



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

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

**Aktivity nízkoprahových zařízení pro děti a mládež
z pohledu sociálních pracovníků**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program: **REHABILITACE**

Autor: Monika Čápková

Vedoucí práce: Mgr. Hana Francová, Ph. D.

České Budějovice 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou/diplomovou práci s názvem **Aktivity nízkoprahových zařízení pro děti a mládež z pohledu sociálních pracovníků** jsem vypracoval/a samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

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

V Českých Budějovicích dne 3.5. 2018

.....

Monika Čáková

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Haně Francové, Ph. D. za pomoc, cenné rady a čas, který mi věnovala. Dále bych ráda poděkovala sociálním pracovníkům za ochotu mi věnovat jejich čas a energii pro rozhovor. Závěrem bych chtěla poděkovat i své rodině a partnerovi za pomoc a podporu, kterou mi po celou dobu poskytovali.

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá činnostmi, které jsou definovány zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dále se zabývá obtížemi při sestavování individuálního plánu v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (dále také jako NZDM), kde se vyskytují jak zletilí, tak ještě nezletilí uživatelé sociální služby. Tato práce se dělí na část teoretickou a část praktickou. V teoretické části se nachází definice sociální služby a s ní spjaté základní pojmy, dále konkretizace cílové skupiny, činnosti služby podle výše zmiňovaného zákona a základní popis individuálního plánování.

V praktické části bakalářské práce byla zvolena metoda kvalitativního výzkumu. Sběr dat probíhal pomocí polostrukturovaného rozhovoru s osmi sociálními pracovníky NZDM na území Kraje Vysočina. Hlavním cílem této části práce bylo zjistit, o jaké činnosti poskytované NZDM jeví uživatelé největší zájem, s jakými institucemi sociální pracovníci obvykle spolupracují, a s jakými nesnáze se setkávají sociální pracovníci při tvorbě individuálního plánu uživatele.

Výzkumné otázky se kromě na činnosti NZDM stanovené zákonem, zaměřovaly na to, jak se uživatelé dozvídají o NZDM a na potíže, které mohou vznikat sociálnímu pracovníkovi během tvorby individuálního plánu s klientem tohoto typu služby. Díky poskytnutým rozhovorům se sociálními pracovníky působícími v NZDM bylo možné zjistit úskalí, která se objevují v individuálním plánování s dětmi a mladistvými ohroženými nepříznivou sociální situací. Zajímavé je i zjištění, jak se činnosti definované zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách odrážejí v cílech, které si klienti nastavují.

Tato práce by mohla být přínosná pro sociální pracovníky vyskytující se v prostředí NZDM a pracovníky, kteří vytváří vnitřní pravidla, metodiky apod. pro tento typ zařízení. Informace by mohly posloužit i ostatním profesím, které se setkávají se stejnou nebo podobnou věkovou cílovou skupinou.

Klíčová slova

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM); rizikové chování, individuální plánování; klíčový pracovník

Abstract

This bachelor's thesis deals with activities defined in the Social Services Act No. 108/2006 Coll., and it also deals with difficulties with assembling the individual plan in low-threshold facilities for children and youth (also as the LTFCY), where there are users of social services that are both of-age and minors. This bachelor's thesis is divided into theoretical part and practical part. In theoretical part there are defined social services and concepts related with them, there is also concretization of the target group, activities of the services according to the act mentioned above and basic description of the individual planning.

In the practical part of this bachelor's thesis there was used the method of qualitative research. The data was collected using semi-structured interviews with eight social workers of the LTFCY in the Vysočina region. Main goal of this thesis was to find out what activities provided by the LTFCY are the most wanted by their clients, what institutions do they usually collaborate, and what difficulties do those social workers encounter with while creating the user's individual plan.

The research questions were focused on activities of the LTFCY defined by the law and also on how the users learn about the LTFCY and on the difficulties that might the social worker meet while creating the individual plan for the client. Thanks to the interviews provided by the social workers working in the LTFCY it was possible to identify the pitfalls appearing in the individual planning with children and youth endangered by unfavorable social situation. Also, the finding of how the activities defined in the Social Services Act No. 108/2006 Coll. reflect in the goals set by the clients is very interesting.

This thesis might be helpful to social workers working in the LTFCY environment and workers who create internal rules, methodology, and so on, for this kind of facilities. It could also be interesting for other people working with the same or similar target group.

Key words

Low-threshold facilities for children and youth; youth of risk; individual planning; key worker

OBSAH

ÚVOD.....	8
1 SOUČASNÝ STAV	10
1.1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	10
1.1.1 Historie.....	11
1.1.2 Nízkoprahovost	12
1.1.3 Poslání a cíle NZDM.....	13
1.1.4 Cílová skupina.....	14
1.2 Rizikové chování dětí a mládeže	14
1.2.1 Vymezení pojmu „neorganizovaná mládež“.....	18
1.2.2 Volný čas dětí a mládeže	19
1.3 Ukotvení v legislativě	20
1.3.1 Role sociálního pracovníka v NZDM	21
1.3.2 Kontaktní práce	23
1.4. Individuální plánování	24
1.4.1 Individuální plán uživatele NZDM	26
1.4.2 Klíčový pracovník.....	27
2 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	29
2.1 Cíle.....	29
2.2 Výzkumné otázky	29
3 METODIKA	30
3.1 Metodika práce	30
3.2 Charakteristika výzkumného souboru.....	31
3.3 Výběr výzkumného souboru	31
4 VÝSLEDKY	33
4.1 Náhled do činností definovaných zákonem o sociálních službách.....	33
4.2 Zájem o programy NZDM	36
4.3 Navázané spolupráce a povědomí o službě	37
4.4 Individuální plán v NZDM	39
5 DISKUZE	48

6 ZÁVĚR.....	53
7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	55

ÚVOD

Ve společnosti se nachází spousta jedinců, kteří se ocitají v nepříznivé sociální situaci, se kterou si sami nedokáží poradit. Z tohoto důvodu vznikají nejrůznější poskytovatelé sociálních služeb. Jeden z nich jsou i nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, která podávají pomocnou ruku mladým lidem nejčastěji ve věku od 11 do 26 let. Své služby nabízí prostřednictvím činností, které jsou dány zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Otázkou je, jestli dnešní generaci dospívajících tyto nabízené činnosti vyhovují, nebo jestli by potřebovala další specifickou nabízenou činnost, kterou zákon nedefinuje anebo naopak, jestli se nějaká činnost jeví jako nepotřebná a nadbytečná. Cílem práce je také zjistit, o které z nabízených činností jeví klienti největší zájem, a o které nejmenší.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nabízí své služby relativně mladým jedincům, pro které může být toto zařízení v síti sociálních služeb úplně první zastávkou, od které se odrazí a putují do dalších specializovaných zařízení, kde jim pomohou s jejich problémem. Z tohoto důvodu mě zajímalo, s jakými typy institucí nízkoprahová zařízení pro děti a mládež spolupracují. Kromě sítě návazných služeb, jsem se zabývala institucemi, se kterými NZDM spolupracují v rámci zviditelňování zařízení, a v jakých institucích se o sociální službě klienti dozvídají. Dále mě zajímalo, s jakými nesnáze se cílová skupina potýká, jak se tyto obtížné situace klientů odráží v sestavování individuálního plánu a především, jaké shledávají sociální pracovníci problémy při sestavování individuálního plánu s touto cílovou skupinou.

Výzkumů týkajících se problémů spjatých s individuálním plánováním je mnoho, ale problémy jedinců se mění s časem, s klienty i s pracovníky. Z tohoto důvodu jsem toho názoru, že je potřebné se opakovaně zabývat problematikou sestavování individuálního plánu s touto specifickou věkovou skupinou, která se potýká s novými životními situacemi. Proto mě zajímalo, s jakými obtížemi se potýkají samotní sociální pracovníci při individuálním plánování, jakým způsobem v zařízení funguje klíčový pracovník, a jaký je jeho postup při plánování s klientem.

Výběr tématu bakalářské práce má několik důvodů. Hlavním důvodem bylo, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež byla první sociální službou, se kterou jsem se setkala a trvalo mi, než jsem podstatu služby pochopila. Dále jsem absolvovala praxi v několika zařízeních tohoto typu a všimla jsem si, že každé z nich má trochu jiný způsob práce. Proto jsem se chtěla se zařízením hlouběji seznámit a zjistit, jak funguje.

V neposlední řadě v jednom ze zařízení již krátkou dobu pracuji, tak se s danou problematikou potýkám osobně.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

V České republice relativně mladé zařízení sociální prevence popisuje Kappl (2013) jako nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále také jako NZDM) nabízející služby mladým jedincům, kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy, a také těm, kteří se ocitají v obtížné životní situaci či často nevyužívají jiné organizované aktivity (např. zájmové kroužky). Zemanová a Dolejš (2015) popisují NZDM jako určitý nástroj ochrany adolescentů před rizikovými faktory, kdy dospělí poskytují prostřednictvím tohoto zařízení odbornou pomoc a podporu neorganizovaným a sociálně ohroženým dětem a mládeži. Cílem NZDM podle Zemanové a Dolejše (2015) je zlepšení kvality života těchto dospívajících, a to předcházením či snižováním sociálních a zdravotních rizik objevujících se v průběhu jejich dospívání. Dílčími cíli jsou například stabilizace nepříznivé situace, minimalizace interpersonálních konfliktů či rozvoj jedince. Kappl (2013) zmiňuje, že prostory zařízení jsou volně přístupné pro všechny stávající i nově přichozí jedince, kteří se zde mohou neformálně setkávat s ostatními, realizovat se, navazovat nové vztahy, plánovat společné programy a aktivity. Klientem se může stát jakýkoli jedinec splňující věkovou hranici stanovenou poskytovatelem služby, který se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Proto aby mladí jedinci chodili do NZDM nejlépe pravidelně, je podle Coxe a Pawara (2013) důležité, že jsou zařízení i jejich služby dobrovolné a pracovníci považováni za důvěryhodné osoby. Bednářová (2000) zmiňuje, že služby mohou být poskytovány anonymně, klient se nemusí při vstupu do zařízení evidovat a samozřejmě ho ani nikdo nenutí využívat službu pravidelně.

Jak uvádí Česká asociace streetwork (2008), nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou již zmiňovanou službou sociální prevence a snaží se pomocí dostupných služeb (terénních a ambulantních) těmto jedincům poskytovat podporu, potřebné informace či odbornou pomoc při řešení jejich problémů. Jedná se tedy o kontaktní práci, která se odehrává především ambulantně v prostorách zařízení, kde se klienti realizují. Nachází se zde také oddělený soukromý prostor, který klienti mohou využít, pokud mají zájem o poradenství. Terénní služba spočívá ve většině případů v monitoringu situace v dané lokalitě, podávání informací o činnostech NZDM, odkazování na nabízené služby a udržování

kontaktu s klienty, kteří z nějakého důvodu přerušili kontakt s NZDM (Česká asociace streetwork, 2008).

NZDM vykonává nespočet důležitých činností, některé byly již zmíněny v předešlém odstavci, ale neměly by být opomenuty krizové a situační intervence, informační servis, doprovodné služby či preventivní vzdělávací programy, se kterými vstupují i do škol (Česká asociace streetwork, 2008). Klienti mohou v NZDM posbírat zkušenosti, které by se jim jinde nedostaly, naučit se novým dovednostem, rozšířit si vědomosti atp. Zařízení využívají nejen k řešení svých obtížných situací, ale i k trávení svého volného času (Klíma, 2007). Volnočasové aktivity v NZDM mají charakter prevence sociálně patologických jevů (Bednářová, 2000). Zařízení má tedy ráz klubu, ve kterém jsou nabízené nejrůznější volnočasové aktivity jako například stolní fotbal, výtvarné dílny a karaoke (Klíma, 2007).

Činnosti klubu se podle Bednářové (2000) rozdělují do tří oblastí prevence. Do oblasti primární prevence spadá například pořádání preventivních programů, kulturně-estetické akce, školení peer aktivistů a jejich činnosti nebo individuální konzultace, kterou si vyžádá klient. Mezi sekundární prevenci klubů se řadí přímá práce s rizikovými skupinami, mapování, kontaktování, doprovázení apod. Do terciární prevence patří snižování zdravotních a sociálních rizik, spolupráce s dalšími organizacemi (probační pracovníci) atd.

Co se týče počtu NZDM v České republice, v současné době (k 10.4. 2018) poskytuje sociální služby 255 zařízení (MPSV, 2018). NZDM nemá jasného provozovatele, nejčastěji je zařízení provozováno nestátními neziskovými organizacemi (Charita, Salesiánská střediska) nebo také okresní či městské úřady (Bednářová, 2000).

Nemělo by se opomenout zmínit, že tato sociální služba je poskytována bez úhrady (MPSV, 2018).

1.1.1 Historie

O nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež se dá hovořit jako o relativně mladé instituci, jelikož její oficiální působení započalo v druhé polovině devadesátých let 20. století (Čechlovský, 2006). Největší rozvoj zaznamenala až na konci devadesátých let a přelomu 20. a 21. století (Čechlovský, 2006).

Čechlovský (2006) zmiňuje, že se nejdříve vyskytovaly „kluby“ pro děti a mládež, než se usadil samotný název NZDM a v rámci toho se začala zavádět a formovat práce na ulici – streetwork. Značný posun nastal v roce 1993, kdy Ministerstvo práce a sociálních věcí předložilo vládě dokument s názvem „Program sociální prevence“, který ve své době pobízel stát k tomu, aby věnoval větší pozornost sociální prevenci (Bednářová, 2000). Následně roku 1994, jak vysvětluje Čechlovský (2006), byla pro práci s mladými lidmi na ulici neboli v prostředí, kde se často vyskytují, experimentálně zavedená pozice tzv. sociálního asistenta, který pracoval třeba jako „streetworker“ pod úřadem (okresním, obvodním, magistrátním nebo městským). Tentýž autor k tomu dále uvádí následující: streetwork (neboli terénní sociální práce) se zároveň ale začal rozvíjet v nestátním sektoru, který se především dříve zaměřoval na drogově závislé, bezdomovce, na lidi živící se prostitucí, etnické menšiny, rizikovou mládež atp. Kolem roku 1995 u nás postupně začala vznikat první dostupná centra pro děti a mládež jak státní, tak i nestátní. Významným činitelem, který velmi pomohl rychlému rozvoji NZDM byla finanční podpora od grantových programů nadací na přelomu 20. a 21. století (např. program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha nebo program Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti).

Další důležitou událostí, jak uvádí Čechlovský (2006) byl vznik České asociace streetwork, která má své kořeny v roce 1997. Organizace spojovala odborníky z oblasti práce na ulici. Postupem času se nakláněla čím dál více pozornost k NZDM, až nakonec v roce 2001 vznikla pracovní skupina složená především ze zástupců NZDM z celé České republiky, která řešila danou problematiku. Stěžejní pro tuto skupinu bylo vytvořit standardy NZDM, které sloužily ke zkvalitnění práce (vzdělání, způsob poskytování služeb atd.).

Radikální změna v oblasti NZDM přišla po roce 2006, kdy vstoupil v platnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. NZDM se od té doby musí řídit standardy kvality sociálních služeb (Sokol, 2008).

1.1.2 Nízkoprahovost

Jeden ze základních principů užívaný při poskytování služeb v NZDM je nízkoprahovost, jinak řečeno se jedná o princip otevřenosti, který umožňuje dostupnost služby každému jedinci, který splňuje kritéria zařízení, jakou je například věk uživatele (Česká asociace streetwork, 2008). Dostupností se myslí i časové rozmezí poskytování služby, vyhovující

prostory či finanční nenáročnost pro klienta (Česká asociace streetwork, 2008). Služby jsou poskytovány anonymně a s osobními údaji se zachází šetrně – jedinec nemá povinnost uvádět své jméno, klient se může díky těmto opatřením cítit bezpečněji (Klíma, 2007). Nízkoprahovost dociluje rozšířených životních příležitostí, zmírnění problémů apod. (Klíma, 2007).

Co se týče prostorové dostupnosti, měla by být služba v dosahu cílové skupiny, tj. v místech, kde tráví volný čas a kde se pohybuje ve chvíli, kdy je ochotná službu navštívit (Klíma, 2007). Dalším významným bodem je označení služby tak, aby klient poznal pracovníka služby, ale obyčejnému kolemjdoucímu označení nemusí být zcela jasné (Klíma, 2007).

Kappl (2013) zmiňuje, že v zařízení se zásadou nízkoprahovosti je minimální množství pravidel, která klient musí dodržovat, aby služby mohl využívat. Mezi taková pravidla se mohou řadit zákazy verbálního a fyzického násilí, užívání drog, sexuálních aktivit v prostorách NZDM atd. Dále dle Kappla (2013) není v prostorách zařízení nikdo nucen k jakékoli aktivitě, klienti si sami mohou vybrat z nabízených možností vyžití, které je jim nabízeno. Pro předcházení sociálnímu vyloučení z finančních důvodů je většina nabízených aktivit zdarma.

Co se týče administrativy, klienti jsou zatěžováni minimálně. Pracovníci se snaží vytvářet pro klienty maximálně vhodné a příjemné prostředí, respektují jejich individualitu, naslouchají jim a zajímají se o jejich životní styl, aniž by přestávali být sami sebou, také jim ukazují různé způsoby využití volného času, inspirují je a podporují v perspektivních aktivitách apod. (Kappl, 2013).

1.1.3 Poslání a cíle NZDM

Většina organizací má své poslání a ani NZDM není výjimkou. Posláním NZDM je pozitivně ovlivnit a změnit způsob života dětí a mládeže, pokusit se o jejich sociální začlenění, poskytovat jim potřebné informace, odbornou pomoc a podporu v jejich nepříznivé sociální situaci a v neposlední řadě eliminovat jejich sociální vyloučení (Česká asociace streetwork, 2008).

Mezi cíle definované Českou asociací streetwork (2008) se řadí snížení rizikového chování a společenských konfliktů, podpora sociálních schopností, dovedností a sociálního začleňování do společnosti. Další zmiňované cíle Českou asociací streetwork

(2008) jsou ochrana psychická, fyzická, sociální, a dokonce i právní. NZDM se snaží zlepšit podmínky pro řešení sociální situace klientů, zabezpečit jejich lepší orientaci v sociálním prostředí, předcházet zdravotním rizikům, která jsou spjata především se způsobem života a tím pádem i celkově snaha zlepšit kvalitu jejich života.

1.1.4 Cílová skupina

Jak je již patrné z názvu zařízení, jedná se o zařízení pro děti a mládež. Česká asociace streetwork (2008) dále vymezuje cílovou skupinu lokalitou, ve které se pohybuje, rozvíjí a dospívá. Věkové rozmezí cílové skupiny stanovené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je od 6 do 26 let věku jedince. Při práci s cílovou skupinou mají sociální pracovníci v NZDM nelehký úkol, a to sdružit různé typy osobností s individuálními potřebami a problémy (Mašát, 2012). Je obtížné objasnit jejich společné rysy, ani věkově se jedinci nemusí shodovat (Klíma, 2007). Česká asociace streetwork (2008) doporučuje služby rozdělit do menších sobě bližších celků, a to buď prostorem nebo časem pro klienty od 6 do 12 let, dále od 13 do 19 let a od 20 do 26 let věku jedince. Toto rozdělení slouží k lepší spolupráci s jednotlivými skupinami a zároveň i pro zajištění bezpečnějšího prostředí.

Klienti se od jedinců, kteří službu nevyužívají, mohou lišit tím, že zažívají různé nepříznivé sociální situace nebo se nemohou účastnit obvyklých volnočasových aktivit, dále upřednostňují pasivní a neorganizované trávení volného času, jejich životní styl je přivádí do nejrůznějších problémů, své potíže nedokáží uchopit ani definovat, a proto málokdy navštěvují jiné nabízené služby (Česká asociace streetwork, 2008). Leckdy se stává, že jedinci odborné služby odmítají a vyhýbají se jim (Klíma, 2007).

Zemanová s Dolejšem (2015) uvádí, že klientem NZDM je mládež, která svým rizikovým chováním převyšuje běžnou populaci dospívajících přibližně o 30 % (v tomto případě reprezentováno jedinci od 11 do 15 věku).

1.2 Rizikové chování dětí a mládeže

Nejprve by bylo vhodné upřesnit význam slova rizikovost, kterou pro problematiku chování mládeže objasnil Labáth (2001) jako zvýšenou náchylnost a vyšší ohrožení psychosociálního vývinu oproti standardní populaci. Podle Dolejše a Orla (2017) se pojem rizikové chování stává nadřazeným pro další různá označení jednání a chování jedince (např. chování problémové, maladaptivní, disociální, delikventní, deviantní).

Ve společnosti se samozřejmě nachází jedinci rizikovější a méně rizikovní (Labáth, 2001). Cestou pomoci se podle Labátha (2001) stává schopnost porozumět jejich problémům a disponovat odbornými znalostmi.

Labáth (2001) charakterizuje rizikovou mládež jako dospívající, kteří mají zvýšenou pravděpodobnost selhání v sociálním a psychickém životě vlivem nejrůznějších faktorů. V období dospívání nemusí chování jedince být v souladu s jeho prožíváním. Vnitřní potřeby jedince se často liší od vnějších projevů (Labáth, 2001).

Podle Sobotkové (2014) chování jedince ovlivňují tři podněty, se kterými nejčastěji přichází do kontaktu. Jsou to rodina, škola a prostředí, ve kterém se dotyčný pohybuje. Podle Sobotkové (2014) má velký význam vztah dítěte a rodičů, který ovlivňuje následné myšlení a jednání jedince ve chvíli, kdy se například ocitne v prostředí vrstevníků či ve škole.

Při dospívání se prohlubují spíše vztahy s vrstevníky než s rodinnými příslušníky (Sobotková, 2014). V takovém prostředí se může jedinec jednoduše přidružit k vrstevníkům s rizikovým a antisociálním chováním (Sobotková, 2014). Vrstevníci vytváří určité skupiny, kde se převážně upřednostňuje zájem skupiny než zájmem jednotlivce (Sobotková, 2014). Z tohoto důvodu se jedinec dostává do úzkých, pocíťuje nátlak, který ho nutí se přizpůsobit skupině (Sobotková, 2014).

Školní prostředí, ve kterém se jedinec pohybuje, tvoří převážnou většinu jeho dne (Sobotková, 2014). Setkává se zde s autoritami (učitelé), vrstevníky a s kmenovou třídou (skupinou) plnou odlišných spolužáků. (Sobotková, 2014). Z tohoto důvodu je velmi pravděpodobné, že se ve škole formuje a rozvíjí kromě jiného i osobnost jednotlivce (Sobotková, 2014).

Rizikové chování nemá pouze jednu podobu, projevuje se různými způsoby (Sobotková, 2014). Mezi často vyskytující se patří například záškoláctví, sebevražedné chování, sebepoškozování, agresivita, extremismus, lhaní, šikana, nezdravé stravování, kriminální jednání, vandalismus, zneužívání, užívání návykových látek, rizikové užívání internetu, hraní počítačových her, gambling nebo rizikové sexuální chování (Sobotková, 2014). Kromě výše zmíněných příkladů rizikového chování vychází z výzkumu Zemanové a Dolejše (2015) několik dalších konkrétních variant jako jsou falšování podpisů, kouření cigaret, užívání alkoholu či marihuany, a to dokonce ve věku od 11 do 15 let. Dále

například z výzkumu Zemanové a Dolejše (2015) vyplynulo, že uživatelé NZDM vykouří více jak 5 cigaret za den, což je 12x častěji než u běžné populace adolescentů v České republice.

Yvonne Humenay Roberts et al. (2018) zkoumali, jak spolu souvisí stresující životní události, psychosociální zdraví a rizikové chování v dospívání. Zjistili, že rizikové chování dospívajících (do 18 let věku) vykazují především jedinci, kteří zažili fyzické či sexuální zneužívání, zanedbávání, emocionální týrání apod. U těchto jedinců byla zjištěna vyšší kriminalita, agresivita, záškoláctví, úzkostné stavy, kouření a užívání dalších návykových látek.

V období dospívání jedinec zaznamenává také změny na svém těle (biologické, fyziologické), které se projevují například rychlejším růstem končetin, což může vyvolat pocit nedostatečné koordinace či nespokojenosti se vzhledem svého těla (Smik, 2001). Dále Smik (2001) zmiňuje tělesnou proporcionalitu jako impuls pro pocit méněcennosti a dezintegrace a etapu pohlavního dospívání, které každý jedinec prožívá jiným způsobem ovlivňujícím chování a prožívání.

Co se týče psychických změn, u jedince se podle Smika (2001) intenzivněji rozvíjí logické a abstraktní myšlení, vnímání reality, intelektová výkonnost, seberealizace, osobní nezávislost, emancipace od rodiny atd. Jedinec prochází v období dospívání nespočtem změn, které ovlivňují i citový vývin, kdy často dochází k citové labilitě, reaktivitě, dále může jedinec prožívat vnitřní nejistotu či úzkost. Dospívající jedinec postupně přebírá odpovědnost za své chování, rozhodnutí, za chyby, zažívá osobní selhání, setkává se s novými problémy, které mohou být rizikem, ale zároveň i potřebnou zkušeností (Smik, 2001).

Sociální změny se odehrávají podle Smika (2001) ve třech úrovních sociálních vztahů, a to na úrovni vztahů s vrstevníky, s rodiči a dospělými autoritami a také na úrovni vztahů k opačnému pohlaví. Vztahy s vrstevníky jsou velmi intenzivní, ale vztah s jednotlivcem bývá většinou krátkodobý a proměnný, mezi vrstevníky spíše vznikají neformální skupiny, ve kterých se jedinec snaží mít určitou sociální pozici a dodržovat loajalitu (Smik, 2001). Ve chvíli, kdy jedinec neuspěje při navazování vztahů s vrstevníky, získává roli odmítnutého člena skupiny (Smik, 2001). Tato situace může vést například k poruchám chování, k sociální izolaci, emocionálním poruchám nedostačujícímu pocitu

osobní identity, méněcennosti nebo jedinec sníží nároky při výběru skupiny, která pro něj může být už sama o sobě rizikovým faktorem (Smik, 2001).

Vztahy s rodiči si chce jedinec zachovat, ale zároveň pozměnit na vyzrálejší partnerský vztah. Často to ale dopadá tak, že v rodině dochází k emocionálnímu vypjetí a zmatku. Zde se podle Smika (2001) otevírá velký prostor pro vznik poruch chování. Dalším důležitým bodem vztahu dospělého a dospívajícího je komunikace. Dospělí by měli nést konečnou zodpovědnost za úroveň komunikace a její fungování, jelikož jsou zralejší, stabilnější, zkušenější a obrněnější. Často se ale stává, že odpovědnost za selhání převedou dospělí na dospívajícího. Podle Průchy (2000) může zapříčinit rizikové chování tzv. rodina sociálně znevýhodněná, především nefunkční rodina.

Matoušek (2003) zmiňuje vliv otce v rodině. Větší pravděpodobnost delikventního chování, psychických a zdravotních problémů podle něj mají děti z neúplných rodin, ve kterých je nejčastěji dostane do péče matka. Nepřítomností otce v rodině se mnohem více projevuje u chování syna. Otec působí jako autorita a vzor, pokud jedná zodpovědně ve výchově a v lepším případě nejedná delikventně (alkohol, drogy, nezaměstnanost apod.), pak má dítě menší tendenci přestupovat pravidla a meze zákona. Dcera zase potřebuje vidět model mužského chování (Matoušek, 2003).

Vzniku delikventnímu chování může podle Matouška (2003) napomoci také příliš tvrdá disciplína, při které rodiče používají neúměrně agresivitu vůči dítěti, které určité způsoby agresivního chování pochytí. Také pokud jsou tělesné tresty častěji, než by bylo nutné, dítě se začne rodiči vnitřně vzdalovat – lži, manipulace, úteký atd. (Matoušek, 2003).

V dospívání získává opačné pohlaví sexuální (erotický) charakter, který může v jedinci vyvolat spoustu nejistot a komplexů (Smik, 2001). Jedinec je téměř fyzicky dospělý, ale psychická a sociální dospělost se dostavuje opožděně. Smik (2001) tím poukazuje na pohlavní zralost jedince, který ještě není zralý po sociální a psychické stránce. Ve společnosti se dospívající vystavuje různým sexuálním podnětům (médiá, tisk, vrstevníci, rodina, ...), ve kterých není snadné se vyznat, jelikož se mezi nimi vyskytují jak potřebné informace, tak i dezinformace (Smik, 2001).

Nejistotu z fyzické zdatnosti, proporcionality, ze vztahů s vrstevníky, s opačným pohlavím atp. se někteří jedinci snaží schovat za své „dospělé“ chování jako například kouření, alkohol či vulgarismy (Smik, 2001). Toto jednání jim může zvyšovat vlastní

sebevědomí a sebedůvěru. Pro větší část jedinců je takové chování dočasné a postupně s věkem vymizí (Sobotková, 2014).

Sobotková (2014) uvádí jako významný ovlivňující faktor to, jak děti a dospívající zvládají zátěžové situace, a jak se s nimi vyrovnávají. Kromě problémů a obtížných situací v rodině působí na děti a dospívající školní prostředí, kde se musí naučit ovládnout svůj stres (ohodnocení, domácí úkoly, připravenost, dodržování pravidel atd.). Matoušek (2003) upozorňuje na segregaci dětí méně nadaných – rizikovějších (neúměrné poznámky, ohodnocení, přehlížení ze strany učitele nebo jeho nemístné názory atd.). Učitelův nesprávný přístup může být podnětem pro šikanu mezi dětmi.

1.2.1 Vymezení pojmu „neorganizovaná mládež“

Dle Svobody (2010) mají v dnešní době mladí lidé neomezenou možnost volby, rozhodují se podle své mravní odpovědnosti, ale zároveň se zvyšuje riziko, že se sebou nechají snadněji manipulovat. Nabízí se mu nespočet možností životních cest, často si vybírá cestu jednoduchou a jednoznačnou, se kterou by i tak chtěl pomoci. Mladý člověk čerpá ze světa různé zkušenosti, nejprve by mu měla poskytnout prostor pro zkušenosti rodina, ale občas se stává, že rodina v tomto úkolu selže, v tu chvíli se stávají oporou mladého člověka například pracovníci pomáhajících profesí, kteří mu jsou oporou při zvládnutí životních situací v dospívání (Svoboda, 2010).

Při dospívání jsou nedílnou součástí vrstevníci, kteří se často schází a tráví společně volný čas. Svoboda (2010) uvádí, že vrstevnická komunikace je klíčová pro utváření identity. Tzv. „neorganizovaná mládež“ by nebylo samo o sobě negativní označení, kdyby mladí lidé trávili volný čas smysluplněji, ale většinou se snaží o sebeurčení a vymezení role ve skupině negativními až patologickými činy (užívání návykových látek, vandalismus, gamblerství, ...). Volný čas může mladým dospívajícím lidem posloužit k seberealizaci, osobnímu rozvoji, ale také může dát prostor ke sklouznutí do patologického chování. Z tohoto důvodu je podstatné nabízet mladým lidem prostředí, ve kterém mohou kvalitně trávit volný čas (Svoboda, 2010).

V okolí „neorganizované mládeže“ začaly postupně vznikat otevřené sociální prostory, ve kterých se mohou mladí lidé bezpečně pohybovat, realizovat apod. (Svoboda, 2010). V prostorách se vyskytují tzv. průvodci (pracovníci), kteří pomohou nastínit různé cesty řešení jejich problémů (Svoboda, 2010). Ale je potřeba si uvědomit, že pracovníci nemají

zodpovědnost, za život mladého jedince, nenabízí jasné postupy řešení jeho situace (Svoboda 2010).

Jelikož „neorganizovaná mládež“ využívá jen málokdy volnočasové instituce, nedostává se jí vzorů chování v nabízených institucích, proto hledá nejčastěji oporu ve svém okolí, které převážně tvoří vrstevníci (Svoboda, 2010). Dospívající nemají dostatečně vytvořenou osobní zkušenost, nevěří ve své schopnosti a úsudky, z tohoto důvodu hrají velkou roli vztahy s pracovníky, kteří se je snaží pochopit, soucítí s nimi, jsou jim oporou a přináší svou osobní zkušenost (Svoboda, 2010).

1.2.2 Volný čas dětí a mládeže

Volný čas definovaný Hofbauerem (2004) je čas člověka, který nevykonává činnosti spjaté s tlakem na jeho závazky a povinnosti (práce, přežití, ...). Dále upřesňuje volný čas jako aktivity, kterých se jedinec účastní ze svého svobodného rozhodnutí. Takové aktivity mu přináší uspokojení, uvolnění, zábavu atp.

Když se děti a mládež účastní volnočasových aktivit, získávají nové sociální zkušenosti a osvojují si nové dovednosti (Hofbauer, 2004). Sociální pracovníci, kteří s nimi tráví čas, jsou jim nápomocni, motivují je, rozvíjejí jejich výchovu ve volném čase či předávají svou lidskou zkušenost (Hofbauer, 2004). Hofbauer (2004) zmiňuje skutečnost, že značná část mladých jedinců neumí využít volný čas. Jedinci neví o nabídce volnočasových aktivit nebo nejsou schopni nabídku využít. Taková situace může vést k rizikovému chování (vandalismus, šikana, trestné činy, drogy, ...). Pro překonávání neschopnosti dětí a mládeže trávit efektivně volný čas se vytváří různé nabídky (DDM, ZUŠ, NZDM apod.). Významnou úlohu při tvorbě volného času dětí a mládeže má rodina, která by měla rozvíjet jeho individuální předpoklady, podporovat kontakt s dalším prostředím, akceptovat jejich potřeby a zájmy (Hofbauer, 2004). Rodina by měla nežádoucí způsoby využití volného času dítěte eliminovat a naopak pozitivní způsoby zužitkovat (Hofbauer, 2004).

V dnešní době také neodmyslitelně ovlivňují trávení volného času média (televize, internetová stránky), která spojují nejrůznější skupiny lidí a prostředí (Hofbauer, 2004).

1.3 Ukotvení v legislativě

Určitý stálý řád do NZDM přinesl až zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který zajistil velké změny na poli sociální práce a sociálních služeb po roce 2006. Například se zavedla povinná registrace poskytovatelů, určily se jejich povinnosti při poskytování služeb, vznikla nová kategorizace sociálních služeb a jejich plánování, dále se stanovil minimální stupeň odborného vzdělání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Základní popis Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež upřesňuje § 62 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zde je vyjmuta jeho část:

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

Služba podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách obsahuje tyto základní činnosti (1.-4.) v rozsahu úkonů, které ustanovuje vyhláška 505/2006 Sb.:

1. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- *zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,*
- *pracovně výchovná činnost s dětmi,*
- *nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,*
- *zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,*

2. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

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

3. sociálně terapeutické činnosti

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

4. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

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

Syrový (2006) uvádí jako hlavní problém nabízených činností v NZDM to, že jich je více, než co nabízí sociální služby (např. volnočasové aktivity jako stolní fotbal, výtvarná činnost atd.), což by mohlo pracovníky odvádět od podstaty služby.

1.3.1 Role sociálního pracovníka v NZDM

V nízkoprahových zařízeních zaměřených na děti a mládež sociální pracovník využívá několik základních metod sociální práce. Zejména se jedná o sociální práci s jedincem, s jedincem vyskytující se ve skupině nebo přímo se skupinou, popřípadě komunitou (Matoušek et al., 2001). Práce s rodinou není v těchto zařízeních natolik rozvinutá, jelikož je na klientovi, zda se rodina dozví, že využívá tyto sociální služby (Matoušek et al., 2001).

Matoušek s Kroftovou (2003) zmiňují postoj, jaký by měl sociální pracovník zaujmout ke klientovi, aby spolupráce přinesla výsledky. Jedná se především o odpovědnost, angažovanost a starost o klientovu budoucnost. Také klientovi poskytuje potřebné informace a odborné služby, pracuje s ním na jeho cílech, motivuje ho, hledí na něj jako na jedinečnou bytost se svými potřebami v jeho prostředí a snaží se podporovat jeho sociální fungování (Matoušek et al., 2001). Sociální pracovník by měl dokázat klientovi pomoci při prosazování jeho práv a zájmů, ale zároveň by měl mít pracovník pochopení pro jeho vlastní rozhodnutí (Matoušek, 2003).

Stejně tak jako sociální pracovník v jiných zařízeních má sociální pracovník NZDM určité kompetence a povinnosti. Pro tuto pozici je podmínkou bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům, zdravotní a odborná způsobilost. Měl by vykonávat například sociálně-právní poradenství, poskytovat krizovou pomoc nebo jiné poradenství (Sokol,

2008). Podle Zemanové a Dolejše (2015) je pro práci v NZDM velmi důležité, aby sociální pracovníci znali dobře ty, se kterými pracují, a také by měli umět dobře popsat, kdo je klientem jejich služby.

Aby sociální pracovník mohl vykonávat toto povolání musí prokázat odbornou způsobilost, která je vymezená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Mezi takové vzdělání se řadí akreditované vyšší odborné vzdělání v oborech zaměřujících se na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitní práci, charitní či sociálně právní činnost. Další možný dosažený stupeň vzdělání pro výkon práce sociálního pracovníka je ukončené vysokoškolské studium (minimálně) bakalářské v oblasti sociální práce, sociální politiky, sociální či speciální pedagogiky, sociální patologie, sociální péče nebo práva. Je však nutno si uvědomit, že sociální pracovník neposkytuje odborné služby zdravotní, právní ani psychologické. Klientovi může tyto služby pouze doporučit nebo ho odkázat na pracovníky v oboru, tedy lékaře, psychologa, právníka atd. (Matoušek, 2001).

Sociální pracovník obstarává správný průběh služby, který by se měl podle Zemanové a Dolejše (2015) skládat z několika fází, do kterých spadá první kontakt se zájemcem, smlouva neboli dohoda o poskytování služby, individuální plánování s klientem a následné ukončení poskytování služby. Při prvním kontaktu se zájemcem sociální pracovník popisuje fungování, obsah a účel služby, obeznamuje ho s možností anonymity, veřejným závazkem služby, bezplatností a vedením dokumentace (Česká asociace streetwork, 2008). Pokud se zájemce rozhodne službu využívat, přichází na řadu dohoda, která může být jak písemná, tak ústní. Ze zájemce se stane uživatel, který si zvolí klíčového pracovníka, vyjasní si s ním jeho zakázku a následně společně vytvoří individuální plán (viz kapitola 1.4.1). Ukončení užívání služby nastává ve chvíli, kdy jsou naplněny potřeby a cíle uživatele, který nadále službu nepotřebuje využívat (Česká asociace streetwork, 2008).

Zemanová a Dolejš (2015) uvádí, že NZDM jsou většinou první sociální službou, se kterou se dospívající setkávají. Z tohoto důvodu je správná práce sociálního pracovníka klíčová pro další rozhodování dospívajícího, protože pokud získá špatnou zkušenost, nemusel by se následně pokoušet vyhledávat další nabízené sociální služby pro řešení své nepříznivé situace.

1.3.2 Kontaktní práce

Nepostradatelnou metodou NZDM je tzv. kontaktní práce, což je specializovaná odborná činnost, při které dochází k navazování osobního kontaktu neboli vztahu s jedinci, kteří se z nějakého důvodu často vyhýbají standardním formám pomoci, jak uvádí Zemanová s Dolejšem (2015). Stáníček (2010) rozděluje kontaktní práci na mobilní (streetwork) a stacionární (centra, zařízení apod.). Cílem kontaktu sociálního pracovníka s klientem je vytvoření prostoru pro realizaci služby. Zahradník (2010) uvádí několik významných schopností sociálního pracovníka jako jsou nacházení příležitostí ke kontaktu s klientem, plnohodnotná účast na komunikaci (naslouchání), vytváření kontaktní situace či udržování průběhu kontaktu. Při kontaktu dochází mezi klientem a sociálním pracovníkem k určité interakci neboli vzájemnému působení, z toho alespoň jeden musí být schopen reflexe a prožitku. Toto vzájemné působení v NZDM neprobíhá pouze mezi dvěma jedinci, ale vzájemně na sebe působí různé složky jako například prostředí, klienti, sociální pracovníci (Zahradník, 2010). Kontaktní práce má většinou podobu rozhovoru v přirozeném prostředí klienta (Česká asociace streetwork, 2008).

Podle Zahradníka (2010) vstupuje sociální pracovník na území klienta, který má jiné hodnoty, zvyky nebo jiný způsob komunikace. Z tohoto důvodu by měl pracovník hledat, co nezákladnějšího by mohli mít společného, co sdílí. Po zjištění společného (většinou pomocí dialogu) by mělo být pochopitelné, co si navzájem mohou nabídnout, k čemu si mohou být prospěšní.

Sociální pracovníci by si měli být vědomi svého jednání a reflektovat ho, dále by měli být schopni reagovat a korigovat komunikaci s klientem (Zahradník, 2010). Také by měli umět vyhledávat situace, ve kterých je kontakt potřebný, možný a prospěšný (Zahradník, 2010). Kontaktní práce často probíhá prostřednictvím dialogu, o který se zprvu ve většině případů stará sociální pracovník (Zahradník, 2010). Zahradník (2010) vyzdvihl několik podmínek pro úspěšný dialog, jako je například přítomnost sociálního pracovníka nejen fyzická, ale i emocionální. Další podmínkou je angažovanost – mít zájem o klientův problém a být mu nápomocen (v čase, prostoru, emočně). Aby kontakt s klientem nebyl jen bezduché mluvení, uvádí Zahradník (2010) spoluprožívání jako podmínku dialogu.

Pro funkčnost kontaktní práce jsou podstatné i další složky jako například pozornost, reflexe, sebereflexe (Zahradník, 2010).

V NZDM si sám klient určuje, jak dlouho v organizaci bude, s kým bude komunikovat, kdy odejde apod. Klient určuje i rozsah a frekvenci setkání. Sociální pracovník si není nikdy jistý, jestli bude mít klient zájem o kontakt s ním, jestli se setkání bude opakovat, z tohoto důvodu je okamžik kontaktu s klientem drahocenný (Herzog, 2010). Sociální pracovník se tedy soustředí na vzniklou situaci teď a tady, snaží se neodkládat zásadní podněty na příští setkání. Také se snaží porozumět aktuálním potřebám a pocitům klienta, pomáhá mu dospět k řešení, která by měl učinit, aby se jeho situace zlepšila (Herzog, 2010).

1.4. Individuální plánování

Individuálním plánováním se rozumí záměrný proces, při kterém je konkrétní klient sociální služby zapojen do chystání, domlouvání spolupráce a poskytování služeb, jak popisují Horecký a Tajanovská (2011). Jedná se o určité dojednávání postupu mezi sociálním pracovníkem a klientem služby. Dohodnuté cíle mohou být zásadní, ale mohou se uspokojovat i drobné, pro klienta méně podstatné potřeby, které se vyskytují v jeho životě (př. stravování, společenský život atd.). Podle Herzoga (2011) by nemělo individuální plánování začínat u osobního cíle klienta, ale u jeho nepříznivé situace. S potencionálním zájemcem by měl jednat především pracovník s nejvyšší kvalifikací, což je ve většině případů právě sociální pracovník (Herzog, 2010).

Proces individuálního plánování je předem dojednaný a má svou dynamiku, lze ho chápat jako určitý začátek činnosti, samotný průběh (pomalý, rychlý, nabytý, pozastavený, ...), následně vyhodnocování, a to vše se může neustále opakovat (Bicková, 2011). Babická (2007) píše, že dojednaný proces není záležitost jen jednoho rozhovoru. K urychlení spolupráce občas nabádají standardy, ale kvalita poskytovaných služeb může upadat, jelikož se sice dojde k naplnění standardů, ale klientovi nemusí urychlení pomoci prospívat (Babická, 2007).

Horecký a Tajanovská (2011) dále uvádí cílený dialog sociálního (klíčového) pracovníka a klienta služby, který slouží pro vytyčení aktuálního hlavního cíle a potřeb klienta. Dále při cíleném dialogu společně vyhodnocují průběh poskytování služby (Bicková, 2011).

Při individuálním plánování se většina sociálních služeb řídí principy kvality uvedených v základních zásadách § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Pro poskytovatele služby jsou v rámci individuálního plánování vytyčena další kritéria uvedená ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby;

Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;

Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle; Poskytovatel má pro postup pro každou osobu určeného zaměstnance;

Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

Individuální plánování může být dlouhodobou ale i krátkodobou záležitostí, zmiňují Froulíková s Černou (2011). Krátkodobý plán nastává tehdy, když klient potřebuje vyřešit aktuální situaci či problém, se kterými mu je pracovník schopný jednoduše pomoci (př. vyřízení úředních záležitostí, zlepšení sociálních dovedností). Ve chvíli, kdy si klient s klíčovým pracovníkem stanoví cíl nebo cíle, začínají se realizovat kroky k jich dosažení podle schopností a možností klienta. Následně se, pokud možno, pracovník s klientem pravidelně schází, vedou rozhovory, ve kterých například vyhodnocují dílčí cíle, vylepšují taktiku pro efektivnější dosahování cílů atp. (Bicková, 2011).

Specifickým druhem individuálního plánování je plánování s dětmi a mládeží (Klíma, 2010). Pro pracovníky může být obtížné navázat kontakt s těmito jedinci. Pracovník často bývá starší než klient, jejich myšlenky a názory se nemusí shodovat, a proto je velmi důležité, aby si při spolupráci rozuměli. Pro pracovníky se může stát složitým i záznam a

dokumentace. Aby se pracovníci co nejlépe vypořádali s individuálním plánováním s mladistvými, rozvíjí své kompetence v této oblasti, zmiňuje Herzog (2010).

1.4.1 Individuální plán uživatele NZDM

Výsledkem individuálního plánování bývá individuální plán, do kterého spadá samotné jednání se zájemcem o službu, uzavírání smlouvy o poskytování služby, sdělení představ a očekávání zájemce (Bicková, 2011). Následný výstup konzultace sociálního (klíčového) pracovníka a klienta služby je písemně sepsaný ujednaný individuální plán (Bicková, 2011). Obdobně Herzog (2011) popisuje individuální plán jako záznam dojednání spolupráce s klientem. Pomocí rozhovoru pracovník zjistí, co klient od služby očekává a požaduje, co pro spolupráci oba mohou udělat a domluví si další setkání, kde už pracovník bude vědět, na co se má klienta zeptat. Zaznamenané informace pro individuální plán slouží pracovníkovi také k zapamatování si klientovy situace (Herzog, 2011).

Aby vznikl kvalitní a smysluplný individuální plán, měl by klíčový pracovník zhodnotit a projednat s klientem služby, které doposud využíval, jestli jsou pro něj vyhovující, jestli je chce upravit svým potřebám či je změnit (Bicková, 2011). Klíčový pracovník s klientem plánují kroky k tomu, jak by měla vypadat podpora na následující období, co klient očekává, co potřebuje a čeho by chtěl dosáhnout (Bicková, 2011).

Bicková (2011) zmiňuje, že pro vytvoření individuálního plánu musí být setkání klíčového pracovníka a klienta služby ohraničené časem, místem, důvodem setkání atp. Vztah mezi oběma články je založen na důvěře, partnerství, respektu a bezpečí, jedná se tedy o nedirektivní přístup.

Merhautová a Mrazíková (2011) vyzdvihly základní body individuálního plánu jako je sběr dat a informací o klientovi, mapování důležitých prvků, snaha o realizaci přání a potřeb (vyslovené i nevyslovené), zdroje (vnitřní motiv a důvody) klienta, rizika související s naplňováním potřeb, jeho osobní cíle a v neposlední řadě hodnocení míry naplňování osobních cílů klienta.

Pro tvorbu individuálních plánů vytvořil Herzog (2013) tři způsoby zaznamenávání, které se nazývají:

„Příběh“, jenž by se měl podobat kazuistice, která obsáhne celkový stav klienta a nastíní příběh s otevřeným koncem. Tento styl záznamu má rozsáhlejší charakter, ale ušetří pracovníkům čas při administrativě, jelikož se reviduje až po delší době. Tento způsob je vhodný u klienta, který přichází s problémy a aktivně komunikuje o svém životě a z kontaktu vyplývá, že službu bude využívat delší dobu.

„Úkol“ se využívá tehdy, pokud má klient jasnou zakázku, při které se stanovuje realizovatelný cíl v krátké době. Tento způsob není vhodné využít ve chvíli, kdy má klient více zakázek (problémů) či jeho motivace pro vyřešení je mizivá.

„Tady a teď“ je vhodný pro klienty, kteří potřebují vyřešit svou potřebu, která je většinou rychle efektivně realizovatelná v čase (např. „Potřebuji vyhledat informace o typech antikoncepcí.“ nebo „Na jakou střední školu můžu jít, když mě baví sport?“). Většinou se jedná o jednorázovou činnost, při které sociální pracovník a klient aktivně spolupracují. Pracovník s klientem při konkrétní situaci uzavírá dohodu (ústní), plánuje s klientem průběh a okamžitě si situaci i vyhodnotí. Herzog (2013) uvádí jako příklad výměnu injekčních stříkaček nebo jednorázové poradenství v NZDM. Záznam stylu „Tady a teď“ je stručný a jasný.

1.4.2 Klíčový pracovník

Sociální pracovník je pro pozici klíčového pracovníka vybrán poskytovatelem, jak uvádí Vítová (2011). Takový pracovník je zvolen pro realizaci individuálního plánování. Prošel odborným školením či vzděláváním a individuální plánování se stalo náplní jeho práce. Klíčovým pracovníkem se může stát jak sociální pracovník, tak i zdravotní sestra, vychovatel, pracovník v sociálních službách, terapeuti a další, kteří jsou v úzkém kontaktu s klienty služby. Klient má právo si vybrat svého klíčového pracovníka, změnit ho nebo s ním spolupráci kdykoli ukončit (Bicková, 2011).

Vítová (2011) uvádí několik rolí, které může klíčový pracovník mít ve vztahu ke klientovi. Jedná se například o roli poradce (konzultanta), zprostředkovatele informací (o službách, možnostech podpory), pomocníka při vyhledávání potřeb klienta a terapeuta (nedirektivní rozhovor, partnerský přístup).

Klíčový pracovník by měl umět vést nedirektivní rozhovor, naslouchat klientovi, respektovat ho, organizovat průběh poskytování služby atp. Také klientovi věnuje zvýšenou pozornost, snaží se pochopit emoce, prožitky a vnímat jeho naladění, plánuje

společně s ním průběh, formulují cíle a jejich realizaci s ohledem na jeho aktuální možnosti. Dále, jak uvádí Bicková (2011), zjišťuje pracovník dovednosti, schopnosti a individuální potřeby klienta. Mezi metody, které pracovník využívá při kontaktu s klientem, se řadí nejen rozhovor, ale také pozorování pro zjištění momentálního stavu a rozpoložení klienta. Následně společně hodnotí poskytování služby a zda se plány naplňují.

Pro pozici klíčového pracovníka je potřeba určitých kompetencí, kterých lze dosáhnout vzděláním či školením v oblasti individuálního plánování (Bicková, 2011). Vzdělávání zajišťuje poskytovatel služby, který má vlastního školitele, jenž absolvoval studium individuálního plánování nebo může pozvat lektora. Také může využít i nabízené externí kurzy (Bicková, 2011). Následně je vhodné, aby poskytovatel umožnil klíčovému pracovníkovi správnou podporu formou např. supervize, jelikož se klíčový pracovník může dostat do nesnází s plánováním, nechutí klientů, osamělosti, úmrtím apod. (Bicková, 2011).

2 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

2.1 Cíle

Hlavním cílem praktické části práce je zhodnotit, o jaké služby poskytované NZDM jeví uživatelé největší zájem, s kým NZDM spolupracuje a jaké nastávají problémy při tvorbě individuálního plánu uživatele.

Dílčí cíle:

1. Zmapovat zájem uživatelů NZDM o jednotlivé aktivity definované zákonem o sociálních službách.
2. Zjistit, s jakými institucemi NZDM obvykle spolupracuje.
3. Identifikovat úskalí při tvorbě individuálního plánu klienta NZDM.

2.2 Výzkumné otázky

1. Jaké aktivity NZDM jsou ze strany uživatelů nejčastěji poptávány?
2. Na doporučení jakých institucí uživatelé NZDM přicházejí?
3. Jaké potíže se mohou vyskytnout při tvorbě individuálního plánu klienta NZDM?

3 METODIKA

3.1 Metodika práce

Tato bakalářská práce se dělí na část teoretickou a následně část praktickou. V praktické části bakalářské práce byl pro shromáždění potřebných informací využit kvalitativní výzkum, při kterém je tazatel (sběratel dat) sám účastníkem, jinak řečeno přímo či nepřímo ovlivňuje proces výzkumu (Miovský, 2006). Získaná data pomocí kvalitativního výzkumu jsou velice bohatá a hluboká, proto za ně výzkumník nese odpovědnost a měl by zvažovat, jak nejlépe zacházet se získanými informacemi. (Miovský, 2006). Výsledky kvalitativního výzkumu vytváří nové teorie. Výzkumník hledá lokální souvislosti a snaží se vytvořit podrobný popis vyzorovaného a zjištěného (Hendl, 2012).

Při výzkumu byla použita metoda dotazování pomocí techniky polostrukturovaného rozhovoru (také interview), který dovoluje určitou pružnost procesu získávání informací a umožňuje také komunikačnímu partnerovi vyjádřit subjektivní pohledy a názory na danou problematiku (Hendl, 2012). Výhodou rozhovoru je podle Hendla (2012) porozumění zkušenosti, jakou komunikační partner má. Švaříček (2007) upřesňuje jeden z možných rozhovorů, a to hloubkový rozhovor, při kterém hraje roli jeden komunikační partner, jemuž jsou kladeny otevřené otázky, které jsou typické pro kvalitativní výzkum. Dále uvádí, že polostrukturovaný rozhovor by měl vycházet z předem připravených otázek, které byly pro tuto práci rozděleny do čtyř okruhů.

První okruh otázek byl zaměřen na to, jak sociální pracovníci neboli komunikační partneři vnímají zájem klientů o činnosti definované zákonem o sociálních službách, jestli shledávají nějakou činnost zbytečnou nebo se domnívají, že by do zákona měla přibýt nějaká další, kterou by klienti ocenili. Druhý okruh otázek posloužil k náhledu do toho, jakým způsobem si komunikační partneři zajišťují účast cílové skupiny na aktivitách jako jsou například preventivní programy. Také jim byla v druhém okruhu položena otázka, co je pro ně klíčové při vymýšlení programů pro klienty. Ve třetím okruhu byli komunikační partneři dotazováni na instituce, se kterými nejčastěji spolupracují, a jakým způsobem se o NZDM klienti dozvídají. Poslední nejrozsáhlejší okruh otázek se zaměřoval na individuální plán, kde byli komunikační partneři požádáni, aby popsali, jak probíhá sestavování individuálního plánu s klientem. Následně byli dotazováni na postoj, který mají klienti k sestavování, a i k možnému revidování individuálního plánu. Zde odpovídali i na otázku, jak často probíhá revize s klientem. Než se dostali k hlavní

otázce týkající se obtíží, se kterými se komunikační partneři setkávají při individuálním plánování, odpovídali ještě na dvě otázky, které byly zaměřené na nejčastější obtížné životní situace klientů a na nejčastější stanovené cíle objevující se v individuálním plánu. Další otázky byly doplňující, aby poskytly bližší náhled do plánování s touto cílovou (věkovou) skupinou. Týkaly se například úspěšnosti dokončení nastavených cílů, dále jestli se setkávají častěji s dlouhodobým či krátkodobým individuálním plánem, jestli chtějí klienti řešit svou zakázku a předposlední otázkou bylo, zda po ukončení individuálního plánu chtějí klienti dále využívat nabízené služby. Na závěr byli komunikační partneři požádáni, aby popsali, jakou roli a s ní spjaté povinnosti má v NZDM klíčový pracovník.

Pro ověření aktuálního stavu bylo využito zúčastněné pozorování v NZDM, kde docházelo k interakci jak s klienty, tak se sociálními pracovníky (Miovský, 2006).

Získaná data byla seskupena do skupin pomocí metody vytváření trsů. Pro skupiny je charakteristické, že jsou vytvořeny na základě podobnosti. Tato metoda přináší obecnější kategorie, které mají společné znaky (Miovský, 2006).

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumným souborem se stali sociální pracovníci, kteří pracují v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Kraji Vysočina. Pro získání potřebných dat z rozhovorů byl v první řadě potřeba souhlas komunikačních partnerů, kteří byli ubezpečeni o anonymitě jejich osoby (Hendl, 2012). Rozhovoru se zúčastnili sociální pracovníci ze třech různých zařízení.

3.3 Výběr výzkumného souboru

Komunikační partneři byli zvoleni záměrným (účelový) výběrem, při kterém dochází k cílenému vyhledávání účastníků podle jejich určitých vlastností (Miovský, 2006). Stanovené kritérium pro výběr komunikačních partnerů byla pozice sociálního pracovníka zaměstnaného v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Kraji Vysočina a poskytnutý souhlas s rozhovorem. Při výzkumu byl využit tzv. prostý účelový výběr, který je charakteristický snadno dostupným výběrovým souborem, časovou a ekonomickou efektivností a tím, že se nemusí uplatňovat další možné specifické metody či strategie výběru (Miovský, 2006).

Rozhovory byly prováděny v lednu a březnu 2018. Při rozhovoru dostali vytištěnou koncepci rozhovoru. Než samotný rozhovor započal, přečetli si otázky a zeptala jsem se jich, jestli je vše jasné a srozumitelné. Následně jsem je ubezpečila o anonymitě a pro jistotu jsem se ještě jednou zeptala, zda rozhovor mohu nahrávat.

4 VÝSLEDKY

4.1 Náhled do činností definovaných zákonem o sociálních službách

Trs 1: Zájem o činnosti NZDM (1- největší zájem, 4 - nejmenší)

	výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	sociálně terapeutické činnosti	pomoc při uplatňování práv, oprávn. zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
KP1	1	2	3	4
KP2	1	4	2	3
KP3	1	4	2	3
KP4	1	3	2	4
KP5	3	1	4	2
KP6	3	1	4	2
KP7	3	1	4	2
KP8	1	2	3	4

Zdroj: Vlastní výzkum

V tabulce je záznam z rozhovoru, kdy byli sociální pracovníci požádáni o seřazení činností definovaných zákonem o sociálních službách podle toho, jak o ně jeví klienti zájem od nejčastějšího zájmu po nejméně častý. S nadpoloviční převahou vyzdvihovali komunikační partneři (KP) činnosti **výchovné, vzdělávací a aktivizační**, které jsou podle jejich názoru nejvyužívanější v NZDM. Zbylá trojice umístila tyto činnosti až na třetí místo. Komunikační partneři 5, 6 a 7 naopak vyzdvihli činnosti spjaté se **zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím**. Tito stejní komunikační partneři uvedli jako druhou nejčastější využívanou činnost **pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**, což je z pohledu komunikačních partnerů 1, 4 a 8 nejméně častá činnost v jejich NZDM. Komunikační partneři 2, 3 a 4 měli naopak jako druhé nejvyužívanější **sociálně terapeutické činnosti**, přičemž komunikační partneři 5, 6 a 7 tyto činnosti podle jejich názoru využívají nejméně.

Trs 2: Potřebnost činností v zákoně o sociálních službách

V následující tabulce se lze dočíst, jestli komunikační partneři pocítují potřebu nějaké činnosti, která není definovaná zákonem, a kterou by mohli následně využívat v NZDM. Také jsou zde uvedeny odpovědi na otázku, jestli je nějaká činnost definovaná zákonem o sociálních službách, nadbytečná neboli nepotřebná, což ve většině případů komunikační partneři vyvrátili.

	Potřeba další činnosti	Jaká	Nepotřebná činnost
KP1	NE	-	NE
KP2	ANO	Spolupráce s rodinnými příslušníky	NE
KP3	ANO	Pomoc se vzděláváním (doučování)	NE
KP4	NE	-	NE
KP5	ANO	Pomoc při osobní hygieně, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	NE
KP6	ANO	Pomoc při osobní hygieně, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	NE
KP7	ANO	Pomoc při osobní hygieně, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	NE
KP8	NE	-	NEVÍM

Zdroj: Vlastní výzkum

Nejčastěji se objevovala odpověď na potřebu činnosti týkající se hygieny, kterou vysvětluje komunikační partner 7 následovně: „Občas mám pocit, že by uživatelé potřebovali do NZDM zařadit činnost pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Setkala jsem se už s uživatelem, který střídavě neměl kde bydlet a zajisté by využil sprchu. Tento uživatel propadnul síti sociálních služeb v jeho okolí, a tak navštěvoval pouze naše NZDM. Zároveň si umím představit, že by tuto činnost využil i uživatel, který nemá doma dobré hygienické podmínky, například mu neteče teplá voda, a potřebuje se osprchovat po sportovní aktivitě.“

Komunikační partner 3 vnímá potřebu doučování v jeho NZDM a KP 2 by uvítal za určitých podmínek (ošetřených zákonem) spolupráci s rodinnými příslušníky, když by to klient potřeboval.

Trs 3: Způsoby praktikování vzdělávacích činností v NZDM

KP1	Pomoc s domácím úkolem, ale přímo doučování se neposkytuje.
KP2	Doučování není v popisu práce, ale do IP si klienti mohou nastavit zlepšení prospěchu.
KP3	Realizace vzdělávacích činností probíhá formou workshopů, debat a volnočasových aktivit.
KP4	Průběžné vzdělávání už při jejich fungování v klubu (chování, dodržování pravidel) a vzdělávání pomocí programů.
KP5	Podpora při přípravě do školy, skupinové práce a aktuálních témat (infekční nemoci, gambling).
KP6	Podpora při přípravě do školy, poskytování prostorů pro učení a preventivní skupinové práce
KP7	Pomoc s domácími úkoly (30 min.), pomoc s tvorbou životopisu, emailu atd., při situační intervenci s klientem (výchovní podtext), při skupinové práci a preventivních programech.
KP8	Interakcí s klientem (rozhovorem), poskytováním bezpečného prostoru a preventivními programy.

Zdroj: Vlastní výzkum

Tato otázka na komunikační partnery se odkazovala na cíle, které si klienti nastavují při tvorbě IP. Protože cíl zaměřený na zlepšení si prospěchu uvedla velká část komunikačních partnerů, bylo otázkou, jak se v NZDM realizuje vzdělávací činnost uvedená v zákoně o sociálních službách. KP1 například uvedl: „*Přímo doučování neposkytujeme, ale mají možnost požádat o pomoc s přípravou do školy.*“ Mezi další časté typy odpovědí se řadí různé preventivní programy, skupinové práce nebo při interakci s klientem.

4.2 Zájem o programy NZDM

Trs 4: Motivace klientů k účasti na programech

	Tištěná propagace	Ústně	Poptávka po programu	Facebook NZDM	Priorita pro tvorbu programu
KP1			X	X	Aktuální problematika, potřebnost
KP2	X				Aktuální problematika
KP3	X	X		X	Aktuální problematika
KP4		X			Aktuální problematika, atraktivnost
KP5	X				Aktuální problematika
KP6	X	X	X		Aktuální problematika
KP7	X	X			Aktuální problematika
KP8			X		Atraktivnost/aktuálnost pro širokou oblast klientů

Zdroj: Vlastní výzkum

Jak se lze dočíst z tabulky, nejčastěji se vyskytuje způsob motivování klientů k účasti na programech NZDM skrze písemnou propagaci jako jsou různé letáčky, brožury, plakáty, které by měly být poutavé a tematické, jak popsali někteří komunikační partneři. Čtyři dotázaní uvedli, že své klienty motivují ústní formou, při které popisují, co bude obsahem programu, jaký má účel, význam a hlavně, jaký benefit z toho klient bude mít. Někteří komunikační partneři uvádí, že výrazněji zaměřují na výběr a zaměření programu, aby byl pro daný typ klientů atraktivní a přínosný zároveň. Dva dotázaní zmínili i využívání sociálních sítí, pro získání účastníků (klientů) programu. NZDM mají své oficiální Facebook stránky, kde klient zjistí, jaké programy se v zařízení chystají pomocí motivačních vět nebo plakátů, které jsou v elektronické podobě.

V tabulce je uvedena i priorita, kterou mají komunikační partneři při vytváření programu. Ve všech případech hraje hlavní roli aktuálnost neboli to, co klienty momentálně trápí, zajímá, ohrožuje apod. Jedná se například o prevenci týkající se pohlavního styku, sebeobranu, zacházení s ohněm a pyrotechnikou, drogy, šikana, parkour atd.

4.3 Navázané spolupráce a povědomí o službě

Trs 5: Způsoby informování potenciálních klientů

	Škola	Klienti	Vrstevníci	Tištěná propagace	Akce, prezentace	Internet	Kontakt v terénu
KP1	X	X	X	X			
KP2	X	X	X		X		
KP3	X	X	X			X	X
KP4		X	X				
KP5		X			X		X
KP6		X		X			
KP7	X	X	X				
KP8		X	X	X	X	X	

Zdroj: Vlastní výzkum

Nejčastější způsob, jak se veřejnost dozvídá o NZDM, je prostřednictvím klientů. Zde vzniká shoda u odpovědi všech komunikačních partnerů. Například KP 6 vysvětluje situaci takto: „Noví zájemci o naši službě dozvídají od našich stávajících klientů. Spousta klientů sem přivádí své kamarády, a z těch se většinou (když spadají do naší cílové skupiny) stávají uživatelé našeho zařízení.“

Mezi další cesty, kterými se potenciální klienti informují o službě, je od kamarádů a spolužáků – tuto odpověď uvádí šest komunikačních partnerů. Více jak polovina uvádí, že se NZDM zviditelňuje široké veřejnosti pomocí různých prezentací, akcí a také kontaktem s veřejností v terénu. O službě se mohou potenciální klienti dovědět i ve škole, jak nastínili čtyři komunikační partneři. Mezi další účinné způsoby informování patří tištěná propagace jako jsou letáky, brožury či plakáty. Pouze dva komunikační partneři se zmiňují o sociálních sítích.

Trs 6: Spolupráce s institucemi a názor na spolupráci (+, -)

	NZDM	OSPOD	MÚ, OÚ	K-centrum	Psycho- centrum	Školy	PMS	DD	Názor
KP1		X		X	X				+
KP2				X	X			X	+
KP3	X		X	X		X			+
KP4			X		X	X			+
KP5	X	X					X		+
KP6	X			X		X	X		+
KP7	X	X		X		X	X		+
KP8	X			X			X	X	+

Zdroj: Vlastní výzkum

Zde jsou uvedeny instituce, se kterými NZDM nejčastěji spolupracuje podle potřeb jejich klientů. Většina komunikačních partnerů zmiňuje například K-centrum, konkrétně se jedná o kontaktní centrum v jejich lokalitě (Centrum U Větrníku – kontaktní a poradenské centrum pro osoby ohrožené drogovou závislostí). „*S pracovníky z nízkoprahových zařízení pro děti a mládež máme možnost sdílet dobrou praxi a nové poznatky.*“ zmiňuje KP 6 a podobně reaguje na spolupráci NZDM i dalších pět komunikačních partnerů. Sociální pracovníci KP5 až KP8 se setkávají se staršími klienty než zbylí komunikační partneři, což je patrné především u odpovědi „probační a mediační služba“, se kterou aktivně spolupracují, jak vyplývá z odpovědi komunikačního partnera 6: „*Díky spolupráci s probační a mediační službou umožňujeme našim klientům, a nejenom jim, odpracování trestu obecně prospěšných prací v našem zařízení.*“ Další spolupracující institucí jsou školy, se kterými NZDM například pořádají různé besedy, KP4 vysvětluje, že spolupráce probíhá i v tom, že mohou do škol rozmístit plakáty nebo se s nimi domlouvají na exkurzích do NZDM. V situacích, kdy klient potřebuje pomoci s něčím, na co nemá NZDM kompetence, využívá se i spolupráce s Orgánem sociálně-právní ochrany dětí či psychocentrem. Dva komunikační partneři zmínili i občasnou spolupráci s úřady a dětskými domovy v jejich lokalitě. V posledním sloupci je uvedený postoj komunikačních partnerů ke spolupráci s institucemi.

4.4 Individuální plán v NZDM

Tabulka 1: Sestavování individuálního plánu (dále IP)

V následující tabulce jsou zaznamenány odpovědi vzorku sociálních pracovníků, kteří popisují, jak probíhá sestavování individuálního plánu (dále IP) v jejich NZDM.

KP1	Při prvním kontaktu pracovník představí službu, objasní zájemci, co musí splňovat, aby mohl službu využívat (věk, ...), po 5 setkáních nebo 3 měsících se sepisuje dohoda, zmapuje se situace klienta a na každou nepříznivou situaci se sestaví IP. Kroky se rozdělí mezi klienta a pracovníka, který ho následně motivuje k samostatnosti.
KP2	Při prvním kontaktu pracovník seznámí zájemce se službou. Po 5 setkání se uzavírá dohoda, zjišťuje se, co klient od služby a pracovníků očekává a sestaví se IP.
KP3	Klienti nejeví zájem o IP, proto se pracovník snaží během jeho návštěv seznámit s jeho situací a následně mu pracovník předloží návrh, jak by mohl vypadat IP.
KP4	Už při jednání se zájemcem se zjišťují klientovy potřeby a informace o něm, a to proto, aby se vědělo, zda mu může být služba v něčem nápomocná a zda spadá do cílové skupiny. Poté přichází fáze dohody, kdy se při setkání s klientem zjišťuje jeho situace, co řeší, co je pro něj důležité, zda ho něco trápí a zopakují s ním informace o službě. Při tomto sezení již vzniká IP, kdy klient vysloví, co by chtěl ve svém životě změnit, zlepšit apod. Pokud klient neví, nemá popsateľnou zakázku, zformuluje to za něj pracovník a klient to odsouhlasí. IP se poté zaznamená do evidenčního programu a společně se snaží na něm pracovat oba. Nejdéle za půl roku se klient opět sejde s pracovníkem a svůj plán s ním zhodnotí a domluví se, jaký bude další plán či pokračování.
KP5	Proces začíná už při jednání se zájemcem o službu, kdy se u něj snažíme mapovat jeho situaci a to, co by ho zajímalo, na čem by chtěl pracovat.
KP6	Hodně klientů, možná většina, nerozumí účelu, ani obsahu individuálního plánu. Jeho sestavování je pak o to složitější. Snažíme se jim to ale vysvětlit jejich řečí.
KP7	Pokud přijde uživatel s konkrétní zakázkou, tak se pracovník společně s ním zaměří na jednotlivé kroky k naplnění jejich cíle. Ujasní si, čeho by chtěl uživatel dosáhnout a v jakém časovém intervalu. Zároveň stanoví, jakým způsobem bude IP naplňován. Mnohem častějším případem však je, že uživatel nemá žádnou vlastní zakázku a je nekomunikativní. V těchto případech se snaží pracovník nejdříve dostat k uživateli „blíže“, aby zmapoval jeho situaci, a poté se snaží

	stanovit nějaký cíl spolupráce, který je v souladu s možnostmi NZDM. Někdy je snazší uživatele poznat a ze vzájemných rozhovorů IP samo vyplyne.
KP8	V kontaktní místnosti v rámci rozhovoru s klientem, pracovník zjišťuje potřeby, vnáší vlastní pohled, společně sestavují IP, o IP se pracovní tým baví na poradách.

Zdroj: Vlastní výzkum

Trs 7: Postoj klientů k tvorbě IP

	Nechtěl řešit IP	Nerozumí IP, neumí charakterizovat zakázku	Zapomenou na IP – vnímají ho jako zbytečnost	Chtěl řešit IP	Přenos povinností na pracovníka
KP1	X		X		X
KP2			X	X	
KP3	X				
KP4			X	X	X
KP5		X			
KP6	X	X			
KP7	X	X			
KP8		X			

Zdroj: Vlastní výzkum

Dva komunikační partneři (KP2, KP4) zmiňují, že se v NZDM nacházejí klienti, kteří se aktivně zapojují do tvorby IP, zároveň se ale ti sami komunikační partneři shodují v tom, že se setkávají s klienty, kteří IP vnímají jako zbytečnost a zapomínají, že by si ho měli vytvořit, což uvedl navíc i KP1. Popsanou situaci názorně popisuje komunikační partner 4: „Setkávám se hlavně s přístupem - když to tedy chcete a musí to být, tak něco vymysli. Málokterý klient si umí říct, co by chtěl reálně změnit či zlepšit, spíš jsou to obecné požadavky jako chci tu být s kámošema, bavit se tu, je tu zábava, nechci se nudit apod. Musím však podotknout, že jsou však tací klienti, kteří si umí vymyslet velice pěknou zakázku, z čehož jsem vždy velice mile a příjemně překvapená.“

Dále se dva komunikační partneři potkávají se situací, kdy se klienti chtějí vyhnout tvorbě IP a když po nich sociální pracovník chce, aby se do tvorby IP zapojili, čekají, až sám sociální pracovník něco vymyslí a oni odsouhlasí všechny jeho návrhy. Mezi další postoje, které zmínila polovina komunikačních partnerů, spadá pasivní přístup klientů, kdy si vytvořili IP, protože by jinak nemohli navštěvovat NZDM, ale větší hloubku pro ně

IP nemá, protože nemají potřebu dosáhnout ujednaných cílů. Čtyři komunikačních partnerů má zkušenost i s tím, že klienti nechápou význam IP a nedokáží popsat, s čím by potřebovali pomoci, a čeho by chtěli dosáhnout. Tito komunikační partneři uvádí názor, že klienti přichází do NZDM za zábavou, volným časem a pro IP jsou relativně mladí, aby chápali, k čemu slouží. Sociální pracovníci až postupem času vyzorují a zjistí, jaký problém a životní situace klienta provází.

Trs 8: Reakce na tvorbu a revizi IP

	Laxní přístup	Mají zájem	Oddalování, ignorování	Revidování
KP1		X		1x i několikrát za půl roku, „Ted’ a tady“
KP2		X		1x i několikrát za půl roku, „Ted’ a tady“
KP3	X			1x za rok
KP4	X			1x i několikrát za půl roku
KP5	X			1x i několikrát za půl roku
KP6	X			Podle potřeby
KP7			X	1x i několikrát za půl roku, „Ted’ a tady“
KP8	X			1x i několikrát za půl roku

Zdroj: Vlastní výzkum

Revidování v NZDM, kde komunikační partneři pracují, se absolvuje alespoň jednou za rok, ve většině případů i po půl roce. Velká část komunikačních partnerů zmínila, že se revidování IP klienta provádí i častěji, pokud to klient vyžaduje nebo pokud se změnila jeho situace a potřebuje změnit nastavené cíle. Někteří komunikační partneři mají zkušenosti s IP „Ted’ a tady“, u kterého revize neprobíhá, protože se cíl naplní okamžitě po jeho vytvoření.

Jak vyplývá z tabulky, více jak polovina komunikačních partnerů se setkává s laxním přístupem klientů, kdy klienti podají sociálnímu pracovníkovi informace, jen aby se dál mohli věnovat volnočasové aktivitě. KP 4 dodává: „*Hodně se setkávám s tím postojem, tak se mě zeptej, na co potřebuješ, když to musí být.*“

Dva komunikační partneři uvádí, že se setkali s pozitivním přístupem klientů, kteří se nebránili IP vytvořit či ho revidovat. V jednom případě komunikační partner popisuje situaci, kdy klienti začali ignorovat pracovníky, kteří po nich chtěli IP či jeho revidování.

Trs 9: Nejčastější tíživé situace klientů

	Vztahy (rodina, vrstevník)	Škola	Bydlení	Kriminální činnost	Zaměstnání brigády	Odreagování od aktivit a rušného prostředí
KP1	X	X				
KP2	X	X				
KP3	X					X
KP4	X	X				
KP5	X			X		
KP6	X	X			X	
KP7	X	X		X	X	X
KP8		X	X		X	

Zdroj: Vlastní výzkum

V životě mladého člověka se odehrává spousta situací, se kterými si sami nedokáží poradit či nenačerpali potřebnou zkušenost k překonání. Nejčastěji se komunikační partneři shodují na problémové situaci ve vztazích jak rodinných, kde se může odehrávat nespočet problémů (rozvod, hádky, agrese, ...), tak ve vrstevnických vztazích (neshody s partnerem, šikana, vydírání apod.). Další nejčastěji zmiňované tíživé situace se týkají školy (prospěch, záškoláctví, chování, ...). Komunikační partneři 6, 7 a 8, kteří pracují se staršími jedinci, se setkávají často i se situací, kdy si hledají zaměstnání a v menší míře (KP8) bydlení. Klienti se na NZDM obracejí i ve chvíli, kdy potřebují pomoc s vyřešením kriminální činnosti a žádají o možnost vykonání obecně prospěšných prací v prostorách NZDM, jak uvádí komunikační partneři 5 a 7.

„Děti mají strašně moc kroužků a vyplní času a chybí jim vypadnout někam ven za kamarádama nebo k nám a dělat si tak nějak to, co sami chtějí, takže k nám přijdou a jsou úplně hotoví a stačí jim jen to, že si sednou, povídají si nebo si zahrajou nějakou deskovku, ale nechcous slyšet o ničem, co by připomínalo nějaký kroužek. Důvod, proč si

myslím, že ty děti mají tolik kroužků je to, že ta rodina úplně nefunguje.“ odpovídá KP 3, který zde shrnul nejčastější zmiňovanou tíživou situaci a situaci typickou pro jeho lokalitu, kde jsou děti přesycené kroužky a do NZDM si přichází odpočinout, odreagovat a zavřít před okolním děním.

Trs 10: Nejčastější cíle IP klientů

	Vztahy v rodině či s okolím	Zlepšit si prospěch	Získat nové přátele	Najít si bydlení	Najít si zaměstn.	Omezit návyk. látku	Zlepšit dovednost
KP1	X	X				X	
KP2	X	X					
KP3		X	X			X	X
KP4		X	X		X		
KP5				X	X		X
KP6		X			X		X
KP7					X		X
KP8	X			X	X		

Zdroj: Vlastní výzkum

Klienti NZDM v Kraji Vysočina si s uvedeným vzorkem sociálních pracovníků sestavují IP, ve kterém jsou formulovány cíle, kterých by chtěl klient dosáhnout. V tabulce jsou uvedeny nejčastější cíle, které si klienti se sociálními pracovníky nastavují. Zlepšení prospěchu a najít si zaměstnání patří mezi nejčastější cíle, se kterými klienti přichází za vzorkem sociálních pracovníků. Další v pořadí nejčastějších cílů, se kterými se setkala polovina pracovníků, je zlepšení dovedností, pod kterými se skrývají umělecké aktivity jako například tanec, malba, zpěv, skládání hudby či hraní na hudební nástroj. V NZDM se tři dotázaní setkali i s cílem zaměřeným na situaci v rodině jako je vyrovnání se s rozvodem, pochopení situace v rodině, zlepšení vztahů s rodinnými příslušníky a objasnění si jakou roli hraje v rodině. Dva ze vzorku sociálních pracovníků uvádí také cíle zaměřené na získání nových kamarádů, na hledání bydlení a omezení užívání návykové látky.

Tabulka 2: Obtíže při tvorbě IP

KP1	Klient není schopen popsat svou nepříznivou životní situaci a následné odvození cílů. Klienti jsou relativně mladí na porozumění IP.
KP2	Klienti nemají představu, s čím by chtěli pomoci. Dále jsou zahrnuti informacemi o službě, které nedokáží rychle vstřebat. Většinou si do klubu přichází odpočinout, popovídat a pracovník po něm chce nějakou aktivitu týkající se IP, což klient zrovna řešit nechce.
KP3	Klient není vyzrálý na pochopení svého problému. Nedokáže definovat svou stávající situaci.
KP4	Klient neví, na čem by chtěl pracovat a je na pracovníkovi, aby našel a zformuloval to, s čím by mu mohl pomoci. Dále je obtížné to, že klient plánování nevnímá jako důležité, tudíž k němu i tak přistupuje. Stává se, že klient chodí, udělá se s ním dohoda a IP, poté chodit přestane a pracovník neví proč. Plán je pak po nějakém čase ukončen a zhodnocen pouze pracovníkem.
KP5	Klienti si nerozumí IP a pracovníkem navrhovaný IP odmítají.
KP6	Klient nejeví zájem o spolupráci a nemá zakázku.
KP7	Klient nespolupracuje na IP, nebo dočasně přestane navštěvovat NZDM. Největším problémem však je, když uživatel žádnou zakázku nemá a ani se nesnaží to nějak změnit, a to ani s pomocí pracovníků.
KP8	Klient není schopen přijít s vlastní zakázkou.

Zdroj: Vlastní výzkum

Jak je patrné z tabulky, s problémy při vypracovávání IP se setkávají všichni sociální pracovníci daného vzorku. KP1 a KP3 se shodují v tom, že klienti jsou relativně mladí a nevyzrálí, aby dokázali popsat svou nepříznivou situaci. S problémem „Klienti nemají představu, s čím by chtěli pomoci.“, „Klient neví, na čem by chtěl pracovat.“ a obdobným problémem „Klient není schopen přijít s vlastní zakázkou.“ se setkávají sociální pracovníci KP2, KP4 a KP8. Zbylí tři sociální pracovníci KP5, KP6 a KP7 jsou ze stejného NZDM, kde se potýkají s klienty, kteří nemají zájem o IP, a dokonce se k němu staví odmítavě.

Trs 11: Zájem o řešení IP

	Chtějí řešit IP	Nechtějí řešit IP
KP1		X
KP2		X
KP3	X	X
KP4		X
KP5		X
KP6	X	X
KP7		X
KP8		X

Zdroj: Vlastní výzkum

„Individuální plán si tedy vymyslí jen proto, aby nějaký měl, ale jeho cíl není aktuální či důležitý pro jeho životní situaci. Následně se nad IP už nezaobírá a spolupráce je neefektivní.“ „Setkávám s tím, že sice říkají, že to chtějí řešit, ovšem po čase zjistíte, že to tak úplně není, jen jste to zrovna asi chtěli slyšet, tak vám to řekli.“ Tyto a podobné odpovědi se opakovaly u většiny komunikačních partnerů, kteří uváděli, že se převážně setkávají s klienty, co svůj IP řešit nechtějí. Jen dva z nich uvedli, že nedokáží posoudit, který typ klientů převažuje.

Trs 12: Typ IP (krátkodobý, dlouhodobý), úspěšnost dokončení a následné ukončení využívání služby

	Doba určitá (krátkodobá)	Doba neurčitá (dlouhodobá)	Úspěšnost dokončení IP	Ukončí kontakt
KP1		X	50 %	NE
KP2	X		50 %	NE
KP3		X	90 %	NE
KP4	X		60 %	NE
KP5	X		100 % krátkodobé IP	NE
KP6	X	X	různá	NE
KP7	X		různá	NE
KP8		X	100 % krátkodobé IP, nízká u dlouhodobých	NE

Zdroj: Vlastní výzkum

Kupodivu situace, jestli se setkávají komunikační partneři s IP na dobu určitou či neurčitou, vychází relativně vyrovnaně. Nadpoloviční většina se setkává s IP na dobu určitou a KP6 nedokáže odhadnout, se kterou formou IP se setkává častěji. KP7 ke své odpovědi dodává: „*U individuálního plánu s dobou neurčitou by se těžko stanovoval a tím i naplňoval jeho cíl, a proto si myslím, že není vhodné jej vytvářet.*“

Ve sloupci „Úspěšnost dokončení IP“ jsou uvedeny odpovědi, které pro představu nastiňují situaci, kdy klienti NZDM dosáhli svých nastavených cílů v IP. Úspěšnost ovlivňuje relativně nový způsob práce pracovníků, kdy se vytváří IP typu „Tady a Ted“, kdy je cíl IP okamžitě naplněn.

V tabulce lze také postřehnout, že pokud klienti naplní IP, službu neopouští, ale následně si zakládají nový IP s novými cíli. Buď ho vytváří, protože ví, že je podmínkou při užívání služby nebo se vyskytne další nová zakázka (nepříznivá situace).

Trs 13: Popis fungování klíčového pracovníka a klienta

Na následující straně jsou odpovědi jednotlivých komunikačních partnerů, kteří popsali, jak spolupracuje klíčový pracovník s klientem v jejich NZDM. Z vyzpořovaného lze vyzdvihnout, že klíčový pracovník má především na starost administrativu týkající se IP.

KP1	Uzavírá s klientem dohodu, reviduje IP, hlídá plnění cílů, stará se o složku klienta, ale výrazněji na klienta nepůsobí.
KP2	Řeší administrativu a složku klienta.
KP3	Stává se pro klienta nejbližším pracovníkem, je prostředníkem mezi klientem a pracovníky, hlídá naplňování IP a situaci klienta.
KP4	Klíčový pracovník upozorňuje klienta na to, že se blíží doba, kdy by měli společně zrevidovat IP nebo dohodu. Společně se pak setkají osobně a pobaví se o tom, jak se IP povedlo naplnit, co šlo, co nešlo a nastaví nový IP. Při tomto setkání klíčový pracovník s klientem zopakuje informace o službě - např. práva klienta, mlčenlivost, ohlašovací povinnost apod. Klient má také možnost klíčového pracovníka kdykoliv změnit, což není tak časté.
KP5	Klíčový pracovník se snaží klienta aktivně oslovovat a motivovat k plnění daného IP. Při revizích opětovně mapuje a zjišťuje změny v klientově životě (nejen v období revize). S uživatelem se snaží diskutovat a zjišťovat neustále jeho situaci, protože každý den přináší něco nového.
KP6	Každý klíčový pracovník si „hlídá“ klienty a jejich individuální plány. S klienty dle potřeby spolupracují i ostatní pracovníci. Na poradách si pracovníci předávají informace o klientech, takže by se měl každý pracovník orientovat v dění na klubu. Někdy chce klient určitou zakázku řešit s jiným pracovníkem, tak mu je samozřejmě vyhověno.
KP7	Klíčový pracovník neustále mapuje klientovu nepříznivou životní situaci, řeší s ním běžné i obtížné záležitosti a spolupracuje s ním na tvorbě, naplňování a revizi jeho IP.
KP8	Klíčový pracovník má klienta na „starost“, tzn. hlídá revize IP i dohody, popřípadě reviduje, stanovuje nové IP. Ale nemusí to dělat vždy jen klíčový pracovník. Pracovníci se snaží, aby klient věděl, kdo je jeho klíčový pracovník, ale na druhou stranu se snaží, aby dokázal spolupracovat s jakýmkoliv pracovníkem.

Zdroj: Vlastní výzkum

5 DISKUZE

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM) poskytuje činnosti, které jsou definovány zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Šíře nabízených činností však přesahuje podle Syrového (2006) sociální služby, protože jsou v zařízení nabízeny i další aktivity (nedefinované zákonem o sociálních službách), jako jsou volnočasové aktivity či doučování. Problémem je to, že tyto aktivity nejsou od sociálních služeb nijak odlišeny a různě se s nimi mísí a prolínají (Syrový, 2006). Otázkou se pak stává, jak si s takovou situací poradí sociální pracovníci, kteří mají nelehký úkol – udržet si klienty, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci, ale projevují větší zájem o aktivity, které nestanovuje zákon (fotbálek, florbal, tvoření, ...).

NZDM prošla od roku 2006 velkou přeměnou a jak mohou potvrdit výpovědi komunikačních partnerů, nastavené cíle, kterých chce klient dosáhnout za pomoci NZDM se týkají smysluplnějších přání (Například místo cíle „trávit volný čas s kamarády“ se sociální pracovníci zaměřují na cíle konkrétnější – např. „zlepšit vztahy s kamarády“.). Dokonce jeden z komunikačních partnerů na otázku, zda je potřeba definovat do zákona o sociálních službách další činnost (viz trs 2) uvádí jako potřebu cílové skupiny „pomoc se vzděláváním neboli doučování“. Tento názor je opodstatněný, jelikož výzkum ukázal, že mezi nejčastější cíle, které si klient stanoví se svým klíčovým pracovníkem, patří zlepšení prospěchu. Podobného výsledku jsem dostala i při zjišťování nepříznivé životní situace klienta, kdy se mezi nejčastějšími z nich objevily problémy ve škole. Otázkou je, jak situaci vyřešit, aby se z NZDM nestalo školské zařízení místo sociálního a druhou otázkou je, kde je v systému chyba, že se někteří klienti s touto tíživou (školní) situací dostali až do NZDM. Komunikační partneři z řad odborných pracovníků uváděli, že mohou klientovi pomoc se školními povinnostmi, ale pouze vymezených třicet minut. Zcela chápu vymezený čas na školní povinnosti, jelikož v NZDM není tolik sociálních pracovníků, aby mohli pomáhat jednomu klientovi s úkoly do školy celou pracovní směnu.

První výzkumná otázka byla zaměřena na to, o jaké aktivity definované zákonem o sociálních službách se klienti nejvíce zajímají. Výzkum ukázal, že podle pracovníků klienti projevují největší zájem o činnosti výchovné, vzdělávací a aktivizační, to potvrzují i výsledky v předchozím odstavci týkající se cílů a tíživých situací klientů. Co se týče využívání výchovných činností, výzkum ukázal, že nejčastější tíživou situací, se kterou

se klienti potýkají, jsou vztahy v rodině a s vrstevníky. Komunikační partneři zmínili, že jejich klienti jsou často z rodin nefunkčních, neúplných či dětských domovů, což má své dopady na výchovu a i chování, se kterým si sociální pracovníci musí poradit. Klíma a Jedlička (2010) například hovoří o výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činnostech jako o aktivitách, které mají výrazný jak výchovný, tak pedagogický náboj, který je totožný s posláním rodiny a školy.

První z cílů bakalářské práce bylo zmapovat zájem o činnosti definované zákonem o sociálních službách. O činnosti výchovné, vzdělávací a aktivizační podle výzkumu jeví klienti největší zájem, což je již zmíněné viz výše. Druhá činnost, o kterou je veliký zájem podle komunikačních partnerů, je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Dle mého názoru je zřejmé, že komunikační partneři pocítují druhý největší zájem klientů o tuto činnost, jelikož je pro NZDM typické, že má ráz denního klubu, ve kterém jsou nabízeny i volnočasové aktivity, při kterých klienti přicházejí do kontaktu (Klíma, 2007). Sociální pracovníci se snaží i o kontakt se společenským prostředím mimo prostory NZDM pořádáním různých akcí, při kterých jsou sami klienti pořadatelé, soutěžícími apod. O poslední dvě nabízené činnosti (sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí) je z pohledu komunikačních partnerů – pracovníků NZDM nižší zájem než o předchozí dvě. Myslím si, že na tyto dvě činnosti má NZDM méně kompetencí než na předchozí dvě a odkazuje klienty na jinou konkrétnější službu, jak ukazují i výsledky zjištěných spolupracujících institucí jako jsou například probační a mediační služba, kontaktní centrum nebo psychocentrum. NZDM jako takové se neustále rozvíjí a doufám, že do budoucna budou mít sociální pracovníci v tomto zařízení mnohem větší možnosti, jak hájit zájmy cílové skupiny, která má problémy svým fungováním.

Druhá výzkumná otázka se zaměřovala na to, jak se klienti o NZDM dozvídají neboli na doporučení jakých institucí uživatelé NZDM přicházejí. Komunikační partneři se nezávisle na sobě shodli na tom, že většina zájemců přichází na doporučení stávajících klientů, což je nejčastější varianta, kterou zájemci zmíní, když se jich pracovníci zeptají, jak se o NZDM dozvěděli nebo je rovnou stávající klienti přivedou a představí ostatním. Jelikož to není ojedinělá situace a klienti přivádí další klienty, hovoří se v takové situaci o „nabalování“ neboli metodě sněhové koule, kterou popisuje Mioviský (2006) jako kombinaci účelového výběru, kdy se zaměřujeme na jedince se stejnými znaky (věk, nepříznivá sociální situace, ...), a výběru prostého náhodného. Z výzkumu vyplynulo, že

instituce, která předává informace o NZDM dětem a mládeži, je především škola. Ve zbylých případech se jednalo o doporučení kamarády, spolužáky a také například pomocí akcí NZDM a jejich propagací po městě. Podle mého názoru je příjemné slyšet, že zájemce přišel, protože se zde jeho kamarádovi (klientovi) líbí, ale na druhou stranu je k zamyšlení, proč klienti přichází v menší míře na základě doporučení institucí ať už se jedná o školy, OSPOD, obce, dětské domovy apod., když se na druhé straně NZDM relativně snaží o různé spolupráce a doporučuje další instituce (K-centrum, PMS, školy v rámci poradenství, ...).

Filípková (2016) hovoří o tom, že v některých případech, kdy se klienti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ocitají v tak těžkých a složitých situacích, by bylo potřeba zapojit rodinu, aby se tíživá situace klienta vyřešila s lepšími výsledky. O spolupráci s rodinou, kterou by občas sociální pracovníci NZDM uvítali, hovoří i KP 2. Dále Filípková (2016) zmiňuje, že by bylo přínosné více spolupracovat i s institucemi jako je OSPOD a s jeho kurátory pro mládež. Samozřejmě dodává, že vše by mělo být v zájmu klienta, aby ho jednání nepoškodilo. Zastávám podobný názor, někdy je potřeba výraznější spolupráce s institucemi, aby spolupráce byla efektivnější a účinnější. Výzkum ukázal, že tři komunikační partneři mají zkušenost se spoluprací s OSPOD.

Na spolupráci NZDM s institucemi byl zaměřený **druhý cíl** práce. S jakými institucemi NZDM nejčastěji spolupracují. K zamyšlení je, že jen jeden komunikační partner zmínil, že klient přichází na doporučení jiného poskytovatele sociální služby. Filípková (2016) hovoří o pozitivních zkušenostech s kurátory pro mládež, ale zároveň ji mrzí, že spolupráce NZDM s institucemi jako je OSPOD je ojedinělá. Z výzkumu vyplývá, že spolupráce, kterou vybraný vzorek NZDM obvykle využívá, se odehrává převážně s K-centrem, na který se pracovníci odkazují ve chvíli, kdy jejich uživatelé mají problémy s návykovými látkami. Dolejš (2017) zaznamenal větší nárůst užívání alkoholu, tabáku a drog především ve věku mezi 13. a 14. rokem, což je věková skupina, která velmi často navštěvuje NZDM. Další rozvinutou spoluprací mají i NZDM mezi sebou. Většinou se podle komunikačních partnerů jedná o výměnu zkušeností či společné aktivity pro klienty (turnaje, besedy apod.).

V nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež se vytváří individuální plán krátkodobý i dlouhodobý, podle potřeby uživatelů (Česká asociace streetwork, 2008). Během plánování pracovníci vykonávají různé činnosti, intervence, během kterých se aktivně

zajímají o situaci uživatele, sledují jeho fungování v čase. Průběh individuálního plánování by měli sociální pracovníci evidovat a zaznamenávat, což se děje například revizí, tvorbou dílčích cílů a hodnocení jejich dosažení (Česká asociace streetwork, 2008). Individuální plán obsahuje zakázku (cíle) uživatele a celý proces by měl skončit naplněním cíle (Česká asociace streetwork, 2008). Sestavování individuálního plánu probíhá mezi uživatelem a jím zvoleným klíčovým pracovníkem, který má odpovědnost prostředky a kroky, které povedou k dosažení cílů. Herzog (2011) upozorňuje že by individuální plánování mělo začínat u nepříznivé sociální situace a až pak by se měly nastavovat osobní cíle. V rámci výzkumu jsem nejprve zjišťovala, s jakými tíživými situacemi se klienti potýkají a až následně jsem zkoumala, jaké cíle si klienti se klíčovým pracovníkem stanovují. Překvapilo mě, že mezi nejčastější tíživé situace klientů patří vztahy (rodinné, vrstevnické), ale v cílech se neobjevují tak často. **Má třetí výzkumná otázka** se týkala právě obtíží, kterým čelí komunikační partneři – sociální pracovníci při tvorbě individuálního plánu s klientem. Většina popisovala, že jejich klienti nerozumí individuálnímu plánu, nedokáží definovat svou nepříznivou sociální situaci a tím pádem si nedokáží určit správné a realizovatelné cíle. Zamlouvá se mi názor Herzoga (2011), že pracovník by si s klientem měl nejprve pojmenovat to, co se mu v jeho životě nedaří a ujasnit si, proč přišel zrovna do této organizace. Následně se bude oběma stranám lépe plánovat. **Posledním třetím cílem** bylo identifikovat úskalí při tvorbě individuálního plánu klienta NZDM. Výzkum ukázal, že problém s individuálním plánováním pociťují všichni komunikační partneři. Opakovaly se velmi zajímavé odpovědi jako například, že klienti nejsou schopni popsat jejich nepříznivou životní situaci, jsou při prvním kontaktu přesyceni informacemi, které nedokáží rychle vstřebávat. Plánování nevnímají jako důležité, a tudíž k němu i tak přistupují. Také se objevil názor, že jsou klienti relativně mladí na porozumění IP.

Herzog (2011) hovoří o tom, že individuální plánování, které je upraveno legislativou, nutí sociální pracovníky pravidelně kontrolovat, zda se klient nachází v nepříznivé sociální situaci, což podle mého má pozitivní dopad na práci sociálních pracovníků, kteří si díky této povinnosti udržují v paměti, jaké nepříznivé situace jejich klienti mají. Problém nastává ve chvíli, kdy klient nepříznivou situaci nechce řešit či si ji vymyslí, jak vyplývá z výpovědí komunikačních partnerů. V takové situaci chápu, že se sociálním pracovníkům plánuje s klientem obtížně. Problém dle Syrového (2006) také vzniká v tom, že klienti chodí za pracovníky spíše s problémy a cíli, které jsou pro ně samotné

zanedbatelné a vymýšlí je jen proto, aby mohli do klubu stále docházet, anebo si řeknou, že nemají zapotřebí plánovat a přestanou sociální službu využívat. S tímto názorem se ztotožňuji. Komunikační partneři hovořili o této situaci ve velké míře. Častěji jsem se setkala s odpovědí komunikačních partnerů, že klienti do NZDM chtějí docházet, ale řešit svou situaci nechtějí, tak si raději něco vymyslí, jen aby je sociální pracovníci „nevyhodili“. S takovými klienty je pak těžké vymyslet plnohodnotný individuální plán, který povede k jeho naplnění. KP 3 se například snaží během klientových návštěv seznámit s jeho situací a následně mu předloží návrh, jak by mohl vypadat jeho individuální plán, aby plán nebyl pouhý výkřik do prázdna.

Dle České asociace streetwork (2008) by se měl individuální plán pravidelně hodnotit a případně revidovat, což tento výzkum potvrdil, až na pár výjimek, kdy uživatelé přestali využívat služby NZDM v průběhu realizování individuálního plánu, v tu chvíli se individuální plán ukončí bez klienta a nenastává tudíž zhodnocení z jeho strany.

Individuální plánování v NZDM je podle mého názoru jedno z nejnáročnějších plánování, které může sociální pracovník zkusit. Klient často přichází bez zakázky, nedokáže ji definovat, nerozumí individuálnímu plánu, nemá zájem o jeho tvorbu ani o jeho naplnění, ale myslím si, že je reálné individuální plán takového klienta úspěšně dokončit, pokud je sociální pracovník schopný a umí zvolit správný přístup, kterým docílí plnohodnotné práce s klientem. Této práci často bohužel brání zahlcení pracovníků individuálními plány, kdy jich má jeden pracovník na starost desítky...

6 ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci se věnuji problematice týkající se nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Konkrétně jsem se zajímala o činnosti, které tato zařízení nabízí podle zákona o sociálních službách, dále navázané spolupráce zařízení a individuální plán s jejich cílovou skupinou.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zmapovat, o jaké služby poskytované NZDM jeví uživatelé největší zájem, s kým NZDM spolupracuje a jaké nastávají problémy při tvorbě individuálního plánu uživatele. Pro naplnění cílů byly vytvořeny tři výzkumné otázky: Jaké aktivity NZDM jsou ze strany uživatelů nejčastěji poptávány, na doporučení jakých institucí uživatelé NZDM přicházejí a jaké potíže se mohou vyskytnout při tvorbě individuálního plánu klienta NZDM?

Data byla získána pomocí polostrukturovaného rozhovoru, který mi pro výzkum poskytlo osm sociálních pracovníků, kteří pracují v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Kraji Vysočina. Pro zpracování a vyhodnocení posloužila metoda vytváření trsů. Ze získaných dat týkajících se zájmu o činnosti definovaných zákonem bylo zjištěno, že cílová skupina NZDM má zájem především o činnosti **výchovné, vzdělávací a aktivizační**. Přičemž vzdělávací činnosti se často realizují prostřednictvím různých programů (vzdělávacích, preventivních apod.) nebo se uskutečňují jako pomoc se školními povinnostmi (domácí úkol, referát atd.). Komunikační partneři uváděli, že doučování jako takové neposkytují, což je v rozporu s jedním z nejčastějších uváděných cílů klientů (viz trs 11) a to s **cílem zlepšit si prospěch ve škole**. Cílová skupina NZDM v určitých lokalitách má své specifické potřeby a podle některých pracovníků by bylo vhodné do zákona zařadit i **pomoc při osobní hygieně, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**.

Komunikační partneři vyjmenovávali způsoby, jak se o zařízení klienti dozvěděli. Všichni se shodli na tom, že nejčastější **přísun zájemců je díky stávajícím klientům** (kamarádů), kteří je do NZDM přivádí. Při rozhovorech bylo zjištěno, že NZDM v Kraji Vysočina využívají nejčastěji **spolupráci s kontaktním centrem**, které se zaměřuje na užívání návykových látek.

Co se týče individuálního plánu, tak bylo zjištěno, že jeho **nepochopení a neporozumění mu patří mezi nejčastější problémy**, se kterými se potýkají sociální pracovníci NZDM

a s tím se i pojí **problém spojený s definováním zakázky**, kterou nedokáží vytvořit. Komunikační partneři se shodovali i v tom, že **klienti nechtějí řešit své problémy a plánovat**. Bylo zjištěno, že postoj, který zaujímají klienti k tvorbě a revidování individuálního plánu s klíčovým pracovníkem je většinou laxní až odmítavý. Proces plánování podstupují, aby mohli dále využívat možnosti NZDM.

Zajímavé bylo i zjištění, že mezi časté potíže, se kterými se cílová skupina potýká, patří **špatné rodinné či vrstevnické vztahy** (odpovědělo 7 komunikačních partnerů), ale v cílech individuálního plánu se vyskytují v menší míře (odpověděli 3 komunikační partneři).

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou často první stanicí, kam mladí lidé zavítají, když se ocitají v nepříznivé sociální situaci. Z tohoto důvodu si myslím, že by bylo dobré, aby se tento typ zařízení dostal do povědomí dalších sociálních služeb a institucí, aby se šířilo jeho poslání a lidé věděli, kam odkazovat mladé lidi, kteří neví, co vše by mohli pro řešení svého problému udělat. Práce by mohla být také prospěšná zainteresovaným studentům, jelikož se zde nachází mnoho podnětů, jakými směry se dále mohou ubírat v problematice NZDM.

7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2011. Individuální plánování v sociální práci. *Sociální práce*. 11(3), 142. ISSN: 1213-6204.

BABICKÁ, R., 2007. Pomoc a kontrola. In: KLÍMA, P. et al. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, s. 307–314.

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L., 2000. *Sociální práce na ulici – streetwork*. Brno: Doplněk. 102 s. ISBN 80-7239-048-1.

BICKOVÁ, L. et al., 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.

COX, D., PAWAR, M., 2013. *International social work: issues, strategies, and programs*. 2. issue. Thousand Oaks: Sage publ., p. 624. ISBN 978-1-4522-1748-2.

ČECHLOVSKÝ, J., 2006. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?)*. Hradec Králové. Diplomová práce. Pdf UHK.

DOLEJŠ, M., OREL, M., 2017. *Rizikové chování u adolescentů a impulzivita jako prediktor tohoto chování*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5252-4.

FILÍPKOVÁ, Z., 2016. *Rozhovor se Zdenou Filipkovou* [online]. Česká asociace streetwork. [cit. 2018-03-30]. Dostupné z:

<http://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/2608/rozhovor-se-zdenou-filipkovou>

FROULÍKOVÁ, M., ČERNÁ, I., 2011. Specifika individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. In: BICKOVÁ, L. et al. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. s. 177-86. ISBN 978-80-904668-1-4.

HENDL, J., 2012. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vydání. Praha: Portál. 407 s. ISBN 978-80-262-0219-6.

- HERZOG, A., 2010. Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. In: KLÍMA, P. et al. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, s. 177–188. ISBN 978–80–254–4001–8.
- HERZOG, A., 2011. S Alešem Herzogem o individuálním plánování a dohodoplánování. *Sociální práce*. 11(3), 10-12. ISSN: 1213-6204.
- HOFBAUER, B., 2004. *Děti, mládež a volný čas*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-927-5.
- HORECKÝ, J., TAJANOVSKÁ, A., 2011. Sociální služby v ČR. In: BICKOVÁ, L. et al. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. s. 13-20. ISBN 978-80-904668-1-4.
- KAPPL, M., 2013. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. In: MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 411-412. ISBN 978-80-262-0366-7.
- KLÍMA, P. et al., 2007. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 359 s.
- KLÍMA, P. et al., 2010. *Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork*. 3. vydání. Praha: NVF, ČAS. 143 s. ISBN 978-80-86728-42-1.
- KLÍMA, P., JEDLIČKA, R., 2010. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. In: KLÍMA, P. et al. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, s. 11–20. ISBN 978–80–254–4001–8.
- LABÁTH, V., 2001. *Riziková mládež: možnosti potenciálních zmien*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON. 157 s. ISBN 80-85850-66-4.
- MAŠÁT, V., 2012. *Vybrané postupy sociální práce se skupinou*. Středokluky: Zdeněk Susa. 157 s. ISBN 978-80-86057-80-4.
- MATOUŠEK, O. et al. 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MATOUŠEK, O. KROFTOVÁ, A., 2003. *Mládež a delikvence*. 2. vydání. Praha: Portál. 340 s. ISBN 80-7178-771-X.

MATOUŠEK, O. et al., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MERHAUTOVÁ, J., MRAZÍKOVÁ, R., 2011. Jak individuálně plánovat. In: BICKOVÁ, L. et al. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. s. 125-48. ISBN 978-80-904668-1-4.

MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

MPSV, 2018. *Registr poskytovatelů služeb*. [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2018-03-03]. Dostupné z:

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1521530852989_2

PRŮCHA, J., 2000. *Přehled pedagogiky: úvod do studia oboru*. Praha: Portál. 272 s. ISBN 80-7178-399-4.

ROBERTS, Y. H., et al. 2018. The impact of childhood stressful life events on health and behavior in at-risk youth. *Children and Youth Services Review*. 85(2), 117-26. ISSN 0190-7409.

SMIK, J., 2001. Dospievanie a riziká dospievania. In LABÁTH, V. et al. *Riziková mládež: možnosti potenciálnych zmien*. Praha: Slon. ISBN 80-85850-66-4.

SOBOTKOVÁ, V., 2014. *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Praha: Grada. 152 s. ISBN 978-80-247-4042-3.

SOKOL, R., TREFILOVÁ, V., 2008. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI. 444 s. ISBN 978-80-7357-316-4.

STÁNÍČEK, J., 2010. Metodika terénní práce s uživateli drog. In: KLÍMA, P. et al. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, s. 231–40. ISBN 978–80–254–4001–8.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, 2008. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. Česká asociace streetwork. [cit. 2017-10-10]. Dostupné z: www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf

SVOBODA, M., 2010. Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež. In: KLÍMA, P. et al. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, s. 231–40. ISBN 978–80–254–4001–8.

SYROVÝ, J., 2006. *Rozhovor s Janem Syrovým* [online]. Česká asociace streetwork. [cit. 2018-03-03]. Dostupné z:

http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=516

ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

VÍTOVÁ, M., 2011. Jsem klíčový pracovník. In: BICKOVÁ, L. et al. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. s. 113-24. ISBN 978-80-904668-1-4.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 164, s. 7042–7047. ISSN 1211–1244.

ZAHRADNÍK, M., 2010. Já – Ty: pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska. In: KLÍMA, P. et al. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, s. 157–174. ISBN 978–80–254–4001–8.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s. 1266–1282. ISSN: 1211–1244.

ZEMANOVÁ, V., DOLEJŠ, M., 2015. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 151 s. ISBN 978-80-244-4492-5.

ZIMMERMANNOVÁ, M., 2010. Terénní sociální práce. In: KLÍMA, P. et al. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, s. 307–314. ISBN 978–80–254–4001–8.