

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Sociální práce s uživateli NZDM Street Letohrad

Bakalářská práce

Autor: Aneta Chmelíčková

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Vedoucí práce: Mgr. Kappl Miroslav, Ph.D.

Hradec Králové

2017



Zadání bakalářské práce

Autor:	Aneta Chmelíčková
Studium:	U14027
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální a charitativní práce
Název bakalářské práce:	Sociální práce s uživateli NZDM Street Letohrad
Název bakalářské práce AJ:	Social Work with Users NZDM Street Letohrad

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce bude zaměřena na specifika sociální práce s uživateli Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Street Letohrad. V teoretické části vymezím především cíle, poslání a charakteristiku klienta v sociální práci s uživateli NZDM. Empirická část bude probíhat formou kvalitativního výzkumu s využitím techniky rozhovoru. Cílem bude zjistit nejdůležitější specifika sociální práce s klienty NZDM Street Letohrad.

ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. Vyd. 2. Praha: SLON, 1999. ISBN 978-80-86429-36-6 MATOUŠEK, O. a kol., Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 978-80-262-0211-0 HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9

Garantující pracoviště:	Katedra sociální práce a sociální politiky, Ústav sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.
Oponent:	Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

.....

Aneta Chmelíčková

Abstrakt

CHMELÍČKOVÁ, Aneta. *Sociální práce s uživateli NZDM Street Letohrad*, Hradec Králové 2017. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Kappl Miroslav, Ph.D.

Bakalářská práce pojednává o sociální práci s klienty nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Letohradě. Teoretická část je zaměřena v první řadě na obecné informace, kde jsou vymezeny základní pojmy sociální práce a její historie. Druhá část je věnována nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež a zabývá se jeho legislativou, cílovou skupinou, principy NZDM, personálním zabezpečením, posláním a cíli. Poslední kapitola teoretické části se zabývá intervencemi NZDM realizovanými vůči jejich uživatelům. V metodické části je popisováno výzkumné šetření formou kvalitativní strategie, cílem bylo zjištění specifík nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Letohradě. Výzkumné šetření je zaměřeno na metody, techniky a postupy práce s klienty, na etické otázky a dilemata sociálních pracovníků a na spolupráci s institucemi a dalšími subjekty.

Klíčová slova: sociální práce, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, neorganizovaná mládež

Abstract

CHMELÍČKOVÁ, Aneta. *Social Work with Users NZDM Street Letohrad*, Hradec Králové 2017 Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové, Ústav sociální práce. Leader of the Bachelor: Mgr. Kappl Miroslav, Ph.D.

This thesis discusses the social work with clients of the institution for children and youth in Letohrad. The theoretical part is focused primarily on general information, where the basic concepts of social work and its history. The second part is devoted to NZDM and deals with its legislation, the target group, the principles of NZDM, staffing, mission and objectives. The third last chapter deals with interventions of NZDM realized to their users. The methodology of the research described the investigation by qualitative strategy, the aim was to determine the specifics of the institution for children and youth in Letohrad. The research is focused on methods, techniques and procedures of work with clients on ethical issues and dilemmas of social workers and cooperation with institutions and other entities.

Keywords: Social work, Low-threshold facility for children and youth, unorganized youth

Poděkování

Děkuji Mgr. Miroslavu Kapplovi, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce a za cenné rady k bakalářské práci. Dále bych chtěla poděkovat Bc. Lence Doubravové, DiS. a celému NZDM Street v Letohradě za poskytnutí materiálu a informací k mé bakalářské práci.

OBSAH

Úvod	9
1 Teoretická část	10
1.1 Sociální práce	10
1.2 Historie sociální práce	11
1.3 Klient	11
1.4 Socializace	12
1.5 Etická dilemata v sociální práci	12
1.5.1 Etický kodex sociálních pracovníků	13
1.6 Česká asociace streetwork, o.s.	13
2 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	14
2.1 Legislativa	15
2.2 Sociální pracovník	15
2.2.1 Sociální pedagog	16
2.2.2 Dobrovolníci a praktikanti	16
2.3 Cílová skupina	16
2.3.1 Neorganizovaná mládež	17
2.3.2 Mládež a riziková mládež	18
2.3.3 Poruchy chování	19
2.4 Poslání NZDM	19
2.5 Cíle NZDM	20
2.6 Princip nízkoprahovosti	20
2.7 Poskytované služby	21
3 Intervence NZDM realizované vůči uživatelům	22
3.1 Individuální plánování	22
3.2 Kontaktní práce	22
3.3 Streetwork	22
3.4 Poradenství	23
3.5 Krizová intervence	24
3.6 Případová práce	25
3.7 Skupinová práce	27
3.8 Komunitní práce	27

3.9	Kontakt s institucemi.....	28
3.9.1	Policie ČR.....	28
3.9.2	OSPOD	28
3.9.3	Probační a mediační služba.....	29
3.9.4	Základní školy, střední školy a internáty	29
4	Metodická část	30
4.1	Výzkumná strategie.....	30
4.2	Operacionalizace	31
4.3	Organizace výzkumu.....	32
5	Interpretace získaných údajů podle tazatelských otázek.....	34
5.1	Tazatelské otázky	34
	Závěr.....	50
	Seznam tabulek.....	56
	Seznam příloh.....	57

Úvod

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila téma Nízkoprahové zařízení pro děti mládež Street v Letohradě, protože vzhledem k dnešní moderní společnosti, která je zaměřená především na pracovní život než na rodinu, je čím dál více dětí a mladistvých častěji bez dozoru, bez jakéhokoliv režimu a zájmu svých rodičů. Děti a mládež proto musí řešit spoustu problémů a ve většině případů pro ně rodiče přestávají být oporou, proto nastávají situace, kdy se nemají na koho obrátit. Jelikož jsem chtěla získat nové zkušenosti a dozvědět více o nabízených službách pro tyto sociální skupiny, zvolila jsem si při svém studiu praxi v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Street v Letohradě. O této službě jsem se více dozvěděla až při mém studiu na Univerzitě Hradec Králové, přestože jsem toto NZDM¹ sama v dětství navštěvovala. V té době jsem ještě službu neznala a stačilo mi, že tam mám přátele a každý den jsem měla co dělat. Po tom, co jsem se o zařízení začala více zajímat, mě velmi překvapila jeho funkce a význam. Nyní v centru působím jako dobrovolník i jako brigádník. To mě dovedlo k mému tématu zjistit, jakým způsobem zařízení funguje, jak probíhá práce s klienty a co je v něm specifické. To by mělo sloužit dalším sociálním pracovníkům k posouzení jejich činnosti s touto organizací nebo jiným studentům k jejich pracím.

Bakalářská práce bude rozdělena na dvě části, teoretickou a empirickou. V teoretické části se zaměřím na pojmy a definici sociální práce, dále na nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, také přiblížím, jak se riziková mládež nazývá. Poté přiblížím intervence realizované ve prospěch uživatelů a spolupráci s jinými institucemi. V empirické části je hlavním výzkumným cílem mé bakalářské práce zjistit specifika sociální práce s uživateli nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, které se ve zkratce nazývá NZDM. NZDM je určeno pro děti a mládež se širokou škálou problémů, především pro sociálně vyloučené děti a pro ty co jsou ohroženi dalšími sociálně nežádoucími jevy. Dále jsem si stanovila dílčí výzkumné cíle, do kterých spadá, jaké metody a techniky práce s klienty používají pracovníci v NZDM Street Letohrad, dále zjistit etické otázky a dilemata sociálních pracovníků a posledním dílčím cílem je zjistit, jak probíhá spolupráce s institucemi a dalšími subjekty.

¹ NZDM znamená nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

1 Teoretická část

V teoretické části nejdříve vymezím základní pojmy sociální práce, které slouží pro lepší pochopení celé práce. Poté se zaměřím na definici nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, kde objasním typ této nízkoprahové služby, dále popíšu veškeré druhy služeb dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, upřesním, pro jaké klienty je služba určená, a v následující kapitole popíšu problematiku a také koncepty, jak na klienty nahlížet a jak probíhá způsob práce s klienty. Na konci se zaměřím na intervence realizované ve prospěch uživatelů, do kterých patří kontaktní práce, situační intervence, informační servis uživateli, poradenství, krizová intervence, zprostředkování dalších služeb, kontakt s institucemi ve prospěch uživatele, případová práce, skupinová práce, práce s blízkým osobami, pobyt v zařízení. Poté popíšu spolupracující organizace.

1.1 Sociální práce

Jedna z definic uvádí, že sociální práce je: *„Profesní aktivita zaměřená na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.“* (KLÍMA, JEDLIČKA. *Kontraktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2007, str. 16) Sociální práce se snaží naplnit sociální fungování, což můžeme chápat jako soulad mezi kapacitou a potřebami jedince a požadavky prostředí, nebo naplňování rolí člověka v naší společnosti. Další definice nám říká že: *„Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.“* (definice byla vytvořena Mezinárodní federací sociálních pracovníků v Adelaide v Austrálii v roce 2004) Radka Janebová (Kontaktní práce, 2007) nazývá sociální práce jako profesionální aktivitu, která vznikla ve dvacátém století. Je zaměřována na různorodé okolnosti různých životních situací klienta. Vzhledem k dnešní moderní době a nátlakům na společnost se sociální práce stává stále více potřebnou. Vznikla na principu solidarity díky náboženství, jelikož dříve byla sociální práce prováděna, aniž by tak byla označována. Dle Matouška a kol., (2013) je nemožné stanovit přesný přehled cílů sociální práce, protože mezi jednotlivými kulturami jsou velké sociální rozdíly. Velmi záleží na

tom, jak určití lidé na určitém místě vnímají sociální problémy. Sociální práce jako profese je zpravidla vykonávána v návaznosti na jiné příbuzné profese.

1.2 Historie sociální práce

Jakub Doležal (Encyklopedie sociální práce, 2013) uvádí, že historie sociální práce začíná už ve starém Egyptě, kde se objevovali její první zmínky v péči o chudé, což bylo jednou z náplní vladaře. Za nejstaršího sociálního reformátora byl považován vladař Uruimgina, který jako první definoval zásadu ochrany všech sociálně slabých. Dnešní forma sociální práce, její teorie i metodické koncepty vznikly, jak tvrdí Navrátil a Matoušek (Encyklopedie sociální práce, 2013) v 19. – 20. století. V tomto období se začaly rozvíjet nové instituce především oproti dřívějšku, kdy byla sociální práce poskytována pouze rodinnou nebo církevní charitou.

Dále bych podle Doležala a Matouška (Encyklopedie sociální práce, 2013) upřesnila historii sociální práce v České republice, kde byla solidarita poskytována pouze v kmeni, časem se rozšířila do široké rodiny a s průmyslovou revolucí převzal odpovědnost za lidi stát. Charitními činnostmi se zabývali kláštery s podporou panovníka a v novověku byli sociálně vyloučení lidé už od dětství a sociální status jim zůstal až do dospělosti. Po třiceti leté válce vznikalo mnoho katolických církevních řádů a v období osvícenství vznikly i farní chudinské ústavy, ve kterých působili také dobrovolníci. Hlavní činností bylo posuzování potřebnosti žadatele o podporu. V roce 1948 – 1918 začalo fungovat otevřené a uzavřené chudinství. Do uzavřeného patřili chudobince, starobince, sirotčince a špitály. Do otevřeného patřil nárok na peněžní dávky. V Československé republice po roce 1918 začalo formování nové sociální politiky. Prosadila se garance sociálních práv pro všechny, byl zaveden systém dávek a zprostředkovatelný práce.

1.3 Klient

Slovo klient pochází z antického Říma, jehož významem je chudý člověk závislý na patronovi. Klienta můžeme také nazvat jako uživatele služby a je také subjektem sociální práce. Hlavním aspektem sociálního pracovníka a klienta je respekt moci a důstojnosti jejich vzájemného vztahu. V České republice je pojem klient užíván až od 70. let dvacátého století. Jeho dnešní význam je někdo, kdo může vyjednávat o zakázce. Nelze zaměňovat pojem klient se zákazníkem, jelikož zákazník se rozhoduje samostatně a mezi klientem a sociálním pracovníkem funguje rovnocenné vyjednávání. Klientem

v sociálních službách může být i pacient, což je většinou osoba, která trpí a je specifická nemocí nebo citovým hnutím. Ke klientovi patří také pojem zákazník, což je někdo, kdo si kupuje službu od prodávajícího. V sociálních službách jsou ale velmi často služby poskytovány zdarma. V ČR se pojem využívá především institutem příspěvku na péči a ve smlouvě o službě v zákoně o sociálních službách. Klienta lze také nazvat uživatelem, to je někdo, kdo využívá službu a zároveň je aktérem systému služeb. (Matoušek, Encyklopedie sociální práce, 2013)

1.4 Socializace

Podle Jedličky (2015) bychom proces socializace mohli nazvat jako přechod od biologického tvora ke společenskému. Člověk v tomto procesu směřuje k naplnění vlastních životních cílů, přestože nás společnost často nutí dělat věci, které jsou s nimi v rozporu. U mladých lidí je socializace velmi důležitý proces pro utváření vlastních životních hodnot. NZDM proto navštěvují především děti s jakýmkoliv problémy se socializací, kterou také chápeme jako formování a růst osobnosti ovlivňující výchovu jedinců. Chování jedince je ovlivňováno činiteli, kterými jsou jednotlivci, skupiny i organizace. Velmi důležitými činitelem je tak rodina, která napomáhá utvářet základní charakteristiky duševního zrání jedince. Dalším důležitým činitelem je skupina vrstevníků, jejichž vliv působí na jedince především v období puberty a adolescence. Výchovný a vzdělávací institucí je také škola, která vychovává jedince jako občany státu. Co mládež v socializaci také ovlivňuje, jsou komunikační média, kde jsou velkým rizikem především internetové sociální sítě nebo televizní vysílání.

1.5 Etická dilemata v sociální práci

Dle Nedělníkové (2008) veškeré etické principy a profesní etika jsou obsaženy v etickém kodexu, což je soubor pravidel a norem, který pomáhá sociálním pracovníkům s tím, jak se mají při své práci řídit a jak mají jednat, protože každý pomáhající pracovník by měl umět pracovat s možnými střety zájmů s klientem. To je určeno také ve standardech kvality sociálních služeb. Velmi důležité při dodržování etických zásad je zachování důstojnosti uživatelů služeb. Do nejčastějších etických dilemat v sociální práci patří otázky hranic ve vztahu ke klientům, které se objevují téměř ve všech pomáhajících profesích. Další je dilema pomoci a kontroly, každý sociální pracovník by měl umět rozlišit, zda to, co právě dělá je pomoc nebo kontrola. Pomoc je závislá na vzájemné domluvě sociálního pracovníka a klienta, zatímco kontrola je si situace, kdy sociální

pracovník udělá první krok a rozhodne se postarat o klienta. Dilema volby způsobu řešení nebo dilema vycházející z osobnostních a odborných kvalit. Hlavním problémem etických dilemat sociálních pracovníků je v problematickém nastavení hranic v pomáhajícím vztahu, kdy sociální pracovník musí mít pevně vymezen vztah s klientem a měl by umět rozlišit mezi empatií a soucitem.

1.5.1 Etický kodex sociálních pracovníků

Dle Janebové in Sešit sociální práce 4/2015 slouží etický kodex k vymezení hodnot, principům a zásadám chování sociálních pracovníků ve své práci. U nás v České republice pro určení těchto hodnot, norem a zásad slouží Etický kodex sociálních pracovníků, který vytvořila společnost sociálních pracovníků v roce 1995. Etický kodex, jak je uvedeno výše, slouží také jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce a především jako opora, ochrana a vodítko sociálních pracovníků při jejich práci a jeho dodržování by mělo být samozřejmou součástí.([online]. Copyright © [cit. 13. 03. 2017]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/23241/4ssp.pdf>)

1.6 Česká asociace streetwork, o.s.

Je profesní organizací zastupující fyzické i právnické osoby, které se pohybují v oblasti nízkoprahových sociálních služeb. Byla založena na podporu rozvoje streetwork v roce 1997 jako odborná profesní organizace, která sdružuje pracovníky z praxe i teoretických pracovišť. Jejím členem se může stát každý, kdo jakkoliv působí ve státním nebo nestátním zařízení v teorii nebo praxi streetwork. Postupně zde své místo nalézali i pracovníci stacionárních nízkoprahových programů. Od roku 2000 se začalo v rámci asociace prosazovat a rozvíjet téma nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). ČAS provádí následující činnosti:

- lobuje ve prospěch členů ČAS i samotného oboru;
- vytváří klima pro práci v oboru (sítuje, napomáhá komunikaci členů, propaguje oblast, atd.);
- podporuje vlastní vnitřní činnost na profesionalizaci oboru, například vytváří definice, standardy, stanovuje měřítko kvality, definuje využívání supervize, vytváří akreditační a evaluační systém, atd.;
- realizuje projekty určené pro odbornou veřejnost, zejména vzdělávací a výcvikové programy;

- organizuje profesní setkání, konference, semináře, případně jiné odborné akce (StreetWork. *StreetWork* [online]. Copyright © 2006 [cit. 07. 03. 2017]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz>)

2 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Tato kapitola pojednává o fungování nízkoprahového zařízení pro děti mládež, které bude sloužit v metodické části pro porovnání specifik sociální práce.

Před tím, než byla NZDM oficiální registrovaná služba, byla označována spíše jako kluby pro děti a mládež, což byly v České republice začátky streetworku v letech 1999 – 2012. V roce 1994 vznikla funkce sociálního asistenta, který se zabýval sociální prevencí dětí a mládeže. V té době působil jako specializovaný pracovník městských úřadů a jeho funkcemi byly dnešní funkce streetworkera a streetwork se začal rozvíjet na úrovni nestátních organizací. V té době nebylo zcela jasné jak streetwork vykonávat. Až díky Spolkové republice Německo, konkrétně díky Saské sociální akademie se teorie streetworku ucelila. V roce 1995 u nás začaly vznikat první nízkoprahová centra. Velký vliv na rozvoj nízkoprahových center měly přímé grantové programy nadací, od kterých byla získána velká finanční podpora. Další velký podíl na vzniku a rozvoji nízkoprahových center měla také již zmíněná Česká asociace streetwork, kde vznikla v roce 2001 pracovní skupina, která se skládala především z pracovníků NZDM a vznikla hlavně pro definování této služby, pro vymezení od ostatních činností s dětmi a mládeží a pro stanovení měřítek kvality (StreetWork. *StreetWork* [online]. Copyright © 2006 [cit. 07. 03. 2017]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz>)

Kvůli špatné sociální situaci bylo potřeba založit zastřešená místa nebo centra pro cílovou skupinu streetworku. Těmito centry jsou NZDM, na které se budu zaměřovat. Vznikly především pro cílové skupiny ke společnému trávení volného času, pro rozvoj samostatnosti, a společenské spoluodpovědnosti. Mohou být jak stacionárního, tak mobilního charakteru. Nabízejí neformální volnočasové aktivity a specifické sociální služby. (Matoušek, Oldřich a kol, 2013) Zařízení se zaměřuje na život dětí a mládeže v nepříznivé životní situaci, pomáhá jim se sociálním začleňováním a napomáhá jim k pozitivním změnám v jejich životě. NZDM spadají do služeb sociální prevence. Dle Hofbauera (2004) si děti a mládež vytvářejí svůj volný čas ve vztahu k jejich aktivitám a institucím. Díky jejich aktivitám si osvojují nový obsah a získávají novou sociální zkušenost.

2.1 Legislativa

NZDM je dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. zařízení sociálních služeb, ve kterém se realizuje sociální práce. Jelikož NZDM spadají do služeb sociální prevence dle §53 Zákona č. 108/2006 Sb., provádí především aktivity zajišťující pomoc osobám, které se ocitli v nepříznivých sociálních situacích, jejichž cílem je hlavně předcházet jejich sociálnímu vyloučení a maximalizovat zapojení těchto asociálních osob do běžného života. Dále se řídí §62 108/2006 Sb. Zákonem o Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež a vyhláškou 505/2006 Sb. §27 o NZDM. (ÚZ) Dalším zákonem, kterým se NZDM zabývá je zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.(Novotná, Burdová, Brabenec, 2000) Vznik zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. přinesl změnu v systému sociální péče. „*Ze zákona he velmi patrný důraz na respekt k základním lidským a občanským právům, oprávněným zájmům a lidské důstojnosti adresátů sociálních služeb.*“ (KRUTILOVÁ, ČÁMSKÝ, SEMBDNER, *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, Asociace poskytovatelů sociálních služeb, Abena, ISBN: 978-80-254-3427-7, Str. 26)

2.2 Sociální pracovník

V každém NZDM působí sociální pracovník, který má na starost chod zařízení a komunikaci s klienty. Janebová (Kontaktní práce, 2007) říká, že sociální pracovník by měl umět rozpoznávat různé bariéry zvládnání situace, přičemž jeho cílem je zjištění veškerých návazných služeb a cílů. Také pracuje s komplexními situacemi klienta a musí umět rozpoznat vzájemný vztah klienta a jednotlivých systémů. „*Cílem je působit na změnu jak klientova chování, tak společných norem.*“ (JANEBOVÁ in *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Redaktor Petr KLÍMA. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, str. 77) Sociální pracovník by se neměl stavět pouze na stranu klienta nebo pouze na stranu společnosti, nejvhodnější je přijmou obě tyto role. Také by neměl zapomínat na všechny své pozice mezi klientem a okolím. Velmi důležité je individuální plánování, díky kterému si může kontrolovat i své systematické jednání. Neměli bychom taky zapomínat na odpovědnost sociálních pracovníků na výsledek situace ale ani na klientovo sebeurčení, jelikož mají odpovědnost společně.

Sociální pracovníci s dětmi a mládeží dle Klatetzkyho (Kontaktní práce, 2007) pracují především s koncepty sociálně pedagogické pomoci rodinám, s koncepty pro skupinovou výchovu v bytech a s koncepty pomoci specifickým cílovým skupinám.

2.2.1 Sociální pedagog

Někdy působí v NZDM také sociální pedagog. Pro sociálního pedagoga je předmětem jeho zájmů především výchova a začleňování jedince do společnosti a zabývá se širokou škálou problémů, které jsou spojené s výchovným působením na rizikovou nebo sociálně znevýhodněnou skupinu mládeže. V kontextu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež se sociální pedagog zaměřuje na poruchy v rodině, na týrané nebo zanedbávané děti, nebo různé sociální deviace (Procházka, 2012).

2.2.2 Dobrovolníci a praktikanti

V určitých případech NZDM využívají služby dobrovolníků, kteří v organizaci působí dobrovolně a zdarma, bez finančního ohodnocení. V zařízení pracují například kvůli svým zájmům o určitou skupinu klientů, nebo když chtějí smysluplně trávit svůj volný čas a pracovníci je využívají při různých činnostech a aktivitách, při kterých nepotřebují odborné vzdělání. Praktikanti v zařízeních získávají nové zkušenosti z praxe při svém studiu a jsou zapojováni do chodu organizace.

2.3 Cílová skupina

Pojem cílová skupina je v sociální práci spíše abstraktní označení. Jsou to především nositelé dlouhodobého patologického jevu, kteří patří do rizikové skupiny a mají faktory sociální deviace a patologie. Děti a mládež jsou většinou nejméně odmítaví a nevyhýbají se odborné pomoci, proto je s nimi jakákoliv práce z větší části více úspěšná než s dospělými jedinci. Nejblíže má tedy dle Jedličky a Klímy (Kontaktní práce, 2007) k pojmu cílová skupina název neorganizované a sociálně ohrožené děti a mládež. Svoboda (Kontaktní práce, 2007) přibližuje neorganizovanost k podmínkám socializace mladých lidí v dnešní společnosti, kde má mládež problém především s vysokými nároky společnosti na životní způsob a jejich socializaci, s realizováním svého potenciálu v individualistické společnosti a se zvládáním svého volného času. Toto období se dle něj nazývá adolescence.

Vágnerová (2004) však přibližuje a konkretizuje cílovou skupinu na děti a mladiství od 6ti do 26ti let, které jakkoliv ohrožuje nepříznivá sociální situace. Tito ohrožené děti a mladiství jsou nejčastěji ohroženi vznikem poruchy chování. Zařízení NZDM by měla napomáhat zlepšovat kvalitu života klientů, umožnit jim orientaci v jejich sociálním prostředí a napomoci vytvářet podmínky pro řešení nepříznivé sociální situace. Proto mezi klienty bývají rizikové děti a mládež ze slabší sociálních vrstev, kteří mají obtížné životní

podmínky. Abychom s klienty mohli pracovat a profesionálně jim pomoci, měl by sociální pracovník umět rozpoznat a vyhledat jaký mají problém a s čím jejich problém souvisí. Vhodné je podle mne rozlišení dle Vágnerové, do kterého patří psychologická problematika odlišného životního stylu. Do tohoto rozlišení spadají právě nejčastěji klienti NZDM. Tito klienty mají problémy spojené s odlišným životním stylem, problémy spojené s nevhodným působením rodiny, problémy vyvolané nevhodným působením společnosti, agresivní syndrom, poruchy chování, kriminální chování nebo jsou například oběťmi trestného činu.

Dle Neuderta in Good Practice (2011): The target group consist of teenagers and young adults. The secondary target group consist of young adults. The facility's principal goals include socialization of teenagers among their peers as well as society, minimization of endangering consequences of the teenagers' risk behaviour on their health and further personal development.(Cílová skupina se skládá z dospívajících a mladých dospělých. Sekundární cílová skupina se skládá z mladých dospělých. Do hlavních cílů provozoven, patří socializace dospívajících mezi svými vrstevníky, stejně jako ve společnosti, minimalizace ohrožení důsledků rizikového chování teenagerů na jejich zdraví a další osobní rozvoj.)

Dle Svobody (Kontaktní práce 2007) se tato cílová skupina dá nazvat také jako neorganizovaná mládež, což je skupina dětí a mládeže, kteří nejsou schopni řešit náročné životní situace, nedokáží si sami poradit, a to u nich výsledně vede ke zmatení nebo ztrátě identity.

2.3.1 Neorganizovaná mládež

Dle Svobody (Kontaktní práce, 2007) se neorganizovaná mládež nazývá adolescenty a hlavními kritérii sociálního pracovníka je doprovázet problémové adolescenty v autonomním procesu utváření vlastního života, dále rozvíjet v mladých lidech kritické myšlení, vycházet z aktuální osobní situace mladého člověka, vytvářet podmínky k vybudování silné vnitřní identity jako předpoklad ke zvládnání nároků, pracovat na základě profesionálního pomáhajícího vztahu, pracovat se skupinou a její dynamikou, dát mladým lidem sociální prostor k interakci se společností a umožnit jim získat volnočasovou kompetenci.

Adolescenty dělí do tří skupin. **Časná adolescence** ve věku od 11ti do 13ti let. V tomto období mladiství procházejí hormonálními změnami a dochází k celkové proměně všech

složek osobnosti mladého člověka. Kladou si otázky ohledně vlastní identity, kvůli kterým o sobě i o svém místě ve společnosti začínají pochybovat. Další období je **střední adolescence** ve věku 14 – 16 let. Střední adolescence je období pohlavního dozrávání pubescenta a vrcholí v něm hledání osobní identity a vlastní jedinečnosti. Také dochází ke změnám v sociálních vztazích a k osvojování mravních norem a společenských hodnot. Posledním obdobím adolescence je **pozdní adolescence** ve věku 17 – 20let a někdy i déle. Na toto období poté navazuje dospělost a je to období, které řeší především zvládnání nároků společnosti, kde záleží hlavně na životních zkušenostech jedince.

Sociální práce se pohybuje ve skupině adolescentů, kterým se nedaří zvládat své životní problémy a jsou lehce manipulativní a velmi zahlceni mnoha informacemi, proto má neorganizovaná mládež problém své problémy řešit. Stajvaníková (Kontaktní práce, 2007) tvrdí že z hlediska adolescence vrstevnická skupina pomáhá adolescentovi získat pocit autonomie. Pomáhá jim pochopit že nějaký jiný, podobný neb stejný problém má spoustu lidí. Skupinové chování má vliv také na rozhodování v různých běžných situacích.

2.3.2 Mládež a riziková mládež

Monika Punová mládí celkově uvádí jako rizikové období kvůli různým vývojovým výzvám v biologické, fyziologické, psychické i sociální rovině. Velký tlak má na jedince také společnost. Za riziko považuje „*činitele, jež vedou k tomu, že mladý člověk je nucen zvýšit aktivitu či mobilizovat své vnitřní zdroje k udržení či dosažení požadovaného vyrovnaného vztahu.*“ (PUNOVÁ in SOCIÁLNÍ PRÁCE S PACHATELI TRESTNÝCH ČINŮ: Asociace vzdělavatelů v sociální práci ve spolupráci s Fakultou sociálních studií Ostravské univerzity v Ostravě, ročník 12, 2012, str. 92) Matoušek a spol. (2010) mládež označuje jako specifickou sociální skupinu, vyznačující se kombinací psychologických, sociálních a dalších charakteristik. Dříve pojem riziková mládež nebyl používán ani znám, jelikož se tato skupina dětí a mládeže nevyskytovala. Vše přišlo až v novověku kvůli různým společenským změnám. V dnešní moderní společnosti bývají rodiče stále více pracovně zaneprázdněni a své děti přes den skoro nevidí. Proto dnes děti a mládež tráví veškerý svůj volný čas na počítači nebo venku s kamarády a v tom lepším případě na zájmových kroužcích. Vzhledem k absenci jakéhokoliv rodičovského dohledu vede sociální situace těchto dětí a mládeže stále více k rizikovému chování. Velký vliv na děti a mládež mají také internet a média nebo stále více tlaku a požadavků, které nezvládají plnit. NZDM je pro rizikovou mládež velmi užitečné zařízení, které jim může pomoci

předcházet, zmírnit nebo vyřešit všechny výše zmíněné problémy které si velmi často ani neuvědomují.

2.3.3 Poruchy chování

Pokud pracujeme s problémovými dětmi a mládeží, měli bychom počítat s tím, že mají velmi často nějaké poruchy chování. Poruchy chování jsou Dle Klímy 2004: „...charakteristické takovými projevy jedince, které se vymykají přiměřenému chování dané věkové a sociokulturní skupiny.“ (Klíma in VÍTKOVÁ, Marie, ed. *Integrativní speciální pedagogika: integrace školní a speciální*. 2. rozšíř. a přeprac. vyd. Brno: Paido, 2004. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-7315-071-9.) Do těchto poruch chování spadá především narušenost, delikvence nebo kriminalita. Za tyto poruchy mohou tři faktory. Prvním je predisponující, který většinou nemůžeme ovlivnit jako například dědičnost, pohlaví, disociální poruchy osobnosti nebo lehká mentální demence. Další faktor se nazývá performující a je to především vliv rodiny, školy nebo vrstevnických skupin. Poslední faktor je provokující a související s krizí nebo věkovým obdobím, kdy se jedinec s poruchou chování snaží o vzporu nebo vzdor.

2.4 Poslání NZDM

Do poslání NZDM patří nabídka a poskytování zázemí a pomoci dětem a mládeži, kteří se ocitli v jakékoliv nepříznivé sociální situaci, nacházející se v okolí rizikové skupiny dětí a mládeže. Zabývají se pomocí dětem a mládeží, kteří se nachází většinou v nefunkčním rodinném prostředí, dále pomocí dětem a mládeží, kteří se vyznačují rizikovým chováním a také je pro ty, kteří nevědí jak smysluplně trávit svůj volný čas. Klienti se vyznačují životem v sociálně vyloučeném prostředí, častou jsou to děti z neúplných rodin, nebo z rodin, kde na ně rodiče nemají čas, také pro děti a mládež, kteří mají problémy ve škole jak s okolím, tak s učením. (Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Street - Oblastní charita Ústí nad Orlicí. *Oblastní charita Ústí nad Orlicí - Oblastní charita Ústí nad Orlicí* [online]. Copyright © 2017 [cit. 07. 03. 2017]. Dostupné z: <http://uo.charita.cz/sluzby/nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez-street/>)

Samozřejmě se Nízkoprahové kluby pro děti a mládež řídí standardy kvality sociálních služeb, které jsou obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, které se zabývají cíli a způsoby poskytování sociálních služeb, ochranou práv osob, jednáním se zájemcem o sociální službu, smlouvou o poskytování sociální služby, individuálním

plánováním průběhu sociální služby, dokumentací o poskytování sociální služby, stížnostmi na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, návaznostmi na poskytované sociální služby, personálním a organizačním zajištění sociální služby, profesním rozvojem zaměstnanců, místní a časovou dostupností poskytované sociální služby, informovaností, prostředím a podmínkami, nouzovými a havarijními situacemi a zvyšováním kvality sociální služby.(MPSV.CZ: Standardy kvality sociálních služeb. [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>)

2.5 Cíle NZDM

Cílem NZDM je navazovat a udržovat kontakt s cílovou skupinou. Cílem je tedy klient, který ví, že do klubu může přijít, zná nabídku poskytovaných služeb a pravidla klubu. Dále vytvářet podmínky pro změnu jejich stávající obtížné životní situace, které budou vycházet z jejich vlastních potřeb. To znamená, aby klient věděl, co má dělat, díky poradenství, preventivním tématům, vzdělávacím a volnočasovým aktivitám apod., které jim poskytují pracovníci NZDM. Také podporovat děti a mládež v začlenění do skupiny jejich vrstevníků a rozvíjet jejich sociální dovednosti. Výsledkem je klient, který bez problému naváže kontakt se svými vrstevníky. Dále zvyšovat a zkvalitňovat povědomí široké veřejnosti o službě, kdy je výsledkem klient, který se o službě dověděl díky jiné instituci nebo na doporučení lidí z blízkého okolí. (Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Street - Oblastní charita Ústí nad Orlicí. *Oblastní charita Ústí nad Orlicí - Oblastní charita Ústí nad Orlicí* [online]. Copyright © 2017 [cit. 07. 03. 2017]. Dostupné z: <http://uo.charita.cz/sluzby/nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez-street/>)

2.6 Princip nízkoprahovosti

Tento pojem značí, že je služba poskytována anonymně a bez nutnosti identifikace a ověření totožnosti. Díky nízkoprahovosti se klienti nebojí mluvit o svých problémech a mají větší důvěru k sociálnímu pracovníkovi, který by tuto důvěru neměl narušovat zjišťováním o klientově identitě. Služba je bezplatná a měla by být dobře dostupná. Návštěvy klientů jsou dobrovolné, dle jejich vlastní potřeby a bez nutnosti pravidelně docházet. Provozní doba je upravená dle potřeb uživatelů a užívat ji může kdokoliv bez omezení, pokud nijak neohrožuje a neomezuje ostatní uživatele. Uživatelé se také nemusí účastnit žádného připraveného programu. Matoušek a kol. (2008, 1013) Aleš Herzog in Kontaktní práce (2007) však poukazuje na to, že parametry anonymní služby, která je zdarma a má pro všechny otevřené dveře, nejsou zcela přesné. Nízkoprahová sociální

služba souvisí především s existencí bariér mezi poskytovatelem a osobami, pro které je služba určena. Slouží také jako zařízení pro osoby, které nevyhledávají běžnou pomoc, služby poskytuje v co nejvíce běžném prostředí klienta a pro realizaci není potřeba znát podrobné údaje o klientovi. Také jsou zde odstraňovány sociální i psychologické bariéry využití služby.

2.7 Poskytované služby

Do poskytovaných služeb patří v první řadě **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**. Do těchto služeb patří zajištění podmínek pro přijatelné volnočasové aktivity, provádí se pracovní výchovná činnost s dětmi, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, a pokud je potřeba, zajišťují podmínky pro přiměřené vzdělání. Další službou je **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**. Do těchto služeb patří hlavně aktivity, které umožňují lepší orientaci ve vztazích a odehrávají se ve společenském prostředí. **Sociálně terapeutické činnosti** jsou činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob. Důležitá je také **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů, a při obstarávání osobních záležitostí**. Pokud uživatel potřebuje, pracovníci NZDM mu pomůžou při vyřizování běžných záležitostí nebo při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a poskytnou pomoc či podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob. Dalšími úkony jsou: Poskytnutí prostoru, jednání se zájemcem o službu, jednání s uživatelem, situační intervence, Pomoc v krizi, informační servis, akce – kontakt se společenským prostředím, doprovod, rozhovor, preventivní témata, poradenství, jednání s blízkými osobami, jednání s institucí ve prospěch uživatele, vzdělávací aktivity, volnočasové aktivity, akce – realizace a účast.(DOUBRAVOVÁ, Lenka. Re: Metodiky NZDM Street [elektronická pošta]. Message to: Aneta Chmelíčková. 16. ledna 2017 [cit. 3.2.2017]. Osobní komunikace.)

3 Intervence NZDM realizované vůči uživatelům

Mezi intervence nízkoprahového zařízení pro děti a mládež realizované vůči uživatelům vymezují individuální plánování, kontaktní práci, streetwork, poradenství, krizovou intervenci, případovou práci, skupinovou práci, komunitní práci a kontakt s institucemi. Tato kapitola bude sloužit v metodické části, ve které budu zjišťovat, jaké metody, techniky a postupy práce s klienty používají pracovníci v NZDM Letohrad.

3.1 Individuální plánování

Aleš Herzog in Kontaktní práce (2010) popisuje, že při individuálním plánování jsou důležité schopnosti pracovníků v navázání kontaktu, pojmenovat to podstatné a porozumění všem požadavkům a rozhovorů pracovníků i klientů. Individuální plánování nám slouží pro posouzení sociálního pracovníka ve vývoji klientovi pomoci. Pokud nemáme písemně zaznamenané kroky individuálního plánování, můžeme použít i nepřímé slovní individuální plánování. „Plánování se odehrává s klientem formou periodicky se opakujícího rozhovoru o cílech spolupráce.“(Aleš Herzog in *Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010. ISBN 978-80-86728-42-1., str. 106) Sociální pracovník individuální plánování pokaždé zapisuje do své dokumentace. Jde o vyjednávání a plánování sociálního pracovníka s klientem a následným potvrzováním u klienta. V NZDM je individuální plánování vhodné realizovat jako opakující se rozhovor pro zmapování životního stavu a možných rizik ohrožení.

3.2 Kontaktní práce

Kontaktní práce je jednou z metod sociálních služeb a patří do specializované odborné činnosti. Představuje osobní kontakt, který je v sociální práci velmi důležitý a potřebný. Kontaktní práce je také dle Klímy a Jedličky (Kontaktní práce, 2007) „*koncept nízkoprahové organizovaných psychosociálních služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navazování kontaktu*“. NZDM jsou pro teenagery oblíbená místa setkávání a trávení volného času, proto je tam kontaktní práce nejvhodnější používanou metodou.

3.3 Streetwork

Zařízení NZDM patří do streetworku. V doslovném překladu znamená streetwork práci na ulici. Je to metoda sociální práce, kterou vykonávají specificky zaměřeni sociální pracovníci nazývaní streetworkeri. Řadíme ho mezi sociální práci na ulici, kontaktní práci

nebo terénní práci. Vznikl pro mladé lidi, kteří nežili běžný život, a jejich domovem byla nejčastěji ulice. Tato mládež kvůli jejich nepříznivé situaci hledala východisko především v užívání drog, v krádežích, prostituci, násilí a odmítání pravidel. Tyto osoby jsou kontaktovány v přirozeném prostředí, ve kterém žijí a kde se nejčastěji tráví svůj volný čas.

Už v historii jsou známé různé aktivity připomínající streetwork. Oficiálně však vznikl na přelomu 19. až 20. v USA za účelem prevence proti kriminalitě s rychle se šířícím sociálním úpadkem amerických měst. Do západní Evropy se rozšířil mezi šedesátými a sedmdesátými lety. Do střední a východní Evropy se rozšířil až po pádu totalitních vlád, kvůli kterým před tím nebylo možné takové myšlenky přijmout. Do České republiky streetwork přichází v roce 1993 díky složité situaci plné ekonomických a sociálních změn a proto se začalo myslet na sociální prevenci. Funkce streetworkera - v té době sociálního asistenta byly popsány ve vládním materiálu s názvem Program sociální prevence. Česká asociace streetwork, která funguje do dnes, byla založena v roce 1997.

Cílem streetworku je vyhledávání a navázání kontaktu s určitými cílovými asociálními skupinami. Snaží se také přesvědčit potencionální klienty, že odborná pomoc nemusí být vždy pouze omezujícím, dozorujícím a normativním přístupem. (Klíma, Jedlička, Kontaktní práce, 2007) Dále provádí výchovné, aktivizační a vzdělávací služby. Můžeme to téměř přirovnat k posláním tradičních výchovných institucí rodiny a školy. Také pomáhá s prosazováním práv a zájmů klientů. Při vykonávání streetworku je důležité je umět rozpoznat a porozumět specifickému světu sociálních skupin. (Klíma, Jedlička, Kontaktní práce, 2007) Na to bych navázala Matouškem a kol.,(2013) a blíže popíšu členství, které je většinou dobrovolné, vynucené bývá pouze sociální situací nebo tlakem sociálního prostředí. Záleží na mnoha podmínkách, jako je například způsob trávení volného času, jaký je konkrétní problém, na typu příslušné lokality nebo na věku a pohlaví.

3.4 Poradenství

Poradenství je jednou z důležitých činností, která se vyskytuje v mnoha organizacích a podílí se na něm spousta osob. Poradcem může být vzdělaný člověk, ale i rodič, učitel, příbuzní nebo přátelé. V pomáhajících profesích je hlavním předpokladem abychom lidem dokázali pomoci a poradit, proto je důležité pravidelné vzdělávání pracovníků. Sociální poradenství se dělí dle materiálu Socioklubu (1997) na dva typy. Prvním je Základní sociální poradenství, které by měl umět poskytnout každý sociální pracovník. Patří do něj

pojištění, podpora a pomoc patřící do systému sociální ochrany občana, ale také systém zajišťující zaměstnanost. Toto poradenství by mělo být všem dostupné. Druhý typ sociálního poradenství je Odborné sociální poradenství. Tento typ poskytuje přímé poradenství zaměřené na konkrétní osobu, jehož součástí jsou také terapeutické činnosti. Poradenství poskytují agentury a organizace ve větších městech a provádí ho specializovaní pracovníci, např. psychologové, psychiatři, speciální pedagogové, sociologové nebo lékaři.

Nejčastěji se odborníci shodují že: „*Pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami.*“ (Matoušek a kol., *Metody a řízení sociální práce*, 2008, 2013, str. 103) Nejčastější definice poradenství je profesionální vedení jedince s využitím psychologických poznatků, přičemž vedení je součástí poradenství. Proto je velmi důležité umět pracovat s lidmi a umět je navést tou správnou cestou. Každý člověk má právo, aby se ve svém životě rozhodoval podle svého vlastního uvážení a utvářel si svůj vlastní osud. Pro pomoc druhým lidem by se vždy mělo vycházet z nějakého modelu. Nejvhodnější mi přijde třístupňový model, do kterého patří vyšetření, porozumění a konání od R. R. Carkhuffa (1974), který vyšel z myšlenek C. Rogerse. Pro dobré poradenství je velmi důležité navázání vztahu, a pochopení, kdy je potřeba získat si klientovu důvěru.

Je důležité umět být dobrým poradcem. Matoušek a kol. in C. R. Rogers (109) tvrdí, že každý dobrý poradce by měl mít v každém případě pozitivní vztah ke svým klientům, poradce by také neměl skrývat své pocity. Klient by měl cítit z poradce poctivost, proto je upřímnost a empatie bez přetvářek další důležitou vlastností. Velmi záleží na osobnosti poradce, poradce by měl mít pochopení pro druhé a být emocionálně zaměřený, na druhou stranu je důležitá i racionální orientace, rozhodnost a objektivita. Vše souvisí s osobním rozvojem poradce, jeho schopnostmi, dovednostmi a zkušenostmi. (Matoušek a kol. 2008, 20013)

3.5 Krizová intervence

Krizová intervence je odborná metoda, která vychází z formy pomoci a podpory v krizi. Přičemž krize je chápána jako negativní drastická změna, trvající krátce s velkým a formativním potenciálem. (Vodáčková, *Encyklopedie sociální práce*, 2013) Pojem krize pochází z medicínského prostředí, dnes se čím dál více používá také v sociální sféře. Slovo krize, neboli křisis pochází z řečtiny a znamená rozsudek nebo vyjádření. V psychosociální oblasti znamená „*důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni*

*vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně za pomoci blízkých lidí zvládnout v přijatelném čase a nezvyklým způsobem (podle Vymětala, 1995).“ (MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4., str.135) Krize nám také velmi pomáhá dosáhnout životního posunu a zrání. Krize je také situace, kterou daný jedinec obvykle nedokáže vyřešit sám, ocitá se v nerovnováze, ohrožení a ve stresu. Ačkoliv krize může působit spíše negativně, přesto má pro člověka i kladné stránky, především přispívá k vlastním zkušenostem, ze kterých se každý ponaučí a pomáhá k osobnímu růstu a zrání. Pozitivní je však pouze tehdy, jeli krize úspěšně překonána. Pokud vyústí v psychickou labilitu nebo poruchu zdraví, nelze mluvit o pozitivní zkušenosti. Zde velmi záleží na předchozích zkušenostech s krizí, jak je daný člověk zvládl a jakou bude mít snahu krizi zvládnout znovu.*

Dle Matouška a kol., 2013: „*Krizová intervence je specializovaná pomoc osobám, které se ocitly v krizi.*“ (MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.) Člověk, který tuto oblast dostal do povědomí, byl Erik Lindemann ve 20. století, kdy dokázal, že během deseti sezení lze člověka dostat z krize. Krizová intervence, její kvalita a účinnost je velmi rozmanitá, proto jsou její situace pestré a neopakovatelné, jelikož se každý případ musí řešit individuálně. Pro vykonávání a zvládnání krizové intervence je potřeba výcvik. Mezi hlavní principy patří dle Matouška a kol. (2013) okamžitá pomoc, není vhodné ji odkládat na později. Pomoc by také měla být pro každého snadno dosažitelná a dostupná. Péče by měla být kontinuální, pokud navážeme kontakt s jedním pracovníkem, měli bychom s ním dále pokračovat na řešení problému. Pro péči je také důležitá prevence možného zhoršení stavu a stanovení a definování minimálních cílů. Tyto cíle by měli být pro klienta snadno dosažitelné. Nesmíme zapomínat na kontext klientových vztahů (rodina, přátelé, okolí), které mohou mít pozitivní i negativní vliv na krizovou intervenci. Pomoc by měla být aktivní, tedy přizpůsobená každé nové situaci, proto není vhodné držet se pouze jedné terapeutické techniky a postupu. Posledním principem je pomoc v co nejméně omezujícím prostředí, proto je nutné využít všech možností v souladu s přáním klienta.

3.6 Případová práce

V oblasti sociální práce je případová práce velmi častým přístupem, který je zaměřený na případ a na jedince. Dle Matouška (*Encyklopedie sociální práce*, 2013) je nastavení

klienta na pracovníka určeno potřebami a zkušenostmi. Je také vhodný především k napomáhání klientovi situace udělat krok k vyřešení jeho problému. Vznik je spojený s potřebou společnosti změnit způsob poskytování sociálních služeb. Přístup vychází z možností, které jsou klientovi dostupné, a je založen na pochopení jedince. Případová práce stojí teoreticky na bázi vědách o člověku a na teorii sociálních rolí. Sociální role se odvíjejí od kultury. Je těžké přizpůsobovat se v dnešní době sociálním rolím, jelikož máme ve společnosti spoustu rozdílných kultur, a proto mohou mít klienti pocit, že ve své sociální roli selhali.

Pro sociálního pracovníka je důležité znát různé kontakty na odborníky i veškeré nabídky sociálních služeb různých institucí v okolí, měl by s nimi umět komunikovat a spolupracovat, pro vhodné odkazování klientů, protože zprostředkování potřebné služby je pro případovou práci nejdůležitější.

Pro případovou práci je hlavní hodnota jedince. Staví především na individualitě klienta a jeho schopnost rozhodovat se sám za sebe, sociální pracovník pouze napomáhá a povzbuzuje jedince k odvaze a sebedůvěře a vede ho k orientaci jeho problému a k nalézání vhodných řešení. Klienta to může vést k osobnímu rozvoji i úspěšnosti. Jak tvrdí Matoušek (Encyklopedie sociální práce, 2013) je důležité, aby si dal klient i sociální pracovník pozor na stigmatizování, kvůli jejich předešlým zkušenostem.

Pro správnou pomoc klientovi je potřeba vypracovat konkrétní specifický individuální plán, pro možnost sledování postupu klienta k dosažení jeho cílů. Dle Havrdové (1995) je případová práce proces a zahrnuje sociální studii, vyšetření, intervenci a ukončení. Sociální studie je důležitá pro rozhodnutí, zda vstoupit či nevstoupit do terapie. Je důležité, aby klient pochopil, že musí sám dosáhnout řešení svého problému. Sociální pracovník v této fázi utváří anamnézu. Druhá fáze – vyšetření prochází celou případovou intervencí. Utváří se zde pracovní hypotéza pro upřesnění cílů klientových potřeb. Terapie nazývána také jako intervence je další částí terapie. Jsou to především rozhovory, kde sociální pracovník s terapeutem společně určují cíle, a sociální pracovník pomáhá s nalezením vhodné služby. Poslední fází je ukončení, na kterém musí být terapeut i klient dohodnuti. Ukončení by mělo nastat tehdy, kdy je klient spokojený se svou situací, končí jeho závislost na terapeutovi a při tom dostává zpětnou vazbu, ocenění a podporu.

3.7 Skupinová práce

Nedělníková (Encyklopedie sociální práce, 2013) rozděluje skupinovou sociální práci a sociální práci se skupinami. Jejich společným znakem je skupinová zkušenost, kdy je skupina brána jako nástroj změny. Důležitá je podpora vycházející ze vzájemné pomoci. SP má vždy dva klienty: skupinu a jednotlivce, proto nám velmi často pomáhá ovlivnit situaci i více osob najednou. Realizace je od jednoho setkávání po dlouhodobé setkávání a cílem je dosažení změny a udržení a odpoutání jedince od skupiny. NZDM je zařízení, ve kterém se setkává sousta druhů klientů různého věku a s různými problémy. Proto je skupina dle Matouška a kol. (2008, 2013) pro každého jedince velmi důležitý a mnohdy i nenahraditelný sociální útvar. Už od narození potřebujeme kontakt s druhými a tento kontakt potřebujeme po celou dobu trvání života. *„Život ve skupině vyjadřuje základní lidskou potřebu sdílet, spoluvytvářet, dávat a brát, uskutečňovat se ve vztazích.“* (MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7., str. 169) Do kompetencí sociálního pracovníka tedy patří také práce se skupinou a je to jednou ze základních metod. Dle Vladimíra Šika (2008) je pojem skupina převzat z francouzštiny na přelomu 7. a 18. století, kde byl používán pro popis postav ve výtvarném umění. K nám se pojem dostal až začátkem 19. století a v sociologii a sociální psychologii nahradil pojem společnost. Skupinou je chápáno společenství dvou a více lidí, kteří mezi sebou mají nějaký vzájemný vztah. Spojují je společné cíle, zájmy nebo nějaká činnost. Ve skupině tak lidé očekávají ochranu, sociální podporu a bezpečí.

Role sociálního pracovníka ve skupině jsou dle Matouška a kol. (2013) facilitátor, terapeut, konzultant, aktivizátor a pozorovatel. Já zde mluvím o práci se skupinou jako o metodě sociální práce. Pro přiblížení *„Skupinová sociální práce je metoda sociální práce, která se snaží informovaným způsobem skrze záměrnou skupinovou zkušenost pomáhat jednotlivcům a skupinám uspokojovat individuální i skupinové potřeby a ovlivňovat a měnit osobní a skupinové problémy a problémy organizací a komunit.“* (MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7., str. 171)

3.8 Komunitní práce

Při práci s komunitou je dle Gojové (Encyklopedie sociální práce, 2013) hlavním znakem pocit blízkosti a zdroj solidárního jednání. Komunita je vytvářena a je vhodná pro

hledání společných významů, které jsou základem pro intervenci. Funguje hlavně jako sdílení lokality, zájmu a určitých společenských podmínek i problémů. Komunitní práce jsou hlavními znaky participace lidí, vzájemná solidarita a pocit sounáležitosti. Cílem je vytvoření kompletní komunity, která slouží jako prostředek, zdroj i jako strategie řešení sociální problémů. Gojová to upřesňuje tak, že „...cílem komunitní práce je vytváření komunit, jež se aktivizují s cílem řešit své problémy.“ (Gojová in MATOUŠEK a kol., Encyklopedie sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2013, ISBN 978-80-262-0366-7, str. 312) Počátky práce s komunitou jsou spojené se Samuelem A. Barnettem, který s Arnoldem Toynebeem pomocí hnutí settlementů založili roku 1884 Tonybee Hall.

3.9 Kontakt s institucemi

Jelikož NZDM pracuje s problémovou a rizikovou mládeží, musí spolupracovat i s jinými státními i nestátními organizacemi jako je policie ČR, OSPOD, Probační a mediační služba, základní školy, střední školy a internáty, se sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi nebo s příslušným městem.

3.9.1 Policie ČR

„Policie České republiky je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor zřízený zákonem České národní rady ze dne 21. června 1991. Slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku, chránit veřejný pořádek a předcházet trestné činnosti. Plní rovněž úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, předpisy Evropských společenství a mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu České republiky.“ (Úvodní strana - Policie České republiky. Úvodní strana - Policie České republiky [online]. Copyright © 2017 Policie ČR, všechna práva vyhrazena [cit. 07. 03. 2017]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/policie-cr.aspx>)

Většina dětí a mládeže se nepřiklání na stranu norem společnosti a policie je pro ně nedůvěřivý orgán, záleží především na jejich morálce, individuální vlastnosti osobnosti a na spoustě dalších faktorů. Velmi záleží také na osobní zkušenosti s policií. (Krucichová, Podaná, Buriánek a kol. 2015)

3.9.2 OSPOD

OSPOD, celým názvem orgán sociálně-právní ochrany dětí, je další služba, se kterou NZDM spolupracuje. Jeho funkcí je ochrana a zajištění práv dítěte a tvoří činnosti celé řady orgánů. Tyto práva zahrnuje listina základních práv a svobod, která je součástí

ústavního pořádku České republiky a zabývá se tím již zmíněný zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Hlavními principy sociálně-právní ochrany dětí je poskytování pomoci všem dětem bez rozdílu do věku 18ti let, služba je bezplatná, a za ochranu dětí je zodpovědný stát. Jejím principem je preventivní působení na rodinné vztahy a cílem sociálně-právní ochrany dětí je sanace rodiny.(VOLNÁ SEKCE - Informační portál pro orgány sociálně-právní ochrany dětí. *VOLNÁ SEKCE - Informační portál pro orgány sociálně-právní ochrany dětí* [online]. Copyright © 2017 [cit. 07. 03. 2017]. Dostupné z: <http://www.ospod.cz/>)

3.9.3 Probační a mediační služba

Jejich činnost vychází ze zákona č. 257/2000 Sb. o Probační a mediační službě. Probace je výkon dohledu nad pachateli vykonávajícími alternativní tresty, tj, tresty na svobodě, a mediace je zprostředkované řešení konfliktu mezi pachatelem a obětí. Jejich činnost je rozdělena na mediaci, obecně prospěšné práce, probace, parole, mládež a trest domácího vězení. Působí především pro obnovu mezilidských vztahů narušených trestným činem a pro nápravu jejich škod. Probace se snaží minimalizovat rizika opakování recidivy pachatele a jedná se většinou o dlouhodobější pravidelný osobní kontakt probačního úředníka a pachatele. Velmi často také spolupracují s pracovníky věznic, kde navazují na jejich činnost. Probace a mediace fungují nejen jako kontrola pachatelů, ale také jako podpora obětem trestného činu a při řešení jejich následků.(Andrea Matoušková in Sociální práce s pachateli trestných činů, 2012)

3.9.4 Základní školy, střední školy a internáty

NZDM jsou většinou pro děti ve věku od 6 – 21 let, proto jejich spolupráce spočívá především se školními zařízeními. Základní škola v České republice spočívá v povinné školní docházce trvající 9 let. Vyučování spočívá v předávání poznatků od učitele směrem k žákovi. Ve škole je spousta rizikových faktorů, jelikož při příchodu do školy dítě ztrácí své postavení v rodině a musí si zvykat na nový životní styl. Ve školách si děti začínají vytvářet různé skupinky, které mohou být příčinou asociálních part. Ve školách se začíná projevovat agresivita vůči ostatním spolužákům, což jsou počátky šikany. Sklon ke kriminalitě může napomáhat i reakce školy. Každá škola má svého školního psychologa, který problémové děti často odkazuje na NZDM. Stejně je to na středních školách a jejich internátech, kam většinou sociální pracovníci NZDM chodí prezentovat své služby.(Matoušek, Kroftová, 1998)

4 Metodická část

V metodické části je prezentováno výzkumné šetření. Hlavním cílem mého výzkumného šetření bylo zjistit, jaká jsou specifika sociální práce pracovníků s klienty NZDM Street v Letohradě. Pro získání informací je hlavní cíl rozdělen na tři dílčí cíle. Úkolem prvního dílčího cíle je zjistit, jaké metody a techniky práce s klienty používají pracovníci v NZDM Street. Ve druhém dílčím cíli chci zjistit etické otázky a dilemata sociálních pracovníků tohoto NZDM. Ve třetím dílčím cíli chci zjistit, jak probíhá spolupráce s institucemi a dalšími subjekty. Všechny dílčí cíle byly přetransformovány do dvaceti tazatelských otázek. Ty se vztahovaly vždy k prvnímu, druhému nebo třetímu z dílčích cílů.

Kvalitativní výzkum:

- **Dílčí cíl č. 1 (dále DC1)**

Zjistit jaké metody, techniky a postupy práce s klienty používají pracovníci v NZDM Street.

- **Dílčí cíl č. 2 (dále DC2)**

Zjistit etické otázky a dilemata sociálních pracovníků NZDM v Letohradě.

- **Dílčí cíl č. 3 (dále DC3)**

Zjistit, jak probíhá spolupráce s institucemi a dalšími subjekty.

4.1 Výzkumná strategie

Pro svou výzkumnou strategii jsem si zvolila kvalitativní výzkum, ve kterém použiju metodu strukturovaného standardizovaného rozhovoru, ve kterém jsem použila přímé otázky. Slovo kvalita podle Miovského(2006) znamená jakost, hodnotu nebo souhrn vlastností, které nám přibližují zkoumaný předmět. Kvalitativní přístup tedy „*chápeme jako určitý princip nebo rámec, určující v závislosti na výzkumném problému výběr a způsob aplikace kvalitativních metod.*“ (MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4. str. 16) a jeho klíčovými termíny jsou jedinečnost a neopakovatelnost. Strukturovaný rozhovor je metoda kvalitativního výzkumu, která stojí mezi dotazníkovými metodami a interview a má pevně dané závazné schéma, proto je pořadí a znění otázek přesně dané a fixované. Přímé otázky slouží pro to, zeptat se narovinu účastníka rozhovoru bez dalšího skrývání na to, co mě zajímá.

4.2 Operacionalizace

Hlavní cíl výzkumu a operacionalizace do tří stanovených výzkumných otázek a do dvaceti konkrétních tazatelských otázek:

Tabulka 1 – Operacionalizace výzkumných otázek do tazatelských otázek

Dílčí cíl	Na jakou otázku přináší otázka odpověď?	Konkrétní tazatelské otázky.
DC1	Zjistit jaké metody, techniky a postupy práce s klienty používají pracovníci v NZDM Letohrad.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Z jakých teorií sociální práce vycházíte? 2. Jaké máte výcviky k teoriím, které používáte? 3. V čem je specifická vaše práce s klienty? 4. Provádíte krizovou intervenci? Máte kurz krizové intervence? 5. Provádíte případovou práci? Jakým způsobem? 6. Jak probíhá vaše práce se skupinou? 7. S jakými typy problému se nejčastěji setkáváte? 8. Jaký typ poradenství používáte při řešení těchto problémů? 9. Máte mezi sebou sociálního pedagoga, pokud ano, čím se liší jeho práce od sociálního pracovníka?
DC2	Zjistit etické otázky a dilemata sociálních pracovníků NZDM Street Letohrad.	<ul style="list-style-type: none"> 0. Máte, nebo měl/a jste při své práci nějaká pracovní dilemata? Pokud ano, jaká? 1. Jak probíhá vaše prevence pro podchycení problémů? 2. Máte i bezproblémové klienty? Jak s nimi pracujete? 3. Jaká je v klubu tolerance užívání drog? 4. Řídíte se etickým kodexem z roku 1995 nebo jinými standardy? Pokud ano, jakými? 5. Jaká vlastní individuální etická pravidla si v klubu stanovujete?
		<ul style="list-style-type: none"> 6. Jak probíhá vaše spolupráce se základními a středními školami ve vašem městě? Odkazují se na vás? 7. Na čem spolupracujete s OSPOD? 8. Spolupracujete s rodinou? Jak vaše spolupráce probíhá?

DC3	Zjistit, jak probíhá spolupráce s institucemi a dalšími subjekty.	9. S jakými dalšími neziskovými organizacemi ještě spolupracujete? 10. Jakým způsobem využíváte spolupráci s dobrovolníky, praktikanty nebo stážisty? Jaké jsou podmínky pro jejich spolupráci?
-----	---	--

4.3 Organizace výzkumu

Celý výzkum jsem připravila podle nepravděpodobnostní metody výběru pomocí metody totálního výběru výzkumného souboru, který respektuje veškerá etická pravidla. Pro tento výzkum jsem vybrala všechny sociální pracovníky, se všemi úvazky, kteří účinkují v Nízkoprahovém centru pro děti a mládež v Letohradě. Celý výzkum probíhal přímo v organizaci, v přirozeném prostředí sociálních pracovníků a přímo v jejich kanceláři. Jelikož jsem v organizaci byla už dvakrát na odborné školní praxi, navázání kontaktu proběhlo zcela přirozeně, protože všechny potencionální účastníky znám osobně. Proto jsem je osobně jednoho po druhém navštívila a vysvětlila jsem jim, že s nimi potřebuji udělat interview k výzkumu méjí bakalářské práce, který zabere maximálně jednu hodinu a bude probíhat v kanceláři NZDM v Letohradě v domluveném termínu a čase. Od každého jsem dostala slovní souhlas s provedením interview a se zvoleným způsobem fixace dat.

Ve svém kvalitativním výzkumu jsem použila formu strukturovaného rozhovoru. Rozhovor proběhl se sedmi respondenty. Jeden rozhovor byl proveden s vedoucím sociálním pracovníkem Streetu, další rozhovor byl proveden se sociálně-pedagogickým pracovníkem, který je zároveň pracovníkem v sociálních službách. Třetí rozhovor byl proveden s pracovníkem, který je v NZDM na zkrácený úvazek 0,1 na pozici pracovníka v sociálních službách. Tři rozhovory byly provedeny s externími sociálními pracovníky brigádníky, kteří chodí pravidelně vypomáhat do tohoto NZDM. Poslední rozhovor byl proveden se sociální pracovnící NZDM, která nyní nastoupila na mateřskou dovolenou.

Na začátku interview, jsem se snažila navodit příjemnou atmosféru, proto s účastníky interview neměl žádný problém, vzhledem k otázkám, které se týkají jejich profese, neměli žádný problém s žádným typem otázek, a proto neměli ani žádný důvod rozhovor nijak přerušovat ani předem interview ukončit. Veškerá témata byla uzavřena. Při

ukončení interview jsem všem tazatelům poděkovala za jejich ochotu, sdílnost, čas i za nahlédnutí do jejich osobního světa.

Charakteristika respondentů:

- R1 – žena, externí sociální pracovník, brigádník
- R2 – žena, pracovník v sociálních službách, zkrácený úvazek 0,1
- R3 – žena, sociální pracovník, plný úvazek
- R4 – žena, sociální pracovník, sociálně-pedagogický pracovník, plný úvazek
- R5 – žena, externí sociální pracovník, brigádník
- R6 – žena, sociální pracovník, na mateřské
- R7 – žena, externí sociální pracovník, brigádník

Harmonogram výzkumu:

- Prosinec 2016 - sestavení tazatelských otázek, sjednání termínů interview
- Leden 2017 – realizování strukturovaných rozhovorů v NZDM
- Únor, březen 2017 - zpracování získaných údajů

Zjištěné odpovědi byly podle přiřazených kódů rozděleny na dvě základní skupiny:

- Odpovědi totožné, respektive podobné
- Odpovědi odlišné

Z takto rozdělených údajů jsem se snažila rozlišit, v čem se respondenti v odpovědích shodují, téměř shodují a vůbec neshodují. I vzhledem k tomu, že se jednalo o strukturovaný rozhovor, odpovědi se od jednotlivých respondentů lišily. Mezi všemi odpověďmi jsem se snažila najít vztah.

Výsledky celého kvalitativního strukturovaného výzkumu jsem zhodnotila ve slovním závěru, tam byly shrnuty odpovědi na jednotlivé stanovené výzkumné otázky.

5 Interpretace získaných údajů podle tazatelských otázek

Údaje byly získány od sedmi respondentů, kterým bylo pokládáno dvacet jedna tazatelských otázek rozdělených do tří dílčích cílů, týkajících se sociální práce s klienty Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Street v Letohradě.

5.1 Tazatelské otázky

TO1 Z jakých teorií sociální práce vycházíte?

Tato otázka měla za úkol zjistit, z jakých teorií sociální pracovníci v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Letohradě vycházejí. Tato otázka byla položena, protože každý sociální pracovník by měl vědět jaké teorie a metody podle zobecňujícího konceptu „metod sociální práce“ dle Vyhlášky MPSV č. 332/2013 používá a měl by mít ujasněno z čeho vychází. Díky této tazatelské otázce jsem se dozvěděla, že čtyři sociální pracovníci si neuvědomují, že by z nějaké teorie vycházeli. R3: *„Z žádných konkrétních teorií nevycházíme.“* R4: *„Při své práci nevycházím z žádné jedné konkrétní teorie, většinou jde o použití více metod, které se hodí ke konkrétnímu uživateli.“* Dva respondenti se shodují, že jsou zaměřeni hlavně na individuální potřeby klientů, i když před tím uvedli že z žádných teorií nevycházejí. Individuální plánování funguje na základě objednávky klienta a předběžné formulace plánu intervence. R4: *„Snažím se být zaměřena na klienta tak, abych mu dala náhled na situaci, naznačila možnosti řešení, byla mu oporou, ale aby on sám našel správné řešení situace, nebo alespoň takové řešení, které by mu vyhovovalo, aby se naučil nést zodpovědnost za své jednání.“* Tři respondenti měli odpovědi skoro totožné a shodují se, že vycházejí hlavně z empatie a individuálních potřeb klientů. To funguje na základě sociálního šetření během posuzování životní situace klienta. R6: *„...jednám spíše individuálně, podle potřeb klientů.“* Jeden respondent uvedl, že se řídí pokyny vedoucího sociálního pracovníka, proto z žádných metod nevychází, řídí se také jako ostatní svou intuicí a empatií. R2: *„Funguji zde pod vedením vedoucí sociální pracovnice a řídím se jejími pokyny, popřípadě jednám empaticky a intuitivně, ovšem vždy pod dohledem odborného pracovníka.“*

TO2 Jaké máte výcviky k teoriím, které používáte?

Tato otázka měla za cíl zjistit, jaké mají respondenti absolvované nějaké výcviky ke své práci. Na základě analýzy odpovědi respondentů byl vyvozen závěr, že až na jednoho respondenta nemá nikdo z respondentů absolvovaný žádný speciální výcvik. Většina

respondentů se shoduje, že při práci s klienty jim stačí dosažené vzdělání a zkušenosti získané při svém studiu. Řídí se tedy profesionálními způsoby pomoci, kterými jsou doprovázení, poradenství, informování a terapie. R2: *„Žádný výcvik nemám, čerpám ze zkušeností, které jsme v průběhu let získala.“*

Pouze dvě respondentky uvedly, že mají absolvované různé vzdělávací kurzy a vítají jakékoliv nové poznatky ve své práci a snaží o zdokonalování sebe sama. R6: *„Mám za sebou různé kurzy, které jsem si během svého zaměstnání udělala. Takže se inspiroji kurzy Základy NZDM, Individuální plánování nebo PR a management. Myslím si, že je vhodné čerpat nové zkušenosti a každá zkušenost se mi při mé práci může hodit.“*

TO3 V čem je specifická vaše práce s klienty?

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit v čem je specifická práce jednotlivých respondentů. Většina respondentů se shodla, že jejich hlavní specifická spočívá v tom, že do Streetu chodí převážně chlapci, protože nízkoprahové zařízení pro děti a mládež normálně navštěvují dívky i chlapci v různém věkovém rozmezí. R3: *„Asi každé NZDM je něčím specifické, do Streetu chodí velké procento chlapců ve věku 9-13 let, naopak dívek velmi málo.“* Výzkum také ukázal, že z velké části je NZDM v Letohradě specifické také tím, že se nachází v malém městě, proto ho nenavštěvuje velký počet klientů. Proto je práce s klienty důvěrnější, pracovníci k nim mají blíže a je snadnější zaměřit se na individuální práci. R2: *„Klienti k nám chodí většinou opravdu hodně dlouho, proto dobře známe jejich povahy a můžeme jim lépe přizpůsobit naši práci.“* R6: *„Specifická je v tom, že máme ke klientům opravdu blízko.“* Tři respondenti se také shodují v tom, že s klienty používají také skupinovou sociální práci, jelikož jsou převážně ze stejné školy, nebo ze stejného místa bydliště. Skupinová práce je vhodná pro sdílení společných zkušeností a je brána jako nástroj změny. R1: *„Jelikož Street navštěvují především různé skupinky mládeže a chlapci Romové, pracujeme jak se skupinou, tak s jednotlivci.“*

Oproti tomu se s většinou neshodují dva respondenti. Podle jednoho je práce specifická v různorodosti problémů. R5: *„Práce je jiná v různorodosti, vzhledem k tomu, že jsme máme jen ambulantní formu, tak nikdy nevím co se na klubu přihodí, s jakými problémy klienti přijdou...“* Různorodost je zapříčiněna především tím, že klienti jsou lehce manipulativní a jsou zahlceni mnoha informacemi z různých zdrojů. Další respondent shledává specifickou, ale i velký problém s udržení klienta kvůli jejich velkému a

náhlému útlumu návštěv NZDM. R7: „*Pro mě asi největší rozdíl od jiných mládežnických skupin je poměrně dlouhé navazování vztahu s klientem a pak rychlý útlum.*“

TO4 Provádíte krizovou intervenci? Máte kurz krizové intervence?

Cílem této otázky bylo zjistit, zda v NZDM v Letohradě provádějí sociální pracovníci krizovou intervenci a zda má někdo z pracovníků kurz krizové intervence. Žádný respondent, až na jednoho nemá kurz krizové intervence, proto v NZDM krizovou intervenci ani neprovádějí. R5: „*V dosavadní praxi jsem krizovou intervenci provádět nemusela, ani žádný výcvik nemám.*“ Jeden respondent má kurz krizové intervence pouze v rozsahu 14ti hodin. Kvalita a účinnost krizové intervence je velmi rozmanitá a její situace jsou pestré a neopakovatelné, proto je potřeba mít plně dokončený výcvik pro její vykonávání. R4: „*Krizovou intervenci, jako takovou neposkytujeme, pouze nabízíme pomoc v krizi. Já osobně mám absolvovaný kurz krizové intervence pouze v rozsahu 14ti hodin.*“ Tři respondenti uvádějí, že pokud je potřeba krizová intervence, má NZDM externího psychologa, který sídlí přímo v budově. Ten však také nemá kurz krizové intervence, a proto na ní není přímo. R2: „*Krizovou intervenci provádíme prostřednictvím psychologa, který má sídlo přímo v budově a můžeme se na něho kdykoli obrátit.*“

Dle analýzy se většina respondentů shodla na tom, že při jakémkoliv problému dokáží provést pomoc v krizi pomocí emoční podpory, aktivního naslouchání a vyhledání vhodné návazné služby pro pomoc klientům. Je velmi důležité umět pracovat s krizí, jelikož je okamžitá pomoc potřebná a pro klienty by měla být snadno dosažitelná a dostupná. R4 tvrdí: „*Při poskytování pomoci v krizi jde o „utišení“ akutní krize, která vznikla v životě klienta – zajistíme mu bezpečný prostor o samotě, aktivně mu nasloucháme, uklidníme ho, necháme ho vyjádřit své emoce a zajistíme návaznou službu jako například doprovod, zprostředkujeme kontakt s odborníkem, rodičem a jiné.*“

TO5 Provádíte případovou práci? Pokud ano, jakým způsobem?

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit, zda sociální pracovníci provádějí v NZDM Street Letohrad případovou práci a jakým způsobem ji provádějí. Prostřednictvím odpovědí na tazatelskou otázku byly analyzovány odpovědi oslovených respondentů, kdy se v různých počtech objevují odpovědi totožné, respektive podobné. Ve všech případech se respondenti shodli, že případovou práci, která je zaměřena na případ jedince provádějí.

R1: „*Provádíme jak případovou, tak komunitní sociální práci.*“ R2: „*Případovou práci provádíme dle individuálních plánů klienta.*“

Pět respondentů uvádí, že podle potřeby pomáhají klientům s odkazováním na různé pomocné organizace. Pro sociálního pracovníka, který používá případovou práci, je důležité znát všechny důležité kontakty. R4: „*V případě potřeby spolupracujeme s dalšími organizacemi, podle zakázky uživatele.*“ Většina respondentů také uvádí, že s klienty vytváří individuální plán, ze kterého následně vyplývá případná potřebná individuální práce. To vychází především z toho, že je přístup zaměřený na pochopení jedince. R4: „*Každý uživatel má stanovený individuální plán, ve kterém je stanoveno, čeho chce s naší pomocí dosáhnout, co pro to udělá klient a my, jako pracovníci.*“ Dva oslovení respondenti také uvedli, že je důležité nezapomínat na to, že práce probíhá především s jednotlivci, proto nesmí být klient řešen společně se skupinou, protože každý potřebuje individuální řešení. R7: „*Žádný standardní postup nejde aplikovat na všechny případy.*“

TO6 Jak probíhá Vaše práce se skupinou?

Tato otázka měla za cíl zjistit, jak probíhá práce sociálních pracovníků se skupinou v NZDM Street Letohrad. Prostřednictvím odpovědí na tazatelskou otázku byly analyzovány odpovědi oslovených respondentů. Dva respondenti se shodli, že se zaměřují především na individuální práci, ale jejich práce probíhá i se skupinou, protože je pro klienty důležitá podpora z vycházející vzájemné pomoci. R3: „*Spíše se zaměřujeme na individuální práci, ale samozřejmě v našich programech se pracuje i na skupinových aktivitách.*“ Všichni respondenti se shodují, že se skupinou pracují. Šest respondentů uvádí, že práce se skupinou probíhá především prostřednictvím preventivních témat, pomocí kterých se lépe řeší problémy a slouží i jako prevence pro podchycení problému. Preventivní témata jim pomáhají ovlivnit situaci i více osob najednou, jelikož lidé ve skupině očekávají společnou ochranu, sociální podporu a bezpečí. R4: „*Se skupinou pracujeme především preventivně – různá preventivní témata, která jsou zajímavá pro většinu uživatelů...*“ Tři respondenti také uvedli, že práce se skupinou probíhá i pomocí skupinových akcí. Skupinové akce probíhají po domluvě sociálních pracovníků na přání klientů. R3: „*Vše se v rámci možností snažíme uzpůsobit potřebám klientů.*“ Dva respondenti také upozornili na to, že se se skupinou musí pracovat opatrněji, protože je důležité rozpoznat, kdy je potřeba pracovat se skupinou a kdy s jednotlivcem, protože pro

každý problém je vhodné jiné řešení. R5: *„Je taky důležité rozpoznat, zda je potřeba pracovat s celou skupinou nebo pouze s jedním klientem individuálně.“*

TO7 S jakými typy problému se nejčastěji setkáváte?

Tato otázka měla za úkol zjistit s jakými typy problému se pracovníci NZDM Street Letohrad nejčastěji setkávají. V této otázce se většina respondentů až na jednoho shodla na tom, že rodina je velmi častým důvodem problémů jejich klientů. Dva respondenti rodinu považují dokonce za hlavní zdroj vytváření problémů u klientů. Rodina velmi často může za poruchy chování i kvůli dědičnosti. R4: *„Problémy našich uživatelů se hodně opakují, jedná se o děti ze sociálně slabých rodin, vyrůstajících v nepodnětném prostředí plném nejrůznějších patologických jevů.“* Rodič je pro dítě vzor a velmi často se u klientů NZDM stává, že rodiče neznají ani funkci rodiny, proto nemohou předat vhodný příklad svým dětem. Všichni respondenti se téměř shodují na odpovědi, že mezi další zdroj problémů klientů patří škola a její prostředí a v ní je nejčastějším problémem především záškoláctví. R5: *„Všechny typy problémů se týkají školy. Tam asi nejvíce řešíme docházku a známky, většinou jsou našim klientům jejich známky „ukradené“.“* Dalšími typy problémů dle pěti respondentů jsou také drogy a alkohol, proto mají jejich klienti občas problémy s užíváním návykových látek. Tyto problémy jsou často spojené s dospíváním a obdobím experimentů. R1: *„Jsou to děti a mládež především v pubertě. Proto s nimi nejčastěji řešíme alkohol a drogy.“* Pět respondentů také uvedlo, že jako další vážný problém, který často řeší, jsou vztahy mezi vrstevníky, které velmi často vedou až k šikaně. R3: *„Hodně dětí má problémy se začleněním mezi vrstevníky.“* Ve třídách se vytváří různé skupinky, proto mají problémy s násilím většinou děti, které jsou něčím odlišné, proto se neumějí začlenit do kolektivu. Další tři respondenti se shodli, že do častých problémů jejich klientů patří i problémy s dospíváním, které má téměř každé dítě. R2: *„Nejčastěji s klienty řešíme záškoláctví, dále také užívání návykových látek, problémy spojené s dospíváním a vztahy v rodině i mezi vrstevníky. Většinou jsou to prostě běžné problémy dospívajících mladých lidí.“*

TO8 Jaký typ poradenství používáte při řešení těchto problémů?

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit, jaký typ poradenství používají respondenti při řešení výše zmíněných problémů. V této otázce se všichni respondenti jednotně shodli na

tom, že považují základní typ sociálního poradenství, a v případě potřeby se obrací na odborníky. R2: „*Poskytujeme základní poradenství, v případě potřeby odkážeme na odborníky.*“ Odborné vzdělání je zde důležité pro správnou pomoc a podporu klientům. Jeden respondent také dále doplňuje, že se řídí zákonem o sociálních službách. R4: „*Dle zákona o sociálních službách poskytujeme poradenství, které slouží jako výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost, sociálně terapeutická činnost nebo pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*“ Celkově jde o profesionální vedení, u kterého je důležité umět pracovat s lidmi a pomoci lidem tak, aby si dokázali pomoci sami. U poradenství je velmi důležitá také empatie a důvěra klienta k sociálnímu pracovníkovi.

Jeden respondent také uvedl, že on sám používá základní typ poradenství, ale mají možnost použít i odborný typ poradenství, jelikož se v centru nachází psycholog. R3: „*Základní, popřípadě odborný, například v rámci využití našeho psychologa.*“ Odborné sociální poradenství je více zaměřené na konkrétní osobu a terapeutickou činnost.

TO9 Máte mezi sebou sociálního pedagoga, pokud ano, čím se liší jeho práce od sociálního pracovníka?

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit, zda mají v NZDM Street v Letohradě mezi sebou pedagogického pracovníka a zda se nějak jeho práce liší od práce sociálního pracovníka. Prostřednictvím odpovědí na tazatelskou otázku bylo následně analyzováno, že všichni respondenti uvedli, že mezi sebou mají sociálního pedagoga. R1: „*Ano máme mezi sebou jednoho sociálního pedagoga.*“ Čtyři respondenti uvádí, že sociální pracovník má i potřebné vzdělání sociálního pedagoga, proto se jeho práce nijak neliší od práce sociálního pracovníka. R2: „*Ano. Tyto dvě pozice u nás zastupuje jedna osoba. Proto se práce sociálního pedagoga nijak neliší od práce sociálního pracovníka.*“ Tři respondenti spatřují v práci sociálního pedagoga mírné odlišnosti než v práci sociálního pracovníka. Jeden respondent uvádí, že pedagogický pracovník plní důležitou funkci sociálně-pedagogické prevence. R1: „*Zabývá se hlavně sociálně-pedagogickou prevencí.*“ T

Shrnutí DC1

Na základě analýzy odpovědi respondentů byl vyvozen závěr, že většina respondentů nepovažuje za důležité vycházet přímo z nějaké konkrétní teorie, ale je pro ně mnohem

důležitější vycházet z individuálních potřeb klienta především pomocí empatie. Nikdo z respondentů nemá žádný výcvik. Pouze dvě respondentky mají absolvované kurzy, které ke svému povolání berou jako výhodu, ale nezmínily, že by pro jejich práci bylo absolvování těchto kurzů nezbytné. Specifičnost NZDM Street spočívá hlavně v návštěvnosti klientů. NZDM je otevřené jak pro dívky, tak pro chlapce, ale dívky klub převážně nenavštěvují. Z rozhovorů se sociálními pracovníky také vyplynulo, že specifičnost sociální práce s klienty spočívá také ve skupinové práci. Zároveň mají problém s poměrně rychlými útlumy návštěv klientů.

Nikdo z pracovníků nemá absolvovaný kurz krizové intervence, proto s krizovou intervencí nijak nepracují. Při jakémkoliv problému sociální pracovníci dokáží klientovi pomoci po všech stránkách a pomohou mu najít vhodnou návaznou službu, která mu pomůže k vyřešení jeho problému. Pro všechny respondenty je důležitá případová práce s klienty, protože velmi souvisí s individuální sociální prací, která je zaměřena na jednotlivce. Jejich případová práce také vychází z individuálního plánování, které s klienty provádějí při vytváření smlouvy. Práce respondentů se skupinou probíhá především prostřednictvím preventivních témat, která jim pomáhají lépe pracovat s klienty a předcházet opakování stejných chyb. Klienti si většinou skupinově vybírají také aktivity v klubu. Práci se skupinou dva respondenti používají i jako zábavnou formu práce s klienty. To souvisí jak se společenskými akcemi, tak s tím, že se klienti učí plánovat svůj volný čas jak jednotlivě, tak ve skupině.

Všichni respondenti se také shodli na tom, že nejčastějšíma nejzávažnějším typem problému klientů, se kterým se setkávají, jsou problémy v rodině a považují ji za hlavní zdroj problémů. Další nejčastější odpovědí, ve které se všichni shodli, je, že klienti mají problémy se školou, a proto je škola a známky dalším specifickým typem problémů v NZDM Letohrad. Respondenti také uvedli spoustu dalších problémů, které souvisí s návykovými látkami, s problémy ve vztazích, s problémy se šikanou, s vandalismem nebo s problémy v dospívání. Všichni respondenti používají pouze základní typ poradenství a do ničeho obtížnějšího se sami nepouští. Pokud musí řešit složitější případ, vždy se obrátí na odborníky nebo psychologa, kterého mají přímo v NZDM. V Letohradě mají také sociálního pedagoga, který má zároveň vzdělání sociálního pracovníka, proto se jeho práce nijak výrazně neliší od sociálního pracovníka.

DC2

TO10 Máte, nebo měl/a jste při své práci nějaká pracovní dilemata?

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit, zda respondenti mají nebo zda měli při své práci nějaká pracovní dilemata. Na této otázce se šest respondentů shodlo, že už při své práci zažili nějaká pracovní dilemata, které se týkají etického kodexu. Čtyři respondenti se shodují, že jejich největším dilematem bylo, zda nahlásit nějakou krizovou situaci či nenahlásit, protože je velmi důležité zachovat důstojnost klienta. R5: „*Co se týče závažnějších témat, mám někdy dilema, zda mám určité situace nahlásit, či ne.*“

Každý však vnímal svá dilemata trochu odlišněji. Jeden respondent spatřuje své pracovní dilema i v požívání návykových látek klientů. R1: „*Hodně na vážkách jsem při podezření klientů na požití marihuany, ale pokud se chovají podle pravidel klubu a nedělají žádné problémy, nijak to neřeším.*“ Další respondent zase není zvyklý na řešení složitějších situací a má strach, že nezvládne správně poradit klientům v nastalé situaci. R2: „*Je pro mě proto náročnější přepnout do specifické práce s dětmi na nízkoprahu.*“ Obě dilemata se můžou týkat dilematu pomoci a kontroly, které by měl každý sociální pracovník umět rozlišit. Dva respondenti mají někdy problém s tím, že chtějí za klienty přebírat zodpovědnost. R5: „*Pracujeme s dětmi a s mládeží, proto jsme pro ně velkými vzory, proto mám někdy pocit, že mám za ně z části také zodpovědnost.*“ To se týká především nastavení hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem, kdy sociální pracovník musí mít vždy pevně stanovené hranice. Jeden respondent zažil pracovní dilema, jak odlišit pracovní a soukromý život, když se potká s klienty mimo pracovní dobu. R7: „*Nejvíc mě asi tížilo, když jsme se potkala s klienty ve svém volném čase a oni mě ani nepozdravili. Jestli to rozebírat na klubu, nebo to neřešit. A i naopak jak jim vysvětlit, že já na klubu pracuju a ve volném čase nemusím mít na ně čas ani chuť se nimi bavit.*“

Jeden respondent uvedl, že jim s pracovními dilematy pomáhá zpracovaná metodika pro ochranu práv a střetů zájmů, proto je pro ně snazší všechny situace řešit. R4: „*Máme zpracovanou metodiku pro ochranu práv a střetů zájmů, kde máme většinu případů, se kterými se můžeme setkat popsanou a víme tedy, jak se v určitých případech chovat.*“ Pouze jeden respondent uvedl, že nezažil žádná pracovní dilemata ani nemusel řešit nic, co by se týkalo ohlašovací povinnosti. R3: „*Nenapadají mě žádná pracovní dilemata,*

kteřá by se týkala ohlašovací povinnosti...“ Většinou má každý sociální pracovník nějaká etická dilemata, ale často si je pracovníci neumějí přiznat, nebo je neumějí specifikovat.

TO11 Jak probíhá vaše prevence pro podchycení problémů?

Tato otázka měla za úkol zjistit, jak probíhá prevence respondentů pro podchycení problémů klientů. Prostřednictvím odpovědí na tazatelskou otázku bylo následně analyzováno, že všichni respondenti používají jako hlavní nástroj pro podchycení problémů preventivní měsíční témata, která pomáhá klientům poznat důsledky špatných rozhodnutí. R2: *„Prevenci pro podchycení problémů řešíme tím, že každý měsíc máme jiná preventivní téma, které se snažíme uzpůsobit na základě pozorování, rozhovorů a celkové situace na klubu.“* Další respondent zase doplňuje, že preventivní témata řeší také různými zábavnými formami, jako jsou například nástěnky, křížovky nebo osmisměrky. R4: *„Klienti mají informace na nástěnkách, řešíme různé debaty a vytváříme pro klienty různé křížovky nebo osmisměrky.“* Pro preventivní témata jsou také vhodná veškeré výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Dva respondenti uvedli, že řeší prevenci obcházením základních škol, kde představují jejich službu a také ji řešili i s kurátory nebo OSPODem. R7: *„Měli jsme nakontaktované školy, kurátory i OSPOD“*

TO12 Máte i bezproblémové klienty? Jak s nimi pracujete?

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit, jestli NZDM Letohrad navštěvují také bezproblémoví klienti a jak probíhá práce respondentů s takovými klienty. Pět respondentů má téměř shodné odpovědi, že NZDM Letohrad navštěvují i klienti, kteří jsou bezproblémoví a chtějí využít pouze volnočasové aktivity, které klub nabízí. To uvádí například R1: *„Samozřejmě, že občas se najdou i takoví klienti. V klubu je spousta aktivit, které je lákají... můžou si zahrát fotbálek, šipky nebo kulečnick, také je velmi láka trampolína.“* Všichni respondenti ale také dodávají, že i když klient v tuto chvíli nemá žádný problém, neznamená, že se kdykoliv nemůže nějaký objevit. Proto i takovým klientům vždy vysvětlí pravidla a podmínky využívání klubu a jednají s nimi jako se zájemci o službu, kteří mohou klub normálně využívat. R4: *„Tím, že jim zpřístupníme vstup do NZDM tak mohou vědět, kde nás najdou v případě, že nějaký problém nastane nebo mohou pozitivně působit na klienty, kteří problém mají.“* Dveře jsou pro ně v klubu otevřené i proto, že o službě mohou kdykoliv povědět ostatním kamarádům, kteří by službu mohli potřebovat, jak uvádí R1: *„Takovým klientům vždy vysvětlíme pravidla a*

podmínky využívání klubu, samozřejmě s nimi probereme jejich problémy a pokud žádné nemají, je dobré že naši službu znají a mohou o ní povědět svým přátelům.“

Dva respondenti uvedli, že nikdo není bezproblémový, protože se vždy může objevit nějaký skrytý problém, o kterém se zpočátku ani neví. V dospívání totiž mají děti a mládež problémy především s vysokými nároky společnosti na životní způsob a jejich socializaci, s realizováním svého potenciálu v individualistické společnosti a se zvládnutím svého volného času. R6: *„To asi neexistuje, ne? Každý má nějaké své problémy, ačkoliv se to třeba zpočátku nezdá, nám to může připadat jako banalita, klient se může trápit.“*

TO13 Jaká je v klubu tolerance užívání drog?

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit, jaká je v NZDM Letohrad tolerance užívání drog. Prostřednictvím odpovědí na tazatelskou otázku bylo následně analyzováno, že se všichni respondenti drží pravidel klubu a žádné drogy v klubu netolerují. R3: *„V jasných pravidlech klubu je nulová tolerance drog.“* Čtyři respondenti uvádí, že je v klubu povoleno kouření cigaret u „buňky“, jelikož klub mohou navštěvovat klienti do dvaceti let. R3: *„Tím, že naše klientela je až do 20ti let věku, mají pouze vymezené místo na kouření cigaret.“* Pět respondentů se téměř shodlo, že pokud do klubu klienti pod vlivem drog už přijdou, je těžké jim to dokázat, proto když dodržují pravidla klubu, nejsou z něj vyloučeni. Tyto problémy souvisí s absencí jakéhokoliv rodičovského dohledu a velký vliv na děti a mládež mají také internet a média. R7: *„Když přišli trochu pod vlivem a nebyli agresivní nijak jsme to moc neřešili.“* Nikdo z respondentů neuvedl, že by toleroval jakékoliv užívání drog v klubu.

TO14 Řídíte se etickým kodexem z roku 1995 nebo jinými standardy? Pokud ano, jakými?

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit, zda se respondenti v NZDM Letohrad řídí etickým kodexem z roku 1995 nebo jinými standardy. Prostřednictvím odpovědí na tazatelskou otázku bylo následně analyzováno, že se všichni respondenti řídí etickým kodexem z roku 1995. R1: *„Samozřejmě se řídíme etickým kodexem, všemi jeho etickými zásadami i pravidly etického chování.“* Etický kodex řeší především to, že pomoc i kontrola jsou velmi důležité v sociální práci. Samozřejmě pomoc i kontrolu bychom měli provádět v takové míře, aby se klienti necítili omezeni. Pomoc by měla spočívat především v podpoře klienta při řešení jeho situace. Všichni respondenti dále doplňují, že se řídí také kodexem Charity České republiky. R5: *„Street se řídí jak etickým kodexem, tak*

kodexem Charity České republiky.“ Dva respondenti uvedli, že se řídí také směrnicemi, které byly vytvořeny přímo pro poskytovanou službu. R4: *„Při své práci se řídíme etickým kodexem, ale také kodexem charity České republiky a metodikami, které se týkají přímo naší organizace a služby.“*

Jeden respondent všechny doplnil a upřesnil, že se dále řídí také standardy kvality sociálních služeb pro NZDM (ČAS), Úmluvou o právech dítěte a Úmluvou o ochraně lidských práv a základních svobod. R7: *„Ano, etickým kodexem se řídíme a ještě se řídíme etickým kodexem Charity České Republiky.“*

TO15 Jaká vlastní individuální etická pravidla si v klubu stanovujete?

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit, zda si respondenti stanovují nějaká vlastní etická pravidla, pokud ano jaká. Prostřednictvím odpovědí na tazatelskou otázku bylo následně analyzováno, že všichni respondenti se totožně shodli na tom, že si žádná etická pravidla nestanovují, jelikož se řídí již zmíněným stanovenými kodexy a pravidly, která jsou jasně dána. R1: *„Vlastní etická pravidla si nestanovujeme, jelikož se řídíme již zmíněnými kodexy a stanovenými metodikami.“*

Shrnutí DC2

Na základě analýzy odpovědi dotazovaných respondentů byl vyvozen závěr, že všichni sociální pracovníci až na jednoho ve své práci pracovní dilemata zažili. Největším pracovním dilematem byla pro čtyři respondenty situace, kdy museli zvážit, zda klienty nahlásit, či nenahlásit na OSPOD. V odpovědích se objevili i další pracovní dilemata, které se týkaly používání návykových látek u jednoho respondenta, další měl strach, že by nezvládl situaci klientů a dva respondenti mají tendence přebírat a své klienty zodpovědnost. Také vyšel najevo problém, jak přistupovat ke klientům mimo pracovní dobu ve volném čase respondentů. Všichni respondenti používají jako prevenci pro podchycení problémů preventivní témata. Tyto preventivní témata každý měsíc mění a slouží i pro poznání důsledků činů klientů. Jeden respondent vybírá témata podle pozorování a rozhovorů klientů. Další respondent se klientům snaží preventivní témata prosadit pomocí zábavné formy, jako jsou nástěnky, křížovky nebo osmisměrky.

Většina respondentů se shodlo na tom, že Street navštěvují i bezproblémoví klienti, především kvůli volnočasovým aktivitám, které v klubu mohou klienti využívat. Všichni se poté shodli na tom, že i když zrovna klient žádný problém neřeší, může se kdykoliv

nějaký objevit a bude potřebovat pomoc. Dva respondenti tvrdí, že bezproblémoví klienti neexistují, protože vždy mohou mít nějaký skrytý problém, který zpočátku není vidět. Z odpovědí tedy vychází, že respondenti pracují se všemi druhy klientů a pokud nejsou zjevné žádné problémy, pracují s nimi pouze jako se zájemci o službu.

Všichni respondenti uvedli, že užívání drog se v klubu netoleruje. V zařízení se může pouze kouřit na předem určeném místě, jak uvedli čtyři respondenti. Pět respondentů se shodlo na tom, že je těžké poznat, pokud je klient pod vlivem drog, a proto je těžké mu to také dokázat. Dva respondenti uvedli, že pokud klienti dodržují pravidla klubu, nevidí žádný důvod pro vyloučení. Všichni respondenti se řídí etickým kodexem z roku 1995 a kodexem Charity České republiky. Dva z respondentů tvrdí, že se všichni pracovníci řídí také metodikami, které byly pro poskytovanou službu vytvořeny. Jeden respondent dále uvedl, že se řídí Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM (ČAS), Úmluvou o právech dítěte a Úmluvou o ochraně lidských práv a základních svobod. Všichni se také shodli na tom, že se řídí stanovenými metodikami organizace, a již zmíněnými pravidly a kodexy, a proto si žádná vlastní etická pravidla nestanovují.

DC3

TO16 Jak probíhá vaše spolupráce se základními a středními školami ve vašem městě? Odkazují se na vás?

Cílem této otázky bylo zjistit, jak probíhá spolupráce respondentů se základními a středními školami v jejich městech a zda se na NZDM odkazují. Prostřednictvím odpovědí na tuto otázku bylo následně analyzováno, že všichni respondenti měli totožnou odpověď a každý nový školní rok chodí navštěvovat místní základní školy, kde prezentují služby NZDM. Prezentace probíhá v jednotlivých třídách, kde pracovníci rozdávají letáčky a přiblíží službu NZDM. R1: *„Pravidelně každý nový školní rok chodíme navštěvovat základní školy, kde představujeme naše služby.“*

Pět respondentů uvedlo, že se základní školy také na NZDM obraceli z důvodu doučování jejich žáků. Respondenti tak byli v kontaktu jak se školou, tak s učiteli klientů. Tento rok školy dostaly granty, proto spolupráce se školou probíhá méně. R1: *„Do minulého roku jsme spolupracovali se školami a žáky s pomocí doučování. Letos si doučování zařizují základní školy, jelikož na to dostali granty.“* Jeden respondent se vyjádřil, že se středními školami moc nespolupracují z důvodu nezájmu ze strany

středních škol. R4: „*Se středními školami nespolupracujeme, nesetkali jsme se s kladným zájmem z jejich strany.*“ Každá škola má svého psychologa, který v případě potřeby děti odkazuje na nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

TO17 Na čem spolupracujete s OSPOD?

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit, zda respondenti pracují s OSPOD a čeho se jejich spolupráce týká. Prostřednictvím odpovědí na výše uvedenou otázku bylo následně analyzováno, že odpověď respondentů byla téměř totožná. Všichni odpověděli, že s OSPOD spolupracují, ale jejich spolupráce není pravidelná ani moc častá. R2: „*S OSPOD máme uzavřenou smlouvu o spolupráci, ta však není příliš častá.*“ Čtyři respondenti uvádějí, že kontakt probíhá především ze strany OSPOD, který klienty odkáže na NZDM, která má za úkol klientům pomoci se zlepšením jejich životní situace. Hlavními principy sociálně-právní ochrany dětí je poskytování pomoci všem dětem bez rozdílu do věku. R3: „*Ano. Spolupráci s OSPOD máme navázanou a týká se hlavně dětí, které nemají podnětné rodinné prostředí a kde by se mohlo jednat o zanedbání péče.*“ Tři respondenti upřesňují spolupráci s OSPOD na konkrétní činnosti jako je pomoc s přípravou do školy, pomoc s trávením volného času smysluplně, pomoc se socializací nebo se začleněním do nového kolektivu a rodinné intervence. R4: „*S OSPODem nedochází k pravidelné spolupráci – pouze, když jde o dítě, které je pod jejich dohledem a domluví se s rodinou, že by bylo dobré, aby dítě využívalo našich služeb. Ty se týkají pomoci s přípravou do školy, pomoci při smysluplném trávení volného času, pomoc se socializací nebo začleněním se do kolektivu a rodinných intervencí.*“

TO18 Spolupracujete s rodinou? Jak vaše spolupráce probíhá?

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit, jestli NZDM Street spolupracuje s rodinou a jak jejich spolupráce probíhá. Na této tazatelské otázce se všichni respondenti shodli, že spolupráce s rodinou probíhá, ale zcela výjimečně. Jelikož je NZDM Street Letohrad anonymní služba, spolupracují s rodinou pouze na žádost a se svolením klienta. Spolupráce většinou probíhá s mladšími dětmi v rámci doučování R3: „*Ano, občas s rodiči spolupracujeme a to především u mladších dětí, které se k nám chodí doučovat. Rodiče nemají peníze na doučování, a tak se na nás touto prosbou sami obrací a tudíž jsme čas od času v kontaktu.*“ Jeden respondent odpověď také doplňuje, tím, že pokud s rodinou spolupracují, tak se jedná o krátkodobou spolupráci, která je zaměřená na jeden určitý problém. R4: „*S rodinou klientů příliš nespolupracujeme, pouze v případě, že o to*

rodina projeví zájem, nebo nás klient o spolupráci požádá. Většinou se jedná o krátkodobou spolupráci, která po vyřešení nějakého problému či obtížné životní situace končí.“

Jeden respondent uvádí, že spolupráce s rodiči je možná, ale z důvodu anonymní služby rodiče klientů ani neznají. R7: *„Spolupráce s rodinou probíhá spíše na základě přání klienta. Jako anonymní služba někdy ani rodinné příslušníky neznáme.“*

TO19 S jakými dalšími neziskovými organizacemi ještě spolupracujete?

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit, zda respondenti spolupracují i s jinými neziskovými organizacemi a pokud ano, jak spolupráce probíhá. Prostřednictvím odpovědí na tazatelskou otázku bylo následně analyzováno, že šest respondentů uvádí jako hlavní spolupráci především s jinými nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež z východních Čech. Spolupráce se týká především kolegií, na které společně jezdí a předávají si tam zkušenosti. R2: *„Spolupracujeme s ostatními službami charity, nejčastěji se naše spolupráce týká kolegií s jinými nízkoprahovými zařízeními, dále to jsou organizace Šance pro rodinu nebo Občanská poradna.“* Respondent také doplňuje spolupráci s organizacemi Šance pro rodinu nebo Občanskou poradnou. R6: *„Měli jsme skupinu s NZDM z východních Čech, předávali jsme si know-how, dělali přednášky, jezdili na společné kurzy a podobně.“* Čtyři respondenti odpověděli, že další spolupráce probíhá s ostatními službami Charity Ústí nad Orlicí jako je občanská poradna, rodinné centrum Mozaika nebo sociálně aktivizační služby. R1: *„Ano spolupracujeme. Především se naše spolupráce týká ostatních služeb Charity Ústí nad Orlicí například s občanskou poradnou, s rodinným centrem Mozaika, nebo se sociálně aktivizačními službami.“*

TO20 Jakým způsobem využíváte spolupráci s dobrovolníky, praktikanty nebo stážisty? Jaké jsou podmínky pro jejich spolupráci?

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit, zda ve Streetu pracují i dobrovolníci, praktikanti nebo stážisté a jaké jsou podmínky pro jejich spolupráci. Prostřednictvím odpovědí na tazatelskou otázku bylo následně analyzováno, že se všichni respondenti téměř shodli na tom, že dobrovolníci, praktikanti i stážisté ve Streetu působí a jejich spolupráci využívají. Dobrovolníci pracují v NZDM především s dětmi na doučování. Podmínkou spolupráce je podepsání dobrovolnické smlouvy a dohody o mlčenlivosti. To uvádějí pět respondentů. R1: *„Dobrovolníci nám většinou pomáhají při větších akcích,*

nebo také s doučováním, ale také se socializačními i jinými aktivitami. Dobrovolníci u nás mají smlouvu o dobrovolnictví a spolupráci, která lez oboustranně vypovědět.“ Praktikanti mají dle pěti respondentů stanovené podmínky především školou. Proto musí být podepsaná smlouva oběma stranami jak školou, tak NZDM. Všichni také podepisují BOZP a smlouvu o mlčenlivosti. Na své praxi se poté seznámí s metodikami NZDM a Oblastní charity, poté s administrativní činností a s kontaktní prací s klienty na klubu. R5: „Praxi u nás nejčastěji vykonávají studenti z vyšších odborných a vysokých škol, kdy jim potvrdíme smlouvu a podepiší BOZP, mlčenlivost, přečtou si standardy, a tak dále, taky se s nimi domluvíme na tom, kdy a jak budou chodit, často vytvářejí preventivní programy a spolupodílejí se na programu NZDM.“ Stážisté navštěvují Street většinou v dopoledních hodinách, kdy na klubu nejsou žádné děti. Většinou mají předem připravené otázky, na které dle jednoho respondenta pracovníci odpovídají. Pokud potřebují, mohou nahlédnout na měsíční programy a také je provedou po prostorách NZDM. R3: „Stážisté jsou nejčastěji zváni na dopolední hodiny, kdy je Street zavřený, bez klientů a mohou se ptát na cokoli, co chtějí o zařízení znát, tedy pokud se nejedná o interní údaje. Můžeme jim poskytnout stejně jako praktikantům k nahlédnutí například naše měsíční programy, preventivní témata apod. Obvykle probíhá i prohlídka prostor.“

Shrnutí DC3

Na základě analýzy odpovědí dotazovaných respondentů byl vyvozen závěr, že spolupráce se základními a středními školy probíhá nejvíce na začátku každého nového školního roku tím, že je navštíví, obejdou jednotlivé třídy, rozdají všem letáčky a představí dětem jejich poslání. Další spolupráce podle pěti respondentů probíhá formou doučování, i když od letošního roku už to není tak časté, jelikož základní školy dostaly grant na doučování. Se středními školami spolupráce podle jednoho respondenta probíhá méně z důvodu jejich nezájmu, ale přesto je také respondenti navštěvují a zvou žáky na exkurze. Spolupráce s OSPOD probíhá, ale není moc častá. Pokud spolu spolupracují, je to spíše ze strany OSPOD. Ti odkazují klienty na NZDM, které má za úkol pomoci klientům se zlepšením jejich životní situace. NZDM tak pomáhá klientům s přípravou do školy, se smysluplným trávením volného času, se socializací nebo se začleněním do nového kolektivu a s rodinnou intervencí. Všichni respondenti se shodli na tom, že spolupráce s rodinou v NZDM Street jen velmi málo. Vždy se jedná o krátkodobou spolupráci zaměřenou na určitý problém. Spolupráce probíhá vždy pouze na přání klienta, jelikož jsou anonymní služba a rodinu klientů neznají. NZDM dále spolupracuje i s jinými

institucemi jako jsou nízkoprahová zařízení v jejich okolí, se Šancí pro rodinu nebo s Občanskou poradnou. Další spolupráce probíhá také s dalšími službami oblastní Charity Ústí nad Orlicí, do kterých patří především rodinné centrum Mozaika nebo sociálně aktivizační služby.

Dle respondentů využívají také spolupráce s dobrovolníky, praktikanty i stážisty. Pro každého z nich jsou stanovené jiné podmínky pro spolupráci. Dobrovolníci v zařízení pomáhají hlavně s doučováním a musí mít podepsanou dobrovolnickou smlouvu a prohlášení o mlčenlivosti. Praktikanti musí mít schválenou smlouvu školou i NZDM a poté se seznamují s celým chodem klubu a setkávají se s klienty. Praktikanti také musí podepsat prohlášení o mlčenlivosti a BOZP. Stážisti navštěvují NZDM většinou jednorázově a návštěva probíhá na základě požadavků, které dostávají od školy. Návštěva probíhá většinou tak, že pracovníci jim odpovídají na jejich připravené dotazy, seznámí je s chodem klubu a provedou je po jeho prostorech.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jaká jsou specifika sociální práce pracovníků s klienty Streetu. Tento cíl byl naplněn. Informace jsem získávala formou strukturovaného rozhovoru v rámci kvalitativní strategie. Všichni respondenti jsou zaměstnanci Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Street v Letohradě. Snažila jsem se zachovat anonymitu dotazovaných, jelikož se tato bakalářská práce může dostat i k jejich vedení. Zvolená výzkumná strategie se osvědčila, jelikož jsem měla menší počet respondentů. Protože se jednalo o kvalitativní výzkum, měli někdy respondenti tendence odpovědi zobecňovat.

V teoretické části jsem nejdříve vymezila základní pojmy, jako je sociální práce a její historii. Dále jsem se v teoretické části věnovala nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež, jejich legislativou, cíli a posláním. Poslední teoretickou část tvoří popis intervencí NZDM realizovaných vůči jejich uživatelům. Hlavním cílem výzkumného šetření bylo zjištění specifík sociální práce pracovníků s klienty NZDM Street v Letohradě. Výzkumné šetření bylo zaměřeno na identifikaci specifík a rozdílnosti práce sociálních pracovníků s jejich klienty oproti běžným standardům. Pro výzkum jsem si stanovila tři dílčí cíle.

K prvnímu dílčímu cíli, který měl za úkol zjistit jaké metody, techniky a postupy práce s klienty používají pracovníci v NZDM, se vztahovalo devět tazatelských otázek. Na základě provedeného výzkumného šetření a analýzy rozhovorů s respondenty byl vyvozen závěr, že práce respondentů spočívá především v individuálním plánování, kdy vycházejí především z individuálních potřeb klientů na základě sociálního šetření klientovi životní situace. Individuální plánování funguje na základě objednávky klienta a předběžné formulace plánu intervence. Respondenti nemají absolvovaný žádný konkrétní výcvik, proto se řídí profesionálními způsoby pomoci, kterými jsou doprovod, poradenství, informování a terapie, jež jsou znalosti získané při studiu. Specifičnost své práce respondenti shledávají především ve využívání klubu převážně chlapci, i když je NZDM zařízení pro chlapce i dívky. Také používají skupinovou práci, která je vhodná pro sdílení společných zkušeností a je brána jako nástroj změny. Žádný respondent nemá kurz krizové intervence, proto jí neprovádějí, jelikož je to specializovaná pomoc pro podporu v krizi. Všichni respondenti uvedli, že nejčastěji používají případovou práci, proto pracují především s individuálními potřebami klienta a pomáhají mu udělat kroky k vyřešení jeho problémů. Práci se skupinou využívají pomocí preventivních témat, především když

potřebují ovlivnit situaci více osob najednou. Hlavní problémy klientů, se kterými se respondenti nejčastěji setkávají, se týkají rodiny, školy, drog a násilí. Problémy jsou spojené především s tím, že si dítě musí zvyknout na nový životní styl při nástupu do školy a se špatnou funkcí rodiny. Všichni respondenti používají základní typ poradenství, který by měl být dostupný všem klientům a měl by ho umět poskytnout každý sociální pracovník. Z těchto výsledků lze vyvodit jaké metody, techniky a postupy práce respondenti využívají, proto se domnívám, že tento dílčí cíl byl naplněn.

Druhým dílčím cílem bylo zjistit etické otázky a dilemata respondentů. K tomuto cíli se vztahuje šest tazatelských otázek. U první otázky se většina respondentů shodla na pracovních etických dilematech týkajících se pomoci a kontroly, přebírání zodpovědnosti a nastavení hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem. Prevenci pro podchycení problémů řeší respondenti především preventivními tématy, které připravují každý měsíc. Tyto preventivní témata pomáhají klientům s problémy spojenými s odlišným životním stylem, s problémy spojenými s nevhodným působením rodiny a s problémy vyvolanými nevhodným působením společnosti. NZDM Street navštěvují i „bezproblémoví“ klienti, i když primární cílovou skupinou jsou především nositelé dlouhodobého patologického jevu. V klubu je nulová hranice tolerance drog. Všichni respondenti se řídí etickým kodexem z roku 1995, který je zaměřen na etické zásady a pravidla etického chování sociálního pracovníka. Stejně tak se řídí kodexem Charity České republiky a metodikami stanovenými organizací a žádná jiná vlastní etická pravidla si v klubu nestanovují. Souvislosti tohoto dílčího cíle byly zjištěné, proto tento dílčí cíl považuji za naplněný.

Třetí dílčí cíl měl za úkol zjistit, jak probíhá spolupráce respondentů s institucemi a dalšími subjekty a vztahuje se k němu pět otázek. Všichni respondenti se shodli na spolupráci se základními a středními školami, kam pravidelně chodí prezentovat své služby na začátku školního roku. Je důležité spolupracovat se školami, jelikož v nich působí spousta rizikových faktorů. S ODPOD spolupráce respondentů není moc častá, a probíhá spíše ze strany OSPOD. Principem spolupráce je především preventivní působení na jednotlivce a rodinné vztahy. Ani spolupráce s rodinou dle respondentů není příliš častá. Týká se především doučování, ale jelikož je NZDM Street služba anonymní, probíhá pouze se svolením klienta. Velmi často spolupracují i s dalšími službami oblastní charity Ústí nad Orlicí. Respondenti také potvrdili, že velmi rádi využívají pomoci dobrovolníků, praktikantů nebo stážistů. Dobrovolníci v organizaci působí dobrovolně a zdarma, bez finančního ohodnocení. Všichni musí mít podepsanou dobrovolnickou

smlouvu a dohodu o mlčenlivosti. Tu podepisují i praktikanti a stážisti. Praktikanti a stážisti chodí do Streetu pouze na základě smlouvy se školou. Veškeré tazatelské otázky byly zodpovězené, proto i tento dílčí cíl považuji za naplněný.

Další možná specifika sociální práce s klienty v NZDM Street letohrad jsou stále otevřena. Jelikož nebyla zjištěna všechna specifika, je potřeba hledat i další, proto může být výzkum ještě rozšířen. Výstupy tohoto projektu mohou být využity především pro inspiraci a porovnání ostatních nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v čem je jejich práce jiná, v čem by se mohli inspirovat a co by ve své práci mohli změnit. Výsledky také budou přístupné ve školní databázi, proto mohou sloužit jako inspirace pro další studentské práce. Pro sociální pracovníky v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež je velmi důležitá empatie, pohotovost a sociální citění. Děti, které své problémy sami nezvládají, považují NZDM jako velký přínos a pomoc ve svém životě, proto je velmi důležité zodpovědné a profesionální jednání sociálních pracovníků.

Použitá literatura:

DOUBRAVOVÁ, Lenka. Re: Metodiky NZDM Street [elektronická pošta]. Message to: Aneta Chmelíčková. 16. ledna 2017 [cit. 3.2.2017]. Osobní komunikace.

FILÍPKOVÁ, Zdena, ed. *Good practice: Czech and foreigner experience from low barriers and easy contact services*. Prague: Czech Association of Street Work (ČAS), 2011. ISBN 978-80-905069-1-6.

HOFBAUER, Břetislav. *Děti, mládež a volný čas*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-927-5.

JANOUSHKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, ed. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.

JEDLIČKA, Richard. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada, 2015. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5447-5.

Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. Redaktor Petr KLÍMA. Praha: Česká asociace streetwork, 2007.

Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010. ISBN 978-80-86728-42-1.

KRULICHOVÁ, Eva, Zuzana PODANÁ a Jiří BURIÁNEK. *Delikvence mládeže: trendy a souvislosti*. Praha: Triton, 2015. ISBN 978-80-7387-860-3.

KRUTILOVÁ, ČÁMSKÝ, SEMBDNER, *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, Asociace poskytovatelů sociálních služeb, Abena, ISBN: 978-80-254-3427-7.

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

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich a Andrea KROFTOVÁ. *Mládež a delikvence: [možné příčiny, současná struktura, programy prevence kriminality mládeže]*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-2262.

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

NOVOTNÁ, Věra, Eva BURDOVÁ a František BRABENEC. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí: komentář*. Praha: Linde, 2000. ISBN 80-86131-26-2.

PROCHÁZKA, Miroslav. *Sociální pedagogika*. Praha: Grada, 2012. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3470-5.

SLOWÍK, Josef. *Speciální pedagogika*. Praha: Grada, 2007. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1733-3.

SOCIÁLNÍ PRÁCE S PACHATELI TRESTNÝCH ČINŮ: Asociace vzdělavatelů v sociální práci ve spolupráci s Fakultou sociálních studií Ostravské univerzity v Ostravě, ročník 12, 2012

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

VÍTKOVÁ, Marie, ed. *Integrativní speciální pedagogika: integrace školní a speciální*. 2. rozšíř. a přeprac. vyd. Brno: Paido, 2004. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-7315-071-9.

Internetové zdroje:

- [1] MPSV.CZ: Standardy kvality sociálních služeb. [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>
- [2] Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Street - Oblastní charita Ústí nad Orlicí. *Oblastní charita Ústí nad Orlicí - Oblastní charita Ústí nad Orlicí* [online]. Copyright © 2017 [cit. 07.03.2017]. Dostupné z: <http://uo.charita.cz/sluzby/nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez-street/>
- [3] StreetWork. *StreetWork* [online]. Copyright © 2006 [cit. 07.03.2017]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz>

- [4] Úvodní strana - Policie České republiky. *Úvodní strana - Policie České republiky* [online]. Copyright © 2017 Policie ČR, všechna práva vyhrazena [cit. 07.03.2017]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/policie-cr.aspx>
- [5] VOLNÁ SEKCE - Informační portál pro orgány sociálně-právní ochrany dětí. *VOLNÁ SEKCE - Informační portál pro orgány sociálně-právní ochrany dětí* [online]. Copyright © 2017 [cit. 07.03.2017]. Dostupné z: <http://www.ospod.cz/>

Seznam tabulek

Tabulka č. 1. Operacionalizace výzkumných otázek do tazatelských otázek

Seznam příloh

Příloha č. 1. Charakteristika zařízení NZDM Street Letohrad

Příloha č. 2. Prázdný formulář pro rozhovor

Příloha č. 3. Přepis rozhovoru s respondentem R4

Příloha č. 1: Charakteristika zařízení NZDM Street Letohrad

NZDM Street Letohrad je nízkoprahové centrum pro děti a mládež, které patří pod oblastní charitu Ústí nad orlicí a poskytuje ambulantní služby. Služba je určena dětem a mládeži v obtížné životní situaci z Letohradu a okolí. Těm nabízí a poskytuje podporu, zázemí a pomoc. Tyto služby se poskytují dětem a mládeži od 6ti do 20ti let, kteří žijí v sociálně vyloučeném prostředí, kteří jsou z neúplných rodin, kterým se nevěnují rodiče a také těm, kteří mají problém se školou. Vzhledem k tomu, že Letohrad je menší obec je maximální kapacita NZDM Street dvacet uživatelů služby. NZDM poskytuje své služby v budově, která je ve vlastnictví Oblastní charity Ústí nad Orlicí. Je to jednopodlažní budova umístěna v okrajové části Letohradu. Venkovními prostory jsou oplocená zahrada a parkoviště.

Letohrad

Letohrad je malé město s 6327 obyvateli, které patří do okresu Ústí nad Orlicí v pardubickém kraji. Vznikl sloučením čtyř menších samostatných obcí a to z Kyšperka, Orlice, Kunčič a Rotneka. Dnes má velmi bohatou historii a krásnou neponičenou přírodu, proto je vhodný pro zimní i letní turistiku v Orlických horách. Vyznačuje se bohatým kulturním a společenským životem. Velmi populární je také díky biatlonu, fotbalu nebo hokejbalu.

Seznámení klienta se službou

Je velmi důležité, aby potencionální klienti o službě věděli a měla tak dostatečné využití pro všechny, kteří ji potřebují. V NZDM Street se o službě můžeme dovědět od těchto zdrojů:

- pracovníci NZDM a další pracovníci Oblastní charity Ústí nad Orlicí
- web Oblastní charity Ústí nad Orlicí www.uo.charita.cz
- Charitní aktuality – časopis Oblastní charity Ústí nad Orlicí
- Učitelé ZŠ a SŠ Letohrad
- Letáky služby + programy
- Tisk, internet, rozhlas apod.

První kontakt probíhá většinou přímo v NZDM Street při osobní návštěvě na klubu. Při prvním kontaktu je uživatel služeb a zároveň potenciační zájemce o službu seznámen s charakterem a obsahem služby, s provozními náležitostmi služby a s pravidly služby. Zájemce je také informován o tom, že pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí.

Pravidla služby

Po každém prvokontaktu je uzavírána smlouva s uživatelem. Uživatel si může vybrat, zda uzavře ústní nebo písemnou smlouvu. Smlouva slouží jako cílený plán rozvoje uživatele. Pravidla služby obsahují:

- Práva, která má jako uživatel při užívání služby zaručena
- Činnosti a chování, které nejsou při užívání služby povoleny
- Sankce, které mohou být uživatelům za porušení pravidel uděleny – postup jakým budou sankce udělovány
- Možnosti, jakým způsobem vznést stížnost, kam či komu se adresuje, kdo ji řeší, jakou formou a do kdy musí být vyřízena a dále je stanovena možnost odvolání a jeho průběh

Základní činnosti při poskytování služby v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež se zajišťují v rozsahu úkonu dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Podpůrné činnosti podmiňují vlastní poskytování služeb. Nejsou vykazovány, ale tvoří podstatnou část pracovní doby. Podpůrnými činnostmi jsou kontaktní rozhovor, poskytnutí materiálu a informování o službě.

Poskytované služby

- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** – do těchto služeb patří zajištění podmínek pro přijatelné volnočasové aktivity, provádí se pracovní výchovná činnost s dětmi, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, a pokud je potřeba, zajišťují podmínky pro přiměřené vzdělání.
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – do těchto služeb patří hlavně aktivity, které umožňují lepší orientaci ve vztazích a odehrávají se ve společenském prostředí.

- **Sociálně terapeutické činnosti** – to jsou činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů, a při obstarávání osobních záležitostí** – Pokud uživatel potřebuje, pracovníci NZDM mu pomůžou při vyřizování běžných záležitostí nebo při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a poskytnou pomoc či podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Dalšími úkony jsou: Poskytnutí prostoru, jednání se zájemcem o službu, jednání s uživatelem, situační intervence, Pomoc v krizi, informační servis, akce – kontakt se společenským prostředím, doprovod, rozhovor, preventivní témata, poradenství, jednání s blízkými osobami, jednání s institucí ve prospěch uživatele, vzdělávací aktivity, volnočasové aktivity, akce – realizace a účast, odkaz.

Využívání služeb klienty NZDM Street je dobrovolná a využívají je na základě svého vlastního rozhodnutí podle jejich zájmů a potřeb. Také může být uživateli doporučeno užívat služby NZDM například kurátorem pro mládež. V tomto případě budou pracovníci zařízení NZDM Street vždy respektovat vlastní rozhodnutí uživatele ohledně řešení jeho situace.

Rozsah poskytované služby:

Pondělí	12:00 – 18:00 (17:00 – 18:00 individuální konzultace)
Úterý	12:00 – 17:30
Středa	12:00 – 15:30 (individuální konzultace)
Čtvrtek	12:00 – 17:30
Pátek	12:00 – 16:30

V době letních prázdnin (červenec, srpen) je otevírací doba upravena.

Pondělí	12:00 – 17:00
Úterý	12:00 – 17:00
Středa	12:00 – 17:00
Čtvrtek	12:00 – 17:00
Pátek	12:00 – 17:00

Materiální zabezpečení:

- Počítač, tiskárna, kopírka

- Nealko bar se zázemím
- Kulečnický stůl kombinovaný s ping – pongovým stolem
- Stolní fotbálek
- Venkovní trampolína
- Basketbalový „srteet“ koš
- Petang
- Deskové a společenské hry
- Indické bubny
- Hudební přehrávač
- Free-stylové koloběžky
- Mikrofony a zesilovače

Příloha č. 2: Prázdný formulář pro rozhovor

DC1 - Zjistit jaké metody, techniky a postupy práce s klienty používají pracovníci v NZDM Letohrad.

TO1 Z jakých teorií sociální práce vycházíte?

TO2 Jaké máte výcviky k teoriím, které používáte?

TO3 V čem je specifická vaše práce s klienty?

TO4 Provádíte krizovou intervenci? Máte kurz krizové intervence?

TO5 Provádíte případovou práci? Jakým způsobem?

TO6 Jak probíhá vaše práce se skupinou?

TO7 S jakými typy problému se nejčastěji setkáváte?

TO8 Jaký typ poradenství používáte při řešení těchto problémů?

TO9 Máte mezi sebou sociálního pedagoga, pokud ano, čím se liší jeho práce od sociálního pracovníka?

DC2 - Zjistit etické otázky a dilemata sociálních pracovníků NZDM Street Letohrad.

TO10 Máte, nebo měl/a jste při své práci nějaká pracovní dilemata?

TO11 Jak probíhá vaše prevence pro podchycení problémů?

TO12 Máte i bezproblémové klienty? Jak s nimi pracujete?

TO13 Jaká je v klubu tolerance užívání drog?

TO14 Řídíte se etickým kodexem z roku 1995 nebo jinými standardy? Pokud ano, jakými?

TO15 Jaká vlastní individuální etická pravidla si v klubu stanovujete?

DC3 - Zjistit, jak probíhá spolupráce s institucemi a dalšími subjekty.

TO16 Jak probíhá vaše spolupráce se základními a středními školami ve vašem městě? Odkazují se na vás?

TO17 Na čem spolupracujete s OSPOD?

TO18 Spolupracujete s rodinou? Jak vaše spolupráce probíhá?

TO19 S jakými dalšími neziskovými organizacemi ještě spolupracujete?

TO20 Jakým způsobem využíváte spolupráci s dobrovolníky, praktikanty nebo stážisty? Jaké jsou podmínky pro jejich spolupráci?

Příloha č. 3: Přepis strukturovaného rozhovoru s respondentem R4

DC1 - Zjistit jaké metody, techniky a postupy práce s klienty používají pracovníci v NZDM Letohrad.

TO1 Z jakých teorií sociální práce vycházíte?

„Při své práci nevycházím z žádné jedné konkrétní teorie, většinou jde o použití více metod, které se hodí ke konkrétnímu uživateli. Snažím se být zaměřena na klienta tak, abych mu dala náhled na situaci, naznačila možnosti řešení, byla mu oporou, ale aby on sám našel správné řešení situace, nebo alespoň takové řešení, které by mu vyhovovalo, aby se naučil nést zodpovědnost za své jednání.“

TO2 Jaké máte výcviky k teoriím, které používáte?

„Žádný výcvik k teoriím nemám, čerpám pouze z poznatků získaných během mého studia sociální práce a sociální pedagogiky. Také čerpám z poznatků získaných při různých vzdělávacích kurzech, na které v centru pravidelně jezdíme.“

TO3 V čem je specifická vaše práce s klienty?

„Asi každé NZDM je něčím specifické, do Streetu chodí velké procento chlapců ve věku 9-13 let, naopak dívek velmi málo. Většina uživatelů se zná z místní základní školy. V Letohradě jsou dvě ZŠ, klientela je ze 70 % z jedné školy. Proto se s nimi dá pracovat jako se skupinou, působit na ně jako na celek, mají obdobné problémy, se kterými se potýkají. Naší cílové skupině je přizpůsoben způsob práce i jednání s uživateli.“

TO4 Provádíte krizovou intervenci? Máte kurz krizové intervence?

„Krizovou intervenci, jako takovou neposkytujeme, pouze nabízíme pomoc v krizi. Já osobně mám absolvovaný kurz krizové intervence pouze v rozsahu 14ti hodin. Dále je uživateli nabídnuta možnost využít služeb psychologa, který sídlo přímo v budově jako NZDM. Při poskytování pomoci v krizi jde o „utišení“ akutní krize, která vznikla v životě klienta – zajistíme mu bezpečný prostor o samotě, aktivně mu nasloucháme, uklidníme ho, necháme ho vyjádřit své emoce a zajistíme návaznou službu jako například doprovod, zprostředkujeme kontakt s odborníkem, rodičem a jiné.“

TO5 Provádíte případovou práci? Jakým způsobem?

„Při své práci pracujeme nejvíce s jedincem. Každý uživatel má stanovený individuální plán, ve kterém je stanoveno, čeho chce s naší pomocí dosáhnout, co pro to udělá klient a my, jako pracovníci. V případě potřeby spolupracujeme s dalšími organizacemi, podle zakázky uživatele.“

TO6 Jak probíhá vaše práce se skupinou?

„Se skupinou pracujeme především preventivně – různá preventivní témata, která jsou zajímavá pro většinu uživatelů a je lepší je rozebírat skupinově, které se týkají například pravidel pro požívání alkoholu, antikoncepce, sexuality i jiných preventivních témat. Také se o skupinovou práci jedná v případě pořádání akcí, kterou si většinou vymyslí uživatelé sami (např. nocovačka v klubu).“

TO7 S jakými typy problému se nejčastěji setkáváte?

„Problémy našich uživatelů se hodně opakují, jedná se o děti ze sociálně slabých rodin, vyrůstajících v nepodnětném prostředí plném nejrůznějších patologických jevů. Děti mají obvykle problémy s docházkou do školy, vzdělání jim nepřijde důležité, jejich rodiče jsou také nevzdělaní, chybí motivace alespoň k ukončení základního vzdělání. Spousta uživatelů má zkušenosti se šikanou, ať už ze strany oběti, či agresora, nemají dostatek finančních prostředků ke smysluplnému trávení volného času, nemají kam jít, toulají se po ulicích v partách, ničí veřejný majetek, experimentují s návykovými látkami, potýkají se s problémy s jejich vrstevníky, rodiči.“

TO8 Jaký typ poradenství používáte při řešení těchto problémů?

„Naším uživatelům nabízíme základní poradenství, které slouží k zorientování se v jejich nastalé situaci. Dle zákona o sociálních službách poskytujeme poradenství, které slouží jako výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost, sociálně terapeutická činnost nebo pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. V případě potřeby odkážeme na specializovanou poradnu či jinou instituci.“

TO9 Máte mezi sebou sociálního pedagoga, pokud ano, čím se liší jeho práce od sociálního pracovníka?

„Sociální pracovník má vzdělání sociálního pracovníka i sociálního pedagoga. Práce se tedy nijak neliší.“

DC2 - Zjistit etické otázky a dilemata sociálních pracovníků NZDM Street Letohrad.

TO10 Máte, nebo měl/a jste při své práci nějaká pracovní dilemata?

„Při své práci jsem se moc s dilematy nesetkala. Máme zpracovanou metodiku pro ochranu práv a střetů zájmů, kde máme většinu případů, se kterými se můžeme setkat popsanou a víme tedy, jak se v určitých případech chovat. Jediné, co jsme dlouze řešili, bylo, zda hlásit nebo nehlásit OSPODu případ, kdy matka našich uživatelů se živila prostitucí. Děti měli dostatek finančních prostředků, nijak nestrádali, matka se jim dostatečně věnovala, ovšem jedná se o práci, která není většinovou společností vnímána kladně.“

TO11 Jak probíhá vaše prevence pro podchycení problémů?

„Každý měsíc je zaměřený na určité preventivní téma, které se prolíná celým měsícem. Klienti mají informace na nástěnkách, pořádáme debaty nebo tvoříme různé křížovky a osmisměrky. Tato témata většinou vznikají pružně, na základě poptávky uživatelů, nebo je pracovníci vycítí jako potřebné během rozhovorů s jednotlivci.“

TO12 Máte i bezproblémové klienty? Jak s nimi pracujete?

„Někdy se v klubu ukáží i děti, které nemají žádné závažné problémy. Ovšem takové děti po nějakém čase zjistí, že klub není určený pro ně a sami, ze své iniciativy ho přestanou navštěvovat. Z naší strany, jsou dveře otevřeny i těm klientům, které problémy nemají, protože je dobré udržovat kontakt a budovat vztah, protože se může stát, že se dítě začne s nějakými problémy potýkat a bude v nás, jako v pracovnících mít oporu. Všem, kteří klub navštěvují je vysvětleno, v čem služba spočívá, proč tu jsme a co děláme.“

TO13 Jaká je v klubu tolerance užívání drog?

„Tolerance užívání drog není v klubu žádná, ale stává se, že někdy pracovníci vnímají, že jsou uživatelé „pod vlivem“. V těchto případech se snažíme s uživateli mluvit o tom, co vidíme, ale pokud neporušují pravidla, která máme stanovena, drogy neužívají přímo v prostorách nebo blízkém okolí, uživatele v klubu necháme, protože jim nemáme jak dokázat užití drogy (myšleno především užití marihuany). V případě, že by z někoho byl cítit alkohol, porušoval by pravidla, někoho ohrožoval, ničil věci atd. bude z klubu bez prodlení vyloučen.“

TO14 Řídíte se etickým kodexem z roku 1995 nebo jinými standardy? Pokud ano, jakými?

„Při své práci se řídíme etickým kodexem, ale také kodexem charity České republiky a metodikami, které se týkají přímo naší organizace a služby.“

TO15 Jaká vlastní individuální etická pravidla si v klubu stanovujete?

„Vlastní etická pravidla si nestanovuji, protože jsou stanoveny organizací.“

DC3 - Zjistit, jak probíhá spolupráce s institucemi a dalšími subjekty.

TO16 Jak probíhá vaše spolupráce se základními a středními školami ve vašem městě? Odkazují se na vás?

„Spolupráce probíhá především s místními základními školami – v minulém školním roce se na nás hodně obraceli při spolupráci ohledně doučování. Letos je tomu jinak, protože školy získaly granty na pomoc s doučováním svých žáků (doučují je jejich učitelé přímo ve škole). Se středními školami nespolupracujeme, nesetkali jsme se s kladným zájmem z jejich strany. Každý rok na začátku školního roku chodíme do místních ZŠ představit naše služby, každé dítě obdrží propagační leták. Následně jsou každý měsíc do škol umístěovány letáky s programem Streetu.“

TO17 Na čem spolupracujete s OSPOD?

„S OSPODem nedochází k pravidelné spolupráci – pouze, když jde o dítě, které je pod jejich dohledem a domluví se s rodinou, že by bylo dobré, aby dítě využívalo našich služeb, do kterých patří pomoc s přípravou do školy, smysluplné trávení volného času, socializace nebo začlenění se do kolektivu.“

TO18 Spolupracujete s rodinou? Jak vaše spolupráce probíhá?

„S rodinou klientů příliš nespolupracujeme, pouze v případě, že o to rodina projeví zájem, nebo nás klient o spolupráci požádá. Většinou se jedná o krátkodobou spolupráci, která po vyřešení nějakého problému či obtížné životní situace končí.“

TO19 S jakými dalšími neziskovými organizacemi ještě spolupracujete?

„V rámci Charity spolupracujeme s dalšími nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež. Dříve probíhala spolupráce i s ostatními NZDM v Pardubickém kraji, bohužel pracovní

skupina zanikla a spolupráce již nebyla opět navázána. V některých případech spolupracujeme s ostatními službami, které nabízí Oblastní charita Ústí nad Orlicí, do kterých patří sociálně aktivizační služby nebo občanská poradna.“

TO20 Jakým způsobem využíváte spolupráci s dobrovolníky, praktikanty nebo stážisty? Jaké jsou podmínky pro jejich spolupráci?

„V NZDM se setkáváme jak s dobrovolníky, praktikanty a stážisty. Nejvíce nás vyhledávají praktikanti, kteří si u nás plní povinnou školní praxi. Všichni zmínění jsou v NZDM na základě smlouvy o spolupráci. Tato smlouva lze oboustranně vypovědět ze stanovených důvodů. Všichni jsou proškoleni o BOZP, je s nimi podepsána mlčenlivost.“