.“ R3 závěrem dodává: „Každý přichází jako individualita, která potřebuje pozornost pracovníka, či jen určitý prostor pro sebevyjádření, (...) jako pracovníci NZDM k nim musíme přistupovat nejprve jako k osobám, pak jako k individualitám a až poté jako ke klientům.“

## **DVC 2.2 byl zodpovězen pomocí TO 2.**

Všichni dotázaní popisují, že nejčastějším důvodem, proč klienti navštěvují právě NZDM je, že **nemají kde a jak trávit svůj volný čas**. „Nemají kde trávit volný čas, kde se potkávat se svými vrstevníky,“ uvádí R5. R2 hovoří o tom, že: „se obvykle jedná o volnočasové zakázky, zkrátka nebyť doma sám,“ a doplňuje, že: „okolo volného času se

často točí témata z preventivního soudku (hlavně návykovky, trestná činnost, vztahy a sexualita).“ Dalším, neméně důležitým důvodem, proč cílová skupina navštěvuje NZDM, je právě **sdílení aktuálních témat**, se kterými se v životě potkávají. Dle R5: „jim chybí někdo, kdo o ně má zájem a s kým můžou sdílet běžné věci, ale i témata, která je trápí.“ Dle R4 potřebují: „hovořit o problémech ve škole, v rodině, s partnery, (...) nerozumí tomu, jak funguje například zaměstnání, úřad práce, zkrátka nemají všeobecný přehled, potřebují sdílet jejich situaci, protože mají například kurátory, čeká je nástup do „esvépěčka“ diagnostického ústavu, někteří spolupracují s probační a mediační službou, některé čeká nástup do vězení a zkrátka vůbec tomu nerozumí, neví, do čeho jdou“. R1-R5 dále uvádějí, že velmi častými zakázkami jsou **pomoc a podpora při přípravě do školy**. „Potřebují pomoci se školou – kde si napsat referát, s kým se poradit ohledně úkolů, s kým řešit budoucí povolání,“ uvádí R5. Otázku ohledně zakázek doplňuje R4 a říká: „Často se setkáváme s jednorázovými zakázkami, jako jsou napsání životopisu a motivačního dopisu, oslovení potencionálních zaměstnavatelů, zřízení a nakládání s bankovními účty a podobně.“ R7 hovoří o tom, že: „NZDM často navštěvují klienti, kteří se setkávají se šikanou, a to jak oběti, tak agresori“. Dle výše uvedeného je zřejmé, s jakými tématy se pracovníci a pracovnice v NZDM setkávají a na jaká témata **musí být připraveni reagovat**.

### **DVC 2.3 byl zodpovězen pomocí TO 3.**

Mezi **služby**, které jsou **nejčastěji v NZDM poskytovány** patří dle respondentů R1-R7: „*prostor pro volný čas, situační intervence, kontaktní práce, nácvik a rozvoj dovedností, příprava do školy a na povolání, preventivní aktivity, poradenství, práce se skupinou, pracovní výchovné činnosti*“. Právě již zmíněné poradenství vnímá např. R2 jako: „*gró naší služby*.“

### **DVC 2.4 byl zodpovězen pomocí TO 4.**

Otázka pokládaná respondentům byla zaměřena na zjištění, která z poskytovaných služeb je pro pracovníky nejvíce náročná a z jakého důvodu. Mezi odpověďmi dotazovaných se nejčastěji objevovala **situační intervence, poradenství, pomoc v krizi**, ale například i **jednání s institucemi ve prospěch uživatele**. Situační intervence je pro pracovníky náročná: „*Jednak z toho důvodu, že se ony situace liší, tudíž je pro pracovníka důležitá*



*schopnost adekvátně reagovat (...), jednak můžou být v každé situaci přítomni rozdílní klienti. Nemyslím si, že je řešením reagovat na všechny klienty stejně,*“ odpovídá R3. Dle R4 jsou právě situační intervence *„na denním pořádku NZDM. Náročné je například řešit konflikty, rvačky (...), zklidnit, vyřešit, a hlavně ošetřit situaci, dbát na to, aby všichni klienti byli v pohodě, v bezpečí.“* R5 hovoří o tom, že je důležité si uvědomit, že: *„Přece nepracujeme s normálními dětmi, takže po nich nemůžu chtít, aby se chovali normálně na 100 %“. „... když je na klubu víc, jak cca 12 lidí, kteří se baví různými aktivitami a porušují u toho pravidla, je těžký obnovovat bezpečný prostor na klubu, což je po většinu času otevírací doby vyčerpávající (...),.“* uzavírá odpověď na otázku R7. S tvrzením souhlasí i R6, která říká: *„Někdy je náročné udržovat hranice a nevybouchnout.“* Poradenství je pro pracovníky těžké *„jak z pohledu přímé práce (...), je dost náročné a je to spojeno se značnou dávkou emocí ze strany klienta, rovněž z pohledu nepřímé práce a administrativy, kdy se dlouhé rozhovory musí zaznamenat,“* uvádí R2. *„Mnohdy mají klienti témata, která jsou hodně náročná, hodně smutná (...), svá trápení chtějí řešit právě s námi a s nikým jiným,“* popisuje R4. R6 uvádí: *„asi poradenství ..., v případě, že klient přijde s tématem, ve kterém se moc neorientuju, nemám ráda, když něco nevím.“* Pomoc v krizi je další náročnou službou, o které hovoří R4 i R5. R5 uvádí: *„Ačkoliv mám absolvovaný kurz krizové intervence a vím, jak teoreticky postupovat, tak stejně v praxi každá krize a každý klient potřebuje jiné řešení a jiný postup práce. (...) zažila jsem i to, že jsem poskytovala krizovou intervenci, a přitom jsem sama brečela.“* R4 hodnotí tuto situaci tak, že: *„je to něco, na co se nelze nijak připravit.“* Jednání s institucí ve prospěch uživatele není taktéž jednoduché, neboť: *„je občas náročné se pochopit a uvědomit si, že máme společný cíl,“* uvádí R5.

## **Celkové shrnutí dílčího cíle č. 2.**

Celkové shrnutí otázek vážících se k druhému dílčímu cíli (DVC 2) je následovné. Typického klienta definují pracovníci a pracovnice NZDM, až na nepatrné odchylky, téměř totožně. Dle jejich názorů se jedná o klienty v **určitém věkovém období života**, kteří vyrůstají v **nepříznivém rodinném prostředí**, setkávají se s **problémy** ve škole, ve vrstevnických vztazích, s problémy ohledně dodržování pravidel, nemají nebo nevědí, **kde a jak trávit svůj volný čas**. Často nejsou vybaveni všeobecným přehledem, informacemi z oblasti prevence. Pro pracovníky a pracovnice NZDM je stěžejní, aby se

ke každému klientu přistupovalo individuálně. Pracovníci a pracovnice uvádějí, že klienti navštěvují NZDM nejčastěji z důvodu, že nemají kde trávit volný čas a NZDM vnímají jednak jako místo, kde se mohou **setkávat s pracovníky** a sdílet s nimi nejrůznější životní témata, jednak jako místo, kde mohou **být se svými vrstevníky, spolužáky, přáteli**. Dále pracovníci a pracovnice popisovali, jaké služby nejčastěji v rámci práce s ohroženými dětmi v NZDM poskytují a jaké z poskytovaných služeb jsou pro ně obtížné. Z výše uvedeného je patrné, že některé služby, které pracovníci a pracovnice NZDM poskytují, jsou velmi náročné. Příkladem mohou být **poradenství, situační intervence či pomoc v krizi**. Jedná se o služby, u kterých musí být pracovníci vybaveni nejrůznějšími teoretickými znalostmi, musí být připraveni reagovat, být pro klienty oporou i v případech, kdy pro ně samotné jsou situace velmi náročné, či dokonce emočně vypjaté a vyčerpávající.

### **5.5.3 DVC 3: Kompetence pracovníků a pracovnic NZDM**

Dílčí cíl č. 3 (DVC 3) zjišťoval, jak pracovníci a pracovnice NZDM hodnotí své kompetence po výkon sociální práce v NZDM. K naplnění DVC 3 jsem použila pět dílčích výzkumných cílů druhého řádu, dle kterých jsem pokládala tazatelské otázky:

- DVC 3.1: Zjistit, jaké nevyšší dosažené vzdělání mají pracovníci/pracovnice NZDM.
- DVC 3.2: Zjistit, zda by bylo pracovníky/pracovnice NZDM dostačující absolvování příslušného oboru.
- DVC 3.3: Zjistit, zda je pro pracovníky/pracovnice potřebné další vzdělávání, případně jaké.
- DVC 3.4: Zjistit, jaké znalosti by měl dle pracovníků/nic splňovat pracovník v NZDM.
- DVC 3.5: Zjistit, jaké další dovednosti by měl dle pracovníků/nic mít pracovník NZDM.

#### **DVC 3. 1 byl zodpovězen TO 5.**

Tazatelskou otázkou č. 5 bylo zjišťováno, jaké je nejvyšší dosažené vzdělání respondentů výzkumného šetření diplomové práce. R1, R2, R4 jsou absolventy bakalářského studijního oboru **Sociální patologie a prevence**. R3 pak dosáhl magisterského titulu

v oboru **Resocializační pedagogika**. R5 uvedla, že nevyšším dosaženým vzděláním je magisterský studijní obor **Sociální pedagogika**. R6 má dokončené středoškolské vzdělání a v současné době bude ukončovat vysokoškolské bakalářské studium v oboru **Sociální pedagogika se zaměřením na výchovnou práci v etopedických zařízeních**. R7 absolvoval magisterské studium v oboru chemie (*Ing.*), následně podstoupil rekvalifikační **kurz pracovníka v sociálních službách**. Respondenti, již mají vysokoškolské bakalářské vzdělání, následně pokračují v navazujících magisterských programech.

### **DVC 3.2 byl zodpovězen TO 6.**

Dílčí otázka druhého řádu 3.2 se zaměřila na to, zda je pro pracovníky jejich dosavadní absolvované vzdělání dostačující. U respondentů, kteří absolvovali obor Sociální patologie a prevence (R1, R2 a R4), nacházíme značné shody. Respondenti uvádějí, že jim studium dalo dostatečný **teoretický základ**, posílilo jejich **všeobecný přehled**. R4 říká: *„Tím mám na mysli, že vím, jak funguje například ochranná, ústavní výchova (...), probačka a mediačka, trestní opatření a tresty, mám přehled v různých patologiích (...), v oblasti prevence.“* R1 hodnotí absolvované studium takto: *„Přesně jsem věděla, co od této práce očekávat.“* Respondenti bohužel společně shledávají i určité **nedostatky** v oblasti vystudovaného oboru. *„Pro práci v NZDM jsou potřeba mnohé další kompetence, které jsem získal až praxí (...), jako přínosnější pro práci rozhodně vnímám další vzdělávání pracovníků,“* uvádí R2. R4 pak dodává: *„Co rozhodně postrádám a co jsem se musela naučit praxí, je orientace v Zákoně o sociálních službách, ve Standardech kvality sociálních služeb, pak například uzavírání dohod s klienty (...), celkově práce s dokumenty týkajících se klientů, vedení poradenských rozhovorů, reagování na krizové situace (...), což je gró sociální práce v NZDM.“* R3, absolvent oboru Resocializační pedagogika uvádí: *„Vzdělání předané skrze vysokou školu mi pomohlo získat status sociálního pracovníka (...), nemyslím si ale, že by mě fundovanějším způsobem připravilo konkrétně na práci v NZDM. Velkou praktickou přípravou byla spíše samotná práce v NZDM.“* R5, jež získala vysokoškolský titul v oboru Sociální pedagogika, si myslí: *„Mě dost připravilo z pohledu toho, že sociální pedagogika byla taková všeho chuť (...), co se týče přímé práce, tak mi to dalo hodně. Nedělalo mi problém jít do kontaktu, měla jsem ze školy nějaký balík nástrojů pro práci s dětmi, hodně ty zážitkový věci, relaxační.“*

*Co jsem ale vůbec neznala, byly Standardy, individuální plánování, (...), do NZDM jsem v tomto ohledu přišla naprosto nepolíbená.“ R6 vnímá **klady** ve svém studovaném oboru takto: „Teoreticky určitě – psychologie dětí a mládeže, sociologie, poruchy chování, krizová intervence, pedagogika volného času. Ovšem jedna věc je o tom poslouchat a druhá si to vyzkoušet. Nebýt praxí, kde jsem si mohla komunikaci s klienty zkusit, by nic z toho nemělo velký smysl. (...) kolikrát taky pak přijde na to, že to, co se ve škole učíme, v praxi vypadá, a hlavně funguje jinak.“ R7 odpovídá jednoznačně: „Ne. Připravili mě až zkušenosti z lektorské činnosti na letních táborech (...), výrazně také spousta různých kurzů osobního rozvoje a individuální i skupinové psychoterapie.“ Na závěr je nutno uvést myšlenku R3: „Nemyslím si, že by se na práci v NZDM dalo připravit skrze teoretické poznatky získané na VŠ či kurzu. Je třeba do toho jít s odhodláním, optimismem a láskou k dětem, ale celkově je to spíš živé dění, získávání znalostí, dovedností a kompetencí v pohybu, nikdy neukončený proces nežli příchod z vysoké školy do práce s jasnou vizí a postupy, jak to dělat.“*

### **DVC 3.3 byl zodpovězen TO 7.**

Tazatelská otázka mapovala názory pracovníků a pracovnic na důležitost dalšího vzdělávání, případně v jakých oblastech. Zde nacházíme 100% shodu v uvedených odpovědích. Pracovníci a pracovnice NZDM vnímají **další vzdělávání** zaměstnanců NZDM jako **klíčové**. „Další vzdělávání pracovníků v NZDM je nezbytnou podmínkou samotného fungování NZDM,“ uvádí R3. R4 popisuje, že: „... existuje nespočet kvalitních kurzů, které nás rozvíjejí jak v přímé, tak v nepřímé práci“. „Záleží pak na samotném pracovníkovi, v čem vnímá svoje mezery (...),“ doplňuje R6. Respondenti (R1-R5) se též shodují na tom, v jakých **oblastech** by se měli pracovníci a pracovnice vzdělávat, a to v oblasti **komunikace** (rozhovor s dítětem, poradenský rozhovor, krizová intervence), dále například vzdělávání zaměřené na **individuální plánování**, práci s **agresivním klientem**, fenomén **sebepoškozování** se u dětí a mládeže, práce s dětmi a mládeží, které užívají **návykové látky** apod. R5 zároveň uvádí: „Je taky důležitá taková ta složka „být dost cool“. ... podle mě je zásadní, aby ten pracovník uměl zaujmout současnou generaci, znal, věděl, zajímal se o to, co baví tu současnou generaci.“ R6 přemýšlí obdobně a uvádí, že: „... doba je rychlejší, než my a nemůžeme stíhat sledovat všechno“. R7 vidí jako nejdůležitější oblasti vzdělávání: „práci s emocemi, protože

výchova ve stylu „neplač“ a „nebuď naštvaný“ vede k depresím, sebepoškozování a nekontrolovatelným výbuchům emocí“. V rámci vzdělávání pracovníků a pracovníc NZDM také záleží na tom, „kam se chce člověk vyvíjet“, doplňuje R2.

#### **DVC 3.4 byl zodpovězen TO 8.**

V rámci tazatelské otázky č. 8 odpovídali respondenti na otázku, jakými znalostmi by měl být vybaven pracovník či pracovníce NZDM. Respondenti se shodují, že klíčové, pro práci s ohroženými dětmi v NZDM, je být vybaven velmi dobrým a širokým **všebecným přehledem**. Dále jsou to znalosti z oblasti **prevence, vývojové psychologie, z návazné sociální sítě**. R5 dodává: „že by pracovník měl mít přehled o tom, co teď frčí“. R2 a R4 uvádějí, že pracovník či pracovníce NZDM by měli být: „vybaveni znalostmi z oblasti učiva základních/středních škol.“ R3 a R4 se taktéž jednotně shodují, že by pracovníci a pracovníce měli být vybaveni znalostmi spojenými se **Zákonem o sociálních službách, etickými aspekty práce** v NZDM apod. Znalosti pracovníků a pracovníc NZDM lze shrnout obdobně tak, jak definovala R4: „Občas mi přijde, že musí vědět prostě všechno, od toho, jaké problémy, s kým řešit, za kým jít ve škole, jak řešit konflikty, přes hledání bydlení, brigád, zaměstnání, po fungování všech odborníků, úřadů a dalších institucí.“ R6 hovoří o znalostech ve stejném duchu a dodává, že: „... by si to měl přinejmenším umět vyhledat – „ví, kam šáhnout“.“

#### **DVC 3.5 byl zodpovězen TO 9.**

V návaznosti na předchozí otázku bylo nutné zmapovat i dovednosti, kterými by měli být pracovníci a pracovníce NZDM vybaveni. R1 a R3 staví na **vrchol** pomyslného žebříčku **dovedností** empatii, trpělivost, schopnost navazovat vztahy, asertivitu, schopnost reagovat. R3 navíc dodává, že: „velmi této práci pomáhá také určitý level of skills spojený s volnočasovou složkou“. Ve stejném duchu se zamýšlí i R4, která uvádí, že: „výhodou je, když pracovníci ovládají hudební nástroje, fotbálek, deskové a jiné hry“. Další, velmi důležitou dovedností, je **schopnost komunikace**. „Bez toho si v NZDM člověk vůbec neškrtně,“ říká R5. Další dovednosti, které jsou dle respondentů klíčové stejně tak, jako výše uvedené, jsou: **time management, počítačová gramotnost a psaní všemi deseti, šikovnost, kreativita, pohybová zdatnost**. R7 hodnotí jako důležité, aby pracovník uměl: „zacházet se svými emocemi (...), uměl vytvořit s klientem důvěrný vztah s jasnými

*osobními hranicemi“*. R6 neopomíná: *smysl pro spravedlnost“*. „*V podstatě, čím více toho umím, tím lépe,*“ uzavírá otázku R2.

### **Celkové shrnutí dílčího cíle č. 3.**

V rámci dílčího cíle č. 3 docházíme k těmto závěrům. Respondenti jsou nejčastěji vzdělání v oboru **Sociální patologie a prevence, Resocializační pedagogika a Sociální pedagogika**, respondentkou byla i absolventka **středoškolského vzdělání s maturitní zkouškou**, jež v současné době ukončuje studium v bakalářském studijním oboru na vysoké škole, a respondent, který po dokončení magisterského oboru v technické oblasti, absolvoval **rekvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách**. Dotázaní se shodují, že díky vystudovaným vysokoškolským oborům mohou pracovat na pozici sociálního pracovníka/pracovníka v sociálních službách, zároveň mají velmi dobré **teoretické základy a široký všeobecný přehled**. Absolventka Sociální pedagogiky navíc poukázala na **důležitost** studijních předmětů zaměřených na komunikaci, psychoterapii, zážitkovou pedagogiku, což ostatní respondenti postrádají. Všichni dotázaní se ale shodují, že v rámci práce s dětmi a mládeží v NZDM pocítovali určité **rezervy**, které se museli naučit až praxí. Jednalo se například o důkladnou znalost Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, o znalost Standardů kvality sociálních služeb, dále se během svých studií respondenti nesetkali s individuálním plánováním, s databázemi služeb a ostatní administrativou, která je při práci s klienty v NZDM klíčová. Právě z toho důvodu vnímají jako **velmi důležité další vzdělávání pracovníků**, na čemž se jednoznačně shodli všichni dotázaní. Jednak mají pracovníci možnost setkávat se s lidmi z podobných oborů, sdílet dobrou praxi, předávat si zkušenosti, jednak mohou posilovat a rozšiřovat své znalosti, schopnosti a dovednosti, které následně využívají při práci s ohroženými dětmi v NZDM. Dle respondentů, tedy pracovníků a pracovnic z praxe, by měli být pracovníci a pracovnice vybavení následujícími znalostmi: velmi dobrý **všeobecný přehled, znalosti z oblasti prevence a vývojové psychologie, znalost návazné sociální sítě, aktuální trendy v oblasti práce s dětmi a mládeží**. V návaznosti na to, jakými znalostmi mají být pracovníci vybaveni, byla položena otázka mapující dovednosti. Stěžejními dovednostmi dle dotázaných jsou **empatie, trpělivost, schopnost navazovat vztahy a schopnost reagovat, být spravedlivý**. Pracovníci a pracovnice by měli být pohybově zdatní, ovládat některé hudební nástroje, deskové a další společenské

hry, což je velmi dobrým nástrojem k navázání a udržení kontaktu s dítětem. Pracovníci a pracovnice by měli také umět velmi dobře řídit svůj čas (time management), ovládat počítače a další drobnou techniku, měli by být tvořiví a šikovní. Nároky, které jsou na pracovníky kladeny ve smyslu schopností, znalostí a dovedností, jsou velmi široké a pestré. Z hlediska znalostí by měli pracovníci a pracovnice obsáhnout **nespočet témat a problematik**, neboť musí být v praxi připraveni reagovat na dotazy z nejrůznějších oblastí. Co se dovedností týče, i zde nacházíme velmi širokou škálu. Pracovníci a pracovnice jsou v pozici, kdy musí být schopni **zaujmout děti a mládež**, umět s nimi různými způsoby smysluplně trávit volný čas, měli by sledovat a být v souladu s aktuálními trendy. Zkrátka, měli by umět držet neustálý krok s cílovou skupinou.

#### **5.5.4 DVC 4: Spolupráce NZDM s dalšími subjekty**

Dílčí cíl 4 (DVC 4) mapoval, zda pracovníci a pracovnice NZDM spolupracují s dalšími subjekty. K naplnění DVC 4 přispěly čtyři dílčí výzkumné cíle druhého řádu, dle kterých byly kladeny tazatelské otázky:

- DVC 4.1: Zjistit, s jakými subjekty pracovníci/pracovnice NZDM spolupracují.
- DVC 4.2: Zjistit, jak spolupráce s dalšími subjekty funguje.
- DVC 4.3: Zjistit, s kým by dle pracovníků/pracovnic měla NZDM primárně spolupracovat.
- DVC 4.4: Zjistit, zda pracovníci/pracovnice vnímají potřebu přítomnosti jiného odborníka v NZDM.

#### **DVC 4.1 byl zodpovězen TO 10.**

Tazatelská otázka mapovala, s jakými subjekty NZDM, v nichž pracovníci a pracovnice působí, spolupracují. Odpovědi respondentů byly velmi podobné. Všichni dotázaní (R1-R7) uváděli jako **spolupracující subjekty** například **OSPOD, základní školy, městskou policii, dětské krizové centrum, domov pro mládež, pedagogicko-psychologickou poradnu, sociální služby pro rodiny s dětmi**. „*Jsme aktivní v rámci komunitního plánování, fungujeme v celostátní organizaci sdružující streetworkové organizace,*“ popisuje spolupráci R2. R4 dále uvádí: „*sociální a adiktologické služby pro uživatele nelegálních drog, Mezioborová monitorovací skupina*“ a jiné. R6 vzpomíná i na méně

formální, ačkoliv stejně důležité subjekty, s nimiž v NZDM spolupracují: „*Fórum terénní práce, Pracovní skupina NZDM Královehradeckého kraje* či *Fakultní nemocnice Hradec Králové*.“

#### **DVC 4.2 byl zodpovězen TO 11.**

Na základě předchozí otázky, s kým daná NZDM spolupracují, bylo žádoucí zjistit také funkčnost spolupráce. Respondenti se shodují, že spolupráce s dalšími subjekty stále **není na takové úrovni**, na jaké by bylo potřeba, i když je vidět jisté zlepšení. „... *oproti dobám, kdy jsem začínal, je to mnohem lepší,*“ uvádí R2. **Bariéry** vidí pracovníci a pracovnice především ve spolupráci se školami. „*Co se týče základních škol, dochází ke spolupráci, dle mého názoru, spíše zřídka, a to je škoda,*“ říká R1. R4 doplňuje: „*Se základními/středními školami se spolupracuje velmi těžko, školy mnohdy neznají význam NZDM, nehodnotí je jako důležité, jsou časově vytíženi, nemají na spolupráci čas.*“ R5 je si vědoma, že: „*je těžké navázat spolupráci s někým novým. NZDM je pro ostatní dost neuchopitelná služba, moc nevědí, kam nás zařadit, a nechápou, v čem by ta spolupráce měla být prospěšná, (...). Když už ale máme někoho nakontaktovaného a chápe smysl NZDM, tak je to fajn.*“ Závěrem uvádí R4: „*Největší pokroky vidím ve spolupráci s OSPOD, která se v posledním půlroce pohnula neuvěřitelným způsobem.*“

#### **DVC 4.3 byl zodpovězen TO 12.**

Spolupráce je něco, co je pro NZDM v současné době ale i do budoucna velmi klíčové. V předchozích otázkách byla pozornost zaměřena na to, s kým NZDM spolupracují a jak spolupráce funguje. Nadále je důležité zmapovat, s kým by právě uvedená nízkoprahová zařízení pro děti a mládež měla primárně spolupracovat a z jakého důvodu. I zde můžeme mapovat jakýsi budoucí vývoj NZDM. Opět nacházíme téměř shodné odpovědi všech dotazovaných respondentů. Spolupráce by měla primárně probíhat se **základními školami**, s **OSPOD**, respondenti uváděli i spolupráci s **městskou** či **státní policií** a **krizovými centry**. „*OSPOD a školy jsou místa, kde jsou děti nejvíc, kde se dá něco podchytit, když to není podchycené doma. Navíc pro dítě je škola číslo 1, nejvíc se tam řeší vztahy, nejvíc se tam podepíše nějaká dysfunkčnost dítěte. S OSPODEM je to vlastně o samotné cílové skupině. Stejně jako do NZDM se nedostane naprosto normální dítě, tak na OSPOD taky ne,*“ odůvodňuje spolupráci R5. „*Nebývá výjimkou, že klient NZDM je*



*zároveň klientem OSPOD,“ doplňuje R4. R7 popisuje: „... protože k nám přichází klienti OSPOD i bez doporučení, prostě je přivedou kamarádi.“ R2 vnímá uvedené subjekty též jako stěžejní, neboť „zde je největší prostor pro přímou práci a založení spolupráce v prvopočátku problému, než se to případně rozjede do něčeho většího“. Závěrem uvádí R3: „Vždycky musí jít o multidisciplinaritu, pokud chceme dosáhnout stanovených klientských cílů.“*

#### **DVC 4.4 byl zodpovězen TO 13.**

Otázka směřující k tomu, zda by pracovníci a pracovnice NZDM uvítali přítomnost jiného **odborníka** v NZDM, čímž by mohlo být značně **uleveno nárokům**, které jsou na pracovníky a pracovnice NZDM v rámci práce s ohroženými dětmi kladeny. Zde zaznamenáváme velmi rozdílné názory na uvedenou problematiku. R1 se vymezuje jasným názorem, a to: „*Ne, šlo by podle mě už o přesah služby,*“ s čím jednoznačně souhlasí i R6. R2 naopak uvádí: „*Ideálně bych v NZDM uvítal také terapeuta pro případy, kdy běžná sociální práce nestačí.*“ Stejně se zamýšlí i R3: „... *člověka s obsáhlejšími kompetencemi v psychologii a psychoterapii (...).*“ R4 a R5 sdělují, že v rámci standardního týmu, běžného provozu není přítomnost jiného odborníka stěžejní. „*Člověk sice musí obsáhnout velký balíček různých funkcí, ale za klasického fungování NZDM je to standardní,*“ reaguje R4. „*Ale jako externista by se určitě hodil psycholog, psychoterapeut, psychiatr, ale také pedagog, někdy i animátor,*“ doplňuje R5. Dle R4 „*by nebylo špatné, kdyby byl občas přítomen (...), krizový intervent. V současné době bych uvítala (ale to může být pohled na věc kvůli mé cílové skupině) i odborníka v podobě mediátora a učitele*“. R7 by v rámci přímé práce přivítal: „*ideálně psychoterapeuta, protože se občas stává, že se s klienty dostáváme v rozhovorem na hranici, kdy už vnímáme, že je potřeba psychoterapie*“.

#### **Celkové shrnutí dílčího cíle č. 4.**

V rámci dílčího cíle č. 4 byly zjišťovány následující oblasti. Mezi subjekty, se kterými pracovníci a pracovnice NZDM **nejčastěji spolupracují**, řadíme OSPOD, městskou i státní policii, základní/střední školy, pedagogicko-psychologické poradny, sociální služby pro rodiny s dětmi, sociální a adiktologické služby pro uživatele nelegálních drog či další skupiny. Bohužel, spolupráce stále **nejsou na takové úrovni**, jak by NZDM

uvítala a potřebovala. Spolupráce je složitá především se základními školami, které NZDM zároveň vnímají jako primární, stěžejní. Je důležité ale poukázat na to, že spolupráce se oproti předchozím letům lepší. Zároveň, když už mají NZDM kontakty s ostatními subjekty a ty chápou jejich smysl a potřebnost, je **spolupráce prospěšná**. Vyzdvihnout lze zajisté spolupráci s OSPOD, která se v posledním období vyvíjí velmi dobrým směrem. Jak bylo řečeno v předchozích řádcích, pracovníci a pracovnice vnímají školy a OSPOD jako subjekty, s nimiž by měla spolupráce primárně probíhat. Poukazují na **multidisciplinaritu**, díky které lze dosáhnout stanovených klientských cílů. Pracovníci a pracovnice by zároveň uvítali, byť externě, i **další odborníky** v NZDM. Především psychology, psychoterapeuty či psychiatry, vítáni by byli například i učitelé či mediátoři. Přítomností jiných odborníků v NZDM by bylo možné ulehčit nárokům, které jsou v každodenním provozu NZDM na pracovníky a pracovnice kladeny.

#### **5.5.5 DVC 5: Směřování NZDM do budoucna, profese v NZDM**

Dílčí cíl 5 (DVC 5) zjišťoval, jaké by mělo být dle pracovníků a pracovnic další směřování NZDM do budoucna s důrazem na profesi pracovníků NZDM. K naplnění DVC 5 přispěly tři dílčí výzkumné cíle druhého řádu, dle kterých byly následně kladeny tazatelské otázky:

- DVC 5.1: Zjistit, jak pracovníci/pracovnice vnímají současné postavení NZDM v síti sociálních služeb.
- DVC 5.2: Zjistit, jaké mají pracovníci/pracovnice představy o budoucím směřování NZDM.
- DVC 5.3: Zjistit, jaké mají pracovníci/pracovnice představy o budoucím směřování NZDM z hlediska uplatnění různých profesí v NZDM.

#### **DVC 5.1 byl zodpovězen TO 14.**

Současné postavení NZDM v síti sociálních služeb vnímají všichni dotázaní velmi podobně a vnímají ho poněkud **negativně**, avšak dle R7: „*V současnosti vnímám zlepšení (...)*“. R1 říká, že: „*... je často opomíjeno a není mu dána taková důležitost.*“ R2 dokonce sděluje: „*Asi bych to přirovnal k šedé myši.*“ R5 se ve své praxi setkává s tím, že „*se s NZDM úplně nepočítá. Občas nás někdo doporučí, ale myslím si, že to spíš vnímají jako že: „NZDM neurazí ani nenadchne“.* A vlastně to i chápu, protože i ty nízkoprahy jsou

*různé a každý tu práci dělá trochu jinak“.* R3 uvádí: *„NZDM je pak v sociálním systému fenomén sui generis. Neřekl bych, že stojí na okraji, ale spíše je to kategorie sama pro sebe (...). Myslím, že má blíže k pedagogické sféře, i proto vnímám jako důležité spolupracovat se školami.“* R4 závěrem dodává: *„Věřím tomu, že by se NZDM dala využívat mnohem více, dalo by se na ně více odkazovat, posílat klienty z různých služeb. Bohužel se tomu tak v současné době příliš neděje.“*

#### **DVC 5.2 byl zodpovězen TO 15.**

Budoucí směřování NZDM by mělo dle dotázaných tkvět právě ve **spolupráci s ostatními institucemi**, NZDM by mělo být **rovnocenným partnerem**. *„NZDM vnímám jako službu, která bude potřebná vždy,“* reaguje R4. R5 uvádí, že *„musí být pružnější a hodně vidím budoucnost v individuální práci s klienty. Vnímám potřebu OSPOD ale vlastně i svoji to někam sunout a sunout ty klienty, (...), pořád se objevují klienti, kteří potřebují víc než jen být na klubu s partou. Potřebují víc toho svého pracovníka, jeho rady, pomoc, potřebují, řekněme, větší oporu. A i my, jako pracovníci občas máme potřebu mít větší pole působnosti, mít víc informací a větší možnost pomáhat“.* R4 popisuje možné budoucí směřování NZDM takto: *„... NZDM by mohla fungovat jako jakýsi most mezi službami, efektivní, rychle reagující služba na potřeby dětí a mládeže, na potřeby města a kraje, (...) bylo by fajn mít přesah o kousek dál a mít možnost ovlivnit další posun a vývoj dítěte“.* R7 zastává názor, že: *„bude třeba inovovat styl práce s klienty – zkoušet nové metody“.* R5 dodává: *„Mně se třeba hodně líbí program 5P a mám takovou představu, že NZDM by mohlo být hlubším, profesionálnějším programem 5P, kde by se pracovalo s těmi dětmi, kterým klasické NZDM úplně nestačí,“* a tím uzavírá diskusi. Dotázaní zároveň spatřují i velký význam ohledně budoucího směřování NZDM v **terénní formě práce**. R6 hovoří o tom, že v budoucnu je základem hlavně to, že *„odborná i laická veřejnost ví, co NZDM znamená a čím i kým se zabývá“.*

#### **DVC 5.3 byl zodpovězen TO 16.**

Poslední tazatelská otázka, jež byla směřována k pracovníkům a pracovnícím NZDM, tedy respondentům výzkumného šetření, se zabývala představami, jaké **profese** by se v **budoucnu** mohly v rámci práce s ohroženými dětmi v NZDM uplatnit. V této otázce

nalézáme různé názory. R1 opakuje: „Nevnímám potřebu dalšího odborníka v NZDM. Podle mého názoru NZDM s tím, jak jsou v současné době nastavená, pokrývají přesně to, co mají.“ R2 uvádí širší výčet: „Sociální pracovník, psychoterapeut, možná někdo specializovaný na práci s kurátory, PR specialista, sociální pedagog (ale toho nevnímám jako tolik významného).“ Rozhovor uzavírá R3 takto: „Alfou omegou je sociální pracovník. Je ale třeba někoho se vzděláním v psychologických vědách, schopným individuální práce, (...), v rámci NZDM si momentálně nikoho dalšího představit neumím, podstatná je ale spolupráce s dalšími zainteresovanými subjekty.“ R4 uvádí: „Do budoucna by bylo dobré mít nakontaktované například psychology, psychiatry, psychoterapeuty, (...), mířím tím k tomu, že čekací lhůty jsou šílené. Uplatnit by se mohli i tzv. animátoři, mediátoři, (...), bylo by fajn mít vytyčeného člověka na spolupráci s OSPOD.“ R6 pak vzpomíná i na profesi etopeda.

#### **Celkové shrnutí dílčího cíle č. 5.**

Cílem dílčího cíle č. 5 bylo zjistit, jaké by mělo být dle pracovníků a pracovníc další směřování NZDM do **budoucna**, i s důrazem na **profesi** pracovníků v NZDM. V úvodu bylo zjišťováno, jaký mají pracovníci a pracovnice názor na současné postavení NZDM v síti sociálních služeb. Všichni oslovení respondenti mají na uvedenou problematiku velmi podobný názor. NZDM stále **stojí v pozadí**, což může být zapříčiněno tím, že veřejnost, ať již laická či odborná, zkrátka **nerozumí smyslu a potřebnosti** NZDM. Je ale důležité upozornit i na světlé výjimky, jako je například OSPOD, který v současné době NZDM ohledně možné spolupráce čím dál více vyhledává. Další oblastí, na kterou byla zaměřena pozornost tohoto dílčího cíle, byla představa pracovníků a pracovníc ohledně budoucího směřování NZDM. Dotázaní se jednoznačně shodují, že NZDM je službou, která byla a bude i nadále **potřeba** a má v síti služeb své **oprávněné místo**. Budoucnost NZDM tkví jednak v rozvoji terénní sociální práce, jednak právě v již zmíněné spolupráci s ostatními subjekty, kdy by NZDM mělo být **rovnocenným partnerem** všem ostatním službám a institucím. Velký význam pro rozvoj NZDM do budoucna lze přikládat individuální práci s klienty v rámci **spolupráce s OSPOD**. V odpovědích respondentů zaznamenáváme i postřeh, že by NZDM mohlo být jakýmsi profesionálnější programem 5P, kde by se pracovalo s dětmi, kterým klasické NZDM tak úplně nestačí. Budoucnost NZDM je jednou **velkou otázkou**, a to jak z hlediska

samotného směřování toho typu zařízení, tak z hlediska profesních nároků, kterou budou na pracovníky a pracovnice NZDM nadále kladeny.

## **5.6 Závěrečná diskuse**

V metodické části diplomové práce byly použity kvalitativní výzkumné strategie. Kvalitativními výzkumnými strategiemi, kterými byly snímek pracovního dne a standardizovaný otevřený rozhovor, bylo odpovězeno na dílčí cíle DVC 1 – DVC 5, o nichž je podrobně pojednáváno v podkapitole 5.1 Formulace hlavního výzkumného cíle a dílčích cílů výzkumu.

Na místě je v první řadě poděkování všem respondentům za jejich ochotu a čas, neboť zvolené výzkumné strategie byly časově velmi náročné, přesto k nim respondenti přistupovali s ochotou, svědomitostí a zodpovědností.

Respondenti pečlivě mapovali a zaznamenávali svoji pracovní činnost, a to po dobu pěti pracovních dní. Vyplňování pozorovacích listů mohlo mnohdy zasáhnout do vykonávané činnosti pracovníků/pracovnic či odvádět jejich pozornost, kterou by jinak na 100 % věnovali důležitým pracovním povinnostem. Díky podrobně zpracovaným snímkům pracovních dní se podařilo odpovědět na DVC 1 a zjistit tak, jaké činnosti pracovníci a pracovnice NZDM vykonávají. Druhou výzkumnou metodou, která byla v rámci diplomové práce zvolena, byl standardizovaný otevřený rozhovor. Zrealizované rozhovory zodpověděly dílčí cíle DVC 2 – DVC 5 a přinesly tak zajímavé poznatky z oblasti výkonu této profese. Pozornost byla zaměřena na typické klienty NZDM a jejich potřeby, na hodnocení vlastních kompetencí pracovníků/pracovnic NZDM, na spolupráci s dalšími subjekty či na budoucí směřování těchto zařízení. Osobně pro mě byly těmi nejzajímavějšími oblastmi například: jaké poskytované služby klientům jsou pro pracovníky/pracovnice nejvíce náročné a z jakého důvodu; jak připravilo pracovníky/pracovnice na práci v NZDM jejich dosavadní absolvované vzdělání; již zmíněné kompetence pracovníků/pracovnic (znalosti, schopnosti, dovednosti), velmi mne zajímala otázka přítomnosti dalšího odborníka v NZDM a následně názor na budoucí směřování NZDM. V následujících řádcích bude pozornost věnována diskusi nad získanými daty, které mohou posloužit jako podněty k zamyšlení se nad prací a fungováním NZDM a dále jako návrhy pro další zkoumání.

Z dílčího cíle č. 1 vyplývá **základní přehled činností**, které vykonávají pracovníci a pracovníce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Zaznamenáváme zde především **administrativu** (klientskou a obecnou), která pracovníkům/pracovnicím zabírá zpravidla **nejvíce času**. Administrativa bývá často spojená s různými nároky. V rámci klientské administrativy musí pracovníci/pracovníce postupovat v souladu se Standardy kvality sociálních služeb, se Zákonem č 108/2006 Sb., o sociálních službách, dále pak s metodikami či manuály zařízení. To znamená, že musí mít v těchto dokumentech **dokonalý přehled**. V praxi pak, že musí umět individuálně plánovat, revidovat, zaznamenávat veškeré úkony do papírové i elektronické evidence a mnohé další. V obecné administrativě se následně setkávají s dalšími úkoly, jako je např. tvorba různých propagačních a jiných materiálů, komunikace s návaznou sociální sítí, spravování sociálních sítí apod. V této oblasti shledáváme náročnost z hlediska šikovnosti, kreativity, umění komunikace či umění zacházet s grafickými a jinými programy. Velkou část náplně práce tvoří **přímá práce s klienty**, kde pracovníci/pracovníce zpravidla působí jak v ambulantní, tak v terénní formě práce. I v této oblasti se setkávají pracovníci/pracovníce s mnohými nároky, jež jsou na ně kladeny, a to především v **situacích, které mohou v přímé práci nastat** (poradenské rozhovory, krizové situace, situační intervence apod). Do přímé práce musí být pracovníci zároveň vybaveni mnohými **znalostmi, schopnostmi i dovednostmi**. Větší oblastí v náplni práce pracovníků a pracovníc je dále **spolupráce s pracovníky NZDM či spolupráce s ostatními subjekty**. Pracovníci/pracovníce musí být zpravidla schopni týmové spolupráce, musí být vybaveni dobrými komunikačními schopnostmi. Nároky jsou na pracovníky a pracovníce kladeny v neposlední řadě v rámci **péče o programy NZDM**, kam spadají činnosti typu příprava programů pro klienty ale dále například činnosti, které již do kompetencí pracovníků/pracovnic zcela nespádají. Mohou jimi být případně opravy technického i jiného vybavení, úklid ambulancí apod.

V rámci dílčího cíle č. 2 bylo zkoumáno, s jakými klienty pracovníci/pracovníce pracují a jaké jsou jejich potřeby. Informace, jež pracovníci/pracovníce během prvních dvou otázek sdělovali, plně **odpovídaly definici NZDM** uvedené v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Totožně respondenti hovořili o tom, jaké služby jsou v jejich NZDM nejčastěji poskytovány, jednou z nich byla například **situační intervence**, která je na denním pořádku NZDM a odpovídá cílové skupině, která NZDM navštěvuje. Velmi

zajímavým zjištěním bylo, které z poskytovaných služeb jsou pro pracovníky/pracovnice nejvíce náročné a z jakého důvodu. Zde spatřuji jednu z **největších náročností práce** v tomto typu zařízení. Respondenti uváděli například **poradenství, situační intervence, pomoc v krizi**. Ačkoliv jsou na uvedené služby vybavení základními teoretickými znalostmi, situace jsou mnohdy velmi psychicky a emočně náročné, vyžadují plnou přítomnost pracovníka, který musí být schopen adekvátně reagovat. Myslím si, že právě této oblasti by měla být do budoucna věnována **velká pozornost**, a to například z pohledu vzdělávání a přípravy pracovníků/pracovnic působících v NZDM.

Dílčí cíl č. 3 mapoval názory pracovníků/pracovnic na **kompetence**, kterými by měli být v rámci své profese vybaveni. V úvodu otázky bylo zjišťováno nejvyšší dosavadní absolvované vzdělání, kterým všichni respondenti **odpovídají požadavkům stanoveným zákonem**. Ačkoliv je většina respondentů se svým vzděláním spokojena, na výkon profese pracovníka/pracovnice v NZDM je **nepřipravilo**. Tento fakt zaznamenáváme u všech dotazovaných a můžeme jej považovat za **klíčový problém**. Pracovníci/pracovnice jsou vybaveni teoretickými znalostmi z různých oblastí, přesto se nejvíc naučili až samotnou praxí, potažmo **dalším vzděláváním** zaměřujícím se na různé oblasti. Právě další vzdělávání, které mají pracovníci/pracovnice v sociální sféře povinnost plnit, je pro ně tím **stěžejním**, z čeho v rámci své profese nejvíce čerpají. I zde můžeme hovořit o nárocích, které jsou na pracovníky/pracovnice kladeny, tím myslíme právě **neustálé vzdělávání a profesní rozvoj**. Otázkou, možná i předmětem dalšího zkoumání, by tak mohlo být, jak různé vysoké školy/vyšší odborné školy připravují studenty sociálních oborů na výkon povolání sociálních pracovníků/pracovnic.

Následující dílčí cíl č. 4 zjišťoval, s jakými subjekty pracovníci/pracovnice v NZDM spolupracují. Pozornost byla zaměřena na subjekty, se kterými v současnosti NZDM spolupracují a jak tuto spolupráci hodnotí. Významné informace pak získáváme v rámci otázek zaměřených na to, s kým by primárně měla NZDM spolupracovat a zda vnímají pracovníci/pracovnice potřebu přítomnosti i jiného odborníka v NZDM. V úvodu se dozvídáme o spolupráci, která bohužel stále **není na takové úrovni**, jak by NZDM uvítala. Spolupracujícími subjekty jsou nejčastěji **školy, OSPOD, dětská krizová centra, pedagogicko-psychologické poradny**. Jak je ale zřejmé z uvedených výpovědí, spolupráce jsou **mnohdy navázané ale nikterak funkční**, a to hlavně se

základními/středními školami, kde zároveň pracovníci/pracovnice vnímají **největší potenciál**. Spolupráce, která se velmi dobře rozvíjí a bude do budoucna klíčová, je spolupráce s **OSPOD**. NZDM tímto směřují k Vizi NZDM 2030, o které bylo pojednáváno v teoretické části diplomové práce. To, jaké jsou kladeny profesní nároky na zaměstnance NZDM lze vyvodit z odpovědí ohledně dalších přítomných odborníků v NZDM, jimž nejčastěji byli **psychologové, psychoterapeuti, animátoři, mediátoři** a další. Lze říci, že přítomnost výše uvedených by mnohdy mohla pracovníkům/pracovnicím **ulehčit** v oblasti přímé práce, kdy se pravidelně setkávají s těžkými případy klientů. Podnětem pro další šetření by mohla být již zmíněná otázka spolupráce, a to především se základními školami a OSPOD, případně zjištění možnosti zřízení externích pracovních pozic v NZDM pro psychology, psychoterapeuty či další zmíněné profese.

Poslední dílčí cíl č. 5 úzce souvisí s dílčím cílem č. 4 a zaměřil se na budoucí směřování NZDM. Z mapování názorů pracovníků ohledně současného postavení NZDM v síti sociálních služeb se dozvídáme, že NZDM jako taková **stále stojí v pozadí**, mnohdy bývají **laickou i odbornou veřejností nepochopena**, společnost nechápe jejich význam, potřebnost. Budoucnost dle pracovníků/pracovnic tkví právě ve funkční spolupráci s dalšími subjekty, zejména se **školami, OSPOD**, jimž jsou NZDM **rovnocennými partnery**, a podílejí se na osudu klientů. V budoucnu by v NZDM mohli působit **psychologové, psychoterapeuti, mediátoři a další profese**, které by NZDM **uvítala již v současnosti**. Dle mého názoru by mělo být i nadále věnováno nejvíce úsilí právě do informování laické i odborné veřejnosti o službě NZDM, na poukázání jejich důležitosti a rovnocennosti v systému sociálních služeb, a především na důležitost **spolupráce se školami a s OSPOD**, neboť právě tyto tři instituce mohou společnými silami nejvíce pomoci v životech ohrožených dětí.

Na závěr musím poukázat na to, že největším překvapením, v kladném slova smyslu, v rámci výzkumného šetření bylo, že ačkoliv profese pracovníka/pracovnice v NZDM je pouze jedna a vykonávají ji lidé, kteří jednotně spadají do podmínek stanovených Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, **každý člověk, každý pracovník/pracovnice v NZDM je naprosto odlišný**. Jak svými znalostmi, dovednostmi, tak hlavně svým přístupem k práci s dětmi a mládeží, svým smýšlením



o poslání tohoto zařízení i o jeho budoucnosti. Pozitivní zpětnou vazbu jsem obdržela od samotných respondentů, kteří vyjádřili, že bylo velmi přínosné se např. v rámci rozhovorů pozastavit a přemýšlet o každé jednotlivé otázce, která směřovala k jejich práci.

## ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývá problematikou *Sociální práce s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Ve společnosti vždy byly, jsou a budou děti, které jsou ohroženy různými vlivy. Děti, které nemají milující rodiče, děti, které nemají kamarády, bojují s problémy ve škole, nemohou dělat to, co je baví a co mají rády. Zkrátka, nemají v životě příliš štěstí. Na konci devadesátých let tak začínají vznikat první zařízení, která se věnují sociální práci právě s těmito dětmi. Tato zařízení existují a pomáhají dětem dodnes, jsou lepšími, viditelnějšími, ale hlavně stále více potřebnějšími. Hovoříme právě o *nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. V NZDM hledají děti svá útočiště, setkávají se v nich s pracovníky a pracovníci, kteří jsou pro ně mnohdy těmi *nejbližšími*. Často možná rodiči, mentory, průvodci, přáteli, učiteli. Právě tyto pracovníci a pracovníce dennodenně věnují svoji péči, lásku a čas ohroženým dětem, v nichž spatřují *jenom to nejlepší*.

Diplomová práce obsahuje teoretickou a metodickou část. *Teoretická část* práce vychází z odborné literatury a nabízí vhled do zkoumané problematiky, definuje základní pojmy úzce související s tématem *ohrožených dětí a nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Práce pojednává o tématech ohroženého dítěte a jeho potřeb, o syndromu CAN, seznamuje čtenáře se systémem péče o ohrožené děti v České republice a vysvětluje vazbu ohrožených dětí na nízkoprahová zařízení na děti a mládež. Následně se zabývá nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež, jejich historií a legislativním ukotvením, cíli a cílovou skupinou, formami a metodami práce s klienty, zamýšlí se nad možnou budoucností a směřováním uvedených zařízení. Práce také představuje pracovníky a pracovníce, kteří v NZDM s ohroženými dětmi pracují a nabízí vhled do fungování NZDM, pracovníků a pracovníc v zahraničí.

V druhé, *metodické části* práce byl formulován hlavní výzkumný cíl šetření, jímž bylo *analyzovat, jaké profesní nároky jsou kladeny na pracovníky a pracovníce při práci s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Následně byly definovány dílčí cíle a dílčí cíle druhého řádu výzkumu. Práce popisuje strategie výzkumného šetření, jeho organizaci a volbu výzkumného souboru. Práce předkládá podrobně zpracované výsledky výzkumného šetření, jež následně shrnuje do závěrečné diskuse.

Souhrnně lze z provedeného výzkumného šetření vydedukovat, že práce s ohroženými dětmi v nízkoprahových zařízeních je mnohdy náročná, avšak stále nedocenená. Pracovní náplň pracovníků a pracovníc se skládá z mnoha různých složek, zároveň se každý den setkávají s nelehkými osudy dětí, na které musí být připraveni reagovat. Na tyto situace však zpravidla nejsou ze svého studentského života připraveni, musí proto čelit výzvám, které musí být schopni řešit „*tady a teď*“, bez pomoci jiných odborníků. Důležité je poukázat na to, že pracovníci a pracovníce v NZDM během práce s ohroženými dětmi vystupují v různých rolích (rodiče, přátelé, učitelé) a zároveň zastupují mnoho funkcí (psychologové, mediátoři, psychoterapeuti). Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež bývají laickou i odbornou veřejností často nepochopena, v důsledku toho možná i vnímána negativně. Dle pracovníků a pracovníc se ovšem situace lepší a vyvíjí správným směrem, nezbyvá, než i nadále usilovně činit osvětu ohledně těchto zařízení.

V důsledku toho můžeme říci, že NZDM jsou stále do jisté míry neprobádanou oblastí, o čemž svědčí právě častá neinformovanost veřejnosti. Shledávám jako zásadní i nadále rozšiřovat povědomí o této problematice, zkoumat ji nejenom v rámci vysokoškolských odborných prací, ale i v rámci výzkumů z řad profesionálů. Zde je nutné poukázat na záslušnou činnost *České asociace streetwork*, která již několik let dostává NZDM do povědomí občanů, odborníků, v neposlední řadě i samotných pracovníků a pracovníc, kteří si díky ČAS rozšiřují své obzory a vzdělávají se v oblastech, se kterými se dále v práci s ohroženými dětmi setkávají.

V závěru lze zmínit možná doporučení, která vyplynula z výzkumného šetření a mohla by být cennými podněty či přínosem pro samotnou praxi NZDM.

- Zvýšit informovanost laické i odborné veřejnosti o NZDM, o jejich smyslu, fungování, cílové skupině a pracovní náplni pracovníků a pracovníc. Využít propagačních strategií: zprávy v periodikách, tiskovinách, zpravodajích, pořádání přednášek či seminářů.
- Co nejlépe seznamovat a připravovat pracovníky a pracovníce s náročnými situacemi, se kterými se v rámci práce s ohroženými dětmi v NZDM setkávají, především formou kvalitní praxe a četného vzdělávání (kurzy, semináře, besedy zaměřené na krizové a situační intervence, poradenské rozhovory apod.). Umožnit pracovníkům a pracovnícím více

bezplatných kurzů, seminářů nebo workshopů zaměřených na přímou práci s klienty.

- Zaměřit pozornost na odborné vzdělávání studentů a studentek humanitních a sociálních oborů již v rámci vysokoškolského studia. Prohlubovat jejich legislativní a další znalosti, a to především aplikovatelné v klientské práci. Zavést rozsáhlejší praxi v NZDM, motivovat studenty a studentky k práci s klienty, nejlépe již na začátku studií.
- Zlepšit spolupráci a komunikaci s navazujícími institucemi. Představit se službám působícím v lokalitách NZDM s konkrétními představami a možnostmi spolupráce, zaměřit se především na spolupráci s OSPOD, základními a středními školami. Informovat OSPOD i školy o službě NZDM, její potřebnosti a možnosti spolupráce, následně vytvořit manuály na spolupráci s těmito institucemi.
- Plošně zmapovat potřeby pracovníků a pracovníc NZDM s důrazem na budoucnost (aktuální situace, potřeba jiných odborníků v NZDM aj.). Zaměřit se na vývoj a směřování služby NZDM.

Výsledky výzkumného šetření metodické části diplomové práce mohou být zpětnou vazbou pro všechny pracovníky i pracovnice, jež působí v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, dále pak zdrojem informací laické i odborné veřejnosti, která se zajímá o problematiku ohrožených dětí a možnosti, jak jim pomoci. Dalšími, tématem dotčenými osobami, mohou být studenti humanitních a sociálních oborů, kteří přemýšlejí, že by jejich budoucí kroky vedly právě do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

## SEZNAM SCHÉMAT, TABULEK A GRAFŮ

Schéma 1	Pozice aktérů v systému péče o ohrožené děti	s. 18
Schéma 2	Řešení problémů ohrožených dětí	s. 19
Schéma 3	Mapa Ohrožené dítě	s. 20
Tabulka 1	Transformační tabulka	s. 64
Tabulka 2	Výzkumný soubor	s. 67
Tabulka 3	Přehled kódů – snímek pracovního dne	s. 69
Graf 1	Souhrn pracovních činností (R1)	s. 71
Graf 2	Souhrn pracovních činností (R2)	s. 72
Graf 3	Souhrn pracovních činností (R3)	s. 73
Graf 4	Souhrn pracovních činností (R4)	s. 74
Graf 5	Souhrn pracovních činností (R5)	s. 75
Graf 6	Souhrn pracovních činností (R6)	s. 76
Graf 7	Souhrn pracovních činností (R7)	s. 77

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BARÁKOVÁ, M., KACZOR, M., ELICHOVÁ, M. 2016. Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny? *Sociální práce/Sociálna práca*. 16(5), s. 122–131. ISSN 1213-6204.

BARTOŇOVÁ, Marína. Ciele nízkoprahových programov pre deti a mládež. In: KOLEKTÍV AUTOROV. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. 1. vyd. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005, s. 35-38. ISBN 80-969348-0-5.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a PELECH, Lubomír. *Sociální práce na ulici-streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000. 102 s. Co? Jak? Proč?. ISBN 80-7239-048-1.

BEDNÁŘOVÁ, Zuzana. Streetwork. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 189-197. ISBN 978-80-262-0213-4.

BECHYŇOVÁ, Věra a kol. *Syndrom CAN a způsob péče o rodinný systém*. Vyd. 1. Praha: IREAS, 2007. 229 s. ISBN 978-80-86684-47-5.

BĚLÍK, Václav a kol. *Slovník sociální patologie*. Vydání 1. Praha: Grada, 2017. 120 s. Pedagogika. ISBN 978-80-271-0599-1.

BRUKNEROVÁ, Zdena. *Práce s neorganizovanou mládeží v nízkoprahovém zařízení*. Brno, 2007. Bakalářská práce, Masarykova univerzita v Brně. Pedagogická fakulta. Katedra sociální pedagogiky. Vedoucí práce Ema Štěpařivá.

BURDOVÁ, Michaela. Výjezd za dobrou praxí do Nizozemí. In: KOTOVÁ, Helena, Michal KREBS, Stanislav KUNC a Michal STRNAD. *Streetwork! Dobrá praxe 2015: České a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových sociálních službách*. 1. Praha: Česká asociace streetwork o.s. (ČAS), 2015, s. 95-106. ISBN 978-80-905069-3-0

CELÁ, Barbora. NZDM: Zachovat či nezachovat aneb peníze jsou až na prvním místě? In: TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana a Katarína LEVICKÁ. *Profesionalita, perspektivy a rozvoj sociální práce= Professionalism, Perspectives and the Development of Social Work: sborník z konference X. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 27. až 28. září*

2013. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013, s. 333-337. Texty k sociální práci. ISBN 978-80-7435-359-8.

ČECHLOVSKÝ, Jan a Jindřich RACEK. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In: KLÍMA, Petr a kol. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha, 2009, s. 303-306. ISBN 978-80-254-4001-8.

DUNOVSKÝ, Jiří, Zdeněk DYTRYCH a Zdeněk MATĚJČEK. *Týrané, zneužívané a zanedbávané dítě*. Praha: Grada, 1995, 245 s., [8] s. barev. fot. ISBN 80-7169-192-5.

DUNOVSKÝ, Jiří. *Sociální pediatrie: vybrané kapitoly*. Praha: Grada, 1999, 279 s. Psyché. ISBN 80-7169-254-9.

ELICHOVÁ, M., PAJMOVÁ, M., 2017. Role osobnosti pro rozvoj kompetencí sociálních pracovníků. In: ELICHOVÁ, M. *Sociální práce, Aktuální otázky*. Praha: Grada, s. 96–105. ISBN: 978-80-271-0080-4.

FISCHER, Slavomil a ŠKODA, Jiří. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2., rozšířené a aktualizované vyd. Praha: Grada, 2014. s. 160-167 Psyché. ISBN 978-80-247-5046-0.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozšířené české vyd. Přeložil Vladimír JÚVA, přeložil Vendula HLAVATÁ. Brno: Paido, 2010, 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.

GOLEMAN, D., 2011. *Emoční inteligence*. 2. vydání. Praha: Metafora, s. 315. ISBN 978-80-7359-334-6.

HANZALOVÁ, Patricie a Simona ZATLOUKALOVÁ. Příklady dobré praxe v Belgii, Nizozemí a Polsku: Trajekt: Maastricht a okolí. In: FILÍPKOVÁ, Zdena, ed. et al. *Dobrá praxe: České a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových terénních a kontaktních službách*. Praha: Česká asociace streetwork o.s. (ČAS), 2011, s. 93-99. ISBN 978-80-905069-0-9.

HENDL, Jan a Jiří REMR. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál, 2017, 372 s. ISBN 978-80-262-1192-1.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016, 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

JEDLIČKA, Richard et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2004. s. 368-402. ISBN 80-7312-038-0.

KOPŘIVA, K., 1997. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál, s. 147. ISBN 978-80-7178-150-9.

KOTOVÁ, Helena, Milan ŠTOREK a Artem VARTANYAN. *Příklady dobré praxe v Belgii, Nizozemí a Polsku: Výjezd za dobrou praxí do Belgie a Nizozemí*. In: FILÍPKOVÁ, Zdena, ed. et al. *Dobrá praxe: České a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových terénních a kontaktních službách*. Praha: Česká asociace streetwork o.s. (ČAS), 2011, s. 99-105. ISBN 978-80-905069-0-9.

KOVAŘÍK, Jiří, 2003. Posuzování potřeb ohroženého dítěte. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. s. 201-229. ISBN 80-7178-548-2

KUBOVÁ, Šárka. *System péče o ohrožené děti v České republice*. Olomouc, 2017. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta, Ústav pedagogiky a sociálních studií. Vedoucí práce Doc. PaedDr. Marcela Musilová, Ph.D.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualizované. A doplněné. vyd. Praha: Portál, 2013. 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich a PAZLAROVÁ, Hana. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče*. 2., rozšířené. vyd. Praha: Portál, 2014. 214 s. ISBN 978-80-262-0522-7.

MATOUŠEK, Oldřich, ed., KODYMOVÁ, Pavla, ed. a KOLÁČKOVÁ, Jana, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. 271 s. ISBN 978-80-262-1154-9.



MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, s. 127-135. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.

MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N., 2008. *Komunikační a jiné měkké dovednosti: soft skills v praxi*. Praha: Grada, s. 192. ISBN 978-80-247-2662-5.

MUSIL, Libor. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“: Different conceptions, unclear offer and verification of achievement of „social work“. In: *Sociální práce = Sociálna práca: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci Časopis pre teóriu, prax a vzdelávanie v sociálnej práci*. 2. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2008, s. 60-80. ISSN 1213-6204.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. s. 57-59. Studijní texty. ISBN 80-85850-00-1.

STANĚK, Miloš. *Monitoring problematiky ohrožených dětí v České republice*. [Praha: Median, ©2008. 50 s. ISBN 978-80-902847-5-3.

STANÍČEK, Jiří, Jan SYROVÝ a Aleš HERZOG. Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka. In: KLÍMA, Petr a kol. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha, 2009, s. 85-86. ISBN 978-80-254-4001-8.

ŠANDOR, Juraj. Ciel'ová skupina nízkoprahových programov pre deti a mládež. In: KOLEKTÍV AUTOROV. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. 1 vyd. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005, s. 39-44. ISBN 80-969348-0-5.

ŠANDOR, Juraj. Nízkoprahové programy pre deti a mládež. In: KOLEKTÍV AUTOROV. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. 1. vyd. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005, s. 13-19. ISBN 80-969348-0-5.

ŠANDOR, Juraj. Tímová spolupráce. In: KOLEKTÍV AUTOROV. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. 1 vyd. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005, s. 89-98. ISBN 80-969348-0-5."

ŠLAICHOVÁ, Eva. *Výzkum vybraných metod měření produktivity práce: monografie*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2013, 98 s. ISBN 978-80-7494-007-1.

ŠPECIÁNOVÁ, Šárka. *Ochrana týraného a zneužívaného dítěte*. Praha: Linde, 2003. 156 s. ISBN 80-86131-44-0.

ŠŤASTNÁ, Zuzana. Výjezd za dobrou praxí do Rakouska: Nízkoprahové kluby pro děti a mládež. In: KOTOVÁ, Helena, Michal KREBS, Stanislav KUNC a Michal STRNAD. *Streetwork! Dobrá praxe 2015: České a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových sociálních službách*. 1. Praha: Česká asociace streetwork o. s. (ČAS), 2015, s. 127-131. ISBN 978-80-905069-3-0

ŠTEFKOVÁ, Ivana a Karolína TUČKOVÁ. Pracovníci v nízkoprahových sociálních službách – dokážeme lidi zaujmout, zaškolit a udržet si je? In: ZEMANOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. 1. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015, s. 74. ISBN 978-80-244-4492-5.

ÚLEHLA, I., 1996. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Písek: Renaissance, s. 131. ISBN 80-85850-69-9.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014, s. 537-575. ISBN 978-80-262-0696-5.

ZEMANOVÁ, Vanda a Jan FRÜHBAUAER. Výjezd za dobrou praxí do Belgie. In: KOTOVÁ, Helena, Michal KREBS, Stanislav KUNC a Michal STRNAD. *Streetwork! Dobrá praxe 2015: České a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových sociálních službách*. 1. Praha: Česká asociace streetwork o. s. (ČAS), 2015, s. 107-119. ISBN 978-80-905069-3-0

### **Elektronické zdroje**

BANKS, Sarah. *Social work ethics* [online]. School of Applied Social Sciences, 2013 [cit.2020-03-24]. Dostupné z: file:///C:/Users/Admin/Downloads/Manuscriptversionof ElsevierchapterEthicsBanks\_v5revisedSB27.10.13withheadingandtable.pdf

ČERMÁKOVÁ, D., 2015. *Je sociální pracovník renesanční člověk?* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=3&clanek=731>.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. 2008, 20 s. [cit. 2019-12-14]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf) Internetové zdroje

ELICHOVÁ, Markéta. Kompetentní sociální pracovník/pracovnice: aneb rozvoj měkkých dovedností jako cesta k profesionalitě. *Sociální novinky* [online]. Praha, 2019 [cit. 2020-02-25]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/570-kompetentni-socialni-pracovnik-pracovnice>

HANUŠOVÁ, Ludmila, Petra ŠTĚTKOVÁ a Andrea HRDINOVÁ. *Péče o ohrožené děti ve Středočeském kraji: Analýza potřeb a služeb* [online]. Praha: Občanské sdružení Rozum a Cit, 2009, s. 13-15 [cit. 2020-02-08]. Dostupné z: <http://www.knihovnanrp.cz/wp-content/uploads/2017/03/pece-o-ohrozene-deti-ve-stredoceskem-kraji.pdf>

HOŘAVA, Robert. Mění se role i NZDM. *Česká asociace streetwork* [online]. Praha, 8. 10. 2008 [cit. 2019-12-15]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1792&site=cas](http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1792&site=cas)

Informace o NZDM. *Jdi do klubu* [online]. Česká asociace streetwork, 2012-2020 [cit. 2020-03-24]. Dostupné z: <https://www.jdidoklubu.cz/kdo-jsme>

Ja.m. Mädchenzentrum: Im JA.M kannst du dich so richtig wohlfühlen und einfach du selbst sein! *Mafalada* [online]. [cit. 2020-01-25]. Dostupné z: <https://www.mafalda.at/maedchenbereich/ja-m-maedchenzentrum/>

Jak pomoc ohroženým dětem. *Fond ohrožených dětí* [online]. Praha, 2012-2020 [cit. 2020-02-08]. Dostupné z: <http://www.fod.cz/nase-cinnost/pomoc-ohrozenym-detem>

JANEBOVÁ, R., 2014. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, Gaudeamus, s. 120 [online]. [2014-06-03]. Dostupné z: [http://www.uhk.cz/cs-cz/fakulty-a-pracoviste/ustav-socialni-prace/eDokumenty/Documents/Janebov%C3%A1\\_sylaby/Teorie%20a%20metody%20soci](http://www.uhk.cz/cs-cz/fakulty-a-pracoviste/ustav-socialni-prace/eDokumenty/Documents/Janebov%C3%A1_sylaby/Teorie%20a%20metody%20soci)

C3%A1ln%C3%AD%20pr%C3%A1ce%201/Janebov%C3%A1\_TEAMESP1\_letn%C3%AD\_2\_skripta.pdf.

Modrý pomeranč: Zpráva o činnosti 2018. *Salinger, z. s.* [online]. Hradec Králové, 2019 [cit. 2019-12-14]. Dostupné z: [https://www.salinger.cz/images/Dokumenty/NZDM/zpravy/Zprava\\_o\\_cinnosti\\_20181.pdf](https://www.salinger.cz/images/Dokumenty/NZDM/zpravy/Zprava_o_cinnosti_20181.pdf)

N klub. *Semiramis, z. ú.* [online]. 2019 [cit. 2019-12-15]. Dostupné z: <http://www.os-semiramis.cz/os-site/centra/n-klub/>

NZDM Kolárka. *Prostor plus, o. p. s.* [online]. 2019 [cit. 2019-12-15]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/pomahame/nzdm-kolarka/>

Ohrožené dítě. *Ohrožené dítě* [online]. Mapotic, 2020 [cit. 2020-02-14]. Dostupné z: <https://www.ohrozenedite.cz/about-us>

O nás. *Jdi do klubu* [online]. Česká asociace streetwork, 2012-2020 [cit. 2020-03-24]. Dostupné z: <https://www.jdidoklubu.cz/kdo-jsme>

Over ons: Trajekt. *Trajekt* [online]. 2020 [cit. 2020-01-25]. Dostupné z: <https://www.trajekt.nl/trajekt>

RATOLEST BRNO. Spolupráce NZDM a výchovných ústavů. *Ratolest Brno* [online]. Brno, 2019, 113 s. [cit. 2019-12-14]. Dostupné z: [https://www.ratolest.cz/wp-content/uploads/Methodika\\_Spoluprace\\_NZDM\\_a\\_VU.pdf](https://www.ratolest.cz/wp-content/uploads/Methodika_Spoluprace_NZDM_a_VU.pdf)

SÝKOROVÁ, Jaroslava. Poslání, cíle, okruh osob jako veřejný závazek: Tematické diskusní setkání. In: MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový slovník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb* [online]. 1. vyd. 2008, s. 9-25 [cit. 2019-12-14]. Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

TOPINKA, D. a kol. Analýza sítě služeb pro práci s rodinami a dětmi [online]. Ostrava: SocioFactor s. r. o., 2014. [cit. 08. 02. 2020]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/17905/Analyza\\_rodina\\_2.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/17905/Analyza_rodina_2.pdf).

Veřejný závazek Salinger, z. s. středisko NZDM Modrý pomeranč. *Salinger, z. s.* [online]. Hradec Králové, 2019 [cit. 2019-12-14]. Dostupné z: <https://www.salinger.cz/images/Dokumenty/NZDM/Veřejný%20závazek%20NZDM%20Modrý%20pomeranč.pdf>

Veřejný závazek SKP-CENTRUM. *SKP-CENTRUM, o. p. s.* [online]. 2019 [cit. 2019-12-15]. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/fk/verejny-zavazek>

Youthhouse De Takel. *Jeugdhulp Don Bosco Vlaanderen: Een organisatie met een hart en geschiedenis* [online]. Mediaraven [cit. 2020-01-25]. Dostupné z: <https://www.jeugdhulpdonbosco.be/west-vlaanderen/jeugdhuis-de-takel>

ZIKMUNDOVÁ, Martina a Věra RŮŽIČKOVÁ. Vývoj služby NZDM v České republice a Vize NZDM 2030. *Česká asociace streetwork* [online]. Praha, 4. 11. 2019 [cit. 2019-12-15]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3101/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice-a-vize-nzdm-2030>

## **Legislativa**

Vyhláška č. 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1	Snímek pracovního dne	I
Příloha 2	Vyplněný snímek pracovního dne (R2)	II
Příloha 3	Scénář rozhovoru	III
Příloha 4	Přehled kódů	V
Příloha 5	Přepis a analýza rozhovoru	VI

Příloha 1: Snímek pracovního dne

<b>Pozorovací list pro snímek pracovního dne a snímek průběhu práce</b>		
<b>Datum:</b>		
<b>Pracovník:</b>		
<b>Začátek pozorování: 2. 3. 2020</b>		
<b>Konec pozorování: 6. 3. 2020</b>		
<b>ČAS</b>	<b>ČINNOST</b>	<b>POZNÁMKA</b>
06:00-07:00		
07:00-08:00		
08:00-09:00		
09:00-10:00		
10:00-11:00		
11:00-12:00		
12:00-13:00		
13:00-14:00		
14:00-15:00		
15:00-16:00		
16:00-17:00		
17:00-18:00		
18:00-19:00		
19:00-20:00		
20:00-21:00		
21:00-22:00		
22:00-23:00		
23:00-24:00		

Příloha 2: Vyplněný snímek pracovního dne (R2)

Pozorovací list pro snímek pracovního dne a snímek průběhu práce		
Datum: 4.3. 2020		
Pracovník:		
Začátek pozorování: 2. 3. 2020		
Konec pozorování: 6. 3. 2020		
ČAS	ČINNOST	POZNÁMKA
06:00-07:00		
07:00-08:00		
08:00-09:00	6:20 - PŘÍPRAVA AKCE	
09:00-10:00	ODLEHLENÍ PŘEDVÁNÍ INF	
10:00-11:00	MYŠLENKOVÁNÍ PROJEKTU PŘÍPRAVA AKCE - GRAFIKA	
11:00-12:00	PŘÍPRAVA AKCI	11:30 OBĚD
12:00-13:00	PŘÍPRAVA NA AKCI - NÁKUP	
13:00-14:00	PŘÍPRAVA NA AKCI - AKTIVITY	* PŘEDÁNÍ INFORMACÍ O KLUBECH
14:00-15:00	REALIZACE AKCE S PŘEDVÁNÍM - BEHNATOVACKA + VÝKROK	
15:00-16:00	-11- - PŘÍPRAVA VÍOLA	
16:00-17:00	-11- - SOUTĚŽNÍ AKTIVITY	
17:00-18:00	-11- - PŘÍPRAVA VÍOLA	
18:00-19:00	-11- - KENKOVNÍ SCHŮVKA	NEODVÁNÍ
19:00-20:00	-11- - PŘÍPRAVA VEČERĚ	GITUACÍ
20:00-21:00	-11- - VEČERĚ + FILM	VZNI KLÝCH
21:00-22:00	-11- - FILM + OKLID	VE SKUPINĚ
22:00-23:00	- FILM + RESPEKTOVÁNÍ PRÁVNÍ	
23:00-24:00	- FILM + HRX	

00:00-01:00 - FILM

01:00-02:00 - FILM + PRÁVNÍ (SCHŮVKA O KLUBU)

2:00-07:00 - POZOR



### Příloha 3: Scénář rozhovoru

Vážení,

mé jméno je Lucie Slámová, pracuji jako sociální pracovnice v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč v Hradci Králové. Jsem studentkou druhého ročníku navazujícího magisterského studia oboru Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové. V současné době píš diplomovou práci na téma *Sociální práce s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. V rámci výzkumného šetření zkoumám formou snímku pracovního dne a rozhovoru, jaké profesní nároky jsou kladeny na pracovníky a pracovnice při práci s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Touto cestou bych Vás ráda oslovila s prosbou o spolupráci.

#### **Identifikační otázky**

- Kolik je Vám let?
- Na jaké pracovní pozici pracujete?
- Jak dlouho v NZDM působíte?

#### **DVC 2: Zjistit, s jakými klienti pracovníci a pracovnice NZDM pracují a jaké jsou jejich potřeby.**

1. Jak byste definoval/a dle svých zkušeností z praxe typického klienta NZDM?
2. Z jakých důvodů vaši klienti nejčastěji NZDM navštěvují? Jaké jsou jejich zakázky?
3. Jaké služby jsou u vás v NZDM nejčastěji poskytovány?
4. Která z poskytovaných služeb je pro Vás nejvíce náročná a proč?

#### **DVC 3: Zjistit, jak pracovníci a pracovnice NZDM hodnotí své kompetence pro výkon sociální práce v NZDM.**

5. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
6. Myslíte si, že Vás Vaše vzdělání dostatečně připravilo pro výkon povolání pracovníka v NZDM?
7. Vnímáte jako důležité další vzdělávání pracovníků NZDM? V jakých oblastech?
8. Jakými znalostmi by měl být pracovník/pracovnice NZDM vybaven/a?
9. Jaké další dovednosti by měl pracovník/pracovnice mít?

**DVC 4: Zjistit, zda pracovníci a pracovnice NZDM spolupracují s dalšími subjekty.**

10. S jakými dalšími subjekty v rámci NZDM spolupracujete?
11. Jak hodnotíte spolupráci s vybranými subjekty?
12. S kým by dle Vašeho názoru měla NZDM primárně spolupracovat a proč?
13. Vnímáte potřebu přítomnosti i jiného odborníka v NZDM?

**DVC 5: Zjistit, jaké by mělo být dle pracovníků a pracovnic směřování NZDM do budoucna s důrazem na profesi pracovníků v NZDM.**

14. Jaké je dle Vašeho názoru současné postavení NZDM v síti sociálních služeb?
15. Jaké máte představy o budoucím směřování služby NZDM?
16. Jaké máte představy o budoucím směřování NZDM z hlediska uplatnění profesí?  
Jaké profese by mohly být do budoucna v NZDM uplatněny?

## Příloha 4: Přehled kódů

### **0) Identifikační údaje:**

- věk,
- pracovní pozice,
- doba praxe.

### **1) Klienti, se kterými sociální pracovníci a pracovníci NZDM pracují a jejich potřeby:**

- typický klient NZDM,
- důvody návštěv a potřeby klientů NZDM,
- nejčastěji poskytované služby klientům NZDM,
- náročnost poskytovaných služeb.

### **2) Kompetence pracovníků a pracovníc pro výkon sociální práce v NZDM:**

- nejvyšší dosažené vzdělání,
- význam absolvovaného vzdělání,
- potřeba dalšího vzdělávání,
- znalosti,
- dovednosti.

### **3) Spolupráce s dalšími subjekty:**

- spolupracující subjekty,
- funkčnost spolupráce,
- primární spolupracující subjekty,
- odborník/odborníci v NZDM.

### **4) Budoucí směřování NZDM s důrazem na profesi pracovníků NZDM:**

- postavení NZDM v síti služeb,
- budoucí směřování NZDM,
- uplatnění různých profesí v NZDM.

## Příloha 5 – Přepis a analýza rozhovoru

Vážení,

mé jméno je Lucie Slámová, pracuji jako sociální pracovníce v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč v Hradci Králové. Jsem studentkou druhého ročníku navazujícího magisterského studia oboru Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové. V současné době píší diplomovou práci na téma *Sociální práce s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. V rámci výzkumného šetření zkoumám formou snímku pracovního dne a rozhovoru, jaké profesní nároky jsou kladeny na pracovníky a pracovníce při práci s ohroženými dětmi v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Touto cestou bych vás ráda oslovila s prosbou o spolupráci.

**Kolik je Vám let?**

*„Je mi 30 let.“*

**Na jaké pracovní pozici v NZDM pracujete?**

*„Vedoucí služby NZDM.“*

**Jak dlouho v NZDM pracujete?**

*„Od roku 2012, tedy 8 let.“*

**1) Jak byste definoval/a dle svých zkušeností z praxe typického klienta NZDM?**

*„Dítě mezi 11. a 16. rokem. Chodí na základku na sídliště, případně na praktickou. Rodina zvládá základní povinnosti, už se ale příliš nevěnuje volnému času dítěte, nedělá s dítětem přípravu do školy, vztahy v rodině nejsou ideální (rozvody, noví partneři, spory o dítě). Dítě moc nedává a nezvládá vztahy s vrstevníky. Bývají zde konflikty, nepatří zrovna mezi oblíbence ve třídě, ani nemá velké množství skutečných kamarádů. Ve škole patří spíš k horšímu průměru, neví, jak na učení. Typický klient hodně žije virtuálním světem, naopak mu chybí všeobecný rozhled, informace z oblasti prevence. Dost testuje hranice. Ve volném čase neví, co se sebou dělat, neumí se zabavit nebo to neumí udělat bez toho, aniž by spadnul do průšvihů.“*

**2) Z jakých důvodů vaši klienti nejčastěji NZDM navštěvují? Jaké jsou jejich zakázky?**

*Nemají, kde trávit volný čas, kde se potkávat se svými vrstevníky. Chybí jim někdo, kdo má o ně zájem a s kým můžou sdílet běžné věci, ale i témata, která je trápí. Potřebují pomoc se školou – kde si napsat referát, s kým se poradit ohledně úkolů, s kým řešit budoucí povolání.*

**3) Jaké služby jsou u vás v NZDM nejčastěji poskytovány?**

*Kontaktní práce, prostor pro volný čas, poskytování informací.*

**4) Která z poskytovaných služeb je pro Vás nejvíce náročná a proč?**

*Pomoc v krizi – přijde mi, že i když mám absolvovaný kurz KI a vím, jak teoreticky postupovat, tak stejně v praxi každá krize a každý klient potřebuje jiné řešení a jiný postup práce. Navíc občas jsou to situace, kdy je hodně těžké zůstat v roli, protože je to občas k naštvání nebo je z toho člověk smutný. Ta práce se emocemi je náročná, zažila jsem i to, že jsem poskytovala KI a přitom jsem sama brečela. Pak je to situační intervence, protože čím déle jsem v praxi, tím víc mě některé věci točí a musím si hodně opakovat, že přece nepracujeme s normálními dětmi, takže po nich nemůžu chtít, aby se chovali normálně na 100 %. Vadí mi, jak si lidi ubližují navzájem. A pak je to jednání s institucí ve prospěch uživatele, kdy je občas náročné se pochopit a uvědomit si, že máme společný cíl. Hodně bojuji s tím, že naši službu nevnímají všichni jako rovnocenné partnery, což mě štve a nerozumím tomu, protože vím, jakou práci odvádíme.*

**5) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? (VOŠ, VŠ, kurz PSS)**

*VŠ – Mgr. Sociální pedagogika.*

**6) Myslíte si, že Vás Vaše vzdělání dostatečně připravilo pro výkon povolání pracovníka v NZDM?**

*Myslím, že mě dost připravilo z pohledu toho, že sociální pedagogika byla taková všeho chuť. Měli jsme hodně předmětů zaměřených na komunikaci, psychologii, psychoterapii, ale taky zážitkovou pedagogiku. Co se týče přímé práce, tak mi to dalo hodně. Nedělalo mi problém jít do kontaktu, měla jsem ze školy nějaký balík nástrojů pro práci s dětmi,*

*hodně ty zážitkové věci, relaxační. Co jsem ale vůbec neznala, byly Standardy, individuální plánování, databáze služeb. Tohle pro mě bylo úplně nové a přiznám se, že jsem do NZDM přišla v tomhle ohledu naprosto nepolibená.*

**7) Vnímáte jako důležité další vzdělávání pracovníků NZDM? V jakých oblastech?**

*Určitě mi to přijde důležité. Vzdělávání pracovníků vnímám přínosné kvůli možnosti setkávání se s lidmi z podobných oborů, kvůli sdílení dobré praxe, předávání si zkušeností. A samozřejmě kvůli nabytým vědomostem, dovednostem. Jako zásadní mi přijde celá velká oblast komunikace – jak správně vést rozhovor s dítětem, jaké k tomu lze využít nástroje, motivační rozhovory, krizová intervence, poradenský rozhovor. A taky komunikace ve smyslu umět předat informace, dokázat prezentovat naši práci, umět být asertivní. Myslím si, že je taky důležitá taková ta složka „být dost cool“ a ve vzdělávání to bývá spíš okrajově. Podle mě je fakt zásadní, aby ten pracovník uměl zaujmout současnou generaci, znal, věděl, zajímal se o to, co baví tu současnou generaci. Dřív třeba většina pracovníků NZDM uměla žonglovat, ale co je tím fenoménem dneska? Občas jsou nějaké kurzy na to, jak dělat zajímavě preventivky nebo jak pracovat s IG, ale někdy si říkám, že je to málo, že by to možná chtělo víc, abychom se líp pochopili navzájem.*

**8) Jakými znalostmi by měl být pracovník/pracovnice NZDM vybaven/a?**

*Velký všeobecný rozhled – opravdu hodně velký. Pracovník NZDM většinou nemá čas ani prostor pro to, aby si hledal informace na netu nebo v encyklopedii, a přitom se ho dítě může zeptat úplně na cokoliv. Na to se moc nemyslí, ale je to tak. Měl by vědět všechno o prevenci, protože prevence je v NZDM je klíčová. Taky by měl znát veškeré věci z takového denního života (fungování úřadů, dopravy, zprávy z domova, ze světa, systém školství, zdravotnictví...). Měl by mít právě přehled o tom, co teď frčí (viz předchozí otázka) a samozřejmě taky znalost vývojové psychologie, nějaké principy krize, základní prvky psychoterapie. Určitě by měl mít nějaký vnitřní server pro ukládání aktivit, nápadů na práci, her, nástrojů. Taky je potřeba znalost sítě služeb.*

**9) Jaké další dovednosti by měl pracovník/pracovnice NZDM mít?**

*Na prvním místě ta komunikace. Bez toho si v NZDM člověk vůbec neškrtně. Pak taky umět pracovat s časem – rozvrhnout si pracovní dobu, umět reagovat flexibilně. Asi i nějaké studijní předpoklady ve smyslu studijní dovednosti, protože pracovník v NZDM se pořád musí učit něco nového. Jako v každé práci dnes i počítačová gramotnost. A asi určitá šikovnost, kreativita, pohybová zdatnost. Přece jen nejsme poradna, ani nesedíme celý den u stolu.*

**10) S jakými dalšími subjekty v rámci NZDM spolupracujete?**

*OSPOD, školy, oddělení prevence kriminality, domovy mládeže, pedagogicko-psychologická podpora, sociální služby pro rodiny s dětmi ...*

**11) Jak hodnotíte spolupráci s vybranými subjekty?**

*Hodně různě. Většinou je těžké navázat spolupráci s někým novým. NZDM je pro ostatní dost neuchopitelná služba, moc neví, kam nás zařadit a nechápou, v čem by ta spolupráce měla být prospěšná. Taky mám zpětnou vazbu, že toho mají všichni moc a nestíhají řešit ještě další spolupráci. Když už ale máme někoho nakontaktovaného a chápe smysl NZDM, tak je to fajn. Navzájem si dokážeme vyjít vstříc, předat si informaci, pomoci si, nadchnout se pro společnou práci, a to je super.*

**12) S kým by dle Vašeho názoru měla NZDM primárně spolupracovat a proč?**

*OSPOD a školy. Jsou to místa, kde jsou děti nejvíc, kde se dá něco podchytit, když to není podchycené doma. Navíc pro dítě je škola číslo 1, nejvíc se tam řeší vztahy, nejvíc se tam podepíše nějaká dysfunkčnost dítěte. S OSPODEM je to vlastně o samotné cílové skupině. Stejně jako do NZDM se nedostane naprosto normální dítě, tak na OSPOD taky ne. Když bychom všechny 3 tyto subjekty vystupovaly jednotně, máme největší šanci něco ovlivnit.*

**13) Vnímáte potřebu přítomnosti i jiného odborníka v NZDM?**

*Do standardního týmu každý den ne. Ale jako externista by se určitě hodil psycholog, psychoterapeut, psychiatr, ale taky pedagog a někdy i animátor.*

**14) Jaké je dle Vašeho názoru současné postavení NZDM v síti sociálních služeb?**

*Celkově spíš horší. I když jsou v některých oblastech světlejší momenty a naše služba je toho nejspíš příkladem, tak většinou se setkávám s tím, že s NZDM se úplně nepočítá. Mám pocit, že se ta služba vnímá ve smyslu „pro normální děti to není a pro ty problémové to nestačí“. Občas nás někdo doporučí, ale myslím, že to spíš vnímají jako že „NZDM neurazí ani nenadchne“. A vlastně to i chápu, protože i ty nízkoprahy jsou různé a každé tu práci dělá trochu jinak.*

**15) Jaké máte představy o budoucím směřování služby NZDM?**

*Myšlenka NZDM se mi líbí. I když je to finančně náročné (hlavně provoz ambulancí), tak pořád vnímám smysluplnost klubů – míst, kam můžou klienti přijít, kde to je jejich teritorium a kde se můžou v „tréninkovém“ prostředí učit fungovat s vrstevníky, ale i autoritami, kde se můžou na cokoli zeptat a dostanou odpovědi. Hodně mi ale dává smysl i terén. V terénu by možná chtělo popřemýšlet nad cílem terénu – jestli jít někam, kde nic není, nebo jít blíž těm, kteří nechtějí do klubů, nebo mluvit se všemi a mít to jako plošnou prevenci. Takže tím chci říct, že NZDM ve stávajícím režimu má svoje místo v síti služeb do budoucna. Ale zároveň vnímám, že musí být pružnější, a hodně vidím budoucnost v individuální práci s klienty. Vnímám potřebu OSPOD, ale vlastně i svoji to někam sunout a sunout ty klienty. I když takový klient není každý, tak pořád se objevují noví klienti, kteří potřebují víc, než jen být na klubu s partou. Potřebují víc toho svého pracovníka, jeho rady, pomoc, potřebují řekněme větší oporu. A i my jako pracovníci občas máme tu potřebu mít větší pole působnosti, mít víc informací a větší možnost pomáhat. Mně se třeba hodně líbí program „5P“ a mám takovou představu, že NZDM by mohlo být takovým hlubším a profesionálnějším programem „5P“, kde by se pracovalo s těmi dětmi, kterým klasické NZDM úplně nestačí.*

**16) Jaké máte představy o budoucím směřování NZDM z hlediska uplatnění profesí? Jaké profese by mohly být do budoucna v NZDM uplatněny?**

*Já pořád čekám na tu profesi sociálního pedagoga! A jinak určitě ten psycholog, psychoterapeut.*