

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Role pracovníka subjektivním pohledem klienta NZDM Free klub

Bakalářská práce

Autor: Veronika Lipavská, DiS.

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: SPB Sociální práce

Forma studia: Kombinovaná

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

Hradec Králové, 2021



Zadání bakalářské práce

Autor: Veronika Lipavská, DiS.

Studium: U1843

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název bakalářské práce: **Role pracovníka subjektivním pohledem klienta NZDM Free klub**

Název bakalářské práce AJ: The role of the worker by subjective view of LFCY Free club client

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se bude zabývat specifikací role sociálního pracovníka pro klienta Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Free klub (dále NZDM Free klub). Teoretická část se bude obecně věnovat nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež (dále NZDM) a historii NZDM v ČR. Konkrétně se pak zaměří na NZDM Free klub - jeho cíle, poslání a principy. Dále vymezí cílovou skupinu této služby a rozdělení rolí jak klientů, tak pracovníků NZDM. Další část bakalářské práce, pomocí kvalitativního výzkumu, zmapuje názory klientů NZDM Free klub ohledně rolí sociálních pracovníků v jejich životech. Výsledky šetření budou součástí bakalářské práce a budou také k dispozici pro NZDM Free klub.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Kontaktní práce. Vyd. 2., Praha: ČAS, 2007, 359 s. ISBN: 97878072547400178. KAPPL, Miroslav. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež na rozcestí. In: Rizika sociální práce: sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 1. a 2. října 2010. Vyd. 1. Editor Martin Smutek, Friedrich W Seibel, Zuzana Truhlářová. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 172 - 178. ISBN 9788074350863. MATOUŠEK, Oldřich, ed., KODYMOVÁ, Pavla, ed. a KOLÁČKOVÁ, Jana, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0. Metodika služby NZDM Free klub Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

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

Oponent: Mgr. Michal Trousil, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2020

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně, pod vedením Mgr. Miroslava Kappla, Ph.D. a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Pardubicích, dne 6. 4. 2021

Veronika Lipavská, DiS.

Poděkování

Děkuji vedoucímu mé bakalářské práce, panu Mgr. Miroslavu Kapplovi, Ph.D., za odborné vedení práce, cenné rady a za čas, který mi věnoval při konzultacích. Děkuji také Nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež Free klub a celému týmu pracovníků za spolupráci a možnost provedení výzkumného šetření.

Anotace

LIPA VSKÁ, Veronika. *Role pracovníka subjektivním pohledem klienta NZDM Free klub*. Hradec Králové, 2021. 70 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Filozofická fakulta. Ústav sociální práce. Vedoucí práce Miroslav KAPPL.

Bakalářská práce se bude zabývat specifikací role sociálního pracovníka pro klienta Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Free klub (dále NZDM Free klub). Teoretická část se bude obecně věnovat nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež (dále NZDM) a historii NZDM v ČR. Konkrétně se pak zaměří na NZDM Free klub – jeho cíle, poslání a principy. Dále vymezí cílovou skupinu této služby a rozdělení rolí jak klientů, tak pracovníků NZDM. Další část bakalářské práce, pomocí kvalitativního výzkumu, zmapuje názory klientů NZDM Free klub ohledně rolí sociálních pracovníků v jejich životech. Výsledky šetření budou součástí bakalářské práce a budou také k dispozici pro NZDM Free klub.

Klíčová slova: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, NZDM Free klub, klient, sociální pracovník, sociální role

Annotation

LIPAŤSKÁ, Veronika. *The role of the worker by subjective view of LFCY Free club client*. Hradec Králové, 2021. 70 pp. Bachelor Thesis. University of Hradec Králové. Philosophical Faculty. Institute of Social Work. Supervisor Miroslav KAPPL.

This bachelor's thesis will focus on specifications of the role of a social worker for clients of the Low-Threshold Facility for Children and Youth Free club (hereinafter LFCY Free club). The theoretical part will deal with low-threshold facilities for children and youth (hereinafter LFCY) in general and the history of LFCY in the Czech Republic. Specifically, it will focus on the LFCY Free club - its goals, mission and principles. Furthermore, it will define the target group of this service and the division of roles of both the clients and employees of the LFCY. The other part of this bachelor's thesis will use outputs of qualitative research to map the views of LFCY Free club clients on the roles of social workers in their lives. The results of the survey will be included in the bachelor's thesis and will also be made available to the LFCY Free club.

Keywords: Low-Threshold Facility for Children and Youth, LFCY Free Club, client, social worker, social role

Obsah

Seznam zkratk	9
Úvod	10
1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	12
1.1. Historie	12
1.2. Ukotvení v legislativě	13
1.3. Nízkoprahovost	14
1.4. Principy nízkoprahovosti	15
1.5. Cíle nízkoprahovosti	16
1.6. Cílová skupina	17
1.7. Obsah služby NZDM	19
1.8. Terénní programy – Streetwork	22
2 NZDM Free klub	24
2.1. Obecné cíle služby	25
2.2. Cílová skupina NZDM Free klub	26
2.2.1. Obtížná životní situace v praxi klubu	26
2.2.2. Negativní cílová skupina NZDM Free klub	28
2.3. Principy služby	29
2.4. Propagace služby	30
3 Pracovníci, klienti a jejich role	32
3.1. Sociální pracovník v NZDM a jeho role	36
3.1.1. Role klíčového pracovníka	37
3.1.2. Pracovníci v NZDM Free klub	38
3.2. Role klienta	40
4 Metodologie výzkumného šetření	41
4.1. Cíle výzkumu	41
4.2. Transformace dílčích cílů	42
4.3. Volba výzkumné strategie	44
4.4. Výzkumný vzorek	45
4.5. Získávání dat	47
4.6. Rizika	48
4.6.1. Etická rizika	49
5 Výzkumné šetření	50
5.1. Vyhodnocení DC1	50

5.2. Vyhodnocení DC2.....	53
5.3. Vyhodnocení DC3.....	59
Závěr.....	62
Použitá literatura.....	66
Elektronické zdroje.....	69
Seznam tabulek.....	70
Seznam obrázků a grafů.....	70
Seznam příloh.....	70

Seznam zkratek

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

NZDM FK – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Free klub

ČAS – Česká asociace streetwork

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

ČR – Česká republika

SP – Sociální práce

OSPOD – Orgán sociálně právní ochrany dětí

HVC – Hlavní výzkumný cíl

DC – Dílčí cíl

TO – Tazatelská otázka

AO – Anketní otázka

I-P – Informant – pracovník

I-K – Informant – klient

KP – klíčový pracovník

Úvod

Každý v životě zastává mnoho rolí, ať už v rámci rodiny, přátel, své profese či každodenních činností. Všechny tyto role jsou ze své podstaty jasné, lze je snadno určit, popsat a lehce si je uvědomit. Role pracovníka v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež je ale často velmi nspecifická, vzhledem k široké cílové skupině také pokaždé rozdílná a pro klienty těchto zařízení může být těžké roli pracovníka zařadit tak, jak by to dokázali u jiných lidí ve svém společenském okruhu (např. paní učitelka či zaměstnavatel má vždy jasnou roli). Kdo je ale pracovník? Co pro klienty znamená a je pro ně důležitý? To jsou jedny z otázek, kterými se tato bakalářská práce zabývá.

Jako dobrovolník, stážista, praktikant a nakonec také pracovník jsem se dostala do několika nízkoprahových zařízení pro děti a mládež nebo terénních programů. Každý z klubů má svou energii, kterou tvoří právě pracovníci, a proto jsou právě pracovníci v těchto službách základním kamenem pro dobře fungující zařízení. V každém z klubů, které jsem měla možnost poznat, se občas pracovníci dostávali k otázce, jak je klienti vnímají, zda jako kamaráda, učitele, vychovatele nebo někoho v jiné roli, která je v zásadě postavená na autoritě. Velmi často se stávalo, že klienti nevěděli, že navštěvují sociální službu i přesto, že při prvním kontaktu je klient obeznámen se všemi skutečnostmi, které se klubu týkají, tzn. pravidla, principy, pracovníci, možnosti, které jim služba nabízí a vždy zaznívá věta, že se jedná právě o sociální službu. Neformálnost pracovníků, která je ale pro charakter NZDM naprosto klíčová, může být pro klienty matoucí, zvláště s ohledem na věk, apod. Z těchto důvodů jsem se rozhodla pro téma, které tato bakalářská práce nese, tzn. role pracovníka subjektivním pohledem klienta NZDM Free klub. Ráda bych zde našla odpovědi na otázky, které si přirozeně pracovníci kladou ohledně tématu rolí, ale za neméně důležitá považuji také další témata, která se vyskytnou mimo stanovený hlavní výzkumný cíl.

Teoretická část této bakalářské práce se v první kapitole věnuje nízkoprahovým zařízením pro děti mládež obecně.

Druhá kapitola je zaměřena již konkrétně. NZDM Free klub v Pardubicích je sociální službou v rámci organizace SKP-CENTRUM, o.p.s¹. Speciální kapitola je klubu věnována především z důvodu přiblížení metodiky této konkrétní služby, ze které jsem v kapitole nejčastěji čerpala a která bezesporu ovlivňuje některé role pracovníků.

Třetí a poslední kapitola teoretické části je z velké části zaměřena na pracovníky a jejich role. Jsou zde vymezeny role pracovníka, které popisuje několik autorů a odborníků v sociální práci. Tento souhrn rolí slouží jako teoretický podklad pro výzkumnou část. V krátkosti se kapitola věnuje také roli klienta, která může být důležitá pro vývoj role pracovníka ke konkrétnímu klientovi.

Hlavním výzkumným cílem této práce je zjistit, jak klient subjektivně vnímá roli pracovníka NZDM Free klub ve svém životě. Tento hlavní výzkumný cíl je popsán ve čtvrté kapitole, která se dále věnuje rozdělení hlavního výzkumného cíle na dílčí cíle a následné operacionalizaci dílčích cílů na tazatelské otázky. Dále tato kapitola popisuje výzkumnou strategii, výzkumný vzorek, popis získávání a zpracování dat a také se věnuje možným rizikům, která jsou typická a aktuální pro toto výzkumné šetření. Aby došlo ke splnění těchto cílů, je zvolena kvalitativní výzkumná strategie, pomocí které jsou v páté kapitole jednotlivé dílčí cíle vyhodnocovány. Jako doplněk je použita kvantitativní metoda v rámci krátké ankety, která umožňuje povrchnější pohled na zkoumaný problém, avšak je schopna obsáhnout vyšší počet účastníků výzkumu.

Ráda bych, aby tato práce směřovala do rukou nejen odborníků, ale především studentů, kteří touto cestou mohou získat ucelené informace ohledně fungování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, jasnou představu pokud jde o popis jednoho konkrétního klubu a ohledně toho, jaká role je čeká např. v případě odborných praxí či první praxe jako absolventa.

¹ SKP-CENTRUM, o.p.s. je jedním z největších poskytovatelů sociálních služeb v Pardubickém kraji, působící od roku 1992 (SKP-CENTRUM, 2017).

1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

V první kapitole se práce zabývá pojmem Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, přiblíží jeho důležité mezníky v historickém vývoji v České republice, ukotvení dané sociální služby v zákoně a také se zaměří na principy nízkoprahovosti, cíle, cílovou skupinu, obsah realizovaných činností a také na terénní práci, která bývá při službách nízkoprahových zařízení jejich nedílnou součástí.

„Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.“ (ČAS, 2008, s. 3).

Tyto služby jsou určené a nabízené dětem a mladým dospělým, jejichž životní situace je nějakým způsobem obtížná, nepříznivá nebo jsou takovou situací ohroženi. Cílem je, aby se klienti služby zorientovali v jejich sociálním prostředí, v jejich nepříznivé situaci a aby ji, v případě zájmu, mohli řešit (Matoušek, 2003).

Matoušek (2003) zmiňuje, že pro práci s touto cílovou skupinou si často situace vyžaduje mít konkrétní místo (klub, centrum), které nahradí pobyt na ulici. Takové místo pak může nabízet širší spektrum aktivit, činností a služeb. Ve většině případů se jedná o nabídku volnočasových programů, které korespondují se sociální službou.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež fungují jako specifická sociální služba v České republice již několik let, během kterých se jejich náplň neustále měnila až do dnešní podoby (Kappl, 2010).

1.1. Historie

V roce 1994 vznikla pozice sociálního asistenta – streetworkera. Náplní práce těchto sociálních asistentů bylo navazovat kontakt s mládeží, která svůj volný čas trávila na ulicích. Vyšlo najevo, že děti a mládež často neměli prostor pro smysluplné trávení volného času a tak jako jediná možnost byla právě ulice, park, apod. (Racek, Herzog, 2007).

V roce 1995 začala v České republice vznikat první nízkoprahová centra. Stalo se tak v návaznosti na práci streetworkerů, kteří začínali pociťovat potřebu bezpečného místa pro své klienty, kde by s nimi mohli efektivněji pracovat (Bednářová, Pelech, 2003). Zároveň se také Česká republika inspirovala podobnými službami v zahraničí (Kappl, 2010).

MPSV tedy reaguje na situaci a vytváří prvotní projekt, zaměřující se na práci s dětmi a mladými dospělými a vzniká Komunitní centrum Krok v Praze. Při vytváření projektu se kladl důraz především na dostupnost „služby“, ve smyslu snižování bariér ke vstupu a pobytu v klubu (Klíma, 1995).

V letech 2000 a 2001 se začala také řešit otázka volnočasových aktivit, konkrétně zda tyto aktivity patří do konceptu poskytování sociálních služeb (Kappl, 2010).

V roce 2001 Česká asociace streetwork² pracuje na ukotvení služeb NZDM v rámci standardů, poslání a cílů pro práci s cílovou skupinou. Z počátku pouze pracovní název „NZDM“ již zůstal a MPSV ho v roce 2004 oficiálně řadí mezi sociální služby. V následujícím roce vzniklo „Pojmosloví NZDM“ (Racek, Herzog, 2007).

V poslední etapě jsou definovány činnosti³, které NZDM nabízí. Tyto činnosti jsou vymezeny zákonem o sociálních službách, který je platný od ledna 2007. Možným přínosem zmíněného zákona je zavedení standardů kvality, kdy je ale důležité myslet na to, abychom přílišným škatulkováním a striktním uplatňováním standardů kvality nepřišli o celkem úspěšnou službu NZDM (Kappl, 2010).

Aktuálně je v České republice 248 registrovaných sociálních služeb NZDM (Registru poskytovatelů sociálních služeb, 3/2021).

1.2. Ukotvení v legislativě

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež byla jako sociální služba rozvinuta až po legislativním vymezení v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Kappl, 2010).

² Organizace ČAS vznikla v roce 1997, sdružovala odborníky zabývající se oblastí streetwork. Aktuálně je její činnost mnohem více rozšířená, než tomu bylo při jejím založení (Čechlovský, 2005).

³ Viz kapitola 1.2 Ukotvení v legislativě

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách upravuje služby NZDM:

- §53 Služba sociální prevence⁴,
- §62 Nizkoprahové zařízení pro děti a mládež
 - „Nizkoprahová 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 dle prvního odstavce obsahuje základní činnosti, které se týkají:
 - a) výchovy, vzdělávání a aktivizace,
 - b) sociálního začleňování a zprostředkování tohoto kontaktu,
 - c) sociálně terapeutických činností,
 - d) pomoci při uplatňování práv, zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Zák. č. 108/2006 sb.).
- prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb.,
 - §27 Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež – vymezuje úkony v rámci základních činností.

1.3. Nizkoprahovost

Nizkoprahovost Jedlička (2004) popisuje jako bezbariérový postoj k jedincům, na základě vzájemného respektu, kteří mají specifické potřeby. Tito jedinci mohou být na okraji společnosti, proto má potřebným lidem pomoci ke snadnějšímu, důstojnějšímu a produktivnějšímu životu. Také je poukazováno na jedince, kteří ve většině společnosti vzbuzují nejen empatii, ale naopak také strach či znechucení (např. devianti) i zde je důležité myslet na to, že i takoví jedinci si zaslouží a potřebují odbornou pomoc a sociální podporu.

⁴ Zákon č. 108/2006 sb. rozděluje sociální služby do třech kategorií: sociální poradenství, sociální péče a sociální prevence (§32).

Jeden z předpokladů, který vede k efektivnímu poskytování služby, je právě snižování, či ideálně odstraňování bariér, ať už technických, sociálních nebo psychologických, které by mohly cílové skupině bránit vyhledat a využívat prostory služby (ČAS, 2008). Služba je tedy ideálně dostupná všem, kteří ji potřebují (Jedlička, 2004).

1.4. Principy nízkoprahovosti

Pojmosloví NZDM uvádí základní principy pro nízkoprahovost:

- prostředí služby se co nejvíce blíží přirozenému prostředí cílové skupiny,
- pasivita či názorová odlišnost není důvod pro neposkytnutí služby,
- klient má právo zůstat v anonymitě, má právo nahlížet do dokumentace o své osobě, služba pracuje jen s takovými údaji, které jsou nezbytné k poskytování služby,
- ke službě se klient nemusí registrovat, či jiným způsobem zavazovat, nemusí službu užívat pravidelně,
- služba je poskytována bezplatně,
- provozní doba reaguje na potřeby svých klientů, zároveň je ale co nejvíce pevná,
- službu může využít kdokoli, kdo spadá do cílové skupiny, pokud svým jednáním neohrožuje či neomezuje sebe, ostatní klienty, pracovníky či chod služby (ČAS, 2008).

Na základě obecných principů se může zdát, že služby NZDM jsou poskytovány na základě absence pravidel. Pravdou ale je, že pravidla jsou velmi důležitá nejen pro efektivitu a chod služby, ale také pro klienty, kteří se tak učí mít v každé situaci určité hranice. Pravidla se týkají především chování, jsou tedy prevencí proti vzniku konfliktu. Jelikož by mělo být NZDM bezpečným prostorem, jsou tedy pravidla nutnou součástí služby (Bartoňová, Šandor, 2005).

1.5. Cíle nízkoprahovosti

Obecný cíl nízkoprahovosti je popsán v zákoně o sociálních službách. Každé ze zařízení pak na tomto obecném cíli staví své interní cíle. Několik autorů základní cíl této služby popisuje, např. Racek a Herzog uvádí následující definici:

„Základním cílem NZDM jakožto preventivní kontaktní sociální služby je kontaktovat a udržovat kontakt s jednotlivci a skupinami, kteří nevyužívají, nebo nechtějí využívat běžných služeb a nabídek v regionu (sociálních, vzdělávacích, volnočasových).“
(Racek, Herzog, 2007, s. 323).

Individuální přístup ke každému jednotlivci, s ohledem na jeho aktuální potřeby, je důležitý pro rozvoj silných stránek klientů. Cílem NZDM je nejen tento rozvoj silných stránek klientů, ale také eliminace potencionálních škod, které může jedinec či skupina napáchat, pokud jsou ovlivněni sociálně patologickými jevy. Pracovníci v rámci tohoto cíle tedy pracují nejen s jednotlivci, ale také se skupinovou dynamikou a tato práce pak může významně ovlivnit normy skupiny (Racek, Herzog, 2007).

Dle Bartoňové a Šandora (2005) se jedná o cíle:

- poskytnutí pomoci při zvládnání obtížných životních situací,
- poskytnutí pomoci s prosazováním práv klientů,
- omezení diskriminace a sociálního vyloučení,
- smysluplné trávení volného času a s tím spojeny aktivizační činnosti,
- předcházet, omezit, či ideálně zabránit cílové skupině v chování ovlivněném sociálně patologickými jevy.

Pojmosloví NZDM k výše zmíněným cílům uvádí také:

- snižování rizik, která vyplývají z konfliktních společenských situací,
- zvyšování sociálních schopností,
- snaha o sociální začleňování do skupiny, společnosti i místní komunity,
- poskytování psychické, fyzické, právní i sociální ochrany během užívání služby,

- lepší orientace v situaci jedince a podmínky pro řešení nepříznivé sociální situace,
- předcházení, popř. snižování zdravotních rizik, plynoucích ze způsobu života jedince (ČAS, 2008).

Klíma (in Jedlička, 2004) zmiňuje, že jednotlivé cíle zahrnují snižování rizik, které vychází z rizikového chování dětí a mládeže, minimalizaci konfliktů, pomoc při řešení a stabilizaci nepříznivé situace a zejména přijetí samotného klienta.

1.6. Cílová skupina

Z názvu je cílová skupina této služby zřejmá – tedy poskytování služby dětem a mládeži. V rámci primární prevence lze na cílovou skupinu pohlížet jako na rizikovou už jen na základně různých období vývoje osobnosti (zejména dospívání), tato období pak mohou nést zvýšené riziko výskytu sociálně patologických jevů (Racek, Herzog, 2007).

Jedlička (2004) zmiňuje, že není možné přesně určit, kdo by mohl být „typickým“ klientem NZDM. Vychází z faktu, že většina klientů se schází v neformálních skupinách svých vrstevníků, kteří společně tráví čas.

Dle Olbertové (2012) je klientem NZDM osoba, která pochází z narušeného rodinného, emocionálně, sociálně, ale také ekonomicky nestabilního prostředí. *„Dítě vyrůstající v takovém prostředí se pak potýká nejen s problémy v rodině, ale i v širším prostředí. Nemá stejné možnosti co do využití svého volného času jako jeho vrstevníci, nabalují se problémy s autoritami (zejména učiteli ve škole) a školní neúspěšnosti, dítě je často obětí nebo naopak iniciátorem šikany. Snadno tím získá nálepku „problémové“, které se jen obtížně zbavuje. Je tedy pochopitelné, že hledá útočiště a zázemí mezi vrstevníky s podobným osudem, kde si v rámci party zahrávají s různými formami zábavy, která je hranicí nebo i za hranicí zákona – experimentování s návykovými látkami, vandalismus, drobná nelegální činnost jako krádeže a podobně.“* (Olbertová, 2012, s. 47).

Bartoňová a Šandor (2005) vnímají jako společný rys cílové skupiny NZDM fakt, že si klienti nejsou schopni zajistit své potřeby svépomocí, popř. za pomoci svých blízkých, a proto využívají službu NZDM.

NZDM se zaměřují právě na skupiny dětí a mládeže, kteří vykazují zvýšená rizika (Racek, Herzog, 2007).

Jedlička (2004) pak ve své publikaci poukazuje na dvě skupiny klientů, se kterými se v rámci nízkoprahových služeb můžeme setkat:

- klienti nesoucí konkrétní patologický jev – takoví jedinci, kteří ohrožují sebe i své okolí (např. užívání návykových látek, krádeže, apod.),
- rizikové skupiny – takové skupiny, které vykazují sociálně deviantní chování (např. záškoláctví, nezaměstnanost, apod.). „*Poměrně často užívanou definicí pro tuto cílovou skupinu jsou neorganizované a sociálně ohrožené děti a mládež.*“ (Jedlička, 2004, s. 373).

Pojmosloví NZDM vymezuje cílovou skupinu ve čtyřech kategoriích:

- a) zájemce o službu/klient zažívá nepříznivou sociální situaci:
 - konfliktní situace,
 - obtížné životní události,
 - omezující životní podmínky,
- b) zájemce o službu/klient spadá do věkových kategorií:
 - od 6 do 12 let,
 - od 13 do 18 let,
 - od 19 do 26 let,
- c) zájemce o službu/klient žije nebo se pohybuje v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit:
 - sociálně,
 - geograficky,
- d) k zájemci o službu/klientovi se vztahují další možné charakteristiky:
 - do standartních volnočasových aktivit se nemůže nebo nechce zapojit,
 - odmítá nebo se vyhýbá standartním formám pomoci a péče,
 - volný čas tráví neproduktivně,
 - volný čas tráví mimo rodinu či jinou sociální skupinu,

- dostává se do konfliktů, které vyplývají z životního stylu, což je pro něj nebo pro jeho okolí ohrožující,
- nemá jasnou zakázku nebo ji neumí či nechce definovat tak, jak to je žádoucí v jiných typech služeb (ČAS, 2008).

Co se týče věkového rozpětí, je velmi obsáhlé, což může (ale nemusí) být překážkou pro efektivní poskytování služby. Na základě praxe funguje časové či prostorové omezení dle věkových skupin (Racek, Herzog, 2007).

Mezi nejčastější problém patří neinformovanost dětí a mladých lidí nebo jim byly informace podány nepřesně, či špatně. Také se stává, že potenciaální klienti nechtějí navázat kontakt, kdy nejčastějšími důvody bývá strach, stud nebo špatná zkušenost, proto se stává, že nechtějí vyhledat odbornou pomoc. Další z důvodů odmítání pomoci je všeobecné odmítání norem většinové společnosti (Jedlička, 2004).

1.7. Obsah služby NZDM

Jedlička (2004) zmiňuje, že činnosti, které NZDM vykonávají, mají rozšiřovat možnosti a příležitosti svých klientů. Skrze tyto činnosti pak dochází také k osvojování nových vzorců chování.

„NZDM je sociální službou obsaženou v §62 zákona o Sociálních službách 108/2006 sb. Níže uvedený seznam intervencí vede k naplňování procesu individuálního plánování a k vytváření individuálního plánu s uživatelem.“ (ČAS, 2008, s. 5).

Na základě **kontaktní práce** je vytvářen prostor pro realizaci individuálních plánů jednotlivých klientů. Tento druh kontaktu má za úkol vytvořit vzájemnou důvěru mezi pracovníkem (službou) a klientem a takto pracovat na rozvíjení kontaktu, hledání, stanovení a upevnění hranic, schopnost klienta mluvit o svých potřebách a umět využívat nabídku služeb. Kontaktní práce je prováděna na základě rozhovoru, v co nejpřirozenějším a nejbezpečnějším prostředí klienta (ČAS, 2008).

Situační intervence je práce s klientem, která se odvíjí od konkrétních situací, které se aktuálně v klubu dějí. Jedná se o pracovníkovu zpětnou vazbu na jeho chování (Racek, Herzog, 2007). Pracovník do situací vnáší podněty, reflektuje je a používá různé techniky pro výchovný efekt situace (ČAS, 2008).

Informační servis uživateli znamená poskytování informací ústní či písemnou formou (např. formou informačních letáčků, apod.). Může se jednat o základní informace (např. ohledně školy, rodiny, vztahů, apod.) a poté o informace sociálně právní či zdravotní, jako např. právní normy, bezpečný sex, apod. V podstatě se jedná o jakékoliv téma, záleží vždy na dohodě s klientem (ČAS, 2008).

Poradenství je rozhovor pracovníka s klientem, v nejlepším případě v oddělené místnosti v soukromí. Jedná se o vyhodnocení situace, nabídku rady a informací, které vedou k odstranění potíží (ČAS, 2008). Racek a Herzog (2007) zdůrazňují, že pracovník nabízí radu, kterou však nikdy klientovi nenutí, konečné rozhodnutí a řešení je vždy na klientovi, tím se zvyšuje také jeho kompetence ke zvládnání obtížných situací a jejich řešení.

Pomoc v krizi nebo také **krizová intervence**, je řešení krizové situace v životě klienta, kdy pracovník na základě diagnosticko-terapeutického přístupu přispívá ke zvládnutí takové krize. Pracovník by měl být kvalifikován pro výkon krizové intervence, pokud kvalifikaci nemá, poskytne klientovi pouze akutní (prvotní) pomoc a odkáže klienta na odborníka (ČAS, 2008).

Zprostředkování dalších služeb (doprovod) je služba, která může zahrnovat dojednání schůzky v návazné síti služeb nebo doprovod do jiných zařízení. Zároveň pokud je klient kompetentní, může pracovník poskytnout pouze podporu (Racek, Herzog, 2007).

Kontakt s institucemi ve prospěch klienta znamená intervenci pracovníka, který jedná ve prospěch klienta, pokud si to klient přeje, neměl by však být příliš iniciativní, vždy musí jít o přání klienta, pracovník musí mít klientův souhlas a jednat v jeho prospěch ideálně v jeho přítomnosti (ČAS, 2008).

Případová práce je dlouhodobá individuální práce s klientem, která je plánovaná na základě postupu, patří sem:

- definování zakázky,
- vytvoření individuálního plánu a podmínek zakázky,
- vedení dokumentace, seznámení klienta s dokumentací, která se ho týká,
- pravidelné revize individuálního plánu ohledně jeho plnění,
- termínování zakázky, stanovení jejího začátku a konce,

- konzultace případu při intervizích a supervizích,
- pravidelná reflexe (ČAS, 2008).

Skupinová práce slouží pro rozvoj dovedností klientů na základě práce s celou skupinou (Racek, Herzog, 2007). Práce se skupinou by měla reagovat na potřeby celé skupiny a reagovat na aktuální situaci, jen v takovém případě bude práce efektivní (Mrázková, 2017).

Práce s blízkými osobami zahrnuje poskytování informací či poradenství osobám blízkým uživatele (může se jednat např. o rodiče či kamarády). Pracovník může podávat informace pouze se souhlasem klienta (ČAS, 2008). Klientovo rozhodnutí musí být vždy respektováno, ideálně by měl pracovník blízké osoby informovat pouze obecně, např. o chodu služby, protože je vázán mlčenlivostí (Mrázková, 2017).

Pobyt v zařízení znamená celkové poskytnutí zázemí služby – tedy poskytování bezpečného prostoru, světlo, teplo, místo k sezení a relaxaci, možnost využívat vybavení služby (např. počítač, telefon, apod.), umožnění realizace osobních aktivit (ČAS, 2008).

NZDM nabízí aktivity, ve smyslu vhodného trávení volného času, tzn. **volnočasové aktivity**. Klient aktivity může realizovat z vlastní vůle a pracovníci pouze poskytnou zázemí (např. zapůjčení vybavení k poslechu hudby, ke kreslení, pouštění filmu, apod.). Další aktivity mohou být realizované klientem z jeho vlastní vůle, ale zároveň k nim potřebuje pomoc pracovníka. Patří sem také akce, které si zařídili sami klienti, zde dochází ke spolupráci mezi pracovníky a klienty, tyto akce vedou také ke zpestření chodu služby, může se jednat o turnaje, výlety, apod. (ČAS, 2008).

V neposlední řadě lze do těchto výkonů také zařadit pomoc externích pracovníků, což může být velmi efektivní, jako akce pořádaná odborníkem - např. kurz líčení, konzultace s fitness trenérem, apod. (ČAS, 2008).

Pro klienty bývá trávení volného času v klubu jeden z hlavních důvodů, proč službu využívají. Pracovníci by ale měli klást důraz na to, aby klienti rozuměli, že se nejedná o volnočasový kroužek, ale o sociální službu. Pokud klient nemá zájem o nic jiného (nemá zakázku), měl by být odkázán například na domovy dětí a mládeže, volnočasová střediska, apod. (Mrázková, 2017).

Bartoňová a Šandor (2005) dělí okruhy volnočasových činností velmi obdobně, zároveň poukazují právě na rozdíl mezi NZDM a volnočasovými středisky.

Preventivní, výchovné a pedagogické programy jsou specifické programy, které reagují na potřeby cílové skupiny. Může jít o jednorázové nebo i dlouhodobé preventivní aktivity (Racek, Herzog, 2007). Může se jednat např. o prevenci v oblasti sexuální výchovy, gamblerství, užívání návykových látek, poruch příjmu potravy, nejrůznější besedy např. o zdravém životním stylu, sebelásce, apod. (ČAS, 2008).

Doučování má nejčastější podobu individuální práce s klientem. Může být prováděno také ve skupině, pokud není možnost pracovat individuálně s každým klientem. Zakázka ohledně doučování může mít dlouhodobý charakter (např. příprava na přijímací zkoušky) či krátkodobý, např. pomoc s domácím úkolem (ČAS, 2008).

1.8. Terénní programy – Streetwork

Práce v terénu neodmyslitelně patří k nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež. Jedná se v podstatě o práci na ulici (v parcích, na zastávkách, hřištích, hernách, obchodních centrech, apod.), lze tedy terénní práci rozdělit na místa zastřešená a otevřená (Matoušek, 2003).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách popisuje terénní služby jako ty, které jsou poskytovány v přirozeném prostředí klienta. Jedná se o činnosti zahrnující pomoc a podporu, s cílem sociálního začleňování klientů služeb nebo fungují jako prevence sociálního vyloučení.

Terénní sociální práci při NZDM lze zařadit do služeb sociální prevence, tzn., jedná se o služby, které se snaží zabránit sociálnímu vyloučení a zahrnují pomoc v nepříznivé sociální situaci. Zároveň se jedná také o ochranu společnosti před nežádoucími společenskými jevy (Zák. č. 108/2006 Sb.).

Terénní programy pak zákon popisuje jako „*Terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.*“ (Zák. č. 108/2006 Sb.).

Matoušek (2003, s. 169 - 170) vymezuje terénní práci jako „*specifickou, vyhledávací, mobilní terénní sociální práci, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci uživatelům drog a osobám, zpravidla mladšího věku, žijící rizikovým způsobem života, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a dosud nejsou v kontaktu s příslušnou institucí. Tyto osoby (klienti) jsou kontaktovány ve svém přirozeném prostředí, tzn. v místech a v době, kde a kdy se nejvíce vyskytují*“ „*...„navštěvující sociální práci, která nečeká, až se na ni kdokoliv obrátí s problémem, ale který se sama nabízí v místech vznikajících sociálních konfliktů.*“

Hlavním rozdílem mezi terénem a NZDM je, že by se terénní pracovník měl částečně řídit pravidly ulice, jelikož vstupuje do klientova nejpřirozenějšího prostředí a kde si pravidla vytváří a určuje klient, popř. skupina. Pokud se v NZDM „navštěvníkem“ stává klient, na ulici se „navštěvníkem“ stává právě pracovník (Fridrichovská, 2008).

2 NZDM Free klub

Cílem následující kapitoly je přiblížit chod služby NZDM Free klub, jeho cíle, cílovou skupinu a zároveň také negativní cílovou skupinu, kdy ač je služba nízkoprahová, je třeba vymezit, v jakých případech služba nemůže být poskytnuta (zejména z jakých důvodů), mapuje také nepříznivé sociální situace, se kterými se nejčastěji u svých klientů setkává. Dále se věnuje principům služby, se zvláštním zřetelem na rozdílný popis těchto principů pro veřejnost a pro cílovou skupinu s čímž souvisí také propagace. V teoretické části je tato kapitola zařazena z důvodu důkladnějšího popisu služby, lepší přehlednosti a struktury práce. V empirické části jsou pak udávána spíše statistická data.

„Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Free klub nabízí profesionální pomoc a podporu dětem a mladým lidem, kteří zažívají obtížnou životní situaci nebo jsou jí ohroženi. Základem pro naši práci je budování důvěrného vztahu a poskytnutí bezpečného prostředí. Vytváříme pestrou nabídku preventivních a volnočasových aktivit, při nichž se zaměřujeme na mapování a rozvíjení silných stránek klienta.“ (SKP-CENTRUM, 2017). Toto poslání je základní myšlenkou služby. Odvíjí se od něj cíle a veškeré činnosti poskytované služby. S posláním by měl být každý pracovník služby ztotožněn, měl by ho umět vysvětlit a případně obhájit veřejnosti (Metodika NZDM FK, 2021).

Služba NZDM Free klub se zaměřuje především na sekundární prevenci a veškeré její aktivity jsou zaměřeny na předcházení vzniku sociálně patologických jevů či na zmírnění dopadů těchto jevů a také na řešení nepříznivých situací v životě klienta (SKP-CENTRUM, 2017).

NZDM Free klub rozděluje poskytované činnosti následovně:

1. Činnosti sociálně terapeutické

Pracovníci se zaměřují na vytváření bezpečného prostoru pro podporu při řešení problémů a následně posilování silných stránek klienta.

2. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Klient je podněcován ke kooperaci, k respektu a k nekonfliktnímu jednání ve skupině. Pracovníci také nabízejí možnost využít telefon k vyřizování osobních záležitostí, či doprovod klienta.

3. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pracovníci se zaměřují na klientovu nepříznivou sociální situaci, ve které mu poskytují pomoc, rady a podporu. Jedná se např. o rodinné problémy, problémy ve škole, šikanu, nepříznivou finanční situaci, apod.

4. Činnosti výchovné, aktivizační a vzdělávací

Pracovníci pořádají pravidelné workshopy, soutěže, turnaje, preventivní besedy, apod. Tyto akce pak nejen zahání nudu, ale mají také výchovný, vzdělávací či aktivizační charakter (SKP-CENTRUM, 2017).

2.1. Obecné cíle služby

Tyto cíle jsou uvedeny v registru sociálních služeb, v propagačních materiálech, na webových stránkách organizace a v metodice služby, těmito cíli se služba prezentuje donátorům a veřejnosti.

1. Oslovování cílové skupiny, navazování a následné udržení kontaktu.
2. Poskytování individuální pomoci, podpory a bezpečného prostoru s důrazem na prevenci sociálních rizik.
3. Pomoc s hledáním a rozvíjením potenciálu cílové skupiny.
4. Zvyšování povědomí veřejnosti o poskytované službě (Metodika NZDM FK, 2021).

Obecné cíle NZDM Free klub korespondují s obecnými cíli, které jsou uvedeny v zákoně. Na základě těchto obecných cílů jsou každoročně sestavovány dílčí cíle na následující kalendářní rok, zpravidla se jedná o plán preventivních aktivit, jako např. realizace preventivních či vzdělávacích výletů, vyhledávání nových spoluprací v návazné síti služeb či školských zařízeních, apod. Dílčí cíle jsou průběžně vyhodnocovány a celková evaluace je zahrnuta při přípravě nových cílů na další kalendářní rok (Příloha metodiky NZDM FK, Cíle, 2020).

2.2. Cílová skupina NZDM Free klub

Služba NZDM Free klub je poskytována dětem a mladým lidem ve věku 6 – 26 let, kteří zažívají obtížnou životní situaci nebo jsou touto situací z nějakého důvodu ohroženi (Metodika NZDM FK, 2021).

„Cílová skupina 6 – 14 let - obecně lze říci, že samotnou obtížnou životní situací je dospívání a rizika spojená s ním. Pracovníci služby zastávají roli přítele doprovázejícího klienta na cestě za dospělostí tak, aby jí prošel pokud možno bezpečně a úspěšně.

Cílová skupina 15 – 26 let – zde pracovník zastává role jakéhosi průvodce úvodem do dospělosti s cílem vést klienta k odpovědnosti za své chování a jednání.“
(Standard č. 1, příloha Metodiky NZDM FK, 2018).

V propagačních materiálech a veřejných závazcích určených pro cílovou skupinu, je popis cílové skupiny upraven tak, aby mu potencionální zájemci o službu co nejlépe porozuměli:

Jsme tu pro děti a mladé lidi ve věku 6 – 26 let, kteří:

- v životě zažívají něco těžkého a nevědí si s tím rady,
- chtějí si pokecat o něčem, o čem se jinde bojí nebo stydí mluvit,
- se nudí a mají chuť s tím něco udělat,
- chtějí zažít nebo se naučit něco nového (Standard č. 1, příloha Metodiky NZDM FK, 2020).

2.2.1. Obtížná životní situace v praxi klubu

Příloha metodiky NZDM FK prvního standardu (2017) uvádí nejčastější konkrétní příklady, které vcházejí z praxe služby.

- Rodinná situace – např. nepříznivá sociální či ekonomická situace rodiny, syndrom CAN, pěstounská péče, rodina dysfunkční, rodina afunkční, apod.
- Bytové podmínky – např. život v sociálně vyloučených lokalitách, malý prostor, ubytovny, špatný hygienický stav, časté stěhování, apod.

- Rizikové chování – např. experimentování či užívání návykových látek, vandalismus, krádeže, konfliktní vztahy, sebepoškozování, předčasné sexuální zkušenosti, problémy se zvládnutím emocí, apod.
- Sociální vazby s vrstevníky – např. oběť šikany či agresor, nízké sebevědomí, problém s navazováním přátelství, apod.
- Škola/práce – např. problémy se známkami, s chováním, absence motivace, dlouhodobá nezaměstnanost, setkávání se s diskriminací, ilegální práce, apod.
- Zdravotní stav – např. nedostatek informací v oblasti dospívání (menstruace, bezpečný sex, aj.), problémy způsobené špatnou životosprávou, nedostatečnou hygienou, apod.
- Finanční gramotnost – např. dluhy (nejčastěji dluhy u městské hromadné dopravy či za svoz komunálního odpadu), nedostatečná finanční gramotnost, apod.
- Krizové životní události – např. úmrtí v rodině, ztráta bydlení, rozvod rodičů, ztráta partnera, soudní řízení, apod.

Příloha metodiky NZDM Free klub čtvrtého standardu (2017) popisuje některé příklady osobních cílů, které vycházejí z praxe služby na základě klientovy nepříznivé situace.

- Krátkodobé cíle – např. zpracování referátu, dopomoc s domácí úkolem, naučit se novou hru, založit si e-mail, napsat motivační dopis, apod., (při opakování se krátkodobé cíle mohou změnit v dlouhodobé).
- Dlouhodobé cíle:
 - např. do konce školního roku zlepšit známku z nějakého předmětu – kroky naplnění – pravidelné doučování, plnění domácích úkolů, možnost využívat zázemí klubu k učení, apod.,
 - např. využívat v klubu bezpečný prostor a trávit zde smysluplně volný čas – kroky naplnění – aktivní účast na besedách, workshopech, využívat zázemí klubu k volnočasovým aktivitám či odpočinku, apod.,
 - např. navázání důvěrného vztahu s pracovníkem – povídání si o nejrůznějších tématech, které jsou pro klienta aktuální a důležité, pracovník poskytuje klientovi pomoc, podporu, zpětnou vazbu, apod.

- např. zorientovat se v dluhové situaci a následně ji řešit – kroky naplnění – vyžádat si od soudu výpis exekucí, následné vysvětlení výpisu pracovníkem, pracovník podá klientovi informace o návazné síti služeb, klient pravidelně dochází na konzultace, kontakt věřitelů s žádostí o splátkový kalendář, učení v rámci finanční gramotnosti, apod.

2.2.2. Negativní cílová skupina NZDM Free klub

Metodika NZDM Free klub (2021) vymezuje, kdo do cílové skupiny služby nespadá:

- a) Zájemce o službu nesplňuje věkové rozmezí – tzn. mladší 6 let či starší 26 let.
- b) Zakázka neodpovídá poskytovaným činnostem služby – např. nechat se ostříhat, pohlídat děti, apod.
- c) Zájemce není schopen se pohybovat bez pomoci další osoby – jedná se o osoby, které nezvládají běžné denní úkony bez nepřetržité pomoci druhé osoby – v takovém případě nelze službu poskytovat naprosto anonymně.
- d) Zájemce není schopen porozumět pravidlům klubu, svým právům a povinnostem – např. z důvodu omezených rozumových schopností (např. těžká mentální retardace).
- e) Nedostatečná kapacita k poskytnutí služby – jedná se o okamžitou či celkovou kapacitu služby, tyto situace jsou předmětem porad, rozhodnutí je na koordinátorovi služby.
- f) Zájemce či klient je očividně pod vlivem návykových látek – rozhodnutí záleží na pracovnících, testy nejsou prováděny.
- g) Zájemce či klient trpí infekčním či parazitickým onemocněním – pracovník dbá bezpečného prostředí klubu, proto takový zájemce či klient nemůže využívat službu, pokud trpí onemocněním jako je např. angína, neštovice, vši, svrab, štěnice, apod.
- h) Zájemce trpí psychiatrickým onemocněním, které mu brání spolupracovat s pracovníkem.

Takoví zájemci o službu jsou vždy odkázáni na jiné, vhodné služby.

2.3. Principy služby

NZDM Free klub uvádí dvě verze následujících principů, a to pro veřejnost a pro cílovou skupinu. Verze pro cílovou skupinu je popsána neformálně, tak aby byl každý zájemce o službu schopen principům porozumět.

Verze pro veřejnost

Tato varianta je přístupná pro širokou veřejnost, je uvedena v propagačních materiálech, na webových stránkách organizace i na sociálních sítích. Každý pracovník by měl umět principy popsat (Metodika NZDM FK, 2021).

Princip anonymity – zájemce i klient má právo zůstat v anonymitě, pro pracovníky je důležité znát pouze rok narození a přezdívku.

Princip bezplatnosti – služba je poskytována zdarma.

Princip bezpečí – pracovníci vytvářejí bezpečný prostor pro sdílení problémů a trávení volného času, proto dbají na dodržování pravidel klubu pro udržení bezpečného prostoru.

Princip dobrovolnosti – nikdo na klubu není do ničeho nucen, pracovníci aktivně pracují na pozitivní motivaci klienta, kterou se snaží neustále posilovat.

Princip rovnosti – na klubu jsou si všichni bez rozdílu rovni, tzn., že pravidla platí pro všechny stejná (i pro pracovníky).

Princip respektu – pracovníci respektují klienta, jeho osobnost, jeho situaci, co právě prožívá a co cítí. Zároveň je k respektu a úctě veden také klient a to nejen k pracovníkům, ale také k dalším klientům (Metodika NZDM FK, 2021).

Verze pro cílovou skupinu

Cílová skupina má k dispozici propagační letáček, který je „šitý“ na míru právě pro klienty a zájemce o službu. Tato verze principů je také vylepena přímo na klubu a slouží zde také pro pracovníky, kdy se k této verzi často s klienty vracují (Metodika NZDM FK, 2021).

„Na klubu platí, že:

- *o sobě nemusíš říkat to, co nechceš – potřebujeme znát pouze kolik ti je let a tvoji přezdívku,*
- *jsme tu pro tebe zadarmo,*
- *je pro nás důležité, aby ses tu cítil dobře a bezpečně,*
- *jsi u nás dobrovolně a do ničeho tě nemutíme,*
- *na klubu se nikdo nad nikým nepovyšuje,*
- *na klubu má každý právo na svůj vlastní názor a ostatní ho respektují.“*
(Metodika NZDM FK, s. 9, 2021).

2.4. Propagace služby

Povědomí o službě je jeden z jejích obecných cílů.

Základem jsou webové stránky organizace SKP-CENTRUM, o.p.s. Obsahují poslání, cíle, cílovou skupinu, popis služby, kapacitu, kontakt a otevírací dobu. Jsou zde také aktuality dění v klubu – měsíční programy. <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/fk> (SKP-CENTRUM, 2017)

Ve výročních zprávách organizace lze nalézt základní údaje, kontakty, grafy, kazuistiky, aktivity v daném roce, finanční zprávu, poděkování donátorům a sponzorům. Výroční zpráva je vydávána každý rok, nejpozději do 30. června. <https://www.skp-centrum.cz/o-nas/vyrocní-zpravy> (Metodika NZDM FK, 2021).

Dalším zdrojem jsou tiskové zprávy, které informují o činnosti služby a jsou připravovány průběžně. Zveřejňovány jsou na webu, na nástěnce před klubem, Facebooku, popřípadě v tisku (Metodika NZDM FK, 2021).

Informace o službě jsou také zveřejněny na těchto místech:

Katalog sociálních služeb a pomoci v Pardubickém kraji – tištěná i elektronická verze. <https://www.pardubice.eu/urad/radnice/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/?file=22007&page=37308&do=download>

Registr poskytovatelů sociálních služeb – identifikátor 9434990
http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=a3d38d88819977e7&SUBSESSION_ID=1611180942161_2

Nástěnka před klubem slouží k propagaci jak celé organizace, tak služby NZDM Free klub (Metodika NZDM FK, 2021).

Služba má dvě verze propagačních letáků – pro veřejnost a pro cílovou skupinu. Letáky pro veřejnost slouží k propagaci služby na různých veřejných akcích (prezentace sociálních služeb, apod.) a pro návazné či spolupracující instituce. Letáky pro zájemce a klienty slouží jako pomůcka při jednání se zájemcem o službu nebo jako propagační materiál služby potencionálním klientům, např. při školních exkurzích (Metodika NZDM FK, 2021).

Propagace služby probíhá také na sociálních sítích. Služba je dostupná online na Facebooku a Instagramu. Informace jsou dostupné na Facebookové stránce organizace (název SKP-CENTRUM) a na stránce samotného klubu (název NZDM – Freeklub). Na Instagramu funguje služba pod přezdívkou nzdmfreeklub. Sociální síť informují o aktuálním dění na klubu, o plánovaných akcích, ale slouží také pro online kontakt s klienty (Metodika NZDM FK, 2021).

3 Pracovníci, klienti a jejich role

Poslední kapitola teoretické části se zabývá především sociálními pracovníky a jejich rolemi při výkonu profese. Jednotlivé role jsou zde popsány a slouží jako vodítko v metodologické části. Kapitola se zaměří také na konkrétní role u pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, krátce se také věnuje sociálním pracovníkům v NZDM Free klub a jsou zde také zmíněny role klientů.

„Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.“ (Matoušek, 2003, s. 213).

Zákon č. 108/2006 sb. o sociálních službách popisuje sociálního pracovníka jako osobu, která provádí sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy, které zahrnují řešení sociálně právních problémů v rámci poskytování sociální péče a poradenství, analytické, metodické, koncepční a odborné činnosti ve službách sociální prevence. Poskytuje krizovou intervenci, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.

Tentýž zákon také uvádí základní předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka:

- plná svéprávnost
- bezúhonnost,
- zdravotní způsobilost,
- odborná způsobilost.
 - Vyšší odborné, či vysokoškolské vzdělání podle akreditovaného zvláštního předpis (Zák. č. 108/2006, sb.).

V sociálních službách se nepohybují pouze sociální pracovníci, ale také pracovníci v sociálních službách⁵, zdravotníci, pedagogičtí pracovníci, poradci a dobrovolníci (Zák. č. 108/2006, sb.).

⁵ Na základě akreditovaného vzdělávacího kurzu, který činí 200 hodin. Pracovník v sociálních službách pak vykonává přímou péči o klienty, základní výchovnou nepedagogickou činnost, pečovatelskou činnost nebo některé činnosti, které vykonává sociální pracovník – takové činnosti vykonává pod jeho dohledem (Vyhláška 505/2006 sb.).

Dle Matouška (2008) by měl být pracovník schopný vcítit se a pochopit situaci klienta, nalézat skryté stránky v klientově nepříznivé situaci a podporovat ho v konstruktivních řešeních. Takový pracovník by měl být autentický a otevřený – pokud pracovník pojme svou roli tímto způsobem, je velká šance, že se stane účinným prostředkem, aby se klient dokázal zorientovat nejen ve své situaci, ale i ve svých emocích.

Géřinová (2011) tvrdí, že se jedná o pomáhající povolání a pokud se někdo pro takové povolání rozhodne, rozhodne se tak, protože je to naprosto přirozené. Neopomíjí také osobnost pracovníka, kterou vnímá, při práci s lidmi v nelehkých situacích, jako klíčovou. U pracovníka v této pomáhající profesi by ráda našla dobré komunikační schopnosti, vhléd a empatii.

Naopak Kopřiva (2013) tvrdí, že každý pracovník nemusí automaticky chtít pomáhat, proto rozlišuje dva pojmy – angažovaný a neangažovaný pracovník. Angažovaný pracovník je pro svou práci motivován a rád pomáhá. Zde ale hrozí, že může být pracovník velmi aktivní (např. přílišná kontrola klienta, přílišná oběť, či přebírání zodpovědnosti). Pro neangažovaného pracovníka je typická rutinní práce, vztah ke klientovi bývá neutrální až negativní. A právě vztah mezi pracovníkem a klientem vnímá Kopřiva jako stěžejní.

Základem pro práci sociálního pracovníka Matoušek (2003) uvádí komunikaci, vstřícnost, důvěryhodnost, neautoritativní vystupování a především udržení vztahu s klientem. Pracovník by měl být schopen se s klientem sblížit, ale zároveň si musí udržet své postavení a hlídat hranice, které nepřekračuje ani on ani klient.

Několik autorů se věnuje vnímání role sociálního pracovníka v naší společnosti:

Sociální pracovník jako průvodce reálným světem – sociální služba, potažmo sociální pracovník poskytuje klientovi nový prostor jeho přirozeného světa. Patří sem např. občanské poradenství, dobrovolnické pomoci, svépomocné programy, vzdělávací programy, aj. (Matoušek, 2005).

Sociální pracovník jako průvodce po vnitřním světě klienta – pracovník poskytuje klientovi podporu při vlastní reflexi potřeb a možností, které jsou v jeho situaci aktuální/možné, v tom případě se jedná o terapeutické činnosti, které klienta provází jeho světem (Matoušek, 2005).

Rodičovská role – jedná se o poskytování přímé pomoci – potraviny, ubytování, finanční dávky, apod. (Matoušek, 2005).

Trestající autorita – v případě agresivní intervence (některé služby mohou mít takovou povahu), je pracovník vnímán jako autorita, od které přichází trest, např. odejmutí týraného dítěte (Matoušek, 2005).

Vychovatel/učitel – v případě, že je klient uživatel dlouhodobého intenzivního programu (např. stacionáře, střediska výchovné péče, výcvik v sociálních dovednostech, apod.), je pracovník vnímán jako vychovatel či učitel (Matoušek, 2005).

Obhájce, ochránce, přímluvce – pracovník jedná ve prospěch klienta, prosazování jeho zájmů, koordinace sociální služby, apod. staví pracovníka do role obhájce, ochránce a přímluvce (Matoušek, 2005). Dle Vítové (2011) si pracovník musí obhájit podporu, kterou si na základě zakázky s klientem dojednal.

Dozorce – do této role staví pracovníka práce v institucích ústavního typu, ve které klient tráví čas nepřetržitě (Matoušek, 2005).

Pečovatel, poskytovatel služeb – znamená pomoc klientovi v běžném denním životě, jelikož si klient není schopen poradit sám, např. z důvodu věku či handicapu (Lahnerová, 2009). Většinou se jedná o činnosti u klientů v domácím prostředí nebo v pobytové službě (Řezníček, 1994).

Zprostředkovatel služeb – pracovník zastává roli informátora, především v oblasti návazné sítě dalších služeb, obhájuje jeho potřeby (Lahnerová, 2009). Dle Vítové (2011) se o pracovníka v této roli jedná o **zprostředkovatele informací**.

Cvičitel sociální adaptace - role trenéra, která klientům poskytuje pomoc při řešení jejich problémů, při nácviku sociálních dovedností a motivace (Lahnerová, 2009). Pracovník také s klientem v rámci prevence pracuje na možných krizových situacích tak, aby byl klient schopen řešit problémy sám, klienta vede k co největší samostatnosti (Řezníček, 1994).

Poradce/terapeut – pomoc v osobnostním růstu klienta, získávání nadhledu, projevu emocí a ve způsobu jednání (Lahnerová, 2009). „*Pomáhá klientům získat náhled na*

jejich postoje, pocity a způsoby jednání se záměrem napomoci jejich osobnímu růstu nebo adaptabilnějšímu jednání.“ (Řezníček, 1994, s. 63).

Případový manažer – práce takového pracovníka spočívá v koordinaci a výběru dalších spolupracujících institucí u klientů s větším množstvím potřeb, např. případová diagnostika, terapie, apod. (Lahnerová, 2009).

Manažer sociální náplně – dle Řezníčka (1994) se tato role vyskytuje častěji ve službách s vyšším počtem klientů. Jedná se o činnosti pracovníka jako je plánování, načasování, sledování kvality služeb, organizace služby, apod. (Lahnerová, 2009).

Personální manažer – jedná se především administrativní charakter práce, pracovník zajišťuje výcvik či výuku, konzultace nebo např. supervizi (Lahnerová, 2009).

Administrátor - pracovníkova role spočívá ve vedoucí funkci (např. jako ředitel zařízení), má na starost plánování, rozvoj a zavádění způsobů práce (Lahnerová, 2009). Co se týče NZDM, Musil (2007, Časopis SP) uvádí, že do práce administrátora spadá tvorba denních služeb spojená s evidencí klientů, práce na individuálním plánování s klienty, apod.

Činitel sociálních změn - pracovník, který se zabývá správou a legislativou, tedy pracuje v širším zájmu klientů a pracovníků (Lahnerová, 2009).

Pracovník student – tato role vychází z předpokladu, že pracovník se bude celoživotně vzdělávat a odborně se připravovat na stále nové sociální problémy (Časopis SP, Hanuš, 2007).

Sociální pracovníci během své práce zastávají několik rolí, které se vzájemně prolínají. Roli pracovníka, kterou právě volí, ovlivňuje náplň práce, charakter služby/organizace/zařízení a také cílová skupina. Každá role jinak naplňuje potřeby klienta a tak vyžaduje jiné schopnosti a dovednosti, které pracovník musí ovládat nejen pro danou roli, ale celkově pro svou profesi (Lahnerová, 2009).

„Aby byl přijímán jako pracovník, potřebuje být v očích klienta tím, kdo je užitečný a respektující. Pokud vás klient vidí jako neosobního úředníka, který nevybíravě zasahuje do jeho soukromí, má ze svého pohledu pravdu. Pro něj v tu chvíli sociální pracovník nejste, protože mu nenabízíte užitek a respekt.“ (Lahnerová, 2009, s. 156).

3.1. Sociální pracovník v NZDM a jeho role

Sociální pracovník ve službě NZDM má roli převážně kontaktního pracovníka, proto by měl mít výtečné komunikační schopnosti, které jsou základním předpokladem pro vybudování důvěrného vztahu mezi ním a klientem. Náplní práce sociálního pracovníka v NZDM je navazování kontaktů, základní poradenství, příprava preventivních aktivit, aktivizačních činností, individuální plánování a administrativa spojená se všemi činnostmi (Nováková, 2016).

Hořava (2008) zmiňuje, jak se v průběhu práce s klientem mění přístupy pracovníka a tím pádem se mění také jeho role. Proto je důležité, aby si pracovník svou roli uvědomoval a na jejím základě měnil přístup k práci. Ke každému klientovi je vhodná jiná strategie, tedy i jiná role, u některých klientů pracovník střídá více rolí nebo naopak je pro práci s klientem efektivní pouze jedna role. Vždy záleží na individuálním přístupu ke každému klientovi.

Dle Hořavy (2008) pracovník využívá 4 typy přístupů:

1. preventista – z počátku plošné preventivní působení a následné rozdělení na klienty, kteří problém již mají, mohou mít nebo nemají,
2. vychovatel/pedagog – hledání rizika, upozornění na ohrožení, dohoda, zda na tomto problému bude pracovník s klientem pracovat,
3. sociální pracovník – již zná problém, aktivní pomoc,
4. partner – rovnost mezi klientem a pracovníkem, klient je schopen za své problémy zodpovídat a řešit je.

Sociální role je především způsob chování (v tomto případě pracovníka) v nejrůznějších situacích. *„Víme, ze zkušenosti, že se jinak chováme v situaci ohrožení, jinak v pohodě. Jinak se chováme v intimním prostředí rodiny, jinak v prostředí své profese, atp.“ (Řezáč, 1998, s. 23).*

„Povaha služby poskytované klientovi profiluje pracovníkovu roli i aktivaci příslušných substruktur z pracovníkova světa. Tento vliv je možné popsat jako výzvu více nebo méně korespondující s pracovníkovou dispozicí ztotožňovat se s určitými archetypovými postavami. Už sama volba profese a volba typu služby může být v mnoha případech považována za dobrý indikátor této pracovníkovy dispozice.“ (Matoušek, 2010, s. 24).

Dle Fridrichovské (2008) má pracovník NZDM několik rolí, kterými se před svými klienty prezentuje. Pracovník může mít roli staršího kamaráda – poradce a vztah je poté umocněn pracovníkovou profesionalitou a nabídkou právě profesionální pomoci. Pro některé klienty může pracovník zastupovat staršího sourozence nebo přítele, což může být velmi hraniční situace a pracovník by měl více vymezit hranice jejich vztahu. Z povahy práce je pracovník někým nadřazeným, což ale nepřispívá při budování důvěrného vztahu, který je pro práci v NZDM klíčový. Vůbec nejčastější rolí pracovníka pak bývá suplování rodičovských rolí a to ve smyslu výchovy, předávání morálky, apod.

Veselská (2010) zdůrazňuje, že vztah pracovníka a klienta je definován dohodou jako profesionální, díky čemuž má klient pochopit, že pracovník není jeho kamarád, což může mít klient problém rozpoznat, ale především profesionál, který je zde pro něj, pokud bude potřebovat pomoci. Klient by si také měl uvědomit, že NZDM je sociální služba a ne volnočasový klub a proto je nutné, aby se se svým klíčovým pracovníkem aktivně podílel na individuálním plánování a plnění zakázky.

3.1.1. Role klíčového pracovníka

Pojem klíčový pracovník neodmyslitelně patří ke všem poskytovaným sociálním službám. Bezesporu se jedná o sociální roli v rámci vykonávané profese. Takový pracovník je se „svým“ klientem nejčastěji v přímém kontaktu, s klientem individuálně plánuje a stále poznává jeho nepříznivou sociální situaci, ve které by se měl orientovat (Bicková, 2011). Bednář (2014) také zdůrazňuje, že pracovník je s klientem v co nejpravidelnějším kontaktu a na základně pracovního vztahu ho co nejlépe zná.

V různých sociálních službách se může role klíčového pracovníka mírně lišit, což se vždy odvíjí především od cílové skupiny (Bicková, 2011). Dle Vítové (2011) je klíčový pracovník pro klienta partner, důvěrník, někdo, na koho se klient může spolehnout, protože ví, že mu jeho klíčový pracovník pomůže, může se mu svěřit, protože pracovník umí vytvořit bezpečné prostředí, ve kterém se klient cítí dobře.

Vítová (2011) uvádí také některá rizika role klíčového pracovníka jako např. manipulace s klientem, obcházení klienta, jeho nepřijetí, poučování, moralizování a stigmatizace. Na druhou stranu je rizikem také zachraňování klienta a ovlivnění emocemi, zejména lítostí, smutkem, apod. Kopřiva (2013) pak upozorňuje na syndrom vyhoření, pokud je klíčový pracovník v dlouhodobém emočním vypětí. Proto je pro každého pracovníka, který je v této roli, důležité další vzdělávání, výcviky a především praxe. Další oporou jsou pak intervizní a supervizní setkání, popř. týmové porady (Vítová, 2011).

3.1.2. Pracovníci v NZDM Free klub

Pracovníci zjišťují potřeby klientů především formou rozhovoru, který probíhá v prostorech klubu individuálně či během skupinové aktivity, dále může pracovník zjistit další potřeby klientů z pozorování, je však třeba, aby si své dojmy ověřil přímo u klienta. Dále je možné využít další metody, jako např. dotazníkové šetření. Potřeby klienta se také odráží v mapování sociální situace klienta, kam se průběžně zaznamenávají a slouží jako podklad k vytváření cílů a individuálního plánu. Každý pracovník NZDM Free klub je klíčovým pracovníkem a pro své klienty má každý svou specifickou roli (Metodika NZDM FK, 2021).

Pracovní tým NZDM Free klub se skládá z koordinátora služby, sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách a pedagogického pracovníka. Všichni pracovníci jednají dle Kodexu sociálních pracovníků ČR a Listiny základních práv a svobod ČR. Přechodně se na klubu nacházejí také dobrovolníci, stážisté a praktikanti (Metodika NZDM FK, 2021).

Obrázek 1 Organizační struktura NZDM FK



(Metodika NZDM FK, příloha standardu č. 9, 2021).

Roli klíčového pracovníka zastává jedna sociální pracovnice a dvě pracovnice v sociálních službách. Na každou pracovnici připadá v průměru 35 klientů. Koordinátorka služby a pedagogický pracovník tuto roli nezastávají (Statistika NZDM FK, 2021).

Pracovníci NZDM Free klub se celoročně vzdělávají, účastní se týmových porad, intervizí a supervizí, které slouží k řešení dilemat a problémů vycházejících z klientské či týmové práce (Metodika NZDM FK, 2021).

3.2. Role klienta

Nakonečný (1999, s. 230) uvádí, že „*Pozice jedince ve skupině je v podstatě dána dvěma základními hledisky: jeho sociální přitažlivostí a jeho osobní prestiží.*“

Každá role obsahuje složky, jako jsou emoce, hodnoty, přání, potřeby, apod. V rámci kontaktní práce v NZDM jsou dvě nejčastější role, se kterými se pracovník u svých klientů může setkat:

- vůdce – jedinec je vůdcem skupiny, určuje její hodnoty a normy, pokud se pracovníkovi podaří získat cestu k vůdci, je to nejjednodušší cesta, jak se dostat k celé skupině,
- obětní beránek – naprostý opak vůdce, klient mající roli obětního beránka, je skupinou odsuzován, obviňován a neuznáván, pracovník by s takovým klientem měl pracovat (pokud k tomu je klient přístupný) na vymanění se z této role nebo předcházet situacím, které vyplývají z povahy této role (Fridrichovská, 2016).

Mezi nejznámější popis rolí patří morenovská sociometrie, která role rozděluje na dva vůdce – jeden uznávaný, schopný, rozumný a spolehlivý, druhý je ve skupině oblíbený, společenský, extrovert (hvězda), a poté černá ovce, jedinec, kterého skupina považuje za nezajímavého, nepřitažlivého a nesympatického (Matoušek, 2003).

Schindler (in Kratochvíl, 1997) uvádí čtyři nejčastější role – alfa (vůdce), beta (expert), gama (pasivní člen), omega (okrajový člen). Poté přiřadil patou roli – P (protivník), který patří do nepřátelské skupiny.

Pracovník NZDM by si měl všimnout, jaké role jedinci na klubu zastávají. „*Role přijaté ve skupině jsou zrcadlem toho, jaké role dotyčný člen skupiny obvykle hraje ve svém životě.*“ (Matoušek, 2003, s. 160).

4 Metodologie výzkumného šetření

Praktická část navazuje na předchozí kapitoly části teoretické. Vše se odrazí v následujících kapitolách, které se budou věnovat metodologii a samotnému výzkumnému šetření praktické části práce.

Tato kapitola vymezí výzkumný problém, hlavní cíl výzkumného šetření a na něj navazující dílčí cíle výzkumného šetření, které poslouží k naplnění hlavního výzkumného cíle, strategii a metodu výzkumu, způsob sběru a zpracování získaných dat, včetně časového harmonogramu.

4.1. Cíle výzkumu

Výzkumným problémem je zde nejasnost role sociálního pracovníka pro klienta NZDM Free klub. Není jasné, jak klienti NZDM Free klub vnímají své klíčové pracovníky a celkově pracovníky vybraného NZDM. Jednotliví klienti vnímají pracovníky velmi odlišně a je možné, že je ani nevnímají jako sociální pracovníky, kteří pracují v sociální službě. Proto se celá práce zabývá tím, jakou pozici pracovník zaujímá v životě klienta NZDM Free klub.

Hlavním výzkumným cílem (HVC) bakalářské práce je zjistit, jak klienti NZDM Free klub vnímají pracovníky NZDM Free klub, potažmo jaká je role pracovníků v jejich životech. Role pracovníka může být často velmi nespecifická, zvláště s ohledem na individualitu každého jednotlivého klienta (např. věk, emoční a rozumová vyspělost, apod.). Hlavní cíl práce byl stanoven na základě konzultace s koordinátorkou služby Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Free klub a Terénního programu při NZDM Free klub Mgr. Šárkou Mrázkovou.

V rámci naplnění výše uvedeného cíle, byl HVC dále rozdělen do tří dílčích cílů (DC1, DC2, DC3). Dílčí cíle pak vycházejí nejen z teoretické části, ale opět jsou postaveny na základě konzultace s koordinátorkou služby. Dílčí cíle jsou více specifické, ale zároveň je zanechána obecnost tak, aby nebyla narušena rozmanitost výsledků výzkumného šetření. Dílčí cíle jsou dále specifikovány.

Dílčí cíl č. 1: Zjistit, jak klienti NZDM Free klub obecně vnímají poskytovanou sociální službu.

Pro naplnění a zjištění HVC je důležité, jak klienti vnímají nejen roli sociálního pracovníka, ale celkově poskytovanou sociální službu a zda ji tak vůbec vnímají. V některých případech může docházet k neporozumění ohledně smyslu služby a k záměně např. za volnočasový kroužek, doučování, apod. Důležitý je zde rozhodně kontext mezi sociální službou a samotnými sociálními pracovníky, jelikož samotná sociální služba ze své podstaty některé role pracovníků formuje.

Dílčí cíl č. 2: Zjistit, jak roli pracovníků popisuje subjektivním pohledem samotný klient.

Výsledky DC2 budou komparovány s výsledky DC3. Pokud bude zjištěn rozdílný pohled mezi názory klientů a pracovníků, bude moci služba odstranit nedostatky (např. již při představování služby zájemcům o službu, apod.) a zdokonalit se. Tento cíl je zvolen s ohledem na HVC a jeho naplnění může být významným zdrojem informací pro konkrétní službu NZDM Free klub.

Dílčí cíl č. 3: Zjistit, jak sami pracovníci vnímají svou roli v životech klientů.

Tento cíl úzce souvisí s HVC a jeho výsledky se následně komparují s výsledky DC2. Důvody již byly popsány výše.

4.2. Transformace dílčích cílů

Operacionalizace dílčích cílů je nedílnou součástí celého procesu – rozumí se tím rozklad dílčích cílů na nižší a nižší výzkumné tazatelské otázky. Dle Neumana (2011) se jedná o proces, který konkretizuje obecné pojmy, které pak může výzkumník empiricky sledovat. Operacionalizaci výzkumných cílů doplňuje Tabulka č. 1 na straně 43.

Tabulka 1 Transformace dílčích cílů

Hlavní výzkumný cíl	Dílčí cíle	Tazatelské otázky	Anketní otázky
Zjistit, jaká je role pracovníka v životě klienta NZDM Free klub.	DC1 Zjistit, jak klienti NZDM Free klub obecně vnímají poskytovanou sociální službu.	TO1: „Když se Tě třeba kamarád zeptá co je Free klub, jak bys mu to vysvětlil/a?“	
		TO2: „Proč do klubu chodíš?“	AO1: „Proč do klubu chodíš?“
	DC2 Zjistit, jak roli pracovníků popisuje subjektivním pohledem samotný klient.	TO3: „Každý máme v životě nějakou roli, jakou roli má pro Tebe pracovník?“	
		TO4: „Proč je pro Tebe pracovník důležitý (nebo není), co se týče jeho role ve tvém životě?“	AO2: „Je pro Tebe pracovník důležitý?“
		TO5: „Jaké vnímáš rozdíly mezi rolami jednotlivých pracovníků?“	AO3: „Když něco řešíš...“
	DC3 Zjistit, jak sami pracovníci vnímají svou roli v životech klientů.	TO6: „Jak vnímáte svou roli v životech klientů?“	
		TO7: „Jak si myslíte, že Vaši roli vnímají klienti?“	

(Zdroj: vlastní tvorba)

4.3. Volba výzkumné strategie

S ohledem na charakter práce, byla pro její účely zvolena, jako hlavní, metoda kvalitativní výzkumné strategie. Tu je možné definovat několika možnými způsoby. Například Strauss a Corbin (1999) popisují kvalitativní výzkum jako takový, který při dosahování výsledků nepoužívá statistické metody nebo jiné způsoby kvantifikace. Oproti kvantitativnímu šetření přináší tato metoda nové hypotézy. Cílem kvalitativní strategie pak tedy není cokoli kvantifikovat, ale danému jevu porozumět.

„Kvalitativní výzkum má odhalit, jak lidé aktivně odpovídají na podmínky. Ne pouze popisovat uzavřené řetězce chování jako reakci na dané podmínky.“ (Hendl, 1997, s. 34).

Informanti nejsou v této metodě nijak vázáni konkrétními požadavky, důležité je pouze udržení v tématu, což má za úkol výzkumník (Disman, 2011).

Jako nevýhoda kvalitativního sběru dat může být vnímána především zdlouhavější forma a snadná ovlivnitelnost jak samotného výzkumníka, tak informantů (Reichel, 2009).

Výzkum bude uskutečněn pomocí metody kvalitativního dotazování, rozhovoru neboli interview. Rozhovor bude polostrukturovaný (nebo také částečně řízený), je připraveno několik otázek, které nemusí být pokládány v určitém pořadí (reagují tedy na vývoj rozhovoru), ale zároveň musí být všechny v rozhovoru použity. Volnost v rozhovoru pak napomáhá k tvorbě přirozeného a otevřeného kontaktu výzkumníka s informantem (Reichel, 2009).

V rozhovorech budou použity také sondážní otázky dle vývoje jednotlivých rozhovorů. Cílem sondážních otázek je hlubší porozumění odpovědím (Hendl, 1997). Rozhovory budou vedeny pouze autorkou bakalářské práce.

Jako doplněk k výzkumu byla následně použita také anketa, především z důvodu aktuální nízké návštěvnosti, se kterou se NZDM Free klub potýká, ale zároveň kvůli vysokému počtu aktivních klientů a zájemců o službu (především díky online prostředí). Anketu lze, v širším pojetí, považovat za jakékoli dotazování pomocí standartních postupů (Maříková, 1996).

Skrze anketu získává výzkumník možnost rychlého získání výsledků, za pomoci kladené otázky a zároveň zpětné odpovědi. Někteří autoři zmiňují, že anketa bývá použita pouze jako předvýzkum a jejím účelem je především získávání jednoduchých informací (Reichel, 2009).

V užším pojetí se anketa používá s jednoduchými typy otázek, kterých nebývá mnoho. Nejčastěji je používána pro zjištění rychlé reakce či názoru na určitou problematiku i např. právě jako doplňkový sběr dat k hlavním výzkumným technikám. Používají se uzavřené otázky v rámci metody větší pravděpodobnosti výběru (Maříková, 1996).

4.4. Výzkumný vzorek

Služba NZDM Free klub byla popsána v kapitole 2. Aktuálně má služba aktivních 94 klientů a 127 zájemců o službu. Tato data jsou aktuální od srpna 2020 do února 2021, tzn. ještě před vládními restrikcemi, proto nejsou příliš vypovídající, jelikož v srpnu a září byla návštěvnost služby vysoká. Služba od října 2020 funguje pouze na tzv. „individuál“, což znamená, že je přístupná pouze pro klienty pracující na svém individuálním plánu. Volnočasové aktivity jsou pozastaveny.

Nyní se dá hovořit o čtyřech pravidelných klientech, kteří službu využívají i v době nouzového stavu. Tito klienti službu využívají především kvůli zprostředkování distanční výuky (Statistika NZDM FK, 2021).

Výzkumným vzorkem, tedy informanty této bakalářské práce, jsou sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách NZDM Free klub a samotní klienti zmiňovaného NZDM. Všichni pracovníci splňují podmínku alespoň půl roku praxe v přímé práci, u klientů žádné podmínky stanoveny nebyly. První kontakt s informanty pracovníky proběhl v rámci týmové rady, která probíhala online. Z oslovených informantů pracovníků měli zájem o rozhovor 4, jeden pracovník rozhovor odmítl. Dle zákona č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů bude výzkumné šetření probíhat anonymně – v práci tedy nebudou uveřejněny osobní údaje.

Tabulka č. 2 nabízí přehled informantů – pracovníků NZDM Free klub.

Tabulka 2 Přehled informantů - pracovníků (I-P)

Informant/ka	Pohlaví	Vzdělání
I-P1	Žena	VŠ
I-P2	Žena	VOŠ
I-P3	Žena	VŠ
I-P4	Žena	VŠ

(Zdroj: vlastní tvorba)

Tabulka č. 3 nabízí přehled informantů – klientů NZDM Free klub.

Tabulka 3 Přehled informantů - klientů (I-K)

Informant/ka	Pohlaví	Věk
I-K1	Chlapec	19 let
I-K2	Chlapec	11 let
I-K3	Chlapec	20 let
I-K4	Chlapec	13 let
I-K5	Chlapec	17 let
I-K6	Chlapec	13 let
I-K7	Dívka	15 let
I-K8	Chlapec	11 let
I-K9	Chlapec	13 let
I-K10	Dívka	14 let

(Zdroj: vlastní tvorba)

Tabulka č. 4 nabízí přehled respondentů ankety.

Tabulka 4 Přehled respondentů

Anketní otázka č. 1	Anketní otázka č. 2	Anketní otázka č. 3
Celkem 39	Celkem 48	Celkem 42
Klientů 26	Klientů 31	Klientů 36
Zájemců o službu 13	Zájemců o službu 17	Zájemců o službu 6

(Zdroj: vlastní tvorba)

4.5. Získávání dat

Prosba o spolupráci byla provedena v únoru roku 2020. Kontakt proběhl s koordinátorkou služby NZDM Free klub Mgr. Šárkou Mrázkovou. Koordinátorka služby za účelem neustálého zlepšování služby souhlasila s provedením výzkumného šetření a stejně tak souhlasili 4 pracovníci NZDM FK, jeden pracovník rozhovor odmítl. Samotný sběr dat proběhl v únoru a březnu roku 2021. Informantům (pracovníkům) byla nabídnuta možnost elektronického zaslání struktury tazatelských otázek. Výzkumné šetření bylo provedeno se souhlasem informantů, informanti byli seznámeni s tématem a cílem bakalářské práce a zároveň jim byl vysvětlen účel pro využití výsledků sběru dat.

Nejprve probíhaly rozhovory s pracovníky. Následně byla využita metoda tzv. „snowball“, tedy metoda sněhové koule, kdy informanti (pracovníci NZDM FK), se kterými byl rozhovor realizován na začátku výzkumu, doporučovali svým klientům tento rozhovor, za účelem zlepšení vztahů a chodu služby (Miovský, 2006). Tento kontakt poté zprostředkovali skrze sociální síť služby. Kontakty proběhly v rámci video-hovorů z důvodu nepříznivé epidemiologické situace.

Původně měly rozhovory probíhat přímo v NZDM Free klub, ale jak již bylo zmíněno výše, z důvodu epidemiologické situace a vyhlášení nouzového stavu, nebyla tato varianta možná. Pracovníci souhlasili s rozhovorem alespoň po telefonu, s některými proběhl video-hovor přes sociální síť Facebook. Před samotným začátkem rozhovoru byl každý informant uveden do tématu a seznámen s cílem práce, společně jsme se domluvili také na pravidlech, tak, aby byl rozhovor pro informanty co nejvíce přirozený – jednalo se o pravidla jako např. možnost doptávání se, tazatelka otázku zopakuje, popř. dovysvětlí, informant může na jakoukoliv otázku odmítnout odpovědět či rozhovor ukončit. Zároveň tazatelka informanty požádala o souhlas s nahráváním rozhovoru, kdy nahrávka bude v co nejkratší možné době doslovně přepsána a smazána, tento přepis pak bude sloužit pouze k vyhodnocování výzkumného šetření. V průběhu rozhovoru se tazatelka ujistovala, zda informanti otázkám rozumí, pokládala sondážní otázky a v závěru rozhovoru informanti poskytli zpětnou vazbu. Co se týče pozitivní zpětné vazby, pracovníci ocenili předem zaslanoou strukturu tazatelských otázek, jelikož si

mohli své odpovědi déle promyslet. Negativní zpětná vazba se týkala telefonických a video-hovorů, kdy se informanti shodli, že by bylo příjemnější setkat se osobně.

Rozhovory s pracovníky probíhaly jako první, z důvodu lepšího pochopení tématu, který pak následně mohli pracovníci předávat dál klientům, což tazatelka nemohla provádět sama. Po rozhovorech s pracovníky proběhly rozgovory s klienty NZDM Free klub. Jednalo se o klienty, kteří v době nouzového stavu potřebovali využít službu, jednalo se o klienty, kteří dochází na klub denně, ale i o klienty, kteří přišli po delší době (např. po půl roce). Rozhovory zprostředkovali pracovníci skrze sociální sítě služby Facebook a Instagram. Příprava k rozhovoru byla stejná, jako s pracovníky, tedy uvedení do tématu, cíle tohoto rozhovoru, domluvení pravidel, žádost o souhlas s nahrávkou, její následné doslovné přepsání a smazání, s klienty NZDM FK jsme si navíc určili pravidlo ohledně tykání či vykání. U informantů – klientů byla se zvláštním zřetelem zdůrazněna anonymita rozhovoru (v některých případech bylo třeba vysvětlení tohoto pojmu).

Anketa byla provedena po rozhovorech prostřednictvím sociální sítě Instagram NZDM Free klub, pomocí funkce MyStory. Byly položeny celkem tři otázky, související s TO2, TO4 a TO5. Každá otázka byla položena samostatně a byla dostupná po dobu 24 hodin, poté příspěvek zmizel a mohla být položena další otázka. Účast zde byla ovlivněna především faktory jako je aktuální návštěvnost klientů na Instagramu, zda klient má účet na této sociální síti a také možnost připojení k internetu, z těchto důvodů byla u každé anketní otázky odlišná účast. Sociální síť Instagram byla zvolena z důvodu širšího dosahu ke klientům, než je tomu např. na Facebooku, to vyplývá ze statistických dat NZDM Free klub.

4.6. Rizika

Největším rizikem pro tento konkrétní kvalitativní výzkum je bezesporu forma, jakým byl rozhovor veden – tedy neprobíhal osobně, což mohlo všechny informanty ovlivnit. Riziko nepředstavuje jen neosobní kontakt, ale také využívaná technika, připojení k internetu, nemožnost navození dostatečně příjemné atmosféry, apod.

Další riziko je oslovování klientů, kdy je tazatelka nemohla osobně žádat o rozhovor s případným vysvětlením, k seznámení docházelo až ve chvíli, kdy se tazatelka s informantem potkala skrze video.

Z důvodu velmi nízké návštěvnosti služby také hrozí nízká účast, strach/stud z videohovoru, apod. Tazatelka toto riziko částečně snížila nahrávkou s představením a prosbou o rozhovor. Tato nahrávka byla zveřejněna na sociálních sítích služby NZDM Free klub.

Tazatelka také vnímala riziko špatného porozumění nebo ovlivnění informantů. Proto byly veškeré otázky vysvětlovány, pokud to bylo nutné a na konci každého rozhovoru tazatelka shrnula získané informace, které informantům zopakovala, aby si byla jista, že jejich odpovědím rozuměla správně.

Riziko u anketních otázek představovalo především omezený výběr odpovědí, bohužel skrze sociální síť nebylo reálné uvést více možných odpovědí. Samotným rizikem ankety je také nízká zpětná vazba.

4.6.1. Etická rizika

Dle Reichela (2009) jsou zde dvě základní etická rizika. Prvním z nich je etika samotného výzkumu, kdy by výzkumník neměl zapomínat na objektivitu a citlivý nadhled. Ze strany výzkumníka nesmí docházet k odsuzování informantů a k úpravě získaných údajů. Výzkumník má povinnost všechny informace zajistit tak, aby vedly výhradně k účelům výzkumu (Reichel, 2009).

Dalším rizikem jsou etické zásady, které musí být při výzkumu dodržovány. Tyto etické zásady mají za cíl ochránit informanta před sociálním, fyzickým a psychickým ohrožením či poškozením. Z tohoto důvodu by měla být dohodnuta určitá pravidla rozhovoru, zajistit souhlasy informantů a v případě zájmu informantům poskytnout výsledky výzkumu, samozřejmě s ohledem na anonymitu ostatních informantů (Reichel, 2009).

5 Výzkumné šetření

V kapitole výzkumného šetření jsou za pomoci tazatelských otázek k dílčím výzkumným cílům vyhodnocovány rozhovory. Zpracovaná data byla analyzována pomocí otevřeného kódování. „*Otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů, pomocí pečlivého studia údajů.*“ (Strauss, Corbin, 1999, s. 43). Kódování je dle Strausse a Corbin (1999) základní metoda vyhodnocování dat v kvalitativním výzkumu, kdy výsledky jsou jasné a přehledné. Výsledky jsou shrnuty v jednotlivých dílčích cílech v následujících podkapitolách. Klíčové informace jsou v textu tučně zvýrazněny.

5.1. Vyhodnocení DC1

K vyhodnocení prvního dílčího cíle, tzn. Zjistit, jak klienti NZDM Free klub obecně vnímají poskytovanou sociální službu, byly stanoveny dvě tazatelské otázky (TO1 a TO2). Tyto otázky jsou zaměřeny na popis služby samotnými klienty a důvod proč zmíněnou sociální službu využívají. Cílem bylo zjistit, zda poskytovanou službu vnímají jako sociální a zda je jeden z důvodů, proč ji využívají, role pracovníka. Zde byla položena jedna anketní otázka, vázaná k TO2.

TO1 : „*Když se Tě třeba kamarád zeptá co je Free klub, jak bys mu to vysvětlil/a?*“

Všichni informanti ve svém popisu mluvili o volnočasových aktivitách, které v klubu mohou využívat a na které by své kamarády nalákali, aby navštívili klub s nimi.

Šest informantů zmínilo doučování, „...**pomůžou** ti tady se **školou**, já taky chodím tady kvůli škole....“ (I-K2).

Tři informanti mluvili konkrétně o sociální službě. Informant č. 3 popsal klub jako: „*No, je to **nějaká služba**, **myslim sociální**, kde mi vždycky **pomůžou**, je to od 6 do 26, takže se tam potkává fakt hodně lidí. Můžeš si tam taky **zahrát třeba fotbálek** nebo ti něco půjčej, je tam toho fakt hodně. Jsou tam **pracovníci**, s těma si chodim **pokecat** nebo se s nima můžeš třeba **poradit.***“ (I-K3) U sedmi informantů, kteří nezmínili, že se jedná o sociální službu, byla položena doplňující otázka, zda vědí, že navštěvují sociální službu. Jeden informant si tuto informaci nevybavil (I-K8), zbytek informantů si vzpomnělo, ale klub by tak nepopsali.

Devět z deseti informantů odpovědělo, že je na klubu někdo, kdo jim pomůže. Informant č. 9 odpověděl následovně: „*Že je to areál s lidma, který tu jsou pořád pro každého, že se tam člověk vypovídá, zatím mi se všim pomohli, třeba s matikou, taky sem chodím, když se nudím, chodím si taky zaboxovat.*“ (I-K9). Další informant popsal službu následovně: „*Je to klub, kde si můžeš zahrát nějaký hry, dělaj tady třeba besedy o sexu, drogách a tak a taky ti tady pracovníci můžou s něčím pomoci.*“ (I-K5).

Další doplňující otázka se týkala principů a pravidel služby. Informanti byli schopni některé principy a pravidla vyjmenovat. Nejčastěji zaznívaly principy anonymity, dobrovolnosti a bezpečí „*No je to, že o sobě nemusím nic říkat a do ničeho mě tady nenutěj...*“ (I-K9) a pravidla, která určují, že se v klubu nemluví sprostě, v areálu klubu se nekouří a nenosí se na klub nebezpečné předměty.

Dva informanti mají problém s pravidly ohledně kouření a zákazu konzumace chipsů a energetických nápojů, Informant č. 4: „*Já jako moc nechápu, proč bych si jako nemohl jít na cigáro na zahradu.*“ (I-K4). Zbytek informantů nemá problém pravidla dodržovat. Všichni vědí, že při častém nedodržování pravidel následuje distanc, tzn., že nějakou dobu (ve většině případů jeden den) nemohou přijít.

TO2: „Proč do klubu chodíš?“

Osm z deseti informantů uvedlo jako důvod, proč do klubu chodí, pracovníky. Informant č. 1 popsal své důvody takto: „*No já si chodím na klub pokecat, hlavně když je tady ***** (jméno KP, pozn. autorky), jdu vždycky rovnou za ní, kecáme o všem. Občas jdu na komp, ten doma nemám. Teď je to ale blbý, když je ten individuál, řeším práci, tak teď chodím hlavně kvůli tomu.*“ (I-K1). Zde se tazatelka ujistila, zda se jedná o klíčovou pracovníci klienta, což klient potvrdil. Další informant mluvil také o pracovnících „*...no a když je někdy nuda, nikdo nejde ven nebo tak, tak si tady pokecám s pracovníkama.*“ (I-K5).

Čtyři informanti uvedli, že chodí do klubu kvůli distanční výuce, všichni čtyři začali službu navštěvovat až po přechodu právě na distanční výuku, klub jim doporučila škola, kvůli nedostatečným podmínkám v domácím prostředí. „*...chodím sem kvůli škole... taky se tady teďka hodně bavím s jednou pracovnící.*“ (I-K2).

Šest informantů mluvilo o tom, že v této době nemohou využívat klub naplno, tak jak byli zvyklí a tato situace jim vadí. „*Když je to jakoby normální, tak se tady dá dělat dost věcí, ale teď nemůžu nic, holky říkaj, že si to nevymyslely voni.*“ (I-K4).

Informant č. 7 odpověděl v krátkosti, že zde řeší něco ze svého života a pomáhá mu v tom pracovnice. Více se k otázce vyjadřovat nechtěl.

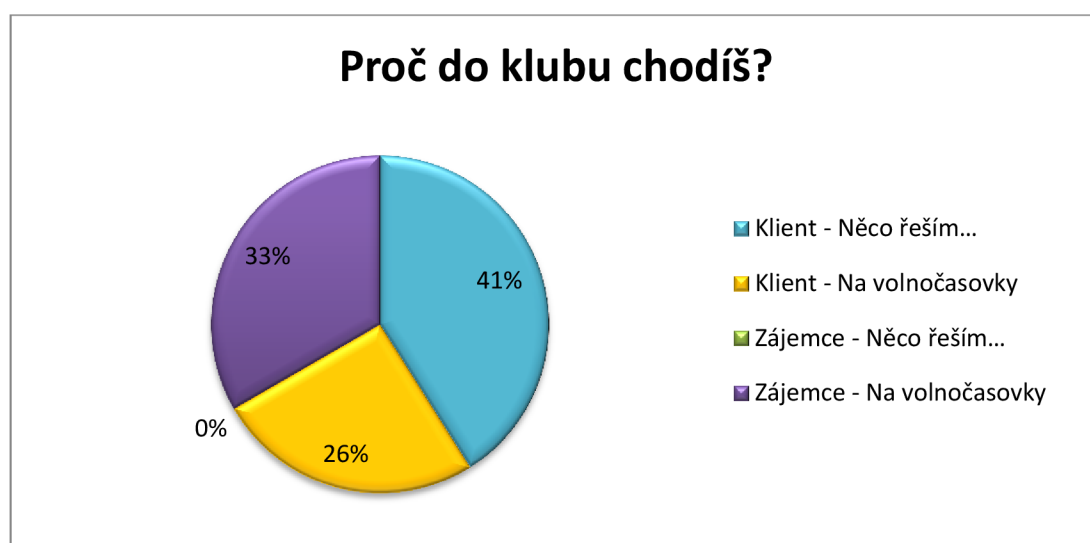
Zde byla položena doplňující anketní otázka, důvody jsou popsány v podkapitole č. 4.3.

Tabulka 5 AO1

AO1	Klient	Klient	Zájemce	Zájemce
Proč do klubu chodíš?	Něco řeším...	Na volnočasovky	Něco řeším...	Na volnočasovky
Celkem 39	16	10	0	13

(Zdroj: vlastní tvorba)

Obrázek 2 Graf AO1



(Zdroj: vlastní tvorba)

Ankety se zúčastnilo celkem 39 respondentů. Jedná se jak o klienty, tak o zájemce o službu. **16 respondentů**, kteří odpověděli, že **v klubu něco řeší, jsou všichni klienti** NZDM Free klub. **Z 23 respondentů**, kteří odpověděli, že do klubu **chodí kvůli volnočasovým aktivitám**, bylo 13 zájemců o službu a **10 klientů**. Pro tento výzkum je vypovídající především počet klientů.

Shrnutí DC 1:

Na základě odpovědí na TO1 vyplývá, že klienti vnímají službu jako místo, kde se jim dostane pomoci a mohou zde trávit svůj volný čas. I přesto, že ne všichni by klub popsali jako sociální službu, ukázalo se, že tato informace je jim známá. Pouze jeden informant nevěděl, že se jedná o sociální službu, což mohlo být zapříčiněno věkem, již si nepamatoval, jak proběhl prvokontakt a jaké informace mu při něm byly sděleny.

Z odpovědí na TO2 vyšlo najevo, že osm informantů chodí na klub vedle volnočasových aktivit také kvůli pracovníkům, což je důležitá informace pro další vývoj rozhovorů. Bohužel je většina z nich nespokojena s aktuální situací, která zabraňuje normálnímu chodu služby, většinu z nich (šest informantů) odrazovalo i nošení roušek před celkovým omezením služby.

V podstatě klienti nemají problém poskytovanou službu popsat tak, aby její smysl a účel alespoň trochu přiblížili někomu, kdo o klubu ještě neslyšel. Stejně tak dokáží zcela jasně popsat své důvody, proč službu využívají.

Dle výsledků první anketní otázky se lze domnívat, že pro 16 klientů, kteří v klubu něco řeší, může být pracovník důležitým elementem, v první řadě ale využívají službu k řešení své situace. Pro 10 klientů jsou prozatím hlavním důvodem volnočasové aktivity ani zde ale nemůžeme opomenout pracovníka, který může být prostředníkem pro volnočasovou aktivitu.

5.2. Vyhodnocení DC2

K vyhodnocení druhého dílčího cíle, tzn. Zjistit, jak roli pracovníků popisuje subjektivním pohledem klient, byly stanoveny tři tazatelské otázky (TO3, TO4, TO5). Tyto otázky sloužily ke zjištění rolí pracovníků v životech klientů. Otázky byly informantům dovysvětlovány tak, aby jim co nejlépe porozuměli. K vyhodnocení byly použity další dvě anketní otázky, vázané k TO4 a TO5.

TO3: „Každý máme v životě nějakou roli, jakou roli má pro Tebe pracovník?“

Polovina informantů jako první roli (vedle dalších) uvedla roli kamaráda. Popisovali pracovníka jako někoho, kdo je jim blízký, komu se mohou svěřit stejně tak jako někomu z kamarádů. „*Bavíme se tak různě, asi jako s **kámoškou** nebo nevim, jak bych je jinak popsala... ještě třeba jakoby **vychovatelka?**“ (I-K7). Zde byl informant ujištěn, že se nemusí bát odpovídat, jelikož žádná odpověď není špatně, nemusí tedy odpovídat otázkou.*

Čtyři informanti popsali pracovníka jako učitele, jelikož se s nimi především doučují nebo řeší školu. „*Hm, tak asi jako **učitelka**, když se tady hlavně učim, ale asi i jako **kámoška**...“ (I-K2).*

Jeden informant se zmínil také o roli rodiče či poradce, popsal tuto roli následovně: „*No já mám blběj vztah s mámou, takže to tady hodně řeším, někdy třeba s **mojí pracovnící zkoušíme, co by se mohlo stát, jak by mohla máma reagovat, jak jí mám některý věci říkat a tak no.**“ (I-K7). Další informant mluvil o vychovateli a následně přirovnával pracovníky k tetám z Klokánku, proto se zde dá hovořit nejen o roli vychovatele, ale také rodiče.*

Sedm informantů také zmínilo roli poradce, jedna z odpovědí zněla např. takto: „*S ***** (jméno KP, pozn. autorky), **vždycky řeším něco, co mě zrovna štve a pak se bavíme, jak to třeba příště udělat jinak nebo vyřešit, ***** (jméno KP, pozn. autorky), má vždycky nějaký nápad, jak to udělat jinak, to nechápu.**“ (I-K10).*

Všichni informanti mluvili především o svých klíčových pracovnících, což znamená, že to také berou jako jejich roli. Všichni také uměli popsat, co to znamená klíčový pracovník, vždy v popisu zaznělo, že je to pracovník, který konkrétnímu informantovi pomáhá. „*...jo klíčnik je někdo, **kdo tě má jako kdyby na starost a pomáhá ti.**“ (I-K9).*

TO 4: „Proč je pro Tebe pracovník důležitý (nebo není), co se týče jeho role ve tvém životě?“

Všichni informanti uvedli, že pracovník pro ně důležitý je. Jedna z odpovědí zněla např. takto: „*Jakoby **jo, je pro mě důležitá, asi jako nějaká kámoška.**“ (I-K10).*

U pěti informantů je důležitá právě role kamaráda, kterou uvedli v přechozí otázce, dva z nich pak mluvili o tom, že nemají moc kamarádů, kterým by se mohli svěřit nebo jim dostatečně nedůvěřují. V případě odpovědi informanta č. 10 je důvod následující „*No já hlavně vim, že vona to nikomu nevykecá, což se mi už několikrát stalo, když jsem něco řekla nějaký kámošce.*“ (I-K10).

Čtyři informanti, kteří využívají klub k distanční výuce a zmínili v předchozí otázce roli učitele, zmínili ji také nyní, zatím ale neměli moc příležitostí poznat také jiné role pracovníků. „*Tak jako asi pro mě důležitá je, když mi pomáhá s tím učením, učitelové mě chválejí, tak jsem celkem rád, že mi s tím pomáhá.*“ (I-K2).

Osm informantů se zmínilo, že za pracovníkem si chodí pro radu a je pro ně důležité, že vědí, že tu pro ně pracovník je. Např.: „*...tak mě tady hodně pomohli, když jsem se rozhodoval kam půjdu na školu nebo taky, když jsem se rozhodoval, jestli tam mám zůstat...tak v takovejch věcech mi třeba poradili.*“ (I-K3).

Zde se autorka rozhodla zařadit také anketu, důvody jsou popsány v podkapitole 4.3. Výsledky ankety jsou následující:

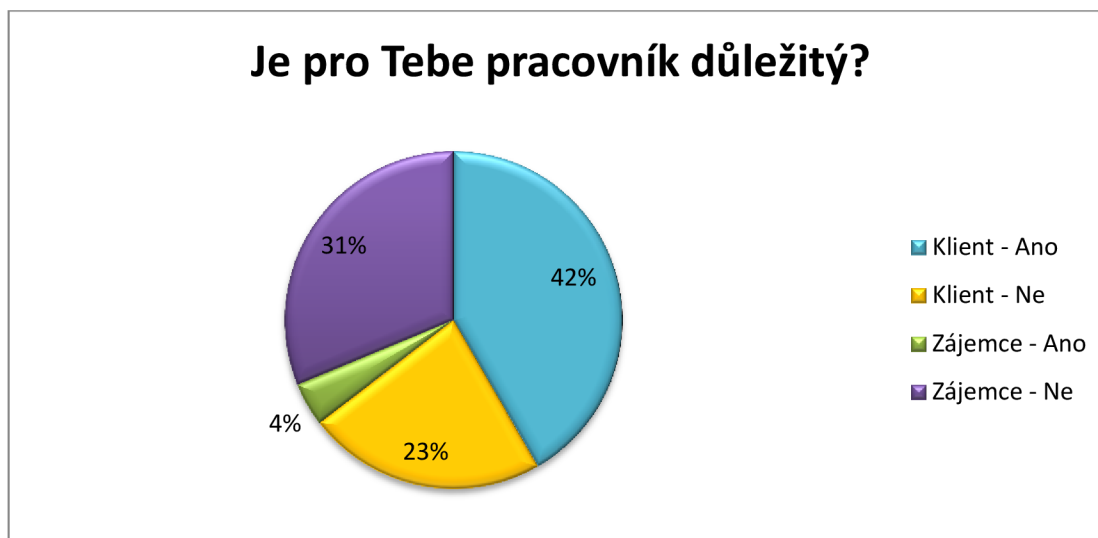
Tabulka 6 AO2

AO2	Klient	Klient	Zájemce	Zájemce
Je pro tebe pracovník důležitý?	Ano	Ne	Ano	Ne
Celkem 48	20	11	2	15

(Zdroj: vlastní tvorba)

Graf k tabulce č. 6 naleznete na straně 56.

Obrázek 3 Graf A02



(Zdroj: vlastní tvorba)

Druhé anketní otázky se zúčastnilo celkem 48 respondentů, z toho se jednalo o 31 klientů a 17 zájemců o službu. **Odpověď „ano“ zvolilo 20 klientů a 2 zájemci o službu, u odpovědi „ne“ odpovídalo 11 klientů a 15 zájemců o službu.** Tzn., že z celkového počtu respondentů **je pro více než polovinu odpovídajících klientů pracovník důležitý.**

TO 5: „Jaké vnímáš rozdíly mezi rolemi jednotlivých pracovníků?“

Osmdesát z deseti informantů vidí rozdíly mezi jednotlivými pracovníky. Tito informanti chodí primárně za svým klíčovým pracovníkem, pokud je momentálně v klubu přítomen. „*No já si chodím na klub pokecat, hlavně když je tady ***** (jméno KP, pozn. autorky), jdu vždycky rovnou za ní, kecáme o všem...*“ (I-K1).

Tři informanti ve svých odpovědích zmiňovali, že ví, který pracovník je hodnější a který naopak přísnější, proto pokud se zrovna nejedná o jejich zakázku, pracovníka si vybírají, informant č. 5 popsal situaci následovně: „*No jako když něco třeba chci půjčit, tak jdu vždycky za ***** (jméno pracovníka, pozn. autorky), ten mi vždycky půjčí třeba nový pálky na pinec, holky dávaj ty starý a s těma se hraje fakt blbě.*“ (I-K5). Ten samý informant mluvil o zmíněném pracovníkovi i v souvislosti s různými tématy, které chce řešit s ním, protože pracovníce tomu nerozumí „*...bavíme se třeba o hrách, tomu holky fakt nerozuměj.*“ (I-K5). Nejedná se o klíčového pracovníka Informanta č. 5.

Jeden informant mluvil o tom, že chodí pouze za svou klíčovou pracovníci, proto pokud zrovna není jeho klíčová pracovnice přítomna, z klubu odchází. Zde se tazatelka doptala proč tomu tak je, informant odpověděl, že jedna pracovnice je mu nesympatická a měl s ní konflikt, s ostatními pracovníky si nemá co říct. Na otázku, zda by byl ochoten nějaký akutní problém řešit s jinými pracovníky než s jeho klíčovou pracovníci odpověděl, že jen pokud by neměl jinou možnost. Nabízela se zde také otázka proč tomu tak je... „*Já nevím, prostě se mi nějak nechce s nima mluvit...*“ (I-K10). V odpovědi zaznělo také... „*asi jim jakoby moc nevěřím nebo já fakt nevím.*“ (I-K10). Situaci informant řešit nechce.

Čtyři informanti ve svých odpovědích zmínili také bývalé pracovníky, to znamená, že nevidí rozdíly pouze mezi pracovníky, kteří momentálně v klubu pracují, ale také mezi aktuálními a bývalými pracovníky. Všichni čtyři vzpomínají na bývalé pracovníky v dobrém.

Informant č. 10 „*Tohle je moje druhá klíčová pracovnice, ta minulá byla taky dobrá, je škoda, že odešla.*“ (I-K10). Informant č. 5: „*Bejvalá parta byla super, dělali zajímavý besedy, celkově tady byla větší sranda, teď je to takový suchý, už sem s klukama nechodíme tolik.*“ (I-K5). Zde se tazatelka doptala čím to je, odpověď byla, že do klubu chodí o dost mladší děti, aktivity mu přijdou také spíše pro mladší a nelíbí se mu změna vzhledu klubu.

Dvěma informantům je jedno, kdo jim zrovna pomůže, těmto informantům většinou pracovníci pomáhají s úkoly. „*...mně je to jedno, jsem rád, že ty úkoly nedělám sám.*“ (I-K2).

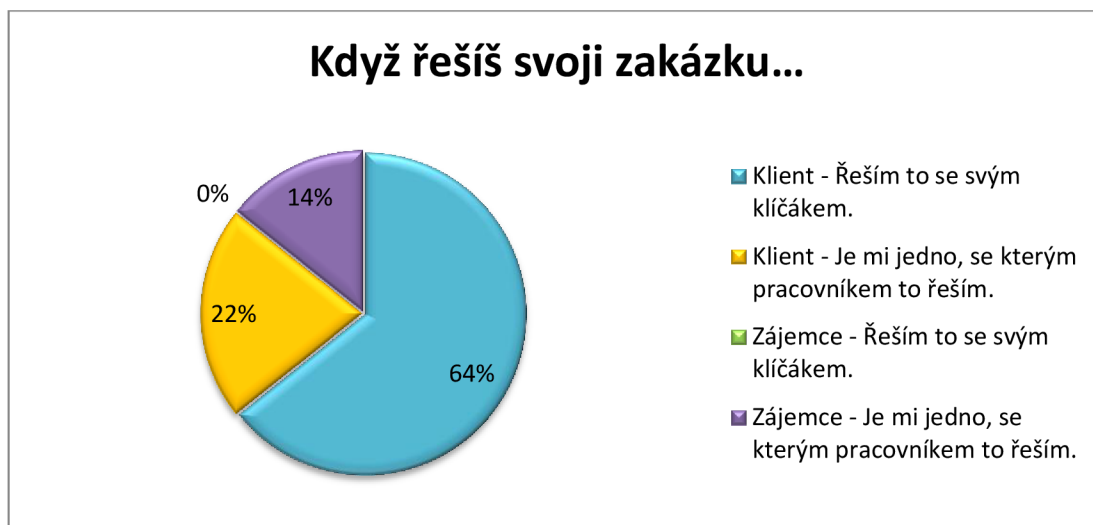
U této otázky se autorka opět rozhodla přiřadit také anketní otázku.

Tabulka 7 AO3

AO3	Klient	Klient	Zájemce	Zájemce
Když řešíš svoji zakázku...	Řeším to se svým klíčákem.	Je mi jedno, se kterým pracovníkem to řeším.	Řeším to se svým klíčákem.	Je mi jedno, se kterým pracovníkem to řeším.
Celkem 42	27	9	0	6

(Zdroj: vlastní tvorba)

Obrázek 4 Graf AO3



(Zdroj: vlastní tvorba)

Poslední anketní otázku zodpovědělo celkem 42 respondentů, jednalo se o preferenci pracovníka. **27 respondentů odpovědělo, že svou zakázku řeší se svým klíčovým pracovníkem, všichni tyto respondenti jsou zároveň klienty služby.** Druhou možnost (**Je mi to jedno...**) zvolilo 15 respondentů, z toho se jednalo o 9 klientů a 6 zájemců o službu.

Shrnutí DC 2:

Z odpovědí na TO3 můžeme zmiňované role převést na role uvedené v kapitole 3 a podkapitole 3.1. Zmiňována byla role kamaráda, která je popsána v podkapitole 3.1. Dále role poradce/terapeuta, vychovatele/učitele, rodičovská role, cvičitel sociální adaptace a sociální pracovník jako průvodce po vnitřním světě klienta, tyto role jsou popsány v kapitole č. 3. Bezsporně sem také patří role klíčového pracovníka, která je popsána v podkapitole 3.1.1.

Stejně role byly popsány také v odpovědích na TO4. Zde je zajímavý rozdíl odpovědí u informantů a respondentů. Zatímco pro všechny informanty je pracovník důležitý, dle výsledku ankety pro více než polovinu respondentů pracovník důležitý není, ovšem jelikož jsou pro tuto práci vypovídající výsledky odpovědí klientů (bez zájemců o službu), více než polovina dotazovaných klientů odpověděla, že pro ně pracovník důležitý je.

Co se týče odpovědí na TO5, je z nich patrné, že většina informantů vnímá mezi jednotlivými pracovníky rozdíl. Při řešení své sociální situace využívají pomoc svého klíčového pracovníka, na druhou stranu pokud je zajímaví některá témata, pracovníka si na povídání vybírají. U jednoho informanta také vyvstalo téma nesympatie vůči některým pracovníkům klubu. Další otázkou je zde častá fluktuace zaměstnanců, což může být problém nejen pro samotného klienta, který si tak musí znovu a znovu budovat vztah s jinými pracovníky, ale také pro celou službu, kdy může docházet např. ke snižování návštěvnosti či obměně klientů.

K druhému dílčímu cíli se vázaly také dvě anketní otázky. Z první anketní otázky je patrné, že pracovník je důležitý pro 20 klientů a není důležitý pro 11 klientů.

Třetí anketní otázka se týkala řešení zakázky s návazností na pracovníka. Z odpovědí vyplývá, že 27 respondentů (klientů) řeší svůj individuální plán se svým klíčovým pracovníkem, devíti klientům nezáleží na tom, který z pracovníků se mu při řešení zakázky věnuje.

5.3. Vyhodnocení DC3

Pro vyhodnocení posledního dílčího cíle, tzn. Zjistit, jak sami pracovníci vnímají svou roli v životech klientů, byly stanoveny dvě otázky (TO6 a TO7), které byly pokládány informantům pracovníkům. Tazatelské otázky byly opět doplňovány o sondážní otázky, které z rozhovoru vyplynuly.

TO6: Jak vnímáte svou roli v životech klientů?

Všichni informanti zde uváděli především individualitu, která je při práci s každým jednotlivým klientem naprosto nezbytná. Informant popisuje svou roli k jednotlivým klientům následovně: „*Myslím, že pro každého klienta mám trochu jinou roli, s některými klienty mám bližší vztah a s některými je vztah více povrchní. Svou roli vnímám jako průvodce anebo podporovatele, snažím se klientovi ukazovat cesty ven z problému a upozorňovat ho na rizika, ale nejsem jeho chůva a snažím se vlastně o to, aby mě do budoucna nepotřeboval.*“ (I-P1).

Další informant vedle individuality zmiňuje také faktor četnosti návštěv samotného klienta v zařízení „*Myslím si, že moje **role závisí na frekvenci vzájemného setkávání**, čím častěji mám možnost klienta potkat, čím častěji se mu můžu věnovat a tím ho motivovat k jeho cílům.*“ (I-P 3). Informant č. 4 na otázku četnosti návštěv naráží také a ve své odpovědi uvádí, že **pokud klient dochází na klub nárazově**, např. jen k využití volnočasových aktivit, **je role pracovníka v životě klienta nepodstatná**, pracovnice ale dodává, že to se může každou další návštěvou změnit.

Informant č. 2 svou roli popisuje jako **roli studenta**, kdy se jedná o první zaměstnání, stále se učí a teprve navazuje hlubší vztahy s klienty, což je při této epidemiologické situaci zdlouhavé a náročné.

Tři pracovnice také uvedli **roli klíčového pracovníka**, která je v jejich profesi nedílnou součástí při poskytování služby. Zde se tazatelka doptávala, **zda i profesi sociálního pracovníka berou jako roli** či „pouze“ pracovní definovanou pozici. Všichni zde odpovídali totožně, že samotná profese je pro ně role, kterou si vybrali. „*Je to pro mě určitě role, ve které se snažím chovat tak, jak je mi to přirozený a zároveň co mi přijde správný a profesionální.*“ (I-P1). Následně v rozhovorech vyvstávala otázka, zda si pracovníci myslí, že je klient bere jako sociálního pracovníka, popř. jak toho pracovníci docílí. Informant popsal situaci následovně: „*Snažím se to neustále klientům zvědomovat. Vnímám, že klienti často nechtějí brát pracovníky vážně, nepamatují si jejich jména, nebo se snaží je cíleně ignorovat a projdou klubem bez pozdravu. Proto se snažím udržovat oční kontakt, **zajímám se o každého klienta bez ohledu na to, zda jsem pro něj klíčový pracovník nebo ne**, navrhuji mu společné aktivity a zapojení se do chodu klubu, aby viděl, že klub je takový velký ekosystém složený z jednotlivých pracovníků a jich samotných jako klientů.*“ (I-P3). Naproti tomu Informant č. 4 zdůrazňoval, že **je důležité nepůsobit pouze jako učitel nebo jiná autorita**, ale ukázat se klientům především jako **rovnocenný partner**.

TO7: Jak si myslíte, že Vaši roli vnímají klienti?

U odpovědi na tuto tazatelskou otázku se opět objevovala individualita a návštěvnost každého klienta. Nicméně I-P4 uváděl roli několik, které se stále prolínají či mění v závislosti na aktuální práci s klientem „...*obecně se ale dle mého názoru dá říci, že jsem pro klienty **něco mezi kamarádkou a sociálním pracovníkem.***“ (I-P4).

V odpovědi u jednoho informanta jsme narazili na to, jak je role sociálního pracovníka velmi nespecifická „Často asi klient pracovníka vnímá jako takového *divného dospělého co není ani učitel ani rodič ani kamarád, ale něco mezi tím. To je asi dobře, role sociálního pracovníka v NZDM je dost neformální na rozdíl od jiných služeb nebo úřadů.*“ (I-P1) Zároveň v tomto tématu vidí problém v tom, že někteří klienti znají sociální pracovníky např. z OSPOD „...někdy je těžké vysvětlit klientovi, kdo je to sociální pracovník, obzvlášť když zná jen ty z OSPOD.“ (I-P1).

U dvou pracovníků také došlo na téma hranic, které je při navazování vztahu s klienty důležitou součástí. Při ujasňování rolí, které pracovník pro klienta nese, mají klienti tendence hranice zkoušet, popř. posouvat. I-P3 téma hranic popisuje následovně: „...mám ale jasně definované hranice ve svojí hlavě a proto, když nastane situace, kdy musím jasně ukázat, že **jsm pracovníce a plynou z toho pravidla, nebojím se ukázat jasně svou pozici vymezenou pracovním řádem.**“ (I-P3). I-P1 pak popisuje potřebu klientů detekovat hranice pracovníků, ale zdůrazňuje, že ujasnění hranic **může vést** nejen k možnému konfliktu, ale také **k upevnění vztahu mezi pracovníkem a klientem.**

Shrnutí DC3:

Z odpovědi na tazatelskou otázku č. 6 je naprosto zřejmé, že pracovníci NZDM Free klub ke každému klientovi přistupují individuálně, dle jeho povahy, potřeb a nepříznivé sociální situace. Co se týče tématu, jak svou roli v životech klientů pracovníci vidí, opět se zde můžeme opřít o teoretický základ kapitol 3, 3.1., a 3.1.1. Jedná se tedy o role poradce/terapeuta, roli učitele, sociálního pracovníka jako průvodce reálným světem, sociálního pracovníka jako průvodce po vnitřním světě klienta, a zazněla také role zprostředkovatele služeb, cvičitele sociální adaptace, role studenta a role klíčového pracovníka.

Při vyhodnocení tazatelské otázky č. 7 byly opět zmiňovány stejné role, jako u tazatelské otázky č. 6. s doplněním o roli kamaráda, která je s ohledem na odpovědi informantů klientů velmi důležitá. Dále zde vyvstal možný problém těžko uchopitelné role sociálního pracovníka, z důvodu jeho neformálnosti na rozdíl od jiných typů služeb.

Závěr

Teoretická část bakalářské práce se obecně věnovala nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež a následně specifikovala chod konkrétní služby NZDM Free klub. Také vymezila jednotlivé role, které pracovník ve své profesi zastává, které uvádějí někteří autoři.

Hlavním výzkumným cílem práce bylo zjistit, jak roli pracovníka vnímají klienti NZDM Free klub ve svých životech. Výsledky tohoto výzkumu mohou konkrétní službě pomoci pro zkvalitňování poskytovaných služeb a lepšímu navazování vztahů se svými klienty.

Cílů bylo dosaženo pomocí kvalitativní výzkumné strategie na základě metody polostrukturovaných rozhovorů s klienty NZDM Free klub a i přes to, že hlavní výzkumný cíl se týká názorů klientů, proběhly rozhovory také s pracovníky NZDM Free klub, aby mohlo dojít ke komparaci odpovědí mezi klienty a pracovníky a případnému zefektivnění přístupu pracovníků. Tato výzkumná strategie se osvědčila především v širší odpovědi a také v tom, že ač se rozhovory týkaly a zůstávaly v uvedeném tématu, tak každý rozhovor byl jiný a každý se ubíral lehce jiným směrem. Bohužel jedním z jejích možných rizik je např. lhaní klientů, které bohužel jako tazatelka nejsem schopna příliš ovlivnit i přes to, že jsem se snažila o co nejbezpečnější prostor a zaručení anonymity. Co se týče doplňkové kvantitativní metody (ankety), ta nám zde poskytla názory těch klientů, kteří se nezúčastnili rozhovoru, můžeme ji tedy považovat za obsáhlejší, co se týče počtu respondentů, ale zároveň se jednalo o pouze tři anketní otázky, s předem určenými odpověďmi. Anketní otázky alespoň okrajově zmapovaly důvody klientů navštěvování služby, důležitost pracovníka v jejich životech a preferenci pracovníka.

Dílčí cíle vedly k hlavnímu výzkumnému cíli, který tak byl naplněn. Klienti NZDM Free klub pracovníky dokázali dosadit do určitých rolí, které jsem následně mohla zasadit do teoretického základu. Jelikož se jednalo o role pracovníků v životech klientů, klienti i pracovníci se ve většině případů shodovali – jednalo se především o role učitele, vychovatele, rodiče, terapeuta/poradce a průvodce po vnitřním světě klienta. Klienti ve své podstatě pracovníky dosazovali do rolí jiných lidí, které je v jejich životech aktuálně nejvíc obklopují či ovlivňují. Ať už se jedná právě

např. o roli kamaráda, kterou zmiňovala polovina informantů. Ve většině odpovědí to nebyly případy, že by pracovník kamaráda klientovi nahrazoval, ale klienti pracovníka spíše takto popisovali na základě rozhovorů, které spolu vedou a přirovnávali je tak ke svým přátelům, se kterými si povídají velmi podobně. V jednom případě informant zdůrazňoval důvěru, která mu chybí ve vztazích s kamarády, zde by mohlo být vhodné otevření téma hranic. Tuto roli kamaráda pak zmínil pouze jeden pracovník. I zde je téma hranic velmi důležité a to naopak z druhé strany. Přátelská atmosféra a „povolení“ hranic k důvěrnějšímu, řekněme kamarádštějšímu, vztahu může být dobrým pomocníkem pro řešení problémů, které pro klienta mohou být citlivé. Je zajímavé, že v samotné Metodice NZDM FK je uváděna role přítele, ale o této roli mluvil v rozhovoru pouze jeden pracovník. Odpovědi, které se shodovali jak u klientů, tak u pracovníků již byly zmíněny výše. Role jako učitel, vychovatel či rodič jsou ze své podstaty založeny na autoritě, i když v každém případě v lehce jiném smyslu. Autorita je jedním z důležitých aspektů pracovníka v NZDM, už jen pro bezproblémový chod služby a dodržování pravidel. Otázka pravidel byla s klienty také otevřena a i přesto, že některým pravidlům nejsou schopni nebo možná nechtějí porozumět, jsou si jich vědomi a také jsou si vědomi důsledků, které přichází při jejich nedodržení. Další role jako poradce, cvičitel sociální adaptace, zprostředkovatel služeb, sociální pracovník jako průvodce reálným světem klienta či sociální pracovník jako průvodce po vnitřním světě klienta, klienti také byli schopni popsat, ale odpovědi byly okrajové a více se vztahovaly právě k rolím kamaráda nebo k výše zmíněným autoritativním rolím. V žádném případě to ale neznamená, že by tyto role byly méně důležité. Pouze to vnímám jako role, které jsou pro klienty celkově hůře uchopitelné, potažmo se jim může hůře hledat „název“ takové role a tomu také odpovídají jejich odpovědi. Osobně si ale nemyslím, že jsou to role, které by nutně musely mít pro klienty „nějaký“ název, je zde důležité, že ve výsledku si klienti uvědomují, že pracovník jim poskytuje podporu, poskytuje nový prostor pro zlepšování se, podává informace, apod. Žádný z klientů, ale nemluvil o roli sociálního pracovníka a je zde dobré zvážit, zda je to špatně či nikoliv. Hlavní výzkumný cíl byl tedy naplněn pomocí dílčích cílů a výsledky výzkumného šetření jsou k dispozici pro NZDM Free klub.

Z výsledků výzkumného šetření také vyplynuly další otázky, které mohou být problémem i v dalších nízkoprahových zařízeních. Všechna následující témata vnímám jako vhodná pro supervizi či alespoň intervizi.

V první řadě je to rozhodně epidemiologická situace, která výrazně narušuje běžný chod služby. Rozhodně je to problém, který v současné situaci zřejmě nemá lepší řešení, než alespoň využití pomoci v rámci zakázek klientů. Klientům ale služba chybí, stejně tak jako škola, kroužky, volnočasové aktivity a s tím spojené setkávání s vrstevníky. Pro klienty, kteří službu využívají pro její bezpečný prostor a také smysluplné trávení volného času, mohou být následky této situace velmi vážné. V rámci terénního programu pracovníce alespoň monitorují vytipované lokality, ale ani tam není možné jít s klienty do kontaktu. Již v tuto chvíli vznikají nové party, které volný čas tráví rizikově, tzn. v partách se vyskytují (na základně pozorování těchto skupin) sociálně patologické jevy ve větší míře, než před pandemií.

Další otázkou k řešení může být jednotnost pracovníků. Z výsledků druhého dílčího cíle vyplývá, že klienti si pracovníka nevybírají pouze podle tématu, které je aktuálně zajímavé, ale také podle toho, který pracovník je benevolentnější. Lze opět přiblížit na případů starých a nových pálek na ping pong, zatímco jeden pracovník půjčuje nové páčky, další pracovníci půjčují staré páčky. Bezesporu je každý pracovník jiný, každý do služby vnáší jiný typ energie, proto je zcela v pořádku, že na povídání jsou každému blízká jiná témata, ale ohledně jakýchsi interních pravidel by služba byla nejspíše efektivnější, pokud by pracovníci tato pravidla dodržovali bez rozdílu a výjimek stejně.

U jednoho informanta také vyvstalo téma nesympatií, popř. konfliktů s některými pracovníky. Je zcela přirozené, že ne každý nám je sympatický a ne s každým lze budovat vztah založený na důvěře. Pokud by ale tento problém měl ovlivnit možnost využívání služby (informant zde uváděl, že pokud není přítomna jeho klíčová pracovníce, z klubu odchází) a případné pomoci, v horším případě krizové intervence, mohou z toho plynout následky.

Fluktuace zaměstnanců je problém, se kterým se potýká více nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Z výsledků vyplývá, že to může být problém pro celkový chod služby. Při obměně zaměstnanců je rozhodně žádoucí změna, kterou každý nový pracovník přináší do chodu služby, tato změna by ale v každém případě neměla

ovlivnit vnímání klientů (jeden z klientů popsal např. změnu vzhledu klubu, aktivity spíše pro mladší klienty, apod.). Příliv nových klientů je samozřejmě vítaná, tito noví klienti by ale neměli nahradit ty stávající.

Pracovníci v rozhovorech zmiňovali těžce specifikovatelné role pracovníka. Jeden z nich uváděl, že klienti mívají problém rozeznat pracovníky klubu a pracovníky OSPOD. Nikdo z klientů ale takový problém neuváděl, pracovníky ani k pracovníkům OSPOD nepřirovnával. Samozřejmě se jednalo o nízký počet informantů, ale je zde také možnost, že pracovníci své role vnímají až moc složitě a ve výsledku pro všechny informanty nebyl problém role pracovníka specifikovat, popř. k někomu přiřadit.

Celkově by se některé z těchto otázek daly použít jako doporučení pro další výzkum v NZDM Free klub. Osobně by mě zajímalo téma jednotnosti pracovníků a dodržování interních pravidel či fluktuace zaměstnanců, která je velkým tématem také pro koordinátorku služby. Stejně tak by se dal rozšířit stávající výzkum o další nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, kdy by se mezi jednotlivými NZDM mohly výsledky komparovat.

Použitá literatura

BARTOŇOVÁ, M., ŠANDOR, J. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005, str. 130, ISBN: 80-969348-0-5.

BEDNÁŘ, Martin. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. [2. vyd.]. Olomouc: Caritas - Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2014. ISBN 978-80-87623-10-7.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8.

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

ČECHLOVSKÝ, Jan. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?)*. Hradec Králové: PdF UHK, 2005. 99 s. Diplomová práce.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. 374 s. ISBN 978-80-246-1966-8.

FRIDRICHOVSKÁ, D. *Kontaktní práce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, její negativní a pozitivní aspekty*. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 2008, 143 s. Diplomová práce.

GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 9788073873943.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2016. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

HENDL, Jan. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1997. ISBN 8071845493.

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

KAPPL, Miroslav. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež na rozcestí. In: SMUTEK, Martin; SEIBEL, Friedrich W.; TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana, eds. *Rizika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 172-178. ISBN 978-80-7435-086-3.

KLÍMA, P. et al. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2007, 359 s. ISBN 978-80-86728-42-1.

- KLÍMA, P. *Pedagogika mimo zdi institucí*. 2004. In: JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004, s.355-401. ISBN 80-7312-038-0.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 9788026205289.
- KRATOCHVÍL, Stanislav. *Základy psychoterapie: [směry - metody - výzkum]*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-179-7.
- LAHNEROVÁ, Dagmar. *Asertivita pro manažery*. Praha: Grada, 2009. Manažer. ISBN 978-80-247-2892-6.
- MAŘÍKOVÁ Hana, PETRUSEK, Miloslav a Alena VODÁKOVÁ. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-310-5.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-x.
- MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
- MRÁZKOVÁ, Š. *Sexuální výchova v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2017. 138 s. Diplomová práce.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7.
- NEUMAN, W. Lawrence. *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*. 7th ed. Boston: Pearson Education, 2011. 631 p. ISBN 9780205786831.
- NOVÁKOVÁ, L. *Role sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež*. České Budějovice: Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, 2016, 50 s. Bakalářská práce
- OLBERTOVÁ, Erika. *Každý touží někam patřit: nízkoprahová zařízení skýtají často jediné útočiště tisícům dětí*. In: *Děti a my*. 2012, roč. 42, č. 9, s. 47. ISSN 0323-1879

RACEK, J., HERZOG, A. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2007, 359 s. ISBN 978-80-86728-42-1.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 9788024730066.

ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-48-6.

ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-8585000-1.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.

VESELSKÁ, Kateřina. *Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež*. Hradec Králové: PdF UHK, 2010. Bakalářská práce.

VÍTOVÁ, M. in BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláška 505/2006 sb.

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů

Elektronické zdroje

ČASOPIS SOCIÁLNÍ PRACE: *Role sociálního pracovníka* [online]. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2007, [cit. 2021-01-25]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. 2008. [online]. [2021 – 01 – 22]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/766/publikace-pojmoslovi-nzdm>

HOŘAVA, R. Česká Asociace Streetwork. *Měníci se role pracovníka i NZDM* [online]. PVC klub, 2008 [cit. 2021-02-12]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1792&site=cas

Registr poskytovatelů sociálních služeb. [online]. [cit. 2021 – 03 – 13]. Dostupný z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?sd=n%C3%ADzkoprahov%C3%A1+za%C5%99%C3%ADzen%C3%AD+pro+d%C4%9Bti+a+ml%C3%A1de%C5%BE&zak=&zaok=&SUBSESSION_ID=1611356017220_1

SKP Centrum o.p.s. *NZDM - Free klub* [online]. Pardubice, 2017 [cit. 2021-01-14]. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/fk>

SKP Centrum o.p.s. *O nás* [online]. 2017 [cit. 2021-03-06]. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/o-nas/o-nas>

SKP Centrum o.p.s. *Popis realizace poskytování sociální služby* [online]. Pardubice, 2017 [cit. 2021-01-14]. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/fk>

SKP Centrum o.p.s. *Veřejný závazek* [online]. Pardubice, 2017 [cit. 2021-01-14]. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/fk>

SKP Centrum o.p.s. *Výroční zprávy* [online]. Pardubice, 2017 [cit. 2021-01-14]. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/fk>

Soukromý archiv autora

Metodika služby NZDM Free klub a její přílohy, 2015 – 2021

Statistické materiály služby NZDM Free klub, 2020 – 2021

Seznam tabulek

Tabulka 1 Transformace dílčích cílů	43
Tabulka 2 Přehled informantů - pracovníků (I-P).....	46
Tabulka 3 Přehled informantů - klientů (I-K).....	46
Tabulka 4 Přehled respondentů.....	46
Tabulka 5 AO1	52
Tabulka 6 AO2	55
Tabulka 7 AO3	57

Seznam obrázků a grafů

Obrázek 1 Organizační struktura NZDM FK	39
Obrázek 2 Graf AO1	52
Obrázek 3 Graf AO2	56
Obrázek 4 Graf AO3	58

Seznam příloh

Příloha 1: Struktura tazatelských otázek pro klienty	I
Příloha 2: Struktura tazatelských otázek pro pracovníky.....	II
Příloha 3: Přepis rozhovoru s informantem.....	III
Příloha 4: Seznam anketních otázek a odpovědí	VI
Příloha 5: Záznamový arch respondenta ankety.....	VII

Příloha 1: Struktura tazatelských otázek pro klienty

1. Když se Tě třeba kamarád zeptá, co je Free klub, jak bys mu to vysvětlil/a?
2. Proč do klubu chodíš?
3. Každý máme v životě nějakou roli, jakou roli má pro Tebe pracovník?
4. Proč je (nebo není) pro Tebe pracovník důležitý?
5. Jaké vnímáš rozdíly mezi rolemi jednotlivých pracovníků?

Příloha 2: Struktura tazatelských otázek pro pracovníky

1. Jak vnímáte svou roli v životech klientů?
2. Jak si myslíte, že Vaši roli vnímají klienti?

Příloha 3: Přepis rozhovoru s informantem

T: *„Pravidla jsme si domluvili, v tuhle dobu začínám rozhovor taky nahrávat, podle toho, jak jsme se domluvili, můžeme začít?“*

I-K: *„Jo.“*

T: *„Dobře, otázky se tedy budou týkat klubu a pracovníků, a jak už jsem říkala, nemusíš mít strach, to co si tady řekneme je naprosto anonymní a ještě připomínám, že když nebudeš chtít odpovídat, tak nemusíš.“*

I-K: *„Okej.“*

T: *„Super, tak začneme.“*

T: *„Když se Tě třeba kamarád zeptá, co je Free klub, jak bys mu to vysvětlil/a?“*

I-K: *„No, je to nějaká služba, myslím sociální, kde mi vždycky pomůžou, je to od 6 do 26, takže se tam potkává fakt hodně lidí. Můžeš si tam taky zahrát třeba fotbálek nebo ti něco půjčej, je tam toho fakt hodně. Jsou tam pracovníci, s těma si chodím pokecat nebo se s nima můžeš třeba poradit.“*

T: *„Díky za super popis. Dokázal bys říct, jaká platí na klubu pravidla a jaký jsou principy klubu? Obojí visí v apsidě, jestli Ti to pomůže si vzpomenout.“*

I-K: *„Jo, myslím, že je to tady anonymní, jakože chtěj jenom přezdívku. Pak taky dobrovolný, nechodím sem pravidelně, prostě tak jak se mi chce, pak se tady taky nesmí kouřit, na cigo chodím až za brámu. No nesmíme tady mluvit sprostě, ale to mi zrovna moc nejde a já nevím no, taky tady nemůžu bejt zkouřenej nebo vožralej.“*

T: *„A máš k těm pravidlům třeba nějaký připomínky?“*

I-K: *„Asi ne, na intru to je docela stejný, tak jsem zvyklej... i když možná mi vadí, že si tady nemůžu dát brambůrky a energeták, to je pravidlo vlastně taky.“*

T: *„Dokázal bys říct, proč by se ty pravidla měly dodržovat?“*

I-K: *„No tak asi abysme si moc nedovolovali, ale ty brambůrky a energetáky fakt nechápu.“*

T: „*To ti pracovníci určitě vysvětlí, když se jich zeptáš. Tak můžeme přejít k dalším otázkám?*“

I-K: „*Jo.*“

T: „***Proč do klubu chodíš?***“

I-K: „*No, řeším tady občas školu, chodím pokecat s pracovníkama a taky třeba na wifinu.*“

T: „*A co z toho je pro Tebe nejdůležitější?*“

I-K: „*Asi ta škola a pak pracovníci.*“

T: „***Když zmiňuješ ty pracovníky... Každý máme v životě nějakou roli, jakou roli má pro Tebe pracovník?***“

I-K: „*No...*“

T: „*Potřebuješ otázku dovysvětlit?*“

I-K: „*Asi jo.*“

T: „*Myslím to tak, že třeba ty máš taky spoustu rolí, jako třeba student, protože chodíš do školy, taky seš určitě něčí kámoš, a když to vezmu hodně obecně, tak když si jdeš něco koupit do krámu, tak máš zase roli zákazníka... rozumíš, kam tím mířím ohledně role pracovníka?*“

I-K: „*Asi jo... Tak asi bych pracovníky popsal možná jako vychovatele, asi jako na intru, moje pracovnice se mnou dělá věci do školy, tak třeba učitelka? Taky si spolu docela rozumíme, dá se s ní kecat jako s kámoškou... já nevím...*“

T: „*Neboj, opravdu žádná odpověď není špatně, a pokud už tě nic nenapadá, co bys k tomu chtěl říct, tak je to úplně v pohodě.*“

I-K: „*Hm, asi ne.*“

T: „***Dobrá, tak mám další otázku... Zmiňoval jsi svou klíčovou pracovníci, dokázal bys říct, proč pro Tebe je nebo není důležitá?***“

I-K: „*Jakoby asi pro mě důležitá je, protože vim, že mi pomůže.*“

T: „*A co ostatní pracovníci?*“

I-K: „*Jako asi je dobrý, že tady jsou no, jako tak mě tady hodně pomohli, když jsem se rozhodoval, kam půjdu na školu nebo taky, když jsem se rozhodoval, jestli tam mám zůstat...tak v takovejch věcech mi třeba poradili.*“

T: „*A jaké vnímáš rozdíly mezi rolami jednotlivých pracovníků?*“

I-K: „*Jako asi jdu radši za *****, když něco potřebuju, ale pokecám si i s ostatníma, to mi je jedno.*“

T: „****** je tvůj klíčák?*“

I-K: „*Jono.*“

T: „*A co když na klubu zrovna není, když něco potřebuješ?*“

I-K: „*Tak to pořeším s někým jiným, ale radši jakoby s ní no.*“

T: „*A jinak co třeba rozdíly v tom, jestli je nějaký pracovník hodnější nebo přísnější nebo něco podobnýho, řešíš to nějak?*“

I-K: „*Dřív jo, to jsem byl menší, ale to tady byli taky jiný pracovníci, teď mi to je fuk, když jenom kecáme většinou.*“

T: „*Měl bys k tomu, na co jsem se Tě ptala, nějaký otázky?*“

I-K: „*Asi ne.*“

T: „*Tak fajn, díky moc za rozhovor, měj se fajn.*“

I-K: „*Jo, čau.*“

Příloha 4: Seznam anketních otázek a odpovědí

1. Proč do klubu chodíš?
 - Něco řeším...
 - Na volnočaskovky

2. Je pro tebe pracovník důležitý?
 - Ano
 - Ne

3. Když něco řešíš...
 - Řeším to se svým klíčákem.
 - Je mi jedno, s kým to řeším.

Příloha 5: Záznamový arch respondenta ankety

1. Proč do klubu chodíš?
 - **Něco řeším...**

2. Je pro tebe pracovník důležitý?
 - **Ne**

3. Když něco řešíš...
 - **Je mi jedno, s kým to řeším.**