

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ ANTROPOLOGIE

**NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ
V OKRESE ÚSTÍ NAD ORLICÍ**

Bakalářská práce

Studijní program: Sociální práce

Autor: Veronika Cinková, DiS.

Vedoucí práce: PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

Olomouc 2021

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „*Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne

Podpis

Touto cestou bych ráda poděkovala paní PhDr. Evě Klimentové, PhD. za odborné vedení, cenné rady, podporu a trpělivost, se kterou mě provázela při psaní této bakalářské práce.

Současně děkuji pracovníkům Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Street v Letohradě, Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Borek v České Třebové, Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež EMKO ve Vysokém Mýtě a Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kamin v Ústí nad Orlicí za jejich ochotu a vstřícnost.

Anotace

Jméno a příjmení:	<i>Veronika Cinková, DiS.</i>
Katedra:	<i>Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie</i>
Obor studia:	<i>Sociální práce</i>
Obor obhajoby práce:	<i>Sociální práce</i>
Vedoucí práce:	<i>PhDr. Eva Klimentová, PhD.</i>
Rok obhajoby:	<i>2022</i>

Název práce:	<i>Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí</i>
Anotace práce:	<p><i>Bakalářská práce je zaměřena na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Cílem práce je zjistit, jaké činnosti pro uživatele a veřejnost poskytují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí v Pardubickém kraji.</i></p> <p><i>V teoretické části je popsán pojem nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, jejich cíle, principy, standardy kvality, pracovníci, cílová skupina a metody a formy práce užívané v nízkoprahových zařízeních. V empirické části je pracováno s kvantitativní metodou, a to obsahovou analýzou dokumentů, která je zaměřena především na metodické pokyny, statistiku a měsíční plány.</i></p>
Klíčová slova:	<i>Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, standardy kvality, cílová skupina, formy a metody práce</i>
Title of Thesis:	<i>Low-threshold facilities for children and youth in the Ústí nad Orlicí district</i>
Annotation:	<p><i>This bachelor thesis deals with low-threshold facilities for children and youth. The aim of the thesis is to find out what kinds of activities are provided by low-threshold facilities for children and youth in the Ústí nad Orlicí region to its clients and the public.</i></p> <p><i>The theoretical section describes the term “low-threshold facilities for children and youth”, their goals, principles, standards of quality, employees, target groups and work methods used in them. The empirical section of the thesis</i></p>

	<i>uses a quantitative method, specifically a content analysis of documents. It is focused primarily on methodical guidelines, statistics, and monthly plans.</i>
Keywords:	<i>Low-threshold facilities for children and youth, standards of quality, target group, work methods</i>
Názvy příloh vázaných v práci:	<i>Historie nízkoprahových zařízení pro děti a mládež Vývojové specifikace cílové skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež Data získaná během výzkumu Souhlas NZDM Street s provedením výzkumu Souhlas NZDM Borek s provedením výzkumu Souhlas NZDM EMKO s provedením výzkumu Souhlas NZDM Kamin s provedením výzkumu</i>
Počet literatury a zdrojů:	<i>40</i>
Rozsah práce:	<i>105 s. (134 822 znaků s mezerami)</i>

Obsah

Obsah.....	6
Úvod.....	8
Teoretická část	10
1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	10
1.1 Cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.....	12
1.2 Principy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.....	14
1.3 Standardy kvality sociálních služeb nízkoprahových zařízení pro děti a mládež	16
1.4 Pracovníci v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.....	17
2 Cílová skupina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež	19
3 Činnosti a obsah služby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež	22
3.1 Činnosti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež dle zákona	22
3.2 Obsah služby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.....	24
3.3 Proces užívání služby	30
Empirická část	34
4 Výzkum	34
4.1 Cíl výzkumu.....	34
4.2 Výzkumné otázky	34
4.3 Výzkumný soubor.....	36
4.4 Metodika výzkumu.....	38
4.5 Provedení výzkumu.....	39
4.6 Vlastní výzkum.....	40
4.7 Výzkumné závěry	61

5	Diskuze	65
	Závěr	67
	Zdroje	69
	Seznam zkratek.....	73
	Seznam tabulek.....	74
	Seznam příloh.....	75
	Přílohy.....	76
	Příloha č. 1 - Historie nízkoprahových zařízení pro děti a mládež	76
	Příloha č. 2 – Vývojové specifikace cílové skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.....	79
	Příloha č. 3 – Data získaná během výzkumu	82
	Příloha č. 4 – Souhlas NZDM Street s provedením výzkumu.....	102
	Příloha č. 5 – Souhlas NZDM Borek s provedením výzkumu.....	103
	Příloha č. 6 – Souhlas NZDM EMKO s provedením výzkumu.....	104
	Příloha č. 7 – Souhlas NZDM Kamin s provedením výzkumu	105

Úvod

Způsob, jakým děti a mládež tráví volný čas, není pouze záležitostí rodiny, která pro jeho zabezpečení nemá v mnoha případech dostatek času, materiální vybavení ani potřebnou kvalifikaci. Rodina také nedokáže uspokojit potřebu dětí sdružovat se ve vrstevnických skupinách. To, jakým způsobem děti tráví volný čas, je zájmem celé společnosti. Volný čas dětí však může být rizikovým faktorem. Neadekvátní způsob trávení volného času ohrožuje jejich výchovu a často i bezpečnost. Děti velmi často pro trávení volného času využívají veřejná prostranství, ulice, parky apod., zejména ve větších městech. Zde jsou ohroženy závislostí na drogách, hracích automatech apod. Účinnější, i finančně méně náročné, je zaměření se na prevenci vhodného trávení volného času než na pozdější nápravu (Pávková a kol., 2002, s. 14).

Existují různá zařízení a instituce, které se zaměřují na prevenci rizikového chování. Děti zde mohou aktivně trávit volný čas. Jedná se např. školní kluby, domovy dětí a mládeže, Junák – český skaut, Sokol apod. Dalším zařízením, které poskytuje služby sociální prevence, je sociální služba nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM), na kterou se tato práce zaměřuje.

Cílem této bakalářské práce je zjistit, jaké činnosti pro uživatele a veřejnost poskytují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí v Pardubickém kraji. Teoretická část bude obsahovat informace o NZDM, jejich cílové skupině, pracovnících a službách, které poskytují. V empirické části práce se zaměřím na NZDM v okrese Ústí nad Orlicí, kde budu zjišťovat, jaké činnosti pro uživatele a veřejnost jednotlivá NZDM poskytují.

Téma bakalářské práce jsem stanovila s ohledem na své zaměstnání, kdy jsem byla zaměstnána jako sociální pracovnice orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Městském úřadě v České Třebové. V rámci své profese jsem se často setkávala s rizikovými dětmi a mládeží. Pro adekvátní plánování i průběh

práce s těmito dětmi, mládeží a jejich rodinami jsem potřebovala získat dobrý přehled o tom, jaké činnosti jednotlivá zařízení v okrese Ústí nad Orlicí poskytují. Věřím, že tato bakalářská práce by však mohla být přínosná i pro další organizace, instituce a zařízení pracující v okrese Ústí nad Orlicí s rizikovou mládeží.

Teoretická část

1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Volný čas je prostor, který můžeme vyplnit činností, která v nás vzbuzuje radost a která nás baví. Pro někoho to znamená, že si přečte knihu, někdo nakreslí obraz, jiný zase půjde cvičit. Takový způsob trávení volného času je produktivní a bezpečný. Nicméně existují lidé, pro které mít volný čas znamená ohrožení. Mládež, která ve volném čase experimentuje s drogami, dopouští se krádeží aut, šikanuje vrstevníky, porušuje zákon apod., ohrožuje sama sebe i své okolí. S takovou mládeží je nutné pracovat, dát jim prostor pro vhodné trávení volného času a naučit je, jak volný čas přijatelně využít (Pávková, 2002, s. 10 – 11). Na práci s rizikovou mládeží se zaměřuje několik institucí, mezi které se řadí i NZDM.

NZDM jsou zařízení, která poskytují sociální službu dětem a mládeži, kteří jsou ohroženi obtížnou životní situací a kteří nevyhledávají standardní institucionalizované formy pomoci. Pracovníci NZDM navazují a udržují kontakt s uživatelem, poskytují mu podporu, odbornou pomoc a vytváří podmínky pro to, aby uživatel mohl změnit způsob jeho života a začlenit se do společnosti (ČAS, 2008, s. 5).

Činnost NZDM je upravena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách). Jedná se o zařízení, která poskytují uživatelům služby sociální prevence. Výše jmenovaný zákon v § 53 stanovuje, že služby sociální prevence jsou zaměřeny na pomoc osobám, které jsou ohroženy sociálním vyloučením, a to z důvodu krizové sociální situace, svými životními návyky či způsobem života, který vede ke konfliktu se společností, dále osobám žijícím ve znevýhodňujícím prostředí, jejichž práva a oprávněné zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby. Činnost NZDM je podrobně upravena v § 62 zmíněného zákona.

Ten uvádí, že NZDM poskytují své služby ambulantně, případně terénně. Dle § 33 se ambulantní formou rozumí, že uživatel do zařízení dochází, případně je doprovázen nebo dopravován, terénní služba je poskytována v přirozeném prostředí uživatele. Kappl uvádí, že v případě ambulantního typu je služba poskytována v klubech, kam uživatelé dochází. V takovém klubu se uživatelé potkávají a mají prostor navazovat vzájemně vztahy, aktivně trávit volný čas různými aktivitami, získávat a upevňovat své dovednosti apod. Uživatelé mají také v různé míře možnost podílet se na chodu klubu, případně dávat pracovníkům tipy na různé akce podle svých zájmů. V klubech většinou také bývá oddělený prostor, kde může být uživatelům poskytováno poradenství. Terénní forma práce má podobu streetworku¹ a je provozována za účelem depistáže a monitoringu situace v určitých lokalitách. Terénní pracovníci také informují potenciální uživatele o činnosti NZDM a udržují kontakty s osobami, které službu prozatím nevyužívají (Kappl, in Matoušek a kol., 2013, s. 411 - 412).

Dle § 62 zákona o sociálních službách jsou cílovou skupinou NZDM děti od 6 do 26 let, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Matoušek uvádí, že uživatelé mohou služby NZDM využít bez nutnosti objednání se, služba je taktéž anonymní, uživatelé zde nemusí udávat či prokazovat svoji totožnost (Matoušek, 2008, s. 117). NZDM fungují na principu *nízkoprahovosti* (Kappl, in Matoušek a kol., 2013, s. 411). Pojmem nízkoprahovosti se budu zabývat níže.

NZDM si klade za cíl podporu dětí a mládeže při zvládnutí nepříznivých životních podmínek a socializačních obtíží. Základní činnost NZDM je upravena v § 27 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen vyhláška č. 505/2006), která

¹ neboli „práce na ulici“. Tato metoda spočívá v aktivním vyhledávání, kontaktování a poskytování poradenství a pomoci uživatelům v jejich přirozeném prostředí. Mimo NZDM se metoda streetwork taktéž využívá např. v parcích, diskotékách či klubech, nádražích apod., tedy všude, kde se přirozeně vyskytuje cílová skupina (ČAS, 2021, nestr.).

stanovuje, že NZDM zajišťuje „*výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (...), zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (...), sociálně terapeutické činnosti (...), pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (...)*“. Matoušek ve výčtu služeb, které NZDM poskytuje, uvádí: „*aktivity pro volný čas a poradenské služby, terénní služby, individuální případovou práci a zprostředkování jiné pomoci*“ (Matoušek, 2008, s. 118). Česká asociace streetwork (dále jen ČAS) podrobně popisuje, že NZDM nabízí: „*depistáž, monitoring (...), kontaktní práci (...), dostupnost (...), práci s osobami ohroženými sociálním vyloučením (...), situační intervenci, doprovázení, advokační činnost, identitní práci, sociálně terapeutickou práci, sociální učení, neformální vzdělávání, kariérní poradenství*“ (Zikmundová & Růžičková, 2019, nestr.).

Pracovníci NZDM fungují jako case manageri, tzn. propojují jednotlivé služby, které s uživatelem spolupracují. Pracovníci NZDM jsou schopni posoudit situaci a vyhodnotit, zda je třeba přizvat k řešení situace uživatele další odborníky, nebo zda jsou pracovníci schopni potřebnou podporu a pomoc poskytnout sami. NZDM je také institucí, kde není selhání uživatele důvodem k represi či ukončení poskytované služby. NZDM podle potřeb uživatele spolupracuje s dalšími organizacemi a institucemi, např. s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, školou, rodinou, probační a mediační službou, státním zastupitelstvím, Policií České republiky a městskou policií, lékaři, psychology, psychiatry apod. (Zikmundová & Růžičková, 2019, nestr.).

1.1 Cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Zákon o sociálních službách v § 53 stanovuje obecný cíl služeb sociální prevence, a to pomoc osobám překonat jejich nepříznivou sociální situaci a ochranu společnosti před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Jako cíl NZDM pak zmíněný zákon v § 62 odst. 1 udává zlepšení kvality života uživatelů „*předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících*

se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace“.

Kappl rozlišuje cíle NZDM podle toho, zda pracují s jednotlivcem či skupinou. Uvádí, že cílem NZDM je při práci s jednotlivci nabízení pomoci při řešení jejich osobní situace, kterou nechtějí nebo nemohou řešit se svými blízkými, případně prostřednictvím nějaké instituce. Při práci se subkulturami je cílem NZDM umožnění integrace dané subkultury do komunity. Pokud se jedná o subkulturu, kterou společnost odmítá, např. z důvodu její kriminální činnosti, NZDM pomáhá jednotlivým členům ze společenství vystoupit a začlenit se do společnosti (Kappl, in Matoušek a kol., 2013, s. 411).

ČAS cíl NZDM upravuje podrobněji. Uvádí, že cílem NZDM je zabezpečit:

- *„podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí,*
- *snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování,*
- *zvýšení sociálních schopností a dovedností,*
- *podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity,*
- *nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit,*
- *zlepšovat kvalitu jejich života,*
- *předcházet nebo snižovat zdravotní rizika související s jejich způsobem života,*
- *lepší orientaci v jejich sociálním prostředí,*
- *podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.“ (ČAS, 2008, s. 4)*

Cíle NZDM jsou definovány různými způsoby, nicméně je zřejmé, že společným jmenovatelem těchto definic je zlepšení kvality života uživatelů.

1.2 Principy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

V každém sociálním zařízení platí určité principy. V NZDM je uplatňován princip *nízkoprahovosti*. Dle Kappla se jedná o zásadu, kterou v praxi naplňuje několik opatření. Zařízení mají podobu otevřených klubů, kam mohou vstoupit všichni příslušníci cílové skupiny, aniž by museli sdělovat své jméno. V těchto klubech současně platí pouze několik pravidel, jako např. zákaz fyzických, sexuálních či verbálních útoků nebo konzumace drog. Uživatelé také nejsou zatěžováni přílišnou administrativou a nejsou nuceni k aktivitám, které sami dělat nechtějí (tzv. princip dobrovolnosti). Aktivity v zařízení bývají zpravidla poskytovány uživatelům zdarma, tudíž jsou dostupné pro osoby z různých sociálních zázemí. Přístup pracovníků k uživatelům je spíše partnerský, uplatňuje se symetrický vztah. Pracovníci mají za úkol se přiblížit životnímu světu uživatelů a ukázat jim, že komunikace mezi různými generacemi nemusí mít vždy pouze institucionální a hodnotící charakter (Kappl, in Matoušek a kol., 2013, s. 411). ČAS definuje princip nízkoprahovosti jako specifický princip, prostřednictvím kterého NZDM poskytují službu tak, aby uživatelům umožnily „*maximální dostupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb*“ (ČAS, 2008, s. 5).

Klíma vysvětluje, že pojem nízkoprahovost v sobě obsahuje časové, prostorové a psychologické hledisko. Časové hledisko by mělo odpovídat potřebám uživatele. Služba by tedy měla být poskytována v době, kdy uživatel může zařízení navštívit, a to z hlediska dne, týdne, měsíce i roku. Uvádí, že pokud je služba otevřena např. dopoledne, může eventuálně služby poskytovat záškolákům, ale neobsáhne celou cílovou skupinu. Prostorové hledisko udává, že služba má být umístěna tak, aby byla dosažitelná a snadno přístupná. Uvádí nevhodnost umístění centra pro mládež ve stejném objektu, jako je státní policie, školské zařízení, obecní úřad, psychiatrická léčebna či

více specializovaných pracovišť. Psychologické hledisko Klíma vysvětluje jako prostředí, které svým vzhledem i pracovníky neodrazuje uživatele. Zájemci o službu by měli mít možnost službu nejdříve nezávazně zkusit. Uživatelům by měla být poskytována pozornost, měli by současně mít pocit, že jsou ti, kteří určují první pravidla kontaktu a současně i tempo, obsah a způsob komunikace (Klíma, in Jedlička a kol., 2004, s. 398 - 399).

Herzog princip nízkoprahovosti v kontextu kontaktní práce chápe jako „*ted' a tady, kontakt s reálnou životní situací a aktuálním stavem klienta a kontakt s reálnou budoucností*“ (in Nedělníková a kol., 2008, s. 127). Nízkoprahovost *ted' a tady* vysvětluje tak, že terénní práce s dětmi a mládeží nemá přesně stanovené, jak dlouho bude setkání trvat, kde se pracovník s uživatelem potká nebo jak často bude kontakt probíhat. Při práci s uživateli je nutné se tedy soustředit na to, co chce uživatel řešit nyní. Je však také možné, že se bude dané téma řešit v budoucnu znovu. *Kontakt s reálnou životní situací a aktuálním stavem klienta* popisuje jako flexibilitu práce s dětmi a mládeží. Vysvětluje, že nelze očekávat, že bude uživatel na setkání s pracovníkem připraven, či že bude v bdělém nebo aktivním stavu. Setkání pracovníka s uživatelem je značně ovlivněno tím, jak se uživatel momentálně cítí. *Kontakt s reálnou budoucností* znamená, že je nutné si uvědomit, jaké jsou možnosti a příležitosti pro uživatele v lokalitě, setkání s uživatelem uzpůsobit tomu, jaký je uživatelův výhled do budoucnosti (Herzog, in Nedělníková a kol., 2008, s. 127).

ČAS dále k principu nízkoprahovosti uvádí:

- „zařízení vytvoří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny.
- Pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivita či názorová odlišnost.
- Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do

ni nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.

- *Pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Uživatel není povinen zapojit se do připravených činností.*
- *Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.*
- *Provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele. Je k dispozici v době, kdy uživatel má podmínky přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku). Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům.*
- *Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby“.* (ČAS, 2008, s. 5)

NZDM se snaží být pro uživatele co nejvíce přístupné, ať už např. z hlediska otevírací doby, finanční dostupnosti či soukromí.

1.3 Standardy kvality sociálních služeb nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Zákon o sociálních službách v § 99 odstavci 1 uvádí, že „*standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociální služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahu mezi poskytovatelem a osobami*“. Na kontrolu kvality sociálních služeb stát zřídil orgán inspekce kvality, který ověřuje, zda poskytovatelé služeb splňují předpoklady pro poskytování sociální služby. (Čámský a kol., 2001, s. 24).

ČAS v březnu 2006 vydal standardy kvality sociálních služeb pro NZDM, jenž slouží k posouzení kvality a návod, jak požadovanou kvalitu v jednotlivých

zařízeních naplnit. Tento materiál doplňuje standardy kvality sociálních služeb vydané Ministerstvem práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) o jakási „vodítka“, které pomáhají aplikovat požadované standardy pro potřeby NZDM. Standardy kvality pro NZDM jsou dostupné ke stažení i pro veřejnost na webových stránkách ČAS (ČAS, 2013, nestr.).

Vyhláška č. 505/2006 v příloze člení standardy kvality sociálních služeb do 3 částí, a to na procedurální, personální a provozní standardy. V každé části jsou obsaženy konkrétní standardy a popis jejich kritérií.

1.4 Pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Ve standardech kvality, které pro NZDM vydala ČAS, je uvedeno, že počet pracovníků, jejich vzdělání, dovednosti, předpoklady a kvalifikace vychází a odpovídá potřebám uživatelů. ČAS uvádí, že vedoucí pracovník v NZDM má vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce, pedagogika, psychologie či v jiné pomáhající profesi, a současně má alespoň dvouletou praxi v pomáhající profesi. V NZDM se dále můžeme setkat s odbornými pracovníky, kteří mají minimálně 21 let a mají minimálně středoškolské vzdělání a zkušenosti v sociální práci, pedagogické práci, zdravotní péči apod. Pracovní tým může být dále doplněn o dobrovolné pracovníky, kde ČAS stanovuje, že musí být minimálně ve věku 18 let a nesmí být v pracovně pracovním vztahu k dané organizaci (ČAS, 2013, nestr.).

Vyhláška č. 505/2006 v 5. části standardů kvality sociálních služeb stanovuje poskytovateli sociálních služeb povinnost přiřadit každému uživateli zaměstnance, který s ním bude plánovat průběh poskytování služby a průběžně hodnotit, jestli jsou naplňovány cíle. Tento zaměstnanec se označuje jako klíčový pracovník (Vítová, in Bicková a kol., 2011, s. 115).

Vítová uvádí, že klíčový pracovník má jisté kompetence, má zodpovědnost za plánování a průběh služby. Zaměstnanec sociálních služeb je pro pozici

klíčového pracovníka vyškolen, současně se však dále vzdělává. Pro uživatele může klíčový pracovník představovat i osobu, která mu je blízká a které se svěřuje. S ohledem na to je třeba, aby byl klíčový pracovník přiřazován individuálně podle potřeb uživatele, s ohledem na jejich vztah, komunikaci či sympatie. Klíčovým pracovníkem mohou být sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, vychovatelé, terapeuti apod. (Vítová, in Bicková a kol., 2011, s. 115).

Shrnutí

NZDM jsou zařízení poskytující sociální služby sociální prevence, jejich činnost upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Své služby poskytují ambulantní a terénní formou. Cílovou skupinou jsou osoby ve věku od 6 do 26 let, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a nevyhledaly jinou formu pomoci. Cílem NZDM je pomoci těmto osobám překonat jejich tíživou situaci. V NZDM platí princip nízkoprahovosti, to znamená, že se jedná o službu, která se snaží uživatelům co nejvíce přiblížit, ať už z finančního, psychologického, časového či místního hlediska. NZDM, jakožto sociální služba, má povinnost mít zpracované standardy kvality sociálních služeb, které zabezpečují úroveň kvality poskytovaných služeb. Počet pracovníků a jejich vzdělání v zařízení se liší, odráží potřeby uživatelů. Pracovní tým se skládá z vedoucího pracovníka a dalších odborných pracovníků, může být doplněn i o dobrovolné pracovníky. Poskytovatel sociálních služeb je každému uživateli povinen přiřadit klíčového pracovníka, se kterým uživatel plánuje průběh poskytování sociální služby a hodnotí, zda je dosahováno cílů, které si uživatel stanovil.

2 Cílová skupina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Pro pochopení problematiky NZDM je třeba vysvětlit, pro jakou cílovou skupinu jsou tato zařízení vlastně určena.

Zákon o sociálních službách v § 62 odst. 1 uvádí, že služba NZDM je určena dětem od 6 do 26 let, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy.

Kappl uvádí, že cílovou skupinu NZDM tvoří děti a mladiství, buď jednotlivci nebo komunity, které se vyskytují v určité lokalitě. Tyto komunity mají obvykle podobu subkulturního uskupení. Kapp dále vysvětluje, že pro uživatele NZDM je typické, že netráví volný čas doma či při organizovaných aktivitách. U členů subkultur je příznačné, že preferují určitý způsob života, který však může ve svých projevech být nepřijatelný pro majoritní společnost (Kappl, in Matoušek a kol., 2013, s. 411).

ČAS vymezuje cílovou skupinu NZDM podle čtyř kritérií. Jedná se o děti a mladistvé, kteří prožívají nepříznivou sociální situaci, jsou určitého věku, pohybují se v určitých lokalitách a vykazují doplňkové rysy. Konkrétněji ČAS definuje, že v rámci nepříznivých sociálních situací děti a mladiství mohou zažívat „*konfliktní společenské situace, obtížné životní události, omezující životní podmínky*“ (ČAS, 2008, s. 4). Kritérium věku dělí cílovou skupinu na 3 skupiny, a to na skupinu „*od 6 do 12 let, od 13 do 18 let, od 19 do 26 let*“. Třetí kritérium se týká lokalit, ve kterých uživatelé NZDM žijí či se v nich pohybují, a způsobu, jakým se dají vymezit. Jedná se o vymezení sociální nebo geografické. Posledním kritériem jsou další charakteristiky, které děti a mladiství vykazují:

- „*nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit,*
- *vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče,*
- *dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času,*

- *dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu,*
- *mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktu, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí,*
- *nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb“.* (ČAS, 2008, s. 4)

Kappl uvádí, že uživatelem NZDM se však může stát každé dítě či mladistvý, kteří cítí potřebu vyplnit svůj volný čas účastí na aktivitách, které dané zařízení poskytuje (in Matoušek a kol., 2013, s. 411).

Jak již bylo řečeno ve výše uvedené kapitole zabývající se cíli NZDM, NZDM poskytují uživatelům služby, prostřednictvím kterých se snaží zlepšit kvalitu života uživatelů, zmenšit rizika, kterými jsou ohroženi v souvislosti s jejich životním stylem, pomáhat jim se orientovat se v sociálním prostředí, kde žijí, a pomáhat uživatelům při řešení jejich sociální situace. Matoušek takto vymezený soubor lidí nazývá *rizikovou mládeží*. Uvádí, že se jedná o skupinu osob, u kterých existuje větší nebezpečí sociálního selhání (2008, s. 175). Dále uvádí, že za problematikou rizikové mládeže stojí slábnoucí systémy sociální kontroly, např. církev, vliv širší rodiny či sousedů. Slábne však také vliv rodiny na výchovu dětí. Mnoho rodin se rozpadá a děti tak vychovává pouze jeden z rodičů, který však mnohdy nemá prostředky k tomu, aby výchovu řádně zajistil. Někteří rodiče tráví hodně času v zaměstnání, děti tak svůj volný čas tráví s vrstevnickou skupinou bez kontroly dospělé osoby. Současně na děti a dospívající působí ve velké míře masová média, která jim nepředkládají vhodné výchovné vzory (Matoušek, 2005, s. 267 – 268).

Shrnutí

Cílovou skupinou NZDM tvoří děti a mladiství, kteří jsou ve věku od 6 do 26 let, nachází se v nepříznivé sociální situaci, pobývají v určitých lokalitách a vykazují doplňkové rysy, jako je např. způsob trávení volného času či životní

styl. Takto vymezená skupina dětí a mládeže je označování jako riziková mládež. NZDM však může navštívit každé dítě či mladistvý, kteří chtějí vyplnit svůj volný čas.

3 Činnosti a obsah služby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Pracovníci NZDM při práci s dětmi a mládeží využívají různé formy a metody práce. Mezi formy práce, kterou sociální pracovníci (či streetworkeri) využívají, se řadí práce přímá, nepřímá a přesahující. Přímá spočívá v přímém kontaktu s uživateli, nepřímá zahrnuje činnosti, jako je např. administrativa, vypracovávání různých projektů, medializování práce atd. Do práce přesahující spadá další vzdělávání, intervize, supervize apod. (Bednářová, in Matoušek a kol., 2008, s. 174).

Metody sociální práce označují postup, který sociální pracovník užívá, a to na základě toho, s jako cílovou skupinou pracuje a co je cílem jejich spolupráce. Cílem spolupráce může být např. poskytnutí poradenství či materiální pomoci, výzkum, úřední výkon apod. V rámci cílové skupiny se můžeme setkat jak s jednotlivcem, tak s rodinou, skupinou či komunitou. Cílovou skupinou sociální práce však může být i veřejnost. Z hlediska cílové skupiny rozlišujeme čtyři metody práce, a to *případovou práci* (práci s jednotlivcem), *skupinovou práci*, *práci s rodinou* a *komunitní práci*. (Matoušek, 2008, s. 100). Více se těmito metodám práce budu věnovat dále v textu.

3.1 Činnosti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež dle zákona

V § 27 vyhlášky č. 505/2006 jsou blíže upraveny čtyři oblasti činností, které jsou v NZDM uživatelům poskytovány.

První z těchto oblastí obsahuje **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**. Klíma tuto oblast definuje jako „*činnosti směřující k aktivizaci životního způsobu, rozšíření vědomostí, dovedností a návyků klientů, které vedou ke změnám v rizikových způsobech, jimiž lidé uspokojují své potřeby a jimiž dosahují své cíle*“ (in Jedlička a kol., 2004, s. 387). Dále uvádí, že tyto činnosti mají pedagogický potenciál,

který je téměř shodný s úkoly tradičních výchovných institucí, tedy rodinou a školou (in Jedlička a kol., 2004, s. 387). Vyhláška č. 505/2006 v § 27 mezi činnosti této oblasti řadí:

- „zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
- pracovní výchovná činnost s dětmi,
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání“ (Vyhláška č. 505/2006 § 27)

Druhou oblast tvoří **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**, kde by NZDM měly poskytovat „aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí“ (Vyhláška č. 505/2006 § 27).

Třetí oblast obsahuje **sociálně terapeutické činnosti**, a to takové „jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob“ (Vyhláška č. 505/2006 § 27).

Poslední oblast činností poskytovaných v NZDM je **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**, kam dle vyhlášky č. 505/2006 spadá:

- „pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob“.

(Vyhláška č. 505/2006 § 27)

Klíma uvádí, že v rámci této oblasti činností mohou být úkony směřovány např. k pomoci uživateli vyřešit nějaký konflikt, doprovodu uživatele do instituce, pomoci uživateli vrátit se do školy, zaměstnání či do rodiny. V rámci této oblasti můžou však pracovníci pomáhat i celé skupině vhodně trávit volný čas, např. tím, že uživatelům pomohou vybudovat hřiště (in Jedlička a kol., 2004, s. 387 - 388).

3.2 Obsah služby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Obsahem služby NZDM se zabývá ČAS (2008, s. 5). Vysvětlují, že jednotlivé intervence slouží jednak ke stanovení individuálního plánu s uživatelem, ale také k naplňování procesu individuálního plánování. V rámci činností NZDM se můžeme setkat s následujícími činnostmi (ČAS, 2008, s. 5 – 8):

- kontaktní práce,
- situační intervence,
- informační servis uživateli,
- poradenství,
- krizová intervence/pomoc v krizi,
- zprostředkování dalších služeb (doprovod)
- kontakt s institucemi ve prospěch uživatele,
- případová práce,
- skupinová práce/práce se skupinou,
- práce s blízkými osobami,
- pobyt v zařízení,
- volnočasové aktivity,
- preventivní, výchovné a pedagogické programy,
- jednorázové či příležitostné programy,
- dlouhodobé programy,
- doučování.

Kontaktní práce je způsob práce s uživatelem, při které se provádí individuální plány. V rámci kontaktní práce je mezi uživatelem a pracovníkem utvářena vzájemná důvěra, na základě které je pak možné s uživatelem dále pracovat a poskytovat mu další služby. Obvykle mívá podobu rozhovoru. Pracovník při kontaktní práci pomáhá uživateli vyslovit své potřeby a navrhuje mu užívat služby, které zařízení nabízí (ČAS, 2008, s. 5).

Situační intervence je uplatňována v situacích s výchovným obsahem, ke kterým dochází v prostorách zařízení. Pracovník zařízení v rámci situační intervence vstupuje do interakcí mezi uživateli, kam vkládá vlastní podněty, reflektuje situaci a využívá různé techniky, které vystihnou výchovný efekt dané situace (ČAS, 2008, s. 6).

Informační servis uživatelů slouží k předávání různých informací uživatelům. Obvykle mívá ústní formu, může však být doplněn o různé tiskopisy (např. letáky). Mezi témata, která jsou s uživateli probírána, se řadí základní informace (např. o škole, rodině, zaměstnání), dále pak sociálně právní a zdravotní témata (např. bezpečný sex, právní předpisy apod.) či náměty dle přání uživatele (ČAS, 2008, s. 6).

Uživatelům NZDM je poskytováno **poradenství** prostřednictvím rozhovoru, při kterém jsou uživatelům dávány informace, hodnocena uživatelova situace a nabízeny rady vedoucí k vyřešení uživatelových obtíží. Nejčastěji jsou prostřednictvím poradenství v NZDM řešeny otázky týkající se „*vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní a jiné*“ (ČAS, 2008, s. 6).

Krizová intervence (pomoc v krizi) řeší aktuální krizi v životě uživatele (ČAS, 2008, s. 6). Matoušek uvádí, že uživatelům je poskytována psychologická a sociální pomoc. Pracovník by měl umět zhodnotit, co je příčinou krize, jaké jsou současné uživatelovy vztahy, v jakém se nachází psychickém stavu, jak se uživatel krizi přizpůsobil, či zda již v nějaké obdobné krizi dříve byl, případně jak ji zvládl vyřešit (Matoušek, 2008, s. 90). To, v jakém rozsahu pracovník intervenci poskytne, záleží na tom, zda je školený pro krizovou intervenci. Pracovník, který není kvalifikován, může uživatelům poskytnout pouze akutní intervenci a následně uživatele předat do péče odborníka. Pracovník může uživatele k odborníkovi doprovodit (ČAS, 2008, s. 6).

Dalším typem intervence, se kterou se v NZDM lze setkat, je **zprostředkování dalších služeb (doprovod)**. V rámci této interakce je uživateli zprostředkována další, návazná služba. Uživatel do této služby může být také fyzicky doprovázen a současně mu může pracovník NZDM poskytnout asistenci při jednání (ČAS, 2008, s. 6).

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele je možné provádět pouze se souhlasem uživatele, nejlépe však v jeho přítomnosti. Pracovník NZDM pak smí v zájmu uživatele jednat s návaznými nebo dalšími institucemi, které nějakým způsobem ovlivňují uživatelův život. Děje se tak písemně, ústně či telefonicky (ČAS, 2008, s. 6).

Případová práce je v oblasti sociální práce často využívána metoda, která klade důraz na aktivitu uživatele. Uživatel je považován za odborníka vlastní situace. To znamená, že v rámci případové práce sociální pracovník uživateli nabízí jednotlivé varianty, ze kterých si uživatel vybírá tu alternativu, kterou považuje za nejvhodnější (Matoušek, 2008, s. 161). ČAS (2008, s. 6) stanovuje, že v NZDM je v rámci případové práce užíván následující postup:

- *„společné vydefinování kontraktu,*
- *vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu,*
- *vedení dokumentace, s kterou je uživatel obeznámen,*
- *pravidelné revize kontraktu s uživatelem (zda se naplňuje kontrakt),*
- *práce je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec,*
- *konzultace vedení případu uživatele na intervizích a supervizních setkáních týmu,*
- *pravidelná reflexe.“* (ČAS, 2008, s. 6)

Při **skupinové práci (práci se skupinou)** je pracováno s malými skupinami, kde je sociální práce zaměřena na podporu jednotlivých potřeb jedince nebo na zlepšení kvality života celé skupiny. Oblasti, ve kterých je jednotlivec

v rámci skupiny rozvíjen, se týkají změn v chování, vývoje sociálních dovedností, zvýšení sebevědomí apod. (Matoušek, 2008, s. 190). Havránková (in Matoušek a kol., 2008, S. 153) uvádí, že v rámci působení ve skupině má jedinec možnost naučit se naslouchat druhým, vyjadřovat a obhajovat vlastní myšlenky a přání, tolerovat a respektovat ostatní. Současně se jedinec učí, jak řešit konflikty, hledat a přijímat kompromisy, zároveň také zažívá pocit, že je někde přijímán. V NZDM je skupinová práce pokládána za časově ohraničenou, cílenou aktivitu zaměřenou na rozvoj psychosociálních dovedností (ČAS, 2008, s. 6).

Práce s blízkými osobami zahrnuje práci s rodinou uživatele, případně s jeho kamarády. Těmto osobám může být poskytnuto poradenství či informační servis. Práce s blízkými osobami je však možná pouze se souhlasem uživatele (ČAS, 2008, s. 7).

Pobytem v zařízení se rozumí, že je uživateli poskytováno zázemí (teplo, světlo apod.), může se zde účastnit různých volnočasových či osobních aktivit (ČAS, 2008, s. 7).

NZDM poskytuje svým uživatelům také možnost využít **volnočasové aktivity**. Tyto aktivity nabízí uživateli možnost trávit aktivně volný čas, nicméně nespádají do jiných výkonů NZDM. ČAS uvádí, že v rámci NZDM existuje následující hierarchie jednotlivých aktivit, výše uvedené patří mezi preferovanější:

- „základní jednoduché instrumentální aktivity,
- složitější volnočasové aktivity,
- akce, které iniciovali sami uživatelé,
- akce, které slouží ke zpestření rutiny,
- dílny.“ (ČAS, 2008, s. 7).

Preventivní, výchovné a pedagogické programy jsou tvořeny podle potřeb cílové skupiny a lokality. Např. se jedná o různé preventivní programy, které mohou být zaměřené na zneužívání návykových látek, patologické hráčství, sexuální zneužívání apod. (ČAS, 2008, s. 7).

Jednorázové či příležitostné programy mají v zařízení podobu diskuzí, besed atd. Mohou je provádět přímo pracovníci NZDM či externí pracovníci (ČAS, 2008, s. 7-8).

Dlouhodobé programy jsou zaměřeny na získávání specifických dovedností, znalostí a chování uživatelů. (ČAS, 2008, s. 8).

V NZDM se můžeme setkat s **doučováním** školní látky. Doučování obvykle probíhá individuálně, může mít formu jednorázového úkonu nebo být dlouhodobé. Bývá zaměřeno na „*rozvoj kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků aj.*“ (ČAS, 2008, s. 8).

Jak **rozvíjet kognitivní a motorické dovednosti, hygienické a společenské návyky** ČAS vysvětluje na příkladu. Uvádí, že se jedná např. o situace, kdy chce uživatel vědět, kdy půjde na počítač, ale nezná hodiny. Pracovník mu v této situaci nesdělí, za jak dlouho, ale ukáže mu, jak to může sám poznat (ČAS, 2008, s. 13).

Dílny jsou akce, které mohou probíhat pravidelně či nepravidelně. Vede je lektor, který může být interním či externím pracovníkem zařízení. Může se jednat např. o výtvarné dílny (ČAS, 2008, s. 14).

ČAS se dále zabývá tím, do které ze zákonem stanovených oblastí tyto jednotlivé činnosti přiřadit, viz následující tabulka.

Tabulka č. 1 – Provázání doporučení ČAS se zákonem stanovenými oblastmi

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	Sociálně terapeutické činnosti	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
<ul style="list-style-type: none"> • Pobyty v zařízení • Kontaktní práce • Situační intervence • Doučování • Rozvoj kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků • Volnočasové aktivity • Dílny 	<ul style="list-style-type: none"> • Akce pro veřejnost 	<ul style="list-style-type: none"> • Poradenství • Informační servis • Krizová intervence/ krizová pomoc • Poradenství • Případová práce 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele • Skupinová práce/práce se skupinou • Zprostředkování dalších služeb (doprovod) • Práce s blízkými osobami

ČAS (2008, s. 12 – 14) uvádí, že výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti mají obecně zajistit podmínky pro vhodné volnočasové aktivity, přiměřené vzdělávání uživatelů a nácvik a upevnění dovedností a schopností uživatelů. Oblast zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je obsažena ve všech aktivitách, které se v NZDM realizují. Pro uživatele jsou přínosné tím, že mu pomáhají získat lepší orientaci ve společenských vztazích. Lze je realizovat např. akcemi pro veřejnost, dny otevřených dveří, kulturními akcemi, brigádami, besedami apod. Sociálně terapeutické činnosti směřují

„k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob“ (ČAS, 2008, s. 14). Poslední oblast zákonem stanovených činností se věnuje práci s rodinou, a dále poskytuje aktivity, které podporují sociální začleňování osob (ČAS, 2008, s. 12 – 14).

3.3 Proces užívání služby

Práce s uživatelem v NZDM se řídí určitými pravidly. ČAS stanovuje, že nejdříve probíhá první kontakt, kdy je jednáno se zájemcem o službu, následně dochází k uzavření smlouvy – dohody o poskytování služby a následně plánování služby, kdy se uzavírá plán poskytování služby (2008, s. 8).

Při prvním kontaktu se zájemcem o službu jsou zjišťovány jeho potřeby a zájemce je seznámen s pravidly klubu. Je mu sděleno, že je služba poskytována anonymně, jsou mu představeny služby, jejich cena, vysvětlena pravidla užívání a provozní záležitosti. Zájemce je současně obeznámen se způsobem vedení dokumentace (ČAS, 2008, s. 9).

Jak již bylo řečeno výše, Klíma uvádí, že by zájemce o službu měl mít možnost využít služeb NZDM na zkoušku, předtím, než se plně rozhodne, zda bude chtít službu využívat (in Jedlička a kol., 2004, s. 399).

Pokud je jednání se zájemcem o službu úspěšné, je uzavřena dohoda o poskytování služby. Ta může mít formu ústní či písemnou, je však třeba, aby obsahovala následující náležitosti:

- *„označení smluvních stran,*
- *druh sociální služby,*
- *rozsah poskytování sociální služby,*
- *místo a čas poskytování sociální služby,*
- *výši úhrady za sociální služby,*

- *ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,*
- *výpovědní důvody a výpovědní lhůty,*
- *dobu platnosti smlouvy.“ (ČAS, 2008, s. 9)*

Po uzavření smlouvy o poskytování služeb nastává proces individuálního plánování. Cíle, na kterých chce uživatel pracovat, jsou zjišťovány v rámci rozhovorů při kontaktní práci. Fáze získávání potřebných informací od uživatele může trvat odlišně dlouhou dobu. Jakmile jsou tyto cíle zjištěny, s uživatelem je uzavřena individuální zakázka. Individuální plánování může obsahovat jak krátkodobé, tak dlouhodobé zakázky, na kterých je s uživatelem pracováno prostřednictvím intervencí. Úkolem pracovníků je, aby se aktivně zajímali o život uživatele a pomáhali mu řešit obtíže, se kterými se setkává. O jednotlivých intervencích pracovníci vedou záznamy. Výstupem procesu individuálního plánování je individuální plán (ČAS, 2008, s. 10)

Individuální plán může mít ústní či písemnou podobu. Váže se na zakázku uživatele a je ukončen naplněním cíle. Individuální plán je dohodou mezi zařízením a uživatelem. Je pravidelně hodnocen a revidován. Stanovuje:

- *„jméno klíčového pracovníka, který je odpovědný za plánování a průběh služby,*
- *cíl, ke kterému má poskytnutí služby směřovat,*
- *kritéria, dle kterých se bude hodnotit dosažení cílů (jak poznáme, že již bylo cíle dosaženo),*
- *prostředky, kroky, které vedou k dosažení cílů,*
- *termín vyhodnocení, revize dohody.“ (ČAS, 2008, s. 10)*

Prostředkem pro dosahování cílů stanovených v individuálním plánu jsou činnosti, které jsou blíže popsány v kapitole 3.2.

Poskytování služby může být ukončeno ústní či písemnou formou. Ukončit poskytování služby lze prostřednictvím tří způsobů, a to dohodou mezi zařízením a uživatelem, jednostranně ze strany uživatele či jednostranně ze strany zařízení. Důvody, pro které může být služba ukončena, se liší podle toho, z čí iniciativy je služba ukončena. V případě dohody mezi zařízením a uživatelem je důvod ukončení takový, že již byl naplněny cíle, pro které byla služba poskytována, a uživatel již nemá pro zařízení žádnou jinou zakázku. Pokud je dohoda ukončena jednostranně ze strany uživatele, důvodem může např. být, že již nechce zařízení navštěvovat, domnívá se, že pracovníci neplní to, co bylo domluvené či porušují pravidla služby, zákony, práva uživatele atd. V případě, že dojde k ukončení dohody s uživatelem ze strany zařízení, důvodem je opakované a dlouhodobé porušování dohod, pravidel či podmínek služeb, či vážné jednorázové porušení pravidel a podmínek. Současně může zařízení ukončit dohodu s uživatelem v případě, že není možné uživateli dále službu poskytovat, např. z kapacitních důvodů či omezení finančních zdrojů (ČAS, 2008, s. 11).

Shrnutí

V NZDM jsou užívány tři základní formy práce – přímá, nepřímá a přesahující práce. Metody, které pracovníci v NZDM užívají, jsou případová práce, práce s rodinou, skupinová práce a práce s komunitou. Činnosti, které NZDM poskytují, upravuje vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tyto činnosti jsou rozděleny do čtyř okruhů – výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutická činnost a pomoc při uplatňování práv. V NZDM je uživatelům v rámci těchto činností poskytováno např. doučování, informační servis, krizová intervence, doprovod, poradenství, volnočasové aktivity atd. V procesu užívání služby je nejdříve jednáno se zájemcem o službu, následně je

uzavřena smlouva o poskytování služby a vytvořen plán poskytování služby. Cíle plánu poskytování služeb jsou naplňovány prostřednictvím činností, které zařízení uživatelům poskytuje. Poskytování služby může být ukončeno dohodou mezi uživatelem a zařízením, či jednostranně ze strany uživatele nebo jednostranně ze strany zařízení.

Empirická část

4 Výzkum

Ve druhé části bakalářské práce se zabývám výzkumem. Nejdříve představím cíl výzkumu, výzkumnou otázku a popíšu metodu, které budu v rámci výzkumu využívat. Následně představím výzkumný soubor a odůvodním jeho výběr. Závěrem popíšu průběh výzkumu a uvedu výzkumné závěry.

4.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zjistit, jaké činnosti pro uživatele a veřejnost poskytují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí v Pardubickém kraji.

4.2 Výzkumné otázky

V rámci výzkumu pracuji s následující hlavní výzkumnou otázkou:

- Jaké a činnosti nabízí pro uživatele a veřejnost jednotlivá pracoviště nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí?
V rámci výzkumu jsem si dále stanovila dílčí výzkumné otázky.

Zákon o sociálních službách ukládá NZDM vykonávat čtyři oblasti činností, a to:

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- činnosti zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně-terapeutické činnosti,
- činnosti zaměřené na pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Tématu činností ukládaných zákonem se věnuji ve 3. kapitole. S ohledem na to jsem si stanovila následující dílčí výzkumné otázky, prostřednictvím

kterých zjišťuji, jakým způsobem NZDM zákonem uložené činnosti vykonávají:

- Jaké a jakým způsobem jsou v zařízeních poskytovány činnosti výchovné, vzdělávací a aktivizační?
- Jaké a jakým způsobem jsou v zařízeních poskytovány činnosti zaměřující se na zprostředkování kontaktu se společenským prostředím?
- Jaké a jakým způsobem jsou v zařízeních poskytovány sociálně terapeutické činnosti?
- Jaké a jakým způsobem jsou v zařízeních poskytovány činnosti zaměřené na pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí?

Další dílčí výzkumnou otázkou chci zjistit, zda, a případně jakým způsobem, zařízení vykonávají i další, přesahující činnosti než ty, které jim ukládá zákon o sociálních službách.

- Nabízí zařízení i jiné činnosti než ty, které upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, případně jaké?

NZDM mají s ohledem na zákon o sociálních službách ve standardech kvality sociálních služeb stanovené, jakým způsobem plní činnosti, které jim zmíněný zákon ukládá. Je však otázkou, jakým se tyto činnosti promítají do konkrétních aktivit daných zařízení. Z tohoto důvodu jsem si stanovila následující dílčí výzkumnou otázku.

- Jak se náplň základních činností deklarovaných ve standardech kvality sociálních služeb zařízení promítá do nabídky a realizace konkrétních aktivit NZDM ve sledovaném roce?

Důležitým prvkem činností NZDM je také práce s rodinou a komunitou. Jak je zmíněno v kapitole č. 3, pracovníci zařízení podporují uživatele při snaze

získat dobrou orientaci ve společenských vztazích a při sociálním začleňování do společnosti, čehož lze dosáhnout např. tím, že budou NZDM pořádat akce pro veřejnost. Současně je mi z profesní zkušenosti známo, že je práce s komunitou a veřejností důležitá z toho důvodu, že veřejnost získává informace o existenci takového zařízení a současně přehled o tom, jaké činnosti jsou zde poskytovány. Z toho důvodu se poslední dílčí výzkumnou otázkou zaměřím právě na to, zda se, a případně jakým způsobem, NZDM věnují i práci s veřejností.

- Poskytují zařízení služby či aktivity pro veřejnost, případně jaké?

4.3 Výzkumný soubor

Pro účely výzkumu této bakalářské práce jsem si za výzkumný soubor zvolila NZDM v okrese Ústí nad Orlicí v Pardubickém kraji. NZDM jsou dle registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV v okrese Ústí nad Orlicí v současné době registrovány čtyři. Jedná se o NZDM Street v Letohradě, NZDM Borek v České Třebové, NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě a NZDM Kamin v Ústí nad Orlicí (MPSV, 2020a, nestr.).

NZDM Street v Letohradě (dále jen NZDM Street), poskytovatel Oblastní charita Ústí nad Orlicí, se zaměřuje na práci s uživatelem ve věkové skupině od 6 do 20 let. Služby poskytují uživatelům převážně z města Letohrad a okolí, zejména obce Lukavice a Šedivec. Služby jsou určeny pro osoby, které nežijí v podnětném rodinném prostředí, vykazují rizikové chování nebo nemají možnost smysluplně využít volný čas. Mezi cíle služby NZDM Street se řadí navázání kontaktu s uživatelem, vytvoření prostoru uživateli tak, aby mohl změnit svoji životní situaci, podporovat uživatelovo začlenění do vrstevnické skupiny, rozvoj uživatelových dovedností a zvyšování informovanosti veřejnosti o službě. Služba uplatňuje zásady nízkoprahovosti,

rovnoprávnosti, anonymity, akceptace, individuálního přístupu k uživatelům a odbornosti (Oblastní charita Ústí nad Orlicí, 2021, nestr.).

Poskytovatelem NZDM Borek v České Třebové (dále jen NZDM Borek) je spolek NADĚJE. Služby poskytuje uživatelům ve věku od 6 do 18 let, kteří žijí na sídlišti Borek, aby mohli smysluplně trávit volný čas v bezpečném prostředí. Současně poskytují pomoc při zdolávání bariér mezi minoritní a majoritní společností. Cílem NZDM Borek je „zajistit smysluplné využití volného času pro děti a mládež ze sídliště Borek, zlepšit kvalitu jejich života a tímto zabránit sociálnímu vyloučení“ (Nádvorník a kol., 2013, nestr.). Za další cíle si služba klade např. zvyšování schopností a dovedností uživatelů, jejich podporu, prevenci a snižování zdravotních rizik spojených s životním stylem uživatelů. Služba má stanovené tyto zásady – bezplatnost, umístění služby v přirozeném prostředí uživatelů, anonymita, dobrovolnost, ambulantní poskytování služby, stabilní otevírací doba, která vychází z potřeb uživatelů, možnost využít služby bez omezení (Nádvorník a kol., 2013).

NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě (dále jen NZDM EMKO), poskytovatel SKP – CENTRUM, o.p.s., pracuje s uživateli z Vysokého Mýta a okolí ve věku 6 až 26 let, kteří se nachází v těžké životní situaci, která s sebou přináší omezené životní podmínky a sociální a zdravotní rizika. Jejich služby se zaměřují na poskytování pomoci, rady a podpory v obtížné životní situaci. K cílům služby se řadí poskytnutí bezpečného prostoru, kde mohou uživatelé pobývat ve svém volném čase, poskytnutí prostoru pro nácvik a upevnění dovedností a návyků, poskytnutí prostoru pro sdílení a řešení osobní situace, a šíření informací o dané službě mezi veřejnost. Služba má stanovené zásady, a to anonymitu, bezplatnost, dobrovolnost, rovnost a respekt (SKP - CENTRUM, 2017, nestr.).

NZDM Kamin v Ústí nad Orlicí (dále jen NZDM Kamin), poskytovatel Rodinné centrum Srdíčko z. s. Jejich posláním je poskytování pomoci

uživatelům ve věkové skupině od 8 do 16 let, kteří potřebují smysluplně využít volný čas, mají problémy spojené s dospíváním, přáteli či autoritami. Cílovou skupinou tvoří osoby výše zmíněného věku na území Orlickoústecka, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy, sociálním vyloučením, nachází se v obtížné životní situaci, mají potíže ve vztazích s vrstevníky a běžným způsobem trávení volného času či se pohybují v takových sociálních skupinách, které jsou ohroženy sociálně nebezpečnými jevy. Cílem služby je poskytnout uživatelům bezpečný prostor (tzn. psychickou, fyzickou a sociální ochranu a podporu), vést uživatele k tomu, aby se zapojovali do společnosti, uměli rozpoznat, přijímat a uplatňovat pravidla a společenské normy, rozpoznat své potřeby a problémy, rozvíjet své znalosti a schopnosti a rozpoznat sociální a zdravotní rizika spojená s jejich způsobem života. Mezi principy, které NZDM Kamin užívá, patří nízkoprahovost, křesťanské hodnoty a anonymita (Kalášek, 2019, nestr.).

4.4 Metodika výzkumu

V rámci výzkumu budu pracovat s kvantitativní strategií, přičemž ke sběru dat využiji obsahovou analýzu dokumentů.

Hendl k metodě obsahové analýzy dokumentů uvádí, že se jedná o způsob šetření, který se běžně užívá v kvantitativním i kvalitativním výzkumu. Mezi výhody využití analýzy dokumentů se řadí skutečnost, že při čerpání informací z dokumentů nedochází k jejich zkreslování či chybám, ke kterým dochází při rozhovorech a pozorování, jelikož výzkumník nemůže ovlivnit myšlení a chování zkoumaných jedinců. Současně se jedná o zdroj informací, které by se jiným způsobem získávaly obtížně. Při zpracování dokumentů se nejdříve určí výzkumná otázka, označí se, co je považováno za dokument, následně dochází k posouzení dokumentů a hledání odpovědí na položené otázky (Hendl, 2005, s. 132).

Mým původním záměrem bylo při zpracování cíle bakalářské práce využít i technik rozhovoru a pozorování. Zkoumaným rokem měl být rok 2020. Avšak v souvislosti s epidemií viru SARS CoV-2 jsem byla nucena z původního záměru ustoupit, jelikož NZDM v roce 2020 nefungovala v běžném režimu, po nějaký čas byla dokonce pro uživatele uzavřena. Data z tohoto roku by nebyla vypovídající o běžném stavu fungování zařízení, tudíž jsem učinila rozhodnutí, že zkoumaným rokem v bakalářské práci bude rok 2019. Současně při výzkumu nevyužiji plánovanou techniku rozhovoru, a to z toho důvodu, že někteří současní pracovníci v zařízení v roce 2019 nepracovali, tudíž mi nemohou potřebné informace poskytnout. Taktéž nebude použita technika pozorování, jelikož se změnil zkoumaný rok.

4.5 Provedení výzkumu

V lednu 2021 jsem postupně kontaktovala vedoucí pracovníky NZDM v okrese Ústí nad Orlicí, kdy jsem jim vysvětlila účel výzkumu a mé požadavky na jejich zařízení. Ve všech zařízeních jsem se setkala s velmi vstřícným přístupem.

Následně jsem postupně všechna čtyři zařízení navštívila. V březnu 2021 jsem provedla výzkum v NZDM Street v Letohradě, v dubnu 2021 v NZDM Borek v České Třebové, v červenci 2021 v NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě a v NZDM Kamin v srpnu 2021. Termín návštěv zařízení byl stanoven podle mých možností. V každém zařízení mi byly předloženy dokumenty, které jsem požadovala. Pracovníci zařízení se mnou ochotně komunikovali, a to i následně, pokud jsem potřebovala nějaké informace doplnit.

Informace pro výzkum jsem čerpala v metodických pokynech platných v roce 2019, statistice za rok 2019, měsíčních plánech za rok 2019 a výroční zprávě zařízení pro rok 2019.

4.6 Vlastní výzkum

Jak je psáno výše, pro výzkum jsem si stanovila sedm dílčích výzkumných otázek. S ohledem na objem a charakter dat budu nejdříve prezentovat získané informace a závěry u každé dílčí otázky, následně zhodnotím hlavní výzkumnou otázku.

Odpovědi na první čtyři dílčí výzkumné otázky jsem čerpala v metodických pokynech zkoumaných zařízení. Tyto dílčí výzkumné otázky zní:

1. *„Jaké a jakým způsobem jsou v zařízeních poskytovány činnosti výchovné, vzdělávací a aktivizační?“*
2. *Jaké a jakým způsobem jsou v zařízeních poskytovány činnosti zaměřující se na zprostředkování kontaktu se společenským prostředím?*
3. *Jaké a jakým způsobem jsou v zařízeních poskytovány sociálně terapeutické činnosti?*
4. *Jaké a jakým způsobem jsou v zařízeních poskytovány činnosti zaměřeny na pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí?*

S ohledem na množství a přehlednost dat jsem zjištěné informace shrnula do následujících tabulek. V tabulkách je uvedeno, jakým způsobem zkoumaná zařízení naplňují činnosti, které jim ukládá zákon o sociálních službách. Detailně popsaná data, která jsem při výzkumu získala, tvoří přílohu č. 2 této práce.

Tabulka č. 2 – NZDM Street, zákonem stanovené činnosti

	Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	Sociálně terapeutické činnosti	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
NZDM Street	<ul style="list-style-type: none"> • Poskytnutí prostoru • Rozhovor • Situační intervence • Vzdělávací aktivity • Návčik a upevňování schopností a dovedností • Akce – realizace a účast • Preventivní témata • Poradenství • Jednání se zájemcem o službu 	<ul style="list-style-type: none"> • Informační servis • Akce • Doprovod 	<ul style="list-style-type: none"> • Rozhovor • Pomoc v krizi • Jednání s uživatelem • Poradenství 	<ul style="list-style-type: none"> • Poradenství • Jednání s blízkými osobami • Jednání s institucí ve prospěch uživatele • Doprovod

(Doubravová & Hlásecká, 2018, nestr.)

Tabulka č. 3 – NZDM Borek, zákonem stanovené činnosti

	Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	Sociálně terapeutické činnosti	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
NZDM Borek	<ul style="list-style-type: none"> • Výchova uživatelů k hygienickým návykům a pravidlům vhodného chování • Doučování • Volnočasové aktivity • Preventivní programy 	<ul style="list-style-type: none"> • Součástí každé aktivity 	<ul style="list-style-type: none"> • Poradenství • Krizová intervence • Případová práce • Skupinová práce 	<ul style="list-style-type: none"> • Informační servis • Poradenství • Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele • Práce s blízkými osobami

(Nádvorník a kol., 2013, nestr.)

Tabulka č. 4 – NZDM EMKO, zákonem stanovené činnosti

	Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	Zprostředkování kontaktu se spol. prostředím	Sociálně terapeutické činnosti	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
NZDM EMKO	<ul style="list-style-type: none"> • Prevence • Volnočasové aktivity • Individuální práce • Skupinová práce 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktní rozhovor • Doprovod • Skupinová práce 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktní rozhovor • Sociální poradenství • Prevence • Situační intervence • Krizová intervence • Individuální práce • Skupinová práce 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální poradenství • Zázemí služby • Doprovod • Jednání ve prospěch uživatele

(Voleská, 2018, nestr.)

Tabulka č. 5 – NZDM Kamin, zákonem stanovené činnosti

	Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	Zprostředkování kontaktu se spol. prostředím	Sociálně terapeutické činnosti	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
NZDM Kamin	<ul style="list-style-type: none"> • Volnočasové aktivity • Situační intervence • Preventivní programy • Pomoc s přípravou do školy • Podpora vlastních aktivit 	<ul style="list-style-type: none"> • Účast na akcích 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktní práce • Poradenství • Krizová intervence • Práce se skupinou 	<ul style="list-style-type: none"> • Informační servis pro uživatele • Přeposlání • Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele • Doprovázení

(Vodehnal a kol., 2019, nestr.)

Všechny čtyři zkoumaná zařízení deklarují, že poskytují činnosti v oblastech, které jim ukládá zákon o sociálních službách. Z výše uvedených skutečností je však patrné, že činnosti, které jednotlivé pracoviště vykonávají, se od sebe, až na výjimky, vzájemně liší. Takovou výjimkou tvoří *preventivní programy*, které všechny zkoumané pracoviště poskytují shodně v oblasti výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činnostech, dále pak *jednání (kontakt) s institucemi ve prospěch uživatele*, kterou všechna zařízení poskytují v rámci pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí, a *krizová intervence (pomoc v krizi)* poskytovaná v rámci sociálně terapeutických činností. Mimo tyto tři činnosti má každé zkoumané pracoviště stanoveno odlišně, co v každé ze zákonem stanovených oblastí poskytuje.

Pokud se nebudeme zaměřovat na rozdělení činností do zákonem daných oblastí, a také na odlišné označení činnosti, uvidíme, že obsahem služby je shodně u všech čtyřech zařízení *poradenství a doučování* (či jinak označeno jako *pomoc s přípravou do školy* či *vzdělávací aktivity*).

Dále pak zařízení poskytují *informační servis* (NZDM Street, NZDM Borek a NZDM Kamin), *kontaktní práci* (NZDM Street a NZDM EMKO označuje jako *rozhovor*, NZDM Kamin), *případovou práci* (NZDM Street označuje jako *jednání s uživatelem*, NZDM Borek, a NZDM EMKO, které označuje jako *individuální práci*), *situační intervenci* (NZDM Street, NZDM EMKO a NZDM Kamin), *doprovod* (NZDM Street, NZDM EMKO a NZDM Kamin), *volnočasové aktivity* (NZDM Borek, NZDM EMKO a NZDM Kamin), *skupinové práce* (NZDM Borek, NZDM EMKO a NZDM Kamin), *akce* (NZDM Street, NZDM Borek a NZDM Kamin), *jednání s blízkými osobami* (NZDM Street a NZDM Borek), *odkaz* či *přeposlání* (NZDM Street a NZDM Kamin) a *prostor* (NZDM Street a NZDM EMKO).

NZDM Street má jako jediné stanovenou jako obsah služby *nácvik a upevňování schopností a dovedností*, nicméně z metodických pokynů zkoumaných zařízení

vyplývá, že se tímto zabývají i ostatní zařízení v rámci jiných činností. NZDM Street má dále činnost *jednání se zájemcem o službu* řazenou do zákonem stanovených činností. Ve všech ostatních zkoumaných zařízeních je jednání se zájemcem o službu bráno jako zcela samostatná činnost. NZDM Borek pak jako jediné poskytuje činnost *výchova uživatelů k hygienickým návykům a pravidlům slušného chování*. NZDM Kamin jako jediné poskytuje *podporu vlastních aktivit*.

Obsah činností sledovaných zařízení můžeme porovnat s doporučením ČAS, kterému se věnuji v kapitole č. 3. V rámci tohoto porovnání jsem vytvořila následující tabulku

Tabulka č. 6 – Srovnání doporučení ČAS se sledovanými NZDM

	ČAS	NZDM Street	NZDM BOREK	NZDM EMKO	NZDM Kamin
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	<ul style="list-style-type: none"> • Pobyť v zařízení • Kontaktní práce • Situační intervence • Doučování • Rozvoj kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků • Volnočasové aktivity • Dílny 	<ul style="list-style-type: none"> • Poskytnutí prostoru • Rozhovor • Situační intervence • Vzdělávací aktivity • Nácvik a upevňování schopností a dovedností • Akce – realizace a účast • Preventivní témata • Poradenství • Jednání se zájemcem o službu 	<ul style="list-style-type: none"> • Výchova uživatelů k hygienickým návykům a pravidlům vhodného chování • Doučování • Volnočasové aktivity • Preventivní programy 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevence • Volnočasové aktivity • Individuální práce • Skupinová práce 	<ul style="list-style-type: none"> • Volnočasové aktivity • Situační intervence • Preventivní programy • Pomoc s přípravou do školy • Podpora vlastních aktivit
Zprostředkování kontaktu se spol. prostředím	<ul style="list-style-type: none"> • Součástí každé aktivity 	<ul style="list-style-type: none"> • Informační servis • Akce • Doprovod 	<ul style="list-style-type: none"> • Součástí každé aktivity 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktní rozhovor • Doprovod • Skupinová práce 	<ul style="list-style-type: none"> • Účast na akcích

Sociálně terapeutické činnosti	<ul style="list-style-type: none"> • Poradenství • Krizová intervence/ Krizová pomoc • Případová práce • Skupinová práce/práce se skupinou 	<ul style="list-style-type: none"> • Rozhovor • Pomoc v krizi • Jednání s uživatelem • Poradenství 	<ul style="list-style-type: none"> • Poradenství • Krizová intervence • Případová práce • Skupinová práce 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktní rozhovor • Sociální poradenství • Prevence • Situační intervence • Krizová intervence • Individuální práce • Skupinová práce 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktní práce • Poradenství • Krizová intervence • Práce se skupinou
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	<ul style="list-style-type: none"> • Informační servis • Poradenství • Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele • Zprostředkování dalších služeb (doprovod) • Práce s blízkými osobami 	<ul style="list-style-type: none"> • Poradenství • Jednání s blízkými osobami • Jednání s institucí ve prospěch uživatele • Odkaz • Doprovod 	<ul style="list-style-type: none"> • Informační servis • Poradenství • Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele • Práce s blízkými osobami 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální poradenství • Zázemí služby • Doprovod • Jednání ve prospěch uživatele 	<ul style="list-style-type: none"> • Informační servis • Přeposlání • S institucemi ve prospěch uživatele • Doprovázení

Z tabulky je patrné, že žádné ze zkoumaných NZDM neposkytuje všechny činnosti, které ČAS doporučuje. Současně se však nedá vyloučit, že tato zařízení činnosti, které nemají stanovené v metodickém pokynu, fakticky neposkytují. Takovým příkladem je např. pobyt v zařízení, kdy i v NZDM Borek či NZDM Kamin mohou uživatelé v zařízení pobývat, aniž by zde vykonávali nějakou aktivitu.

Současně se u zkoumaných zařízení vyskytuje jiná terminologie. Takovým příkladem je např. případová práce, kterou v NZDM Street označují jako *jednání s uživatelem* či v NZDM EMKO jako *individuální práce*, nicméně z metodických pokynů a definice ČAS vyplývá, že se jedná o tutéž činnost. ČAS dále zprostředkování dalších služeb a doprovod vykazuje jako jednu činnost, kterou však zkoumaná zařízení vykazují jako dvě rozdílné činnosti. Je tomu tak např. u NZDM Street, které vykazuje odkaz a doprovod či NZDM Kamin, které poskytuje přeposlání a doprovázení.

Je patrné, že zařízení Borek a Kamin se svými metodickými pokyny přibližují doporučení ČAS více než NZDM Street či NZDM EMKO.

5. Nabízí zařízení i jiné činnosti než ty, které upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, případně jaké?

Informace potřebné k zodpovězení páté dílčí výzkumné otázky jsem čerpala rovněž z metodických pokynů jednotlivých zařízení. Data jsem zpracovala do následující tabulky. Blíže jsou získaná data popsána v příloze č. 2 této práce.

Tabulka č. 7 – NZDM, fakultativní činnosti

	Fakultativní činnosti
NZDM Street	Kontaktní práce
	Poskytnutí materiálu

	Informování o službě
NZDM Borek	Zařízení fakultativní činnosti neposkytuje
NZDM EMKO	Informování o službě
	Monitoring lokality
	Organizace celodenních výletů
	Spolupráce s dalšími zařízeními a institucemi
NZDM Kamin	Zařízení fakultativní činnosti neposkytuje

Ze získaných dat je patrné, že NZDM Street a NZDM EMKO poskytují další, fakultativní činnosti. NZDM Borek a NZDM Kamin fakultativní činnosti neposkytují.

6. *Jak se náplň základních činností deklarovaných ve standardech kvality sociálních služeb zařízení promítá do nabídky a realizace konkrétních aktivit ve sledovaném roce?*

Informace o tom, jakým způsobem jsou konkrétně naplňovány činnosti popsané ve standardech kvality sociálních služeb, jsem čerpala ze statistiky za rok 2019 u preventivních programů, a také v měsíčních plánech za rok 2019 o dalších aktivitách a činnostech. V případě NZDM Borek jsem informace čerpala ve výroční zprávě za rok 2019, kterou zařízení sepsalo pro potřeby Městského úřadu Česká Třebová. Nejdříve se v rámci zodpovězení otázky budu věnovat jednotlivým zákonem stanoveným činnostem. Posléze popíšu preventivní programy jednotlivých zařízení za rok 2019. Preventivním

programům se budu věnovat zvláště, jelikož tvoří podstatnou část práce NZDM a určují témata dalších činností a aktivit.

NZDM Street

V NZDM Street se v roce 2019 v oblasti výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností nejčastěji objevovaly:

- preventivní témata (sousedské vztahy, popíjení energetických nápojů a závislost na nich, pití alkoholu na veřejnosti, připravenost na první pohlavní styk atd.),
- osobní témata v rámci rozhovoru (výběr oblečení, náboženství, prospěch ve škole, trávení volného času o víkendu, sexuální orientace, rozchod s partnerem atd.),
- doučování, tvorba referátu, pomoc s domácím úkolem,
- vzdělávací kvízy,
- výtvarné aktivity a tvoření (výroba odznáčků, záložek, batika),
- pohybové aktivity (basket, kulečnick),
- deskové hry (Monopoly, Dobble, 5 sekund atd.).

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím probíhalo především prostřednictvím účastí uživatele na akci, kterou pořádá jiný subjekt než NZDM Street. Za rok 2019 se jednalo o „Běháme pro“ a „Letohrádky“ konané městem Letohrad, Den otevřených dveří na střední škole.

Sociálně terapeutické činnosti v roce 2019 především obsahovaly:

- vytváření individuálních plánů a jejich revize v rámci jednání s uživatelem,
- rozhovory na různá témata (především o škole, kamarádech, rodině, práci a partnerech),
- podpora uživatele v akutní krizi a odkázání na občanskou poradnu a psychology.

Činnosti pomoci při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí v roce 2019 obsahovaly především předávání informací o právech a povinnostech uživatele (např. o podpoře v nezaměstnanosti, vyhledání informací o určité škole, podmínkách získání občanství atd.).

V NZDM Street se každý měsíc pořádají různé akce v rámci měsíčních programů. V roce 2019 se konaly tyto akce:

- výroba věnců,
- pečení perníčků,
- turnaj v kulečnicku,
- turnaj v ping pongu,
- turnaj ve fotbálku,
- pečení či vaření (štrůdl, palačinky, zmrzlina atd.),
- zápasy v basketbalu.

(NZDM Street, 2019b, nestr.)

NZDM Borek

V případě NZDM Borek se mi nepodařilo měsíční plány získat, jelikož nejsou v zařízení archivovány. Informace o konkrétní činnosti NZDM Borek jsem tedy čerpala ve výroční zprávě za rok 2019 sepsané pro Městský úřad v České Třebové. Zde jsem zjistila, že se v roce 2019 v NZDM Borek pravidelně v týdnu konaly tyto činnosti:

- deskové hry,
- výtvarná činnost,
- pracovní činnost,
- etická výchova,
- pastorační činnost,
- pohybové aktivity,
- outdoorové aktivity,

- fotbálek,
- ping pong,
- rozhovory,
- doučování a psaní domácích úkolů,
- vzdělávací aktivity (hlavně vztahující se k historii ČR, svátků a přírodě).

Pravidelně v měsíci v roce 2019 pak zařízení vykonávalo tyto akce a činnosti:

- vycházka,
- kulturní akce (kino, divadlo atd.),
- přednášky a osvěta o zdravém životním stylu a vztazích,
- socioterapie,
- finanční gramotnost.

V zařízení současně probíhaly od ledna do května a od září do prosince tzv. řízené volnočasové aktivity, a to hra na kytaru, rytmika, etická výchova, romský jazyk a biblická hodina. Tyto aktivity provozoval vedoucí zařízení.

V roce 2019 se pak dále v NZDM Borek uskutečnily následující mimořádné akce:

- sportovní den od spolku Za jeden provaz
- pálení čarodějnic
- koncert hudební skupiny místního gymnázia,
- zahrání tradiční romské pohádky na akci Benefiční notování,
- účast na promítání v kině v České Třebové,
- návštěva aquaparku v Ústí nad Orlicí za snížené vstupné,
- účast na programu na Zámeckém návrší v Litomyšli,
- vycházky do města, do městského parku, do přilehlých obcí,
- příměstské tábory,

- účast na projektu prevence kriminality pod záštitou Domova pro děti a mládež v České Třebové a akce s tím spojené (výlet do Přívrata do Pinguin parku a Skupy parku v Letohradě, návštěva ZOO ve Dvoře Králové nad Labem, turnaj v deskových hrách, sportovní odpoledne a fotbalový turnaj),
- návštěva Romského muzea v Brně,
- spolupráce s romskými organizacemi, např. Awen Amenca, které podporuje vzdělávání dětí,
- návštěva dalších NZDM (v Hanušovicích, Litomyšli a Vysokém Mýtě),
- resocializační program a pobyt ve Středisku výchovné péče v Květné zahradě,
- Týden nízkoprahových klubů a Týden sociálních služeb, kdy byl NZDM otevřen veřejnosti a probíhal zde program.

(Naděje, 2019, nestr.).

NZDM EMKO

V NZDM EMKO byla v roce 2019 oblast výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností naplňována těmito aktivitami:

- ping pong,
- fotbálek,
- stolní, karetní či deskové hry (např. Ypsilonie, Človeče, nezlob se, Activity, Bomba, Dobble, Uno atd.),
- kreativní činnosti (lepení, stříhání, malování, kreslení, omalovánky, vyrábění),
- hraní na hubení nástroje (kytara, bicí, klávesy),
- doučování a psaní domácích úkolů,
- preventivní besedy (obvykle skupinové).

Oblast zprostředkování kontaktu se společenským prostředím byla v roce 2019 naplňována především procházkami či obecně trávením času venku, výlety, exkurzemi a sportovní akcí „Sportem proti pasivitě“.

Sociálně terapeutické činnosti byly ve sledovaném roce uskutečňovány především rozhovory na uživatelem stanovené téma a poradenstvím.

V oblasti pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí se poskytovalo zejména:

- poradenství/informační servis (vyhledávání kontaktů, otevírací doby úřadů apod.),
- počítač s internetem,
- doprovody do různých institucí a jednání ve prospěch uživatele, především se školou.

V roce 2019 v NZDM EMKO každou středu probíhala řízená aktivita. Tyto aktivity byly zaměřené tak, aby se jednalo o preventivní téma, sportovní aktivitu nebo turnaj či výtvarnou aktivitu. Ve sledovaném roce proběhly tyto řízené aktivity:

- turnaj v ping pongu,
- kreativní odpoledne,
- filmové středy s preventivní tematikou a následná beseda,
- turnaj ve fotbálku,
- bitva ve hře „Město-jméno“,
- holčičí odpoledne,
- klučičí odpoledne,
- soutěž „EMKO má talent“,
- turnaj v pokeru,
- turnaj ve stolních hrách,
- turnaj v šipkách

- vodní bitva,
- sportovní odpoledne,
- vědomostní soutěž,
- různé výtvarné dílny – valentýnská, jarní, na Den matek, výroba masek, vánočních dárků, výroba antistresových míčků

(NZDM EMKO, 2019b, nestr.)

NZDM Kamin

NZDM Kamin oblast výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností v roce 2019 naplňovalo těmito činnostmi:

- volnočasové aktivity – deskové a karetní hry, fotbálek, ping pong, čtení, hry (Město-Jméno, Čára atd.), florbal, fotbal, basketbal, frisbee, karetní hry, příprava jídel (vaření, pečení), vyrábění, pouštění filmů,
- preventivní programy (budou popsány níže),
- korigování emocí, řešení hádek, obtížných situací,
- vysvětlení školní látky, prostor pro psaní domácích úkolů, materiální pomoc (např. vytisknutí materiálů do školy),
- podpora vlastních aktivit uživatelů – např. poskytnutí prostoru pro vyrábění předmětu na přání uživatele, možnost pro uživatele naučit pracovníky a ostatní uživatele novou hru atd.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím se uskutečňuje účastí uživatelů na různých akcích. V roce 2019 se v rámci NZDM Kamin uskutečnily tyto akce:

- Kaštaniáda,
- Drakiáda,
- 2 pobytové tábory,
- after party po táborech,
- exkurze do hasičské a záchrané stanice,

- návštěva knihovny,
- „přespávačky“,
- sportovní odpoledne,
- akce v rámci Rodinného centra Srdíčko, např. Balónková party na začátku školního roku,
- týdenní brigády pro starší děti v rámci Rodinného centra Srdíčko, vč. doprovodných večerních programů a výletů,
- zahraniční „puťáky“ pro starší děti.

Sociálně terapeutické činnosti byly v roce 2019 zajištěny prostřednictvím:

- kontaktní práce, kde se nejčastěji řešila s uživateli témata týkající se rodiny, vztahů, přátel, školy, trávení volného času, rizik,
- poradenství – např. příprava na budoucí povolání, zvýšení sebevědomí, zlepšení čtení atd.,
- skupinové práce – např. škodlivost kouření, vztahy mezi uživateli, šikana.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí poskytovaly:

- informační servis – předání informací o chystaných akcích, naleznutí otevírací doby úřadů, předání adresy a telefonu na lékaře, poskytnutí jízdního řádu autobusů,
- přeposlání, a to k psychologovi či psychiatrovi, do domova dětí a mládeže či jiného kroužku,
- doprovod uživatele do knihovny, domova dětí a mládeže, domů z NZDM, když je venku tma, na úřad či do školy,
- kontakt s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, SKP-CETREM, internáty, školami.

V NZDM Kamin probíhaly v roce 2019 řízené tyto řízené aktivity:

- box,
- focení,
- kroužek deskových her,
- výtvarný kroužek.

(NZDM Kamin, 2019b, nestr.)

Jak je patrné z výše uvedeného, u všech zařízení se objevují v konkrétních činnostech shodné prvky. Všechna zařízení uživatelům nabízí výtvarné a pohybové činnosti, hraní deskových či jiných her, hraní ping pongu a fotbálku (včetně pořádání turnajů), prostor pro doučování a psaní domácích úkolů. Často se objevuje taktéž pouštění různých filmů, vědomostní soutěže či kvízy, pečení či vaření a hraní na hudební nástroje. V rámci rozhovorů mezi pracovníky a uživateli se nejčastěji objevuje téma rodina, přátelé, škola, vztahy či práce. Uživatelé rovněž hojně využívají možnost vyhledat různé informace, nejčastěji o otevíracích dobách, kontaktů a odjezdech autobusů. V zařízeních se dále poskytují řízené aktivity pro uživatele, kdy některá zařízení toto pojala formou opakujícího se kroužku, jiná jako jednorázové aktivity. Současně je zřejmé, že se zařízení snaží pro uživatele pořádat různé akce konané mimo zařízení. Objevují se výlety do různých služeb, institucí a zařízení (knihovna, záchranná služba, aquapark, muzeum atd.).

Jak bylo zmíněno výše, všechna zkoumaná zařízení poskytují pro své uživatele preventivní programy. Tyto preventivní programy tvoří podstatnou část práce NZDM. Na jejich základě pracovníci plánují a připravují další aktivity a akce. Za rok 2019 ostatní sledovaná zařízení pracovala s preventivními tématy uvedenými v následující tabulce.

Tabulka č. 8 – NZDM, preventivní programy

NZDM Street	NZDM Borek	NZDM EMKO	NZDM Kamin
<ul style="list-style-type: none"> • Drogy • Jak se chovat k opačnému pohlaví • Jak se chovat na sociálních sítích • Jak bezpečně pálit čarodějnice • Závislost na tabáku • Letní brigády • Bezpečné prázdniny • Volný čas • Záškoláctví? Špatnej nápad... • Zvládání problémů • Silvestrovské pokušení 	<ul style="list-style-type: none"> • Šikana • Záškoláctví • Sebepoškozování • Nezralé sexuální vztahy • Závislost • Agrese 	<ul style="list-style-type: none"> • Drogy • Šikana • Pohlavně přenosné choroby • Lidské tělo • Vztahové problémy 	<ul style="list-style-type: none"> • Problematika šikany • Etika • Měsíc knihy • První pomoc • Rizika sociálních sítí pro děti • Ochrana před úrazy • Sebeobrana • Třídění odpadu • Život v kolektivu • Pět jazyků omluvy

NZDM Street

Při práci na preventivních tématech jsou v NZDM Street užívány besedy, rozhovory a přednášky (NZDM Street, 2019b, nestr.).

NZDM Borek

NZDM Borek při realizaci preventivních programů využívá přednášky a besedy (Naděje, 2019, nestr.).

NZDM EMKO

V NZDM EMKO práce s uživateli na preventivních programech probíhají prostřednictvím pouštění filmů, besed či workshopů (NZDM EMKO, 2019b, nestr.).

NZDM Kamin

NZDM Kamin při realizaci preventivních programů využívá přednášky, besedy, praktická cvičení, exkurze atd. Každé preventivní téma má na starosti jiný člověk, zabezpečují ho pracovníci NZDM, či o pomoc požádají externího pracovníka. Takto byli externě přizváni např. pracovnice Policie České republiky, pracovník Českého červeného kříže, youtuber, trenér boxu atd. (NZDM Kamin, 2019b, nestr.).

Sledovaná nízkoprahová zařízení zpracovávají různá témata v rámci preventivních programů. V roce 2019 zařízení pracovala nejčastěji s tématy závislosti, šikana, záškoláctví, sociální sítě a vztahové problémy. K práci na preventivních programech často využívají přednášky, besedy, exkurzí či pouštění filmů.

7. Poskytují zařízení služby či aktivity pro veřejnost, případně jaké?

V rámci této otázky jsem pracovala s údaji ze statistiky a výroční zprávy. Získaná data jsou obsažena v tabulce, více jsou rozepsána v příloze č. 2 této práce.

Tabulka č. 9 – NZDM, služby a aktivity pro veřejnost

	Služby a aktivity pro veřejnost
NZDM Street	Den otevřených dveří NZDM
	Příměstské tábory pro děti
	Návštěva dvou základních škol
NZDM Borek	Příměstské tábory pro děti
	Dny otevřených dveří
	Preventivní přednášky
NZDM EMKO	Sportem proti pasivitě
	Exkurze pro žáky do zařízení
NZDM Kamin	Zařízení služby a aktivity pro veřejnost neposkytuje

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že kromě NZDM Kamin všechna zařízení nějakým způsobem pracovala s veřejností.

4.7 Výzkumné závěry

Jako hlavní otázku výzkumné části jsem si stanovila:

„Jaké služby a činnosti nabízí pro uživatele a veřejnost jednotlivá pracoviště nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí?“

Na hlavní otázku odpovídám pomocí informací získaných prostřednictvím dílčích výzkumných otázek. Z výše uvedených dat je patrné, že všechna čtyři zkoumaná zařízení poskytují činnosti ve všech zákonem stanovených oblastech.

NZDM Street poskytuje tyto činnosti: poskytnutí prostoru, rozhovor, situační intervenci, vzdělávací aktivity, nácvik a upevňování schopností a dovedností, akce, preventivní témata, poradenství, jednání se zájemcem o službu, informační servis, doprovod, pomoc v krizi, jednání s uživatelem, jednání s blízkými osobami, jednání s institucí ve prospěch uživatele a odkaz. NZDM Street dále poskytuje činnosti, které nespádají do těchto oblastí, a to kontaktní práci, poskytnutí materiálu a informování o službě. Činnosti, které NZDM Street konkrétně poskytuje, jsou např. výtvarné, vzdělávací, pohybové aktivity, deskové hry, rozhovory na různá témata, doučování a pomoc při psaní domácích úkolů, vyhledávání různých informací na základě žádosti uživatele. NZDM Street v roce 2019 pořádal akce: výroba věnců, pečení a vaření, turnaje (v kulečnicku, ping pongu, fotbálku) a zápasy v basketbalu. V rámci preventivních programů pracovali s tématy závislosti, bezpečnosti v různých oblastech, záškoláctví, chování apod. NZDM Street poskytuje také aktivity pro veřejnost, v roce 2019 pořádalo několik aktivit – proběhl den otevřených dveří, pracovníci se účastnili příprav příměstských táborů a představili službu NZDM žákům základních škol.

NZDM Borek poskytuje činnosti: výchova uživatelů k hygienickým návykům a slušnému chování, individuální či skupinové doučování, volnočasové aktivity, preventivní programy, poradenství, krizová intervence, případová a skupinová práce, informační servis, kontakt s institucemi ve prospěch uživatele a práce s blízkými osobami. Mimo zákonem stanovené oblasti další činnosti neposkytuje. V NZDM Borek se objevují činnosti jako: deskové hry, výtvarné, pracovní, pastorační činnosti, pohybové aktivity, hraní ping pongu,

fotbálku, doučování a psaní domácích úkolů, rozhovory. Pravidelně v měsíci chodí na vycházky a na kulturní akce, pořádají přednášky, mají socioterapii a programy na finanční gramotnost. V roce 2019 s uživateli např. navštívili aquapark, koncert, kino, parky, muzeum, další NZDM. Současně poskytovali řízené aktivity, a to hra na kytaru, rytmika, etická výchova, romský jazyk a biblická hodina. Dále spolupracovali s dalšími institucemi a organizacemi. Preventivní programy byly na téma šikana, záškoláctví, sebepoškozování, nezdravé sexuální vztahy, závislost a agrese. Pro veřejnost NZDM Borek v roce 2019 uspořádalo dny otevřených dveří, příměstské tábory a přednášky s preventivní tematikou.

NZDM EMKO poskytuje prevenci, volnočasové aktivity, individuální a skupinovou práci, kontaktní rozhovor, doprovod, sociální poradenství, situační intervenci, krizovou intervenci, zázemí služby a jednání ve prospěch uživatele. NZDM EMKO dále poskytuje tyto činnosti – informování o službě, monitoring lokality, organizace celodenních výletů, spolupráce s dalšími návaznými službami a organizacemi. NZDM EMKO s uživateli konají činnosti jako: deskové, stolní a karetní hry, výtvarné činnosti, hraní na hudební nástroje, ping pong, fotbálek, výlety, exkurze, sportovní akce, vyhledávání informací a poskytování rozhovorů na různá témata. Každou středu probíhaly řízené aktivity na různá témata, jako např. turnaje či soutěže, filmové středy, kreativní odpoledne, holčičí či klučičí odpoledne, sportovní odpoledne apod. V rámci preventivních programů pracovali s tématy drogy, šikana, pohlavně přenosné choroby, lidské tělo a vztahové problémy. Pro veřejnost v roce 2019 uspořádali akci „Sportem proti pasivitě“ a exkurzi do jejich zařízení pro žáky Speciální základní školy a praktické školy ve Vysokém Mýtě.

NZDM Kamin poskytuje uživatelům volnočasové aktivity, situační intervenci, preventivní programy, pomoc s přípravou do školy, podporu vlastních aktivit uživatele, akce, kontaktní práci, poradenství, krizovou intervenci, práci se

skupinou, informační servis pro uživatele, přeposlání, kontakt s institucí ve prospěch uživatele a doprovázení. Další, fakultativní činnosti neposkytuje. V roce 2019 v NZDM Kamin poskytovali činnosti jako deskové, karetní či jiné hry, fotbálek, ping pong, čtení, vyrábění, pouštění filmů, pomoc při psaní domácích úkolů a vysvětlení školní látky, rozhovory na téma uživatele, doprovody uživatele, vyhledávání informací a kontakt s různými institucemi. V zařízení probíhaly řízené aktivity, a to box, focení, kroužek deskových her a výtvarný kroužek. Pro uživatele pořádali různé akce, např. Kaštaniádu či Drakiádu, sportovní odpoledne, přespávačky, tábory a after party po táborech, akce v rámci Rodinného centra Srdíčko atd. Preventivní programy v roce 2019 se týkaly problematiky šikany, etiky, čtení, první pomoci, sociálních sítí, úrazů, sebeobrany, třídění odpadů, kolektivu a omluv. Pro veřejnost NZDM Kamin služby či aktivity neuskutečňuje.

5 Diskuze

Při zpracování empirické části práce jsem především pracovala s metodickými pokyny a údaji ze statistiky jednotlivých zařízení ve sledovaném roce. Je však pravdou, že prostřednictvím těchto zdrojů informací nelze plně obsáhnout práci nízkoprahových zařízení. Současně to, jakým způsobem jsou popsány činnosti v metodických pokynech, nemusí odpovídat tomu, jakým způsobem jsou poskytovány ve skutečnosti. S ohledem na epidemiologickou situaci jsem také nemohla využít všech plánovaných výzkumných nástrojů, tedy rozhovorů a pozorování.

Z výše uvedených závěrů můžeme nabýt dojmu, že se v některých zařízeních věnují uživatelům více než v jiných, kupříkladu kvůli počtu konaných volnočasových aktivit či akcí pořádaných za daný rok. Takový závěr by neměl být přijat, jelikož musíme brát v potaz faktory, které poskytované činnosti ovlivňují. Mezi takové faktory se řadí např. počet uživatelů, kteří zařízení navštěvují. Pokud např. jedno zařízení denně navštěvuje 20 lidí, budou poskytovat jiné množství a obecně jiné aktivity než zařízení, které denně pracuje např. s pěti uživateli. Dalším podstatným faktorem je počet pracovníků a jejich stálost v zařízení. Nízkoprahová zařízení jsou zařízení, která obecně bojují s velkou fluktuací pracovníků. Vliv na to může mít prostředí, ve kterém se obvykle zařízení nachází či klientela, se kterou pracují, Herzog uvádí, že příčinou fluktuace jsou i nízké výdělky plynoucí z tohoto povolání (2013, nestr.). Významným faktorem, který ovlivňuje poskytované činnosti, jsou také finance. Je zřejmé, že čím více se zařízení podaří získat finančních prostředků, tím více jich může investovat do pořádaných akcí.

V rámci výzkumu jsem se nevěnovala některým dalším tématům, která se s prací NZDM pojí a vypovídají o tom, jak zařízení fungují. Nezabývala jsem se problematikou častého střídání pracovníků a souvisejícího dopadu na uživatele, také zda poskytované činnosti odpovídají lokálním potřebám či

limitům, která zařízení při práci ovlivňují (např. finance, počet pracovníků, oblast působnosti zařízení, metodické vedení atd.).

Tato bakalářská práce se věnuje práci zařízení v roce 2019, nicméně cítím potřebu se alespoň krátce vyjádřit k práci zařízení v rámci roku 2020 a 2021, kdy tato zařízení dokázala pružně zareagovat na vzniklou situaci a nařízení vlády v souvislosti s epidemií SARS CoV-2. Po nějakou dobu byla pro uživatele zařízení uzavřena, a tak pracovníci přesunuli činnost do online oblasti, a po znovuotevření nějakou dobu vyplňovali činnost téměř výhradně doučováním, aby pomohli svým uživatelům zvládnout náročnost online výuky ve školách. Svým uživatelům se v této době snažila a snaží poskytovat maximum činností tak, aby jim i v této nelehké době mohli být oporou.

Závěr

Tématem této bakalářské práce byla nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí. Práce je rozdělena na dvě části, a to teoretickou a empirickou část.

V teoretické části jsem se nejdříve zabývala pojmem nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, vymezila jsem jejich cíl, principy, popsala jsem standardy kvality a pracovníky těchto zařízení. Dále jsem představila cílovou skupinu NZDM a zabývala se vývojovými specifiky cílové skupiny, kdy jsem se zaměřila na mladší školní věk, období dospívání a časnou dospělost. Závěrem teoretické části jsem popsala formy a metody práce v NZDM a zabývala se činnostmi, které stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Popsala jsem obsah a proces užívání služby NZDM.

V empirické části práce jsem představila cíl výzkumu, kterým bylo zjistit, jaké činnosti pro své uživatele a veřejnost poskytují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí v Pardubickém kraji. Popsala výzkumný soubor, kdy jsem se zabývala tím, kdo je poskytovatelem služby, jaká je cílová skupina, co je cílem služby a jaké se v zařízeních uplatňují zásady. Výzkumný soubor pro tento výzkum tvořila čtyři nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí, a to NZDM Street v Letohradě, NZDM Borek v České Třebové, NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě a NZDM Kamin v Ústí nad Orlicí. V rámci výzkumu měly být provedeny rozhovory s pracovníky, pozorování v zařízení a zkoumány dokumenty zařízení. S ohledem na epidemiologickou situaci v souvislosti s virem SARS CoV-2, jsem byla nucena výzkumný záměr přehodnotit. Učinila jsem rozhodnutí, že zkoumaným rokem nebude rok 2020, jelikož zařízení nepracovala běžným způsobem, ale rok 2019, tedy poslední tzv. „předcovidový rok“. S ohledem na tyto skutečnosti byla tedy v rámci výzkumu provedena pouze analýza dokumentů.

Ve výzkumné části jsem pracovala s jednou hlavní výzkumnou otázkou a sedmi dílčími otázkami. Hlavní otázka byla zaměřena na zjištění, jaké služby a činnosti jednotlivá zařízení poskytují pro uživatele a veřejnost. Dílčí otázky si kladly za účel zjistit, jakým způsobem jsou v zařízeních poskytovány jednotlivé činnosti, které stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jaké konkrétní činnosti je naplňují, zda jednotlivá zařízení nabízí i nějaké další služby než ty, které stanovuje výše zmíněný zákon a jaké služby či aktivity pro veřejnost zařízení nabízí.

Téma nízkoprahových zařízení pro děti a mládež jsem vypracovávala s ohledem na své zaměstnání, kdy jsem potřebovala získat co nejpodrobnější přehled o tom, jaké činnosti tyto zařízení poskytují. Současně by však tato práce mohla být přínosem i pro další instituce a organizace, které v okrese Ústí nad Orlicí pracují s rizikovou mládeží. Domnívám se, že tato bakalářská práce by mohla současně sloužit jako zdroj inspirace pro sledovaná zařízení.

Zdroje

Bicková, L. a kol. (2011). *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.

Čámský, P., Sembdner, J. & Krutilová, D. (2011). *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál.

ČAS. (2008). *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Citováno 25. září 2020. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf.

ČAS. (2013). *Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM*. Citováno 09. ledna 2021. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195.

ČAS. (2021). *Co je streetwork*. Citováno 10. ledna 2021. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>.

Čechlovský, J. & Racek, J. (2007). Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork* (s. 303 – 306). ČAS.

Doubravová, L. & Hlásecká, L. (2018). *Metodika služby NZDM Street*.

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

Herzog, A. (2013). *Nízkoprahovost a její nároky na pracovníky*. Citováno 08. prosince 2021. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=4134.

Jedlička, R. a kol. (2004). *Děti a mládež v obtížných životních situacích: Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis.

Kalášek, M. (2019). *NZDM Kamin: veřejný závazek*.

Langmeier, J. & Krejčířová, D. (2006). *Vývojová psychologie* (2. akt. vyd.). Praha: Grada.

Matoušek, O. a kol. (2005). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.

Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce* (2. vyd.). Praha: Portál.

Matoušek, O. a kol. (2008). *Metody a řízení sociální práce* (2. vyd.). Praha: Portál.

Matoušek, O. a kol. (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.

MPSV. (2020a). *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. Citováno 09. ledna 2021.

Dostupné z:
http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?sd=n%C3%ADzkoprahov%C3%A1+za%C5%99%C3%ADzen%C3%AD+pro+d%C4%9Bti+a+ml%C3%A1de%C5%BE&zak=Pardubick%C3%BD&zaok=%C3%9Ast%C3%AD+nad+Orlic%C3%AD&SUBSESSION_ID=1610198605852_4.

MPSV. (2020b). *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. Citováno 29. září 2020.

Dostupné z:
http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1601388709306_1.

Naděje. (2019). *Výroční zpráva pro město Česká Třebová*.

Nádvořník a kol. (2013). *Vnitřní předpisy NADĚJE*.

- Nedělníková a kol. (2008). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostravská univerzita.
- NZDM Borek. (2019). *Statistika*.
- NZDM EMKO. (2019). *Statistika*.
- NZDM EMKO. (2019b). *Měsíční plány*.
- NZDM Kamin. (2019). *Statistika*.
- NZDM Kamin. (2019b). *Měsíční plány*.
- NZDM Street. (2019). *Statistika PePa*.
- NZDM Street. (2019b). *Měsíční plány*.
- Oblastní charita Ústí nad Orlicí. (2021). *Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Street*. Citováno 09. ledna 2021. Dostupné z: <https://uo.charita.cz/jak-pomahame/nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez-street/>.
- Pávková, J. a kol. (2002). *Pedagogika volného času: Teorie, praxe a perspektivy výchovy mimo vyučování a zařízení volného času*. (3. akt. vyd.). Praha: Portál.
- Sekce služeb péče o ohrožené dítě (2020). Citováno 28. září 2020. Dostupné z: <https://sekce.apsscr.cz/sekce-sluzeb-pece-o-ohrozene-dite>.
- SKP – CENTRUM, o.p.s. (2017). *EMKO Vysoké Mýto*. Citováno 09. ledna 2021. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/em/verejny-zavazek>.
- SKP – CENTRUM, o.p.s. (2020). *Výroční zpráva za rok 2019*. Pardubice: SKP – CENTRUM, o.p.s.
- Vágnerová, M. (2012). *Vývojová psychologie: Dětství a dospívání*. Univerzita Karlova v Praze: Karolinum.
- Vodehnal a kol. (2019). *Pracovní postupy pro poskytování služeb NZDM Kamin*.

Voleská, D. (2018). *Metodika služby NZDM EMKO*.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

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

Zikmundová, M. & Růžičková, V. (2019). *Vývoj služby NZDM v České republice a Vize NZDM 2030*. Citováno 28. září 2020. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3101/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice-a-vize-nzdm-2030>.

Seznam zkratk

APSS ČR – Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky

ČAS – Česká asociace streetwork

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

NZDM – Nízkoprahová/é zařízení pro děti a mládež

Sekce – Sekce služeb péče o ohrožené dítě

Vyhláška č. 505/2006 – Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

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

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 - Provázání doporučení ČAS se zákonem stanovenými oblastmi

Tabulka č. 2– NZDM Street, zákonem stanovené činnosti

Tabulka č. 3 – NZDM Borek, zákonem stanovené činnosti

Tabulka č. 4 – NZDM EMKO, zákonem stanovené činnosti

Tabulka č. 5 – NZDM Kamin, zákonem stanovené činnosti

Tabulka č. 6 - Srovnání doporučení ČAS se sledovanými NZDM

Tabulka č. 7 - NZDM, fakultativní činnosti

Tabulka č. 8 – NZDM, preventivní programy

Tabulka č. 9 – NZDM, služby a aktivity pro veřejnost

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Historie nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Příloha č. 2 – Data získaná v rámci výzkumu

Příloha č. 3 – Souhlas NZDM Street s provedením výzkumu

Příloha č. 4 – Souhlas NZDM Borek s provedením výzkumu

Příloha č. 5 – Souhlas NZDM EMKO s provedením výzkumu

Příloha č. 6 – Souhlas NZDM Kamin s provedením výzkumu

Přílohy

Příloha č. 1 - Historie nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

V období socialistického Československa byla práce s mládeží především záležitostí státních organizací, např. Pionýru či Svazu socialistické mládeže. Po roce 1989 začaly postupně vznikat neziskové organizace, které se soustředily na preventivní činnost (Zikmundová & Růžičková, 2019, nestr.). V roce 1997 byla založena profesní organizace ČAS, která sdružuje pracovníky v oblasti streetwork (Čechlovský & Racek, 2007, s. 303).

K velkému rozvoji streetworku došlo v polovině 90. let 20. století, kdy byla definována pracovní pozice sociálního asistenta, kterou zřizovaly okresní nebo městské úřady. Sociální asistent měl za úkol pracovat s rizikovou mládeží v jejich přirozeném prostředí. Ve druhé polovině 90. let 20. století se také začaly objevovat první kluby pro mládež, předchůdci dnešních NZDM. K velkému rozvoji této služby došlo na přelomu tisíciletí. V roce 1998 bylo 20 registrovaných NZDM (Zikmundová & Růžičková, 2019, nestr.).

V roce 2001 vznikla pracovní skupina, která byla převážně složená z pracovníků NZDM. Důvodem jejího vzniku byla silící potřeba definice zařízení a vytvoření standardů pro NZDM. V rámci pracovní skupiny byla také definována *nízkoprahovost* a další pojmy vztahující se k této službě. S ohledem na navyšující se počet odborných materiálů se začala zvyšovat odborná úroveň pracovníků, práce s mládeží se začala profesionalizovat (Čechlovský & Racek, 2007, s. 305). S ohledem na zvyšující se nároky na pracovníky s mládeží začaly od roku 2000 vznikat první dlouhodobé kurzy, určené právě pro osoby pracující v NZDM či pro streetworkery. V roce 2002 byly z programu Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti financovány 140 – 150 hodinové kurzy. V téže roce bylo v České republice registrovaných již 41 NZDM (Zikmundová & Růžičková, 2019, nestr.).

Dalším důležitým milníkem rozvoje nízkoprahových klubů byly grantové programy nadací. S grantovými programy začaly do nízkoprahových klubů plynout finance, které do té doby poskytovaly především orgány státní správy a samosprávy, ovšem v omezené míře. Mezi významné grantové programy se řadí např. program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha (1999 – 2000), program Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti (2001 – 2002), program Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via (2003), Nadace České spořitelny (2006) či Nadace Vodafone ČR – program VPOHO (Čechlovský & Racek, 2007, s. 304). Tyto nadační programy pomohly vzniknout mnohým zařízením pro děti a mládež, např. v Blansku, Táboře, Pardubicích, Brně, Jihlavě apod. (Zikmundová & Růžičková, 2019, nestr.).

Od roku 2006 jsou NZDM dle zákona o sociálních službách vedeny jako služby sociální prevence. Zařazení do služeb sociální prevence přineslo NZDM jistotu ve financování, ale zároveň nároky na standardy kvality sociálních služeb. Od roku 2007 ČAS pořádá kratší, akreditované kurzy. Tyto kurzy jsou, oproti předchozím dlouhodobým kurzům, zaměřeny již na specifickou problematiku – např. práce s agresivním klientem apod. Údaje z roku 2008 ukazují, že stále docházelo k rozvoji služby NZDM, když v tomto roce bylo NZDM registrovaných již 180 (Zikmundová & Růžičková, 2019, nestr.).

V dubnu 2010 vznikla Sekce nízkoprahových zařízení Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky (dále jen APSS ČR). V červnu 2018 došlo ke změně názvu na Sekce služeb péče o ohrožené dítě (dále jen Sekce). Cílem Sekce je vytváření prostoru pro výměnu zkušeností, pořádání seminářů a konferencí, podílení se na vzdělávání a publikaci APSS ČR a poskytování zejména legislativních informací pro členy Sekce. Sekce se zabývá např. postavením NZDM v systému sociálních služeb, standardy kvality sociálních služeb, vzdělávání pracovníků apod. (Sekce, 2020).

V současné době je v České republice, dle registru poskytovatelů sociálních služeb, registrováno 248 NZDM (MPSV, 2020b, nestr.). Podle údajů ČAS došlo v současné době k poklesu poskytovatelů, v roce 2019 byl počet NZDM 256 (Zikmundová & Růžičková, 2019, nestr.).

ČAS zveřejnila vizi NZDM 2030, kde nastínila, jak by tato služba měla vypadat v roce 2030. V tomto roce by NZDM měly spolupracovat s dalšími institucemi a osobami (např. s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, rodinou, školou), a pracovníci by měli aktivně vyhledávat uživatele a být odborníky na problematiku dětství a dospívání a potřeby, které se s těmito obdobími spojují. Současně by NZDM měly poskytovat takové služby, které by uživatelům umožnily přebrat zodpovědnost za jejich život na sebe (Zikmundová & Růžičková, 2019, nestr.).

Příloha č. 2 – Vývojové specifikace cílové skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Při práci s mládeží je důležitá i znalost vývojových charakteristik cílové skupiny. Z tohoto důvodu jsem do příloh bakalářské práce zařadila kapitolu týkající se vývoje, kde tuto problematiku stručně nastíním.

Mladší školní období

Langmeier a Krejčířová vymezují, že období nazývané jako mladší školní, trvá od 6 – 7 let, kdy dítě začíná navštěvovat školu, do 11 – 12 let, kdy se začínají objevovat známky pohlavního dospívání (Langmeier & Krejčířová, 2006, s. 117). V tomto období je pro dítě významný vstup do školy, kde si osvojuje normy, hodnoty platné ve střední a vyšší vrstvě společnosti. Během školní docházky se dítě připravuje na budoucí profesní život. V mladším školním období dítě navazuje vztahy s učiteli a vrstevníky. Vágnerová uvádí, že pro rozvoj dítě školního věku důležití tři činitelé, a to rodina, škola a vrstevnická skupina. Rodina poskytuje dítěti sociální i emoční zázemí, ovlivňuje jeho uplatnění ve společnosti. Škola je instituce, která dítěti dává prostor pro rozvoj, ovlivňuje jeho způsob chování. Ve vrstevnické skupině dítě získává další vlastnosti a dovednosti, které potřebuje k životu ve společnosti (Vágnerová, 2012, s. 266 – 267).

Období dospívání

Vágnerová charakterizuje období dospívání jako období mezi dětstvím a dospělostí, ve kterém dochází k celkové proměně osobnosti v každé oblasti – somatické, psychické a sociální. To, jakým způsobem bude dospívání probíhat, je závislé na kulturním a společenském prostředí, které určuje požadavky a očekávání, které na jedince má. Vágnerová dále uvádí, že období dospívání neboli adolescence trvá od 10 do 20 let (Vágnerová, 2012, s. 321).

Ve fázi rané adolescence se jedinec postupně začíná osamostatňovat, velký význam pro něj mají vrstevníci, se kterými se ztotožňuje. V tomto období jsou pro pubescenta významní přátelé, navozují první partnerské vztahy. Starší pubescenti se touží od společnosti odlišovat, což dávají najevo úpravou zevnějšku, odlišnými zájmy, hodnotami, stylem života a podobně (Vágnerová, 2012, s. 323 – 324).

Období pozdní adolescence je určeno biologicky, a to pohlavním dozráním. V této období také dochází k prvnímu pohlavnímu styku. Pozdní adolescence je obdobím, kdy dochází k souhrnnější psychosociální proměně, dochází ke změně osobnosti adolescenta a jeho společenské pozice. Ve fázi pozdní adolescence dochází k hledání a rozvoji takové vlastní identity, která by odpovídala představám adolescenta. To se děje prostřednictvím snahy o sebepoznání v rámci vrstevnické skupiny. Dochází k různým experimentům, které však mohou být pro adolescenta i nebezpečné (Vágnerová, 2012, s. 324 – 325).

Období časně dospělosti

Langmeier a Krejčíková charakterizují období časně dospělosti jako přechodné období mezi adolescencí a plnou dospělostí, které začíná kolem 20. roku života a trvá přibližně do 25 – 30 let (Langmeier & Krejčíková 2006, s. 167).

Základním rysem dospělosti je překonání rozporů z období dětství a dospívání. V období časně dospělosti dochází k dosažení osobní zralosti. Jedinec je považován za zralého, pokud je nezávislý na svých rodičích, ale zaujímá k nim kladný vztah, má hluboké a stálé pouto k partnerovi, širší přátelské vztahy, případně je schopen je navazovat. Současně by měl mít zdravé sebevědomí, chovat se podle toho, kým opravdu je, a nepřetvařovat se. Zralosti dosahují jedinci individuálně. V období časně dospělosti jedinec zatím nepřevzal plnou odpovědnost vážící se k dospělému věku, musí si

osvojit nové dovednosti, znalosti a řešit pro něj zcela nové úkoly (Langmeier & Krejčíková, 2006, s. 170).

Příloha č. 3 – Data získaná během výzkumu

NZDM Street

NZDM Street poskytuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti prostřednictvím následujících služeb:

- poskytnutí prostoru,
- rozhovor,
- situační intervence,
- vzdělávací aktivity,
- nácvik a upevňování schopností a dovedností,
- akce – realizace a účast,
- preventivní témata,
- poradenství,
- jednání se zájemcem o službu.

Poskytnutí prostoru znamená, že je uživateli umožněn vstup do zařízení, kde může trávit libovolně dlouhý čas v rámci otevírací doby, přičemž po celou dobu jeho návštěvy může a nemusí probíhat kontakt s pracovníky. Uživatel se může seznámit s prostorem zařízení, nabízenými službami. NZDM Street může své prostory poskytnout po domluvě i pro soukromou akci uživatelů. Podmínkou je podepsaná písemná smlouva, kde jsou stanoveny podmínky, čas konání akce, typ akce, počet účastníků. Mezi takovéto soukromé akce může např. patřit oslava narozenin, promítání filmů atd. Současně musí všichni přítomní dodržovat zákaz konzumace alkoholu, občerstvení je dovoleno. Po dobu konání soukromé akce musí být v zařízení přítomný pracovník NZDM.

Za rozhovor je považován specifický kontakt mezi pracovníkem a uživatelem. Slouží k vytvoření důvěrného vztahu mezi pracovníkem a uživatelem, ve kterém se uživatel cítí bezpečně, a který následně umožňuje poskytnout

uživateli další služby. Pracovník je při rozhovoru komunikačním partnerem uživatele, nevyzvídá, nepoučuje, nesnaží se uživateli sdělit vlastní názor na situaci, uživatel při rozhovoru neočekává radu, pouze hledá sounáležitost. Od poradenství se rozhovor liší délkou, hloubkou a výstupem. Mezi tématy, která se při rozhovoru řeší, se objevuje rodina (rozhovor o sourozencích, rodičích, příbuzných, vzájemných vztazích), vrstevnická skupina (kamarádi), škola (prospěch, vztah s učiteli, spolužáky, školní akce, další vzdělávání), práce (vztahy na pracovišti, vysněná profese, dodržování zákoníku práce), partner/ka (výběr partnera, vzhled, povahové vlastnosti, chování k partnerovi, projevy lásky, rozchod, ztráta partnera), osobní/intimní (bezpečný sex, pohlavní choroby, antikoncepce, sexuální výchova, sexuální odchylky a úchylky, onemocnění, intimnosti), volný čas (zájmy, trávení volného času mimo otevírací dobu klubu, mimoškolní aktivity), ostatní (aktuální témata, která nelze zařadit výše). Na témata otevřená při rozhovoru může pracovník reagovat různým způsobem – např. poradenstvím, jednáním s blízkou osobou, doprovodem, informačním servisem, jednáním s institucí, vzdělávacími aktivitami apod.

Situační intervence slouží k řešení aktuální situace, která se děje na klubu (prostor NDZM). V rámci situační intervence pracovník vstupuje do situace a provádí výchovnou práci s jejími aktéry. Takovéto situace mohou být pozitivní i negativní, k jejich řešení pracovníci užívají různé prostředky (domluva, rozhovor, sankce apod.). Při řešení situace je nutné využít potencial dané situace, jelikož ostatní uživatelé přítomni na klubu situaci sledují. Pokud pracovník užije sankci, musí být jasné, na které konkrétní chování uživatele se vztahuje a v čem je spatřováno jako závadné. Při užití sankce se musí pracovník rovněž postarat o to, aby uživatel rozuměl tomu, že je odsuzováno určité chování a na uživatele se pracovník nezlobí.

Vzdělávací aktivity jsou aktivity směřující se na vzdělávání uživatele, například se jedná o pomoc s domácím úkolem, vzdělávací kvízy, vysvětlování pravidel nových her atd. Vzdělávací aktivity poskytují buď pracovníci zařízení či externisté. Vzdělávací aktivity mohou být poskytnuty jako jednorázová podpora (např. vysvětlení aktuální látky před školní písemkou) či dlouhodobá podpora (např. vysvětlení celého předmětu).

Při nácviku a upevňování schopností a dovedností dochází k rozvoji kognitivních, motorických, psychických, sociálních dovedností, příp. hygienických či sociálních návyků. K nácviku a upevňování schopností a dovedností se využívá hra na hudební nástroj, zpěv, pohybové aktivity (break dance, ping-pong, kulečnick, fotbálek atd.), výtvarné aktivity (malování, výroba předmětů atd.) a procvičování pravidel.

Za akci – realizaci a účast je považována taková akce, které se uživatel aktivně účastní. Jedná se o akce pro uživatele, se kterými jsou v dostatečném předstihu seznámeni (např. prostřednictvím letáku, programu apod.). Konají se na základě poptávky uživatelů, pracovníci se snaží realizovat jejich nápady. Akce bývají pro uživatele obvykle zdarma, někdy je vybírán drobný příspěvek. Podmínkou účasti uživatele na akci je písemný souhlas rodiče či jiného zákonného zástupce, a předání kontaktů mezi rodiči a pracovníky.

Preventivní témata vychází z potřeb uživatelů. Jedná se o témata, o kterých jsou uživatelé nedostatečně informováni, mají o dané téma zájem či chtějí předat zkušenost. Preventivní témata jsou součástí měsíčních programů. V rámci preventivních programů jsou uživatelům předávány informace o konkrétní problematice. Smyslem je poskytnout uživateli informace a vědomosti tak, aby danou problematiku znal, byl schopný vytvořit si vlastní názor a ten obhájit.

Poradenství je zaměřeno na řešení aktuálních problémů uživatelů, se kterými uživatel přichází či vyplynou z rozhovoru. Účelem je nabídnout uživateli ucelený pohled na problematiku a analýzu situace. Pracovník s uživatelem probere situaci, vyhodnotí ji, pracovník může uživateli nabídnout radu nebo informace, které potřebuje k řešení situace, a společně najdou vhodné řešení. Prostřednictvím poradenství dochází k rozvoji uživatele, který získává informace o problematice a je aktivizován k řešení problému. Mezi nejčastější témata řešená v rámci poradenství se řadí sex, návykové látky, osobní problémy ve škole, problémy s kamarády, partnerem apod.

Jednání se zájemcem o službu probíhá od prvního kontaktu do uzavření smlouvy o poskytování služby. Zájemci jsou poskytnuty informace o službě prostřednictvím formuláře „Prvokontakt“. Zájemce má možnost vyzkoušet si službu na zkoušku.

Činnosti zaměřené na zprostředkování kontaktu se společenským prostředím poskytuje NZDM Street následovným způsobem:

- informační servis,
- akce,
- doprovod.

Informační servis je popisován jako poskytování speciálních informací uživateli. Především se jedná o informace předávané ústně, které mohou být doplněny o písemnosti (např. letáky, vytištěné údaje atd.). V rámci informačního servisu jsou uživatelům poskytovány informace, které jsou jasně dané a neměnné. Jedná se např. o poskytnutí informací o otevíracích dobách, odjezdech vlaků apod.

Akce jsou v rámci zprostředkování kontaktu se společenským prostředím chápány jako pasivní účast uživatelů. Jedná se tedy o ty typy akcí, které jsou

organizované jinými institucemi a organizacemi, školami, spolky apod. Od uživatele není očekáváno, že se bude zapojovat.

V rámci doprovodu je uživatel fyzicky doprovázen pracovníkem NZDM. Úloha pracovníka je pasivní, neřeší za uživatele problémy, jeho přítomnost slouží pouze k psychické podpoře uživatele. Doprovázen může být uživatel do jakékoliv instituce či organizace, kam si přeje. Jedná se např. o doprovod k lékaři, na úřad práce, do školy atd. V případě, že doprovod požaduje uživatel mladší 15 let, je zvažováno, zda po něm bude či nebude vyžadován souhlas jeho zákonného zástupce. Před doprovodem, případně i po doprovodu, může být uživateli poskytnuto poradenství.

NZDM Street v rámci sociálně terapeutických činností poskytuje tyto služby:

- rozhovor,
- pomoc v krizi,
- jednání s uživatelem,
- poradenství.

Rozhovor v rámci sociálně terapeutických činností NZDM Street definuje stejným způsobem jako rozhovor u výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností, který je popsán výše.

Pomoc v krizi je popisována jako pomoc uživateli řešit krizové situace, které vznikají v životě uživatele. Uživatelům není poskytována krizová intervence, je jim zajištěn bezpečný prostor, aktivní naslouchání, uklidnění, prostor pro vyjádření emocí, nalezení navazující služby (vč. poskytnutí doprovodu, zprostředkování kontaktu atd.) a odkázání na odborníka (např. psychologa, charitu atd.).

Jednání s uživatelem je činnost, při které dochází k definování potřeb uživatele, nabízení adekvátní služby, vytváření individuálního plánu a jeho revize.

V této oblasti působí poradenství především socializačně a terapeuticky. Uživatel má možnost získat náhled na aktuální situaci. Pracovník uživateli nabízí možná řešení, podporuje, případně udržuje uživatelův psychický stav, snaží se dodat uživateli sebedůvěru a aktivovat uživatelovy schopnosti potřebné pro zvládnutí prožívané situace. Jedná se o takové situace, které uživatele trápí, není s nimi spokojený, neví, jak se má zachovat. Nejčastěji se týkají vztahů – k sobě samému, vrstevníkům, společnosti, rodinných či partnerských vztahů.

V oblasti činností zaměřených na pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí NZDM Street poskytovány tyto činnosti:

- poradenství,
- jednání s blízkými osobami,
- jednání s institucí ve prospěch uživatele,
- odkaz,
- doprovod.

Prostřednictvím poradenství uživatel získává informace o možném řešení situací, na co má zákonný nárok apod. Poradenství zvyšuje uživatelovu orientaci ve společenském prostředí, poskytuje mu informace o tom, jakým způsobem může uplatnit svá práva. Nejčastěji jsou při poradenství poskytovány informace o životním a existenčním minimu, právních náležitostech, podpoře v nezaměstnanosti atd.

Jednání s blízkými osobami může mít různé podoby. Může se jednat o poradenství, informační servis, rozhovor poskytovaný rodičům, kamarádům, přátelům atd. Jednání s blízkými osobami je vždy vedeno pouze se souhlasem uživatele a v jeho prospěch. Může probíhat ústně, telefonicky či

prostřednictvím internetu. Probíhá ideálně mimo otevírací dobu klubu, datum a čas je předem domluven, stejně tak sdělen účel kontaktu.

Jednání s institucí ve prospěch uživatele může mít formu ústní, telefonickou, písemnou či prostřednictvím internetu. Jedná se o jednání s institucí, která nějakým způsobem ovlivňuje uživatelův život. Nejčastěji se jedná o základní školu, orgán sociálně-právní ochrany dětí, pedagogicko-psychologickou poradnu, sociálně aktivizační službu, obecní policii. Kontakt s institucí je realizována s vědomím a souhlasem uživatele, ideálně v jeho přítomnosti.

Odkaz nastává v případě, že pracovník NZDM není kompetentní k řešení situace uživatele. Uživatel je tedy přeposlán do jiného zařízení, které odpovídá jeho požadavkům.

Doprovod v případě činností zaměřených na pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí je popisován stejně, jak byl popsán výše v případě činností zaměřujících se na kontakt se společenským prostředím v NZDMM Street. Při doprovodu se uživatel učí s institucemi jednat, pracovník mu poskytuje vzor, jak se chovat a komunikovat. Snaží se uživatele aktivizovat, aby příště jednal s institucemi sám.

NZDM Street v metodice stanovuje, že poskytuje uživatelům fakultativní, tzv. podpůrné činnosti, které se neřadí do výše zmíněných kategorií. Mezi tyto činnosti řadí:

- kontaktní práce,
- poskytnutí materiálu,
- informování o službě.

Kontaktní práce obsahuje kontakt s uživatelem, kdy cílem je získání vzájemné důvěry, získání potřebných informací o uživateli, vykreslení jeho životní situace a následné stanovení zakázky. Jedná se o stěžejní činnost s uživateli.

Poskytnutí materiálu zahrnuje zapůjčení (např. pomůcek pro výtvarnou činnost) a darování (např. věci vyrobené při výtvarné činnosti).

Informování o službě zahrnuje oslovování potenciálních zájemců o službu s nabídkou služeb. Informování o službě probíhá mimo prostory klubu, v místě, kde se pohybuje potenciální cílová skupina, např. při exkurzích škol v NZDM, ve škole, veřejných místech.

(Doubrovová & Hlásecká, 2018, nestr.)

Zařízení dále pracuje s veřejností, v květnu 2019 proběhla v Letohradě Kopečková pouť, při níž byl otevřen NZDM pro veřejnost. V červenci a srpnu 2019 se pracovníci NZDM zapojili do příprav a realizace příměstských táborů pro děti. Pracovníci NZDM Street v říjnu 2019 navštívili Základní školu Komenského Letohrad a Základní školu U Dvora Letohrad. Zde oslovili 595 dětí, kterým představili službu NZDM (NZDM Street, 2019, nestr.).

NZDM Borek

NZDM Borek v metodice stanovuje, že výchovné činnosti poskytuje prostřednictvím výchovy uživatelů k základním hygienickým návykům a pravidlům vhodného chování.

Vzdělávací činnosti obsahují individuální doučování, kdy každý uživatel může do NZDM přinést domácí úkol, se kterým mu pracovníci pomohou. Rovněž jsou vzdělávací činnosti poskytovány formou hromadného doučování (ať klasickou formou či formou her). Doučování se řídí potřebou a přáním uživatelů.

Aktivizační činnosti skýtají volnočasové aktivity, mezi které se řadí stolní či karetní hry. Rovněž se v zařízení každý měsíc stanovuje téma, se kterým se po celý měsíc v zařízení pracuje. Práce na tématu probíhá formou vzdělávací (např. čtením k danému tématu) či výtvarnou (např. kreslením, malováním,

výrobou z papíru atd.). Cílem je růst schopností uživatele. Činnosti, které jsou v zařízení prováděny, vychází z aktivity nejen pracovníků, ale i uživatelů.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je součástí každé aktivity, která je v rámci NZDM uskutečňována. Například se jedná o akce pro veřejnost, den otevřených dveří, brigády, kulturní akce, společné akce s uživateli z jiných zařízení či organizací atd. Veškeré aktivity umožňují uživateli se lépe orientovat ve vztazích, které se odehrávají ve společenském prostředí.

Sociálně terapeutické činnosti jsou činnosti, které směřují k rozvoji či udržení osobních schopností a dovedností. Podporují také sociální začleňování uživatelů.

NZDM Borek poskytuje tyto sociálně terapeutické činnosti:

- poradenství,
- krizová intervence,
- případová práce,
- skupinová práce.

Při poradenství pracovník uživatele vyslechne, pomůže mu zorientovat se v problému a společně naleznou cestu, jak daný problém vyřešit. Poradenství bývá zaměřeno např. na téma škola, vztahy, návykové látky, bydlení, sex, zdraví, finance, násilí, volný čas apod.

Za krizovou intervenci je považována taková intervence, která je spojena se zřejmým negativním citovým prožíváním uživatele. U uživatele se objevuje strach, úzkost, vztek apod. Příkladem krizové intervence je poskytnutí pomoci při událostech, kterou uživatel není schopen zvládnout obvyklým způsobem, jako je úmrtí v rodině, rozvod rodičů, znásilnění, rozchod s partnerem atd.

Případová práce je individuální schůzka s uživatelem, která má jasnou strukturu a výstup. Jednotlivá setkání jsou revidována. Při případové práci jsou uživatelům nabízeny různé možnosti řešení situace, pracovníci jim pomáhají se zorientovat v jejich výhodách a nevýhodách.

Skupinová práce je připravovaná aktivita zakončená vyhodnocením. Jedná se např. o spoluorganizaci akcí.

Za pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí jsou považovány ty činnosti, které obsahují pomoc s vyřizováním záležitostí, pomoc při upevnění či obnovení kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při sociálním začleňování uživatelů.

Jedná se o tyto činnosti:

- informační servis,
- poradenství,
- kontakt s institucemi ve prospěch uživatele,
- práce s blízkými osobami.

Informační servis obsahuje zprostředkování kontaktu a podávání informací. Např. se jedná o předání telefonního čísla.

Poradenství je poskytováno s vědomím uživatele. Při poradenství je jasně stanovené, jaká situace se řeší, jaký bude cíl a výstup poradenství. Pokud pracovník nemá souhlas uživatele, jedná se o situační intervenci.

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele může mít formu osobní, telefonní, písemnou či prostřednictvím e-mailu. Je realizován vždy se souhlasem uživatele.

Práce s blízkými osobami může mít např. formu mediace, rozhovoru mezi uživatelem a jeho rodiči, předání obecných informací o dané problematice blízkým osobám atd. (Nádvorník a kol., 2013, nestr.)

NZDM Borek pro veřejnost v roce 2019 pořádalo příměstské tábory pro děti s rizikovým chováním, účastníci tábora nemuseli být uživateli NZDM. V září a říjnu 2019 proběhli v NZDM Dny otevřených dveří pro veřejnost. NZDM Borek rovněž v roce 2019 pořádalo pro uživatele a veřejnost různé přednášky na téma kiberprostor, sexuální výchova a výchova k rodičovství (NZDM Borek, 2019, nestr.).

NZDM EMKO

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti obsahují neformální vzdělávání, (rozvoj nových dovedností a vědomostí formou hry, procvičování jemné a hrubé motoriky atd.), aktivity spojené se školou (doučování, dělání domácích úkolů, příprava na test atd.), volnočasové aktivity (stolní hry, sporty, soutěže, turnaje, výtvarné dílny atd.) a preventivní skupinové aktivity (přednášky, besedy a rozhovory na různá témata atd.).

NZDM EMKO poskytuje v rámci výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností následující služby:

- prevence,
- volnočasové aktivity,
- individuální práce,
- skupinová práce.

Prevence obsahuje skupinové aktivity (např. besedy) a intervence pracovníků na téma, které chce uživatel řešit. Iniciativa vychází od pracovníka, tzn., že pracovník aktivně upozorňuje uživatele na možná rizika bez žádosti uživatele.

Volnočasové aktivity slouží k navázání či prohloubení vztahu mezi uživatelem a pracovníkem formou hry. Do volnočasových aktivit se řadí využití prostoru klubu a bezpečného prostředí služby k tomu, aby uživatel vhodně trávil volný čas. Volnočasové aktivity neslouží k záměrnému rozvoji dovedností.

V rámci individuální práce dochází u uživatele k rozvoji a upevňování stávajících schopností a dovedností, a to především k rozvoji kognitivních, motorických, psychických a sociálních dovedností, případně k rozvoji hygienických a sociálních návyků. Individuální práce se zaměřuje na vzdělávací aktivity, které uživatel dobře neovládá. Uživatel má možnost nabízenou pomoc odmítnout. Současně má možnost za pracovníkem kdykoliv přijít a o pomoc ho požádat. Řadí se sem např. práce do školy, naučení nové hry, práce s počítačem, internetem apod.

Skupinová práce slouží k rozvoji či osvojení nových dovedností a praktických znalostí. Skupinová práce obsahuje např. práci do školy, naučení nové hry, práci s počítačem, internetem apod.

Při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím dochází ke každodenním rozhovorům na běžná každodenní témata a doprovodu uživatelů při návštěvách v různých zařízeních a institucích, jako je např. škola, úřady, lékař, oslovování potenciálních zaměstnavatelů atd.

NZDM EMKO v metodice stanovuje, že zprostředkování kontaktu se společenským prostředím poskytuje těmito způsoby:

- kontaktní rozhovor,
- doprovod,
- skupinová práce.

Kontaktní rozhovor je definován jako běžné navázání kontaktu s uživatelem. Předmětem takového rozhovoru jsou běžná témata, současně i poskytování informací o službě, např. chystané aktivity, provozní informace atd. Smyslem kontaktního rozhovoru je posílení vztahu mezi uživatelem a pracovníkem.

Doprovod je chápán jako poskytnutí doprovodu bez dalších intervencí, např. doprovod na zastávku autobusu.

Skupinová práce jakožto výkon v rámci zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je poskytována v případě, že se uskutečnila nějaká skupinová aktivita zaměřena právě na zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Nejčastěji se jedná o akce, které se konají mimo prostory NZDM.

Sociálně terapeutické činnosti jsou takové činnosti, které vedou k rozvoji a udržení osobních a sociálních dovedností. Činnosti jsou směřovány na rozvoj komunikačních dovedností, schopností řešit problematické situace, sebereflexi, schopnost rozhodovat se, schopnost adekvátně řešit situace. Uživatel se může vypovídat, svěřit se, dostává různé možnosti řešení. V rámci sociálně terapeutických činností se také řeší aktuální konfliktní situace a uživatel se zvnitřňuje se společenským systémem norem a morálkou, a může docházet i k okamžité krizové intervenci pracovníka v krizové situaci uživatelů.

NZDM EMKO jako sociálně terapeutické činnosti poskytuje:

- kontaktní rozhovor,
- sociální poradenství,
- prevence,
- situační intervence,
- krizová intervence,
- individuální práce,
- skupinová práce.

Kontaktní rozhovor probíhá jako povídání mezi uživatelem a pracovníkem. Uživatel od pracovníka neočekává radu či řešení situace, s pracovníkem si chce pouze „pokecat“. Z rozhovoru má pracovník možnost zjistit zásadní informace podstatné pro mapování životní situace uživatele.

Sociálním poradenstvím se rozumí řešení problémů, se kterými se uživatel potýká. Uživatel s problémem může za pracovníkem přijít sám, případně může vyplynout z rozhovoru. Pracovník uživatele vyslechne a následně mu poskytne komplexnější pohled, rozhovor a analýzu situace. Společně s uživatelem vyhodnotí situaci, může mu nabídnout radu či potřebné informace, nabízí uživateli možná řešení situace – jejich výhody i nevýhody, jednotlivá úskalí. Uživatel si následně sám vybere ty možnosti řešení, které považuje za vhodné. Uživatel si tímto zvyšuje svoji vzdělanost a informovanost o problematice. Současně ho rozhovor o problematice může aktivizovat k řešení problémů, které se k diskutovanému tématu vztahují. Při řešení problémů může být uživateli pracovník i nadále nápomocný. Uživatel může po pracovníkovi požadovat radu, pomoc, podporu, čímž dochází k pracovníkově intervenci (např. poradenství, zpětné vazbě atd.). Sociální poradenství se nejčastěji týká témat v oblasti sexu, návykových látek, školy, volného času, protiprávního jednání, zaměstnání, bydlení apod.

Při prevenci je podstatné, že je iniciátorem uživatel, ne pracovník. Uživatel sám přichází s tím, že by se chtěl o nějakém tématu něco dozvědět, naučit se, popovídat si o tom. Činnost může mít podobu rozhovoru či aktivity, a je zaměřena na zvyšování znalostí a dovedností uživatele. Činnosti jsou zaměřeny preventivně, pomáhají uživateli rozšiřovat náhled na následky rizikového chování.

V oblasti situační intervence je naopak aktivní pracovník, který poskytuje uživateli zpětnou vazbu na určitou situaci (situaci typu „ted' a tady“) za účelem výchovného působení na uživatele. Situační intervence může mít podobu pochvaly, ocenění, posílení sebedůvěry, ale i napomenutí, sankce atd. Situační intervence je chápána jako řešení aktuální problémové situace, kterou uživatel či skupina uživatelů vyvolala. Nejčastěji se týká situací, při kterých dochází k porušení pravidel klubu, konflikty mezi uživateli či mezi uživateli

a pracovníky. Úkolem pracovníka je tyto situace s uživateli probrat, snažit se, aby uživatelé získali jiný náhled na probíhající situaci.

Krizová intervence je poskytována v případě, že se uživatel nachází ve špatném psychickém či fyzickém rozpoložení (např. pláče, je naštvaný, má strach, má úraz, bolesti apod.). Pokud k takové situaci dojde, úkolem pracovníka je poskytnout uživateli bezpečný prostor v soukromí a současně nabízí radu, pomoc a podporu.

Individuální práce slouží k osvojení či rozvoji sociálních dovedností.

Skupinová práce má obdobný účel, jako individuální, tedy osvojení či rozvoj sociálních dovedností.

Činnosti oblasti pomoci s uplatňováním práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí jsou zaměřeny na vyhledávání potřebných institucí a organizací, např. o jejich otevíracích dobách, náplních práce či návaznosti na sociální síť. Současně může uživatel využívat vybavení NZDM, má možnost použít internet, vyřídit si důležité telefonáty, vytisknout a okopírovat dokumenty atd.

NZDM EMKO v této oblasti poskytuje následující činnosti:

- sociální poradenství,
- zázemí služby,
- doprovod,
- jednání ve prospěch uživatele.

Při sociálním poradenství jsou uživateli poskytovány informace na základě jeho požadavků, např. vyhledání institucí, kontaktů, otevírací doby, pomoc zorientovat se v právech a povinnostech atd. Informace, které bývají uživatelům sdělovány, se týkají např. otevírací doby úřadů, lékařů, předání

kontaktů na navazující služby či lékaře, sociální kurátory, probační a mediační službu atd.

Zázemí služby je chápáno jako umožnění uživateli využívat zázemí služby, např. počítač s internetem, tiskárnu, telefon atd.

Doprovod je v tomto případě chápán jako doprovod, jehož součástí je i poskytování podpory uživateli při vyřizování jeho záležitostí. Jedná se např. o doprovod na úřad, k soudu atd.

Jednání ve prospěch uživatele probíhá se souhlasem uživatele. Pracovník tak může jednat např. se školou ohledně doučování uživatele, s úředníkem apod.

NZDM EMKO uživatelům poskytuje další činnosti, mimo výše zmíněné, a to, informování o službě, které probíhá např. při různých exkurzích, školních praxích, dnech otevřených dveří atd. V rámci terénního programu pracovníci provádí monitoring lokality. V zařízení jsou také organizovány celodenní výlety. Součástí práce zaměstnanců NZDM je dále spolupráce s dalšími zařízeními a organizacemi, které tvoří návaznou síť služeb pro uživatele.

(Voleská, 2018, nestr.).

NZDM EMKO v roce 2019, jako již předchozí roky, ve spolupráci se Základní školou Javornického ve Vysokém Mýtě, které jim pronajalo hřiště, pořádalo akci s názvem „Sportem proti pasivitě“. Jedná se o akci, které se mohou účastnit jak uživatelé NZDM EMKO, tak veřejnost. V roce 2019 byly pro účastníky připraveny čtyři tematické odpoledne, dvě probíhala na hřišti Základní školy Javornického a druhé dvě na hřišti v jedné z vyloučených lokalit. NZDM EMKO dále uspořádalo exkurzi do jejich zařízení pro žáky Speciální základny školy a praktické školy ve Vysokém Mýtě, kde byla žákům a učitelům představena činnost zařízení (SKP - CENTRUM, 2020, nestr.).

NZDM Kamin

V NZDM Kamin jsou uživatelům poskytovány tyto výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- volnočasové aktivity,
- situační intervence,
- preventivní programy,
- pomoc s přípravou do školy,
- podpora vlastních aktivit.

Uživatelé službu využívají v rámci předem určených aktivit pro daný den nebo dle vlastního požadavku. Volnočasové aktivity slouží k prohloubení vztahů mezi pracovníky a uživateli či mezi uživateli navzájem, vedou taktéž k všestrannému rozvoji uživatelů. K volnočasovým aktivitám se využívá vybavení klubu, např. stolní deskové hry, fotbálek, taneční podložky atd.

Situační intervence reaguje na nepříznivé chování či situaci, která nastala v klubu nebo se ji pracovník od uživatele dozví v rámci kontaktu. To jsou situace, které se nestaly na klubu, ale pracovník je vyhodnotil jako závažné a cítí potřebu je s uživatelem řešit. Jedná se např. o chování vůči rodičům či ve škole. Situační intervence probíhá formou rozhovoru s uživatelem.

Preventivní programy se obvykle konají jednou za měsíc. Mívají podobu interaktivních přednášek spojených s diskuzí na stanovené téma či návštěvou zařízení a následných aktivit. Na preventivních programech se může s uživateli pracovat individuálně či v rámci skupiny. To, jaké preventivní programy se budou v klubu probírat, se stanovuje na tzv. introvizích, tedy na setkání pracovníků NZDM Kamin. Preventivní programy se na konci každého měsíce vyhodnocují.

Pomoc s přípravou do školy může být uživateli poskytnuta na jeho vlastní žádost či může být pracovníkem nabídnuta na základě zjištění, že se uživatel

potýká s nepříznivou situací v oblasti školního prospěchu. Pomoc probíhá ústní formou, pracovník uživateli vysvětluje učivo a spolupracuje s uživatelem na jeho zvládnutí. Obvykle probíhá v prostorách klubu.

Podpora vlastních aktivit probíhá jako podpoření uživatelů v tom, aby do klubu přinášeli vlastní aktivity, které chtějí vykonávat. Pracovník v takovém případě uživateli poskytuje pomoc s realizací. Podpora vlastních aktivit lze využít i jako prostředek ke zvyšování kompetencí dalších uživatelů, kdy např. jeden uživatel učí ostatní uživatele vyrobit nějaký výrobek, vytváří písemná pravidla k fotbalu atd.

Zprostředkování kontaktu se společenským je v NZDM Kamin poskytováno v rámci účasti na akcích. Uživatelé se účastní buď akcí pořádaných NZDM Kamin či akcí jiného subjektu, které vyhovují cílům NZDM Kamin. Uživatelé jsou na tyto akce zváni, předem je jim sděleno datum, místo a čas konání akce, čas a způsob přesunu na akci, případně cena jízdného atd. V případě potřeby je možné kombinovat tuto činnost se službou doprovodu uživatele.

Služby v rámci sociálně terapeutických činností mohou být poskytovány tyto činnosti:

- kontaktní práce,
- poradenství,
- krizová intervence,
- práce se skupinou.

Kontaktní práce nejčastěji probíhá formou rozhovoru, kdy jsou zjišťovány potřeby, stav a situace uživatele. Rozhovory se nejčastěji konají v prostorách klubu, případně v tzv. kontaktní místnosti.

Poradenství rovněž probíhá formou rozhovoru, který by však měl probíhat v oddělené kontaktní místnosti. Pokud je to možné, poradenství by měl poskytovat pracovník stejného pohlaví jako je pohlaví uživatele. Při

rozhovoru pracovník analyzuje situaci, nabízí uživateli rady pro řešení dané situace a zaměřuje se na zvyšování kompetencí uživatele, aby byl schopen situace řešit sám. Při poradenství se nejčastěji řeší tyto témata: vztahy, rodiny, sex, návykové látky, škola a volný čas atd.

V rámci krizové intervence není ze strany pracovníka snaha nastalou situaci s uživatelem řešit. S uživatelem se zaměřuje na hledání odborné pomoci. Pracovník se snaží pomoc uživateli se stabilizovat. Po krizové intervenci může dojít k přeposlání uživatele k odborné pomoci či jednání s institucí.

Práce se skupinou je práce pracovníka se skupinou uživatelů, kteří řeší společné téma. Je možné ji provádět formou rozhovoru, pokládání otázek, sdílení zkušeností (uživatelů i pracovníků) či sdělováním faktů zjištěných k probíraným tématům.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí lze v NZDM Kamin poskytovat tyto činnosti:

- informační servis pro uživatele,
- přeposlání,
- kontakt s institucí ve prospěch uživatele,
- doprovázení.

Informační servis poskytuje pracovník uživateli na základě jeho přání. Dochází tím k předání specifické informace. Probíhá formou rozhovoru, lze ho doplnit i písemnou formou. Pokud se jedná o citlivé téma, k předání informací ústí formou se využívá kontaktní místnost.

Přeposlání se poskytuje v případě, že je potřeba pro uživatele najít vhodnou sociální službu či instituci pro trávení volného času (např. jiné NZDM, zájmový kroužek atd.). Pracovník uživateli poskytne o dané službě všechny možné informace (např. místo a čas konání kroužku nebo poskytované služby, dostupnost, pravidla, finance atd.).

Kontakt s institucí ve prospěch uživatele probíhá na základě potřeby uživatele komunikovat s institucí či úřadem. Probíhá ve prospěch uživatele a je snaha řešit nepříznivou situaci uživatele. Kontakt probíhá po domluvě s uživatelem a za jeho účasti. Probíhat může osobně, telefonickou či písemnou formou. Nejčastěji probíhá kontakt se školou, občanskou poradnou, Policií ČR atd.

Doprovázení reaguje na potřebu uživatele. Pracovník uživateli poskytuje pomoc s vyřízením záležitostí, ke kterým uživateli chybí kompetence, např. vyřízení dokladů, podání přihlášky na střední školu atd. Pracovník uživatele doprovází do instituce, úřad či na akci. Přítomnost uživatele při doprovodu je nutná.

(Vodehnal a kol., 2019, nestr.)

Příloha č. 4 – Souhlas NZDM Street s provedením výzkumu



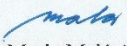
Oblastní charita Ústí nad Orlicí
Na Kopečku 356, 561 51 Letohrad
tel. 465 621 281
email: sekretariat@uo.hk.caritas.cz, www.uo.charita.cz
IČ 444 68 920, DIČ 444 68 920

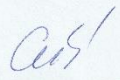
V Letohradě, 30.3.2021

Souhlas s provedením výzkumu

Dáváme tímto souhlas paní Veronice Cinkové, studentce oboru sociální práce na filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci, k provedení výzkumu na pracovišti Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Street na adrese Taušova 714, Letohrad, poskytovatel Oblastní charita Ústí nad Orlicí. Jedná se o předání statistik a nahlédnutí do Metodik C. Závěry výzkumu budou použity pro vypracování bakalářské práce na téma „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí“. Studentka je povinna údaje získané výzkumem zpracovat v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů.




Ing. Marie Malá, ředitelka
Oblastní charita Ústí nad Orlicí

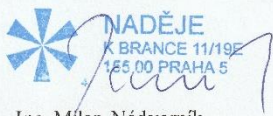

Veronika Cinková, DiS.
studentka UP Olomouc

Příloha č. 5 – Souhlas NZDM Borek s provedením výzkumu

Souhlas s provedením výzkumu

Dáváme tímto souhlas paní Veronice Cinkové, studentce oboru sociální práce na filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci, k provedení výzkumu na pracovišti Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Borek na adrese Semanínská 2052, Česká Třebová, poskytovatel Naděje. Závěry výzkumu budou použity pro vypracování bakalářské práce na téma „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí“.

Studentka je povinna údaje získané výzkumem zpracovat v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů.



Ing. Milan Nádvořník
oblastní ředitel
Naděje

Veronika Cinková, DiS.
studentka UP Olomouc

Příloha č. 6 – Souhlas NZDM EMKO s provedením výzkumu



Souhlas s provedením výzkumu

Dáváme tímto souhlas paní Veronice Cinkové, studentce oboru sociální práce na filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci, k provedení výzkumu na pracovišti Nizkoprahového zařízení pro děti a mládež EMKO na adrese Husova 146, Vysoké Mýto, poskytovatel SKP-CENTRUM, o.p.s. Závěry výzkumu budou použity pro vypracování bakalářské práce na téma „Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí“.

Studentka je povinna údaje získané výzkumem zpracovat v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů.

SKP - CENTRUM, o.p.s.
Jungmannova 2550
530 02 Pardubice
IČ: 275 34 804

Mgr. Barbora Šafránková

SKP-CENTRUM, o.p.s

Veronika Cinková, DiS.

studentka UP Olomouc



SKP-CENTRUM, o.p.s.
Jungmannova 2550
530 02 Pardubice

Tel.: +420 464 629 618
E-mail: info@skp-centrum.cz
Web: www.skp-centrum.cz

IČ: 275 34 804
Bankovní účet:
221077482/0300 ČSOB Pardubice

Příloha č. 7 – Souhlas NZDM Kamin s provedením výzkumu

Souhlas s provedením výzkumu

Dáváme tímto souhlas paní Veronice Cinkové, studentce oboru sociální práce na filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci, k provedení výzkumu na pracovišti Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kamin na adrese Třebovská 221, Ústí nad Orlicí, poskytovatel Rodinné centrum Srdíčko, z.s. Závěry výzkumu budou použity pro vypracování bakalářské práce na téma „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v okrese Ústí nad Orlicí“.

Studentka je povinna údaje získané výzkumem zpracovat v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů.



RODINNÉ CENTRUM
SRDÍČKO z.s.
Mistra Jaroslava Kociána 53
562 01 Ústí nad Orlicí 1
tel.: 604 313 249
IČ: 270 52 982

Mgr. Marcela Dostrašilová
ředitelka
Rodinné centrum Srdíčko, z.s.

Veronika Cinková, DiS.
studentka UP Olomouc