

Univerzita Hradec Králové

Filozofický fakulta

Ústav sociální práce

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a jejich vnímání ze strany klientů

Bakalářská práce

Autor: Alena Petrová

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Hradec Králové

2020



Zadání bakalářské práce

Autor:	Alena Petrová
Studium:	U1718
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název bakalářské práce:	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a jejich vnímání ze strany klientů
Název bakalářské práce AJ:	Low-threshold facilities for children and youth and their perception by clients

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem této bakalářské práce bude zjistit, jak klienti Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež vnímají toto zařízení. V teoretické části bude nastíněna charakteristika tohoto zařízení, její cílová skupina, fungování, principy a poskytované služby daným zařízením. Jako prostředek k naplnění cíle bude použita kvalitativní výzkumná strategie, kde bude využita převážně metoda rozhovoru.

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. HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4. MATOUŠEK, Oldřich a Andrea MATOUŠKOVÁ. Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže. Vyd. 3., aktualiz. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-825-8. 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. KLÍMA, Petr, ed. Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. ISBN 978-80-254-4001-8.

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.
Oponent:	Mgr. Michal Trousil, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	29.6.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedoucím práce samostatně a uvedla jsem veškeré použité prameny a literaturu.

V Hořicích 28.3. 2020

Alena Petrová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Lucii Smutkové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, za cenné připomínky a rady. Dále také děkuji všem pracovníkům NZDM Pohoda v Hořicích, kteří mi poskytli velice užitečné rady a materiály, sloužící jako podklad pro tuto bakalářskou práci.

Anotace

PETROVÁ, Alena. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a jejich vnímání ze strany klientů*. Hradec Králové, 2020. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Moje bakalářská práce se zabývá nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež, tím, jak aktuálně fungují, co je jejich náplní práce a jak je vnímají samotní klienti tohoto zařízení. Cílem bakalářské práce tedy je zjistit, jak klienti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež vnímají toto zařízení.

Teoretická část se věnuje základním pojmům jako je samotné nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, jak je vymezeno jeho působení, činnost, principy a cíle a také vývoj tohoto zařízení v České republice. Dále je zde nastíněna charakteristika cílové skupiny zařízení a proces užívání služby neboli jak probíhá práce s klienty a poskytování služeb v daném zařízení.

Praktická část představuje realizované výzkumné šetření, které bylo uskutečněno prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie, a to konkrétně metodou polostrukturovaného rozhovoru. Cílem rozhovorů s klienty daného Nízkoprahového zařízení bylo zjistit, jak samotní klienti vnímají toto zařízení, které sami již nějakou dobu navštěvují.

Klíčová slova: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, riziková a neorganizovaná mládež, subkultury mládeže, smlouva o poskytování služeb, individuální plánování

Annotation

PETROVÁ, Alena. *Low-threshold facilities for children and youth and their perception by clients*. Hradec Králové, 2020. Bachelor thesis. Univerzity of Hradec Králové, Philosophical fakulty, Department of Social Work. Leader of bachelor thesis: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

This bachelor thesis deals with low-threshold facilities for children and youth, how they currently work, what their job is and how they perceive the clients themselves. The aim of this thesis is to find out how clients of Low-threshold facilities for children and youth perceive this facility.

The theoretical part is devoted to basic concepts such as the Low-threshold facility for children and youth itself, its activities, activities, principles and objectives and also the development of this facility in the Czech Republic. Furthermore, it outlines the characteristics of the target group of facilities and the process of using the service, or how work with clients and the provision of services in the facility.

The practical part presents the realized research, which was carried out through a qualitative research strategy, namely by the method of semi-structured interview. The aim of the interviews with clients of the low-threshold facility was to find out how the clients themselves perceive this facility, which they have been visiting for some time.

Key words: Low-threshold facility for children and youth, risky and unorganized youth, youth subcultures, service provision agreement, individual planning

Obsah

Úvod.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1.Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	11
1.1 Charakteristika typu zařízení.....	11
1.1.1 Principy NZDM.....	13
1.1.2 Cíle NZDM.....	16
1.2 Historie NZDM a jejich vývoj	17
1.2.1 Podoba NZDM za posledních pár let	20
1.2.2 Budoucí vize o NZDM	21
1.3 Chod zařízení, pravidla, sankce a práva uživatele služby	22
2. Cílová skupina NZDM.....	24
2.1 Definice cílové skupiny NZDM.....	24
2.1.1 Označení subjektů zájmu v NZDM.....	26
2.2 Cílové skupiny sociální práce s mládeží	27
3. Charakteristika procesu užívání služby a popis průběhu služby.....	29
3.1 Jednání se zájemcem o službu.....	29
3.2 Uzavírání smluv o poskytování služeb.....	31
3.2.1 Základní činnosti a obsah služby NZDM.....	32
3.3 Průběh práce s klientem a individuální plánování.....	36
3.4 Ukončení procesu užívání služby.....	38
Shrnutí teoretické části.....	39
PRAKTICKÁ ČÁST	40
4. Metodologie výzkumného šetření.....	40
4.1 Výzkumné cíle a strategie výzkumu	40
4.2 Charakteristika výzkumného souboru	45
4.3 Průběh výzkumného šetření	46
4.4 Etika a rizika výzkumu.....	48
7. Interpretace výstupů výzkumného šetření	49
7.1 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 1.....	49

7.2 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 2.....	51
7.3 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 3.....	53
7.4 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 4.....	55
7.5 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 5.....	57
Závěr.....	59
Seznam použitých zdrojů a literatury.....	63
Seznam tabulek.....	66
Seznam příloh.....	66

Úvod

Jako téma své bakalářské práce jsem si vybrala Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a jejich vnímání ze strany klientů. Tato zařízení „*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.*“ (Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Toto téma jsem si vybrala z toho důvodu, že dříve jsem působila dva roky jako dobrovolník v Nízkoprahovém klubu Pohoda Hořice a již přes tři roky působím v tomto zařízení jako pracovník v sociálních službách. Zároveň toto téma je v současné situaci velice aktuální z důvodu neustále debaty o novelizaci zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Proto také, podle mého mínění, je dobré zjistit, jak vůbec nahlíží na toto zařízení samotní uživatelé služby, jak jim služba vyhovuje, či popřípadě, zda by bylo za potřebí koncept služby nějak poupravit, aby více vyhovovala cílové skupině.

Postupem doby svého působení v tomto zařízení jsem začínala nabývat dojmu, že klienti toto zařízení spíše vnímají jako prostor, kde trávit svůj volný čas s kamarády a provozovat volnočasové aktivity s pracovníky, než jako formu sociální služby, která jim má pomoci řešit jejich zakázky, jak to definuje zákon o sociálních službách. Proto jsem se tedy rozhodla zjistit, jak je tomu doopravdy a zda by nebylo vhodné popřemýšlet o změně služby.

Veškerá práce sociálních pracovníků je podřízená standardům kvality sociálních služeb, které nejsou podle mě, ale i jiných expertů z praxe (Kappl, 2010), zaměřeny na služby sociální prevence, ale spíše na služby sociální péče. Standardy kvality kladou velký důraz na uzavírání smluv s klienty a na individuální plánování. Proto pracovníci mají povinnost uzavírat s klienty smlouvu o poskytování služeb a individuálně s nimi plánovat. Klienti pak často jen kvůli tomu, aby mohli do zařízení dále docházet a trávit zde svůj volný čas, si vymýšlí nepodměnné zakázky.

Na toto téma proběhl sice výzkum, jak toto zařízení vnímá veřejnost (Vydrová, 2018), avšak otázka, jak ho vnímají klienti, nebyla řešena. Kvůli své působnosti v zařízení bych

rada svým výzkumem zjistila, jak je to tedy u nás, jak toto zařízení, s kterým již dlouhá léta spolupracují, klienti vnímají.

Hlavním cílem mé práce je tedy zjistit, jak klienti nízkoprahového zařízení pro děti a mládež vnímají toto zařízení. Tento hlavní cíl jsem rozdělila do pěti dílčích cílů.

DC1: Zjistit, jaké bylo prvotní očekávání klientů při příchodu do zařízení, jaké měli povědomí a informace ohledně tohoto typu zařízení.

DC2: Zjistit, co přivádí klienty do Nízkoprahového zařízení a zda měli už při prvním příchodu nějakou zakázku.

DC3: Zjištění, jak klienti vnímají průběžnou práci s jejich zakázkou a individuální plánování.

DC4: Zjistit, jak klienti vnímají pracovníky, pravidla a celkový chod zařízení.

DC5: Zjistit, jaký význam v životě klientů má toto zařízení.

Jako výzkumnou strategii při výzkumu této práce jsem použila kvalitativní výzkum, při kterém byl použit jako nástroj sběru dat rozhovor, který byl provádět s klienty Nízkoprahového klubu Pohoda v Hořicích. Výsledky výzkumné části práce mají sloužit pro zařízení, kterému budou data složít jako doplňující a obohacující zdroj k jejich vlastnímu šetření spokojenosti klientů, které realizovali tento kalendářní rok. Ale také zjištěné výsledky mohou být použity ke zpětnému zamyšlení, zda opravdu služba vyhovuje a je dobře nastavena pro danou cílovou skupinu, či je zapotřebí uvažovat o možných úpravách a změnách služby.

V teoretické části práce nejprve popíšu charakteristiku nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, principy a cíle tohoto typu zařízení, jeho historický vývoj na území České republiky, podobu těchto zařízení za posledních pár let s možnou prognózou jejich vývoje do dalších let a celkový chod těchto zařízení. Dále zde charakterizuji cílovou skupinu zařízení, tedy popíšu, kdo je, či může být klientem nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. A na závěr uvedu, jak probíhá proces užívání služby od uzavírání smluv, přes individuální plánování s klienty, až k samotnému ukončení procesu užívání služby.

V praktické části se budu věnovat již interpretaci výzkumného šetření. Budu zde interpretovat data, které byly získány od vybraných informantů během výzkumného šetření. Jednotlivé dílčí cíle budou interpretovány zvlášť, kdy na konci interpretace každého dílčího cíle bude uvedeno celkové shrnutí cíle.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

V této kapitole se budu zabývat charakteristikou nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Tedy co je to za typ sociální služby, jaké je jeho zaměření a obsah činností, na kterých principech je daná sociální práce realizovaná. Dále jeho historickým vývojem v České republice a možnou prognózou vývoje služby do dalších let. A na závěr také fungováním daného zařízení, jeho chodem, právy uživatele, pravidly a sankcemi za jejich porušení. Z hlediska naplnění cílů práce je důležité mít v povědomí tyto základní údaje o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež z důvodu následné lepší orientaci ve výzkumném šetření, které zkoumá, jak tato zařízení vnímají jejich uživatelé.

1.1 Charakteristika typu zařízení

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou jedny ze zařízení sociálních služeb, ve kterých se realizuje konkrétní sociální práce. Pracovní skupina při České asociaci streetwork vymezuje poslání a charakterizuje tuto službu následovně: *„Služba je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o ambulantní případně terénní formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.“* (Česká asociace streetwork, 2008) Jako primární prostředek k navázání kontaktu a vřelého vztahu jsou využívány volnočasové aktivity. Avšak je nutné zdůraznit, že realizované volnočasové aktivity nespádají do oblasti sociální práce ani sociálních služeb. (Janebová, 2009)

Tedy NZDM jsou zaměřené na sociální prevenci a veškeré služby zde poskytované jsou především zaměřeny na neorganizované děti a mládež, které jsou, nebo by mohly být ohroženy společensky nežádoucími jevy. Celková koncepce těchto zařízení je kombinací teorií a metod jednak ze sociální pedagogiky a jednak ze sociální práce. (Kappl, 2013) Poprvé termín Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež použil roku 2001 Aleš Herzlog, který byl součástí pracovní skupiny NZDM, která vznikla při České asociaci streetwork.

Tento termín měl být pouze dočasný a později se měl, díky této pracovní skupině, vykristalizovat v přesnější pojmem. Avšak i v současné době zůstává tento název nezměněn. (Racek, Herzog, 2009)

Činnost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. Podle tohoto zákona NZDM poskytuje ambulantní či terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohroženy nežádoucími jevy. Tedy buď klienti do daného zařízení sami dobrovolně dochází (ambulantní typ poskytování služby), nebo je pracovníci tohoto zařízení navštěvují v jejich přirozeném prostředí (terénní typ poskytování služby). Terénní sociální služby jsou realizovány způsobem sociální práce streetwork neboli „práce na ulici“. To znamená, že pracovníci navštěvují klienty venku na místech, kde se cílová skupina tohoto zařízení nejčastěji vyskytuje, například na různých sportovních hřištích či sídlištích. Podle zákona o sociálních službách zařízení je sociální službou, zařazenou do služeb sociální prevence. Tyto preventivní sociální služby mají pomoci zabránit, aby docházelo v naší společnosti k sociálnímu vyloučení jedinců, kteří jsou tímto ohroženi. Například pro jejich životní návyky či způsob života, který vedou, a mohlo by tak docházet ke konfliktům s okolní společností, nebo pro to, že žijí v sociálně znevýhodněném prostředí. Zároveň cílem těchto preventivních služeb je, aby pomáhaly osobám překonat jejich aktuální nepříznivou sociální situaci, ve které se nachází, a současně s tím, aby nedocházelo ve společnosti k šíření nežádoucích společenských jevů. (zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách)

Národní informační centrum pro mládež charakterizuje NZDM v podstatě jako volnočasovou alternativu k dalším zájmovým kroužkům či jiným organizovaným aktivitám. (Žáková, 2015) Mezi Instituce s volnočasovou aktivitou patří občanská sdružení dětí a mládeže, občanská sdružení a další nevládní organizace pracující s dětmi a mládeží, tělovýchovné spolky, školní družiny, školní kluby, střediska pro volný čas (Domy dětí a mládeže a Stanice zájmových činností), komerční organizace. (Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, odbor pro mládež, 2002) Bohužel však tyto organizace většinou požadují finanční poplatek za využívání svých služeb či účast na jejich aktivit a pro spoustu domácností je finančně obtížné, aby se jejich děti mohly těchto aktivit účastnit.

NZDM však navíc oproti těmto volnočasovým organizacím současně s volnočasovými aktivitami poskytují poradenství a sociální servis. Zásadní význam těchto nízkoprahových klubů je v jejich poradenské a preventivní činnosti, která umožňuje dětem a dospívajícím sdílet své problémy, tedy možnost si s někým popovídat a svěřit se se svými starostmi. Tyto starosti a problémy mohou pak za pomoci kvalifikovaných pracovníků zařízení řešit. (Žáková, 2015)

Agentura pro sociální začleňování vidí smysl v nízkoprahových zařízeních především v tom, že vytváří cestu k pozitivnímu ovlivnění života dětí a mládeže, které stojí, jako každý mladý jedinec, na počátku své samostatné osobní cesty životem. Intenzivní spolupráci s bezprizorními, sociálně vyloučenými jedinci a pozitivní ovlivňování jejich hodnotové orientace vidí jako způsob prevence socio patologie ve společnosti. V zařízení pracují odborní pracovníci, kteří se snaží motivovat klienty jednak formou individuální práce a jednak formou skupinové práce, vedoucí ke zlepšení klientových postojů k životním otázkám. Agentura doporučuje zakládat NZDM především v sociálně vyloučených lokalitách, kde se mohou vykytovat bezprizorní děti či mládež, kteří svůj volný čas tráví nevhodným způsobem. Přínosy těchto nízkoprahových zařízení pro děti a mládež vidí v prevenci kriminality, v prevenci sociálního selhávání ve společnosti, v naplnění volného času neorganizované mládeže, v motivaci ke vzdělání, v zahájení motivačního procesu a prvních kroků k zařazení mládeže na trh práce a také v zajištění poradenství v oblasti práva a sociálních věcí. (Agentura pro sociální začleňování)

V souhrnu by se tedy NZDM dalo označit za prostor, který je volně přístupný, všichni se tu mohou setkávat na neformální úrovni, navazovat zde nové vztahy či ty staré posilovat, společně či individuálně plánovat různé kulturní a sportovní akce a následně je realizovat, učit se novým dovednostem a posilovat své schopnosti a kompetence.

1.1.1 Principy NZDM

Zásady poskytování služby a práce s cílovou skupinou je založena na principu nízkoprahovosti, z kterého následně vyplývají jednotlivé dílčí principy, které tento princip charakterizují a zároveň na kterých je založena veškerá činnost NZDM. Tento pojem nízkoprahovost se také, jak si všimneme, vyskytuje i v samotném názvu sociální služby. Tedy jde o to, že poskytovatel sociální služby, která je charakterizována jako nízkoprahová, službu uspořádá a organizuje tak, aby byla co nejvíce přístupná a pro

všechny i fyzicky dostupná. Měly by být odstraněny technické, psychologické a sociální překážky, které by mohly bránit cílové skupině ke vstupu do zařízení, nebo k využití dané nabídky sociálních služeb, které zařízení poskytuje. (Herzlog, 2009) Zároveň to znamená co největší otevřenost a snahu přiblížit se životnímu stylu a světu cílové skupiny. Díky zásadě nízkoprahovosti dostává toto zařízení podobu, „otevřených klubů“, nebo „volnočasových klubů“. To znamená, že sem mohou chodit všichni jedinci spadající do cílové skupiny zařízení, která má veliké rozpětí. Avšak rozdíl mezi volnočasovým a nízkoprahovým klubem je ten, že nízkoprahové kluby poskytují sociální služby a veškerá jejich činnost se řídí podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. (Kappl, 2013)

Z tohoto základního principu dále vychází dílčí principy, které jsou charakteristické pro základní zásadu nízkoprahovosti. Dílčí principy jsou níže podrobněji popsány, tak jak je charakterizuje Nízkoprahový klub Pohoda a Pojmosloví NZDM.

Dostupnost – při hledání jednotlivých principů, na kterých by tento typ zařízení měl stát, bylo jako první zvoleno kritérium dostupnosti. Tedy princip dostupnosti znamená minimum omezení a překážek pro vstup a pobyt jedinců v zařízení. Vzniklo tedy sousloví nízký vstupní práh, což je určitá metafora na pojem dostupnost. Z tohoto již zmíněného sousloví vznikl termín nízkoprahový, jejímž autorem byl Petr Klíma. Tento pojem samotná zařízení vysvětlují tak, že nízký práh má symbolizovat volný vstup skupinám či jedincům bez ohledu na jejich pohlaví, barvu pleti, náboženské nebo politické vyznání či jejich sociální původ. S tímto pojmem je spjato i to, že služba je dostupná pro dané osoby časově (široká otevírací doba zařízení, tak i možnost konzultací mimo otevírací dobu zařízení), finančně (za danou službu klient neplatí) ale i místně dostupná (zařízení se vyskytuje v blízkosti přirozeného prostředí klienta). (Klíma, Jedlička, 2009)

Anonymita – klient většinou v daném zařízení neudává své osobní údaje. Pracovníci častokrát jen vyžadují od klientů jejich datum narození (kvůli ověření věku) a nějakou jejich přezdívku, pod kterou budou vystupovat v tom daném zařízení. Avšak existují i některé NZDM, které nejsou postaveny na principu anonymity a klienti udávají své osobní údaje a ty jsou pak následně používány při sjednání smlouvy o poskytování služeb.

Mlčenlivost a diskrétnost – s předchozím principem se také pojí princip mlčenlivosti a diskrétnosti, což znamená, že s veškerými informacemi, které klient o sobě, o svém okolí či o svém životě a situaci sdělil, je nakládáno diskrétně. Tyto sdělené informace se bez

souhlasu uživatele dále nesdělují třetím osobám. Pracovníci zařízení, vyjma ohlašovací povinnosti, mají povinnost mlčenlivosti, tedy veškeré informace, které o uživateli získají, mají zakázáno šířit dále. Informace jsou sice zaznamenávány do evidence uživatelů, kterou si vede každé zařízení, ale do evidence mají právo nahlížet pouze uživatelé a pracovníci zařízení, kteří si sdílí navzájem informace o klientech z důvodu zlepšování a zefektivnění práce. Je tedy kladen velký důraz na důvěrnost informací a anonymitu klienta. Bohužel tyto principy častokrát znemožňují vzájemnou spolupráci s jinými institucemi, a to především s těmi státními. Tedy pokud klient nedá výslovný souhlas o možné spolupráci s ostatními subjekty při řešení jeho nepříznivých životních situací, nemohou pracovníci řešit jeho situace komplexně. Naštěstí však realita a praxe ukazuje, že pokud opravdu klienti chtějí pomoci se svou tíživou situací, tak sami dávají souhlas s tím, aby zařízení mohlo spolupracovat i s jinými institucemi.

Bezplatnost – klienti za poskytované služby v základní nabídce zařízení nic neplatí. Mimo základní nabídku služeb realizují NZDM i služby fakultativní, což jsou služby, které jsou drobným finančním obnosem zpoplatněny. V kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež se jedná převážně o výlety pořádané ze strany zařízení, kdy si klienti například hradí cestu dopravním zařízením.

Dobrovolnost – uživatel má plné právo se rozhodnout, zda se bude zapojovat do aktivit a připravených činností. Tedy nikdo není povinen se jich účastnit ani není na nikoho vyvíjen žádná nátlak. Dále uživatel může do zařízení docházet podle svých potřeb a přání, pravidelná docházka není nijak vyžadována jako podmínka pro využívání služeb. V rámci otevírací doby zařízení umožňuje volný příchod i odchod klientů. Tato doba je samozřejmě přizpůsobena tak, aby co nejvíce vyhovovala cílové skupině. To znamená, že většina NZDM je otevřena přes odpolední hodiny v pracovní dny.

Individuální přístup – ke každému klientovi je přistupováno individuálně. Pracovník plánuje, pracuje a přistupuje k uživatelům s ohledem na jeho individuální potřeby a situaci. Služba není nijak omezena pasivitou jedince ani jeho názorovou odlišností. Je na každém, jestli se zapojí do daných aktivit či nikoliv. Tedy nízkoprahová zařízení respektují jedinečnost, nezávislost, soukromí a právo vlastní volby svých klientů. (Oblastní charita Jičín)

Důstojnost – veškerý rozsah činností NZDM zachovává lidskou důstojnost, respektuje vždy právo na sebeurčení, akceptuje životní styl jedinců i skupin, pracovníci informují

klienty o jejich právech. Pracovníci vytváří takové prostředí, aby se každý mohl svobodně rozhodovat, respektují každou volbu klienta, avšak informují ho o možných rizicích a dopadech, která by mohla být s jeho rozhodnutím spjata.

Nízkoprahové služby se od standardních služeb liší hned několika věcmi. Zamýšlené cíle jsou formulovány pragmatičtěji, než tomu taky bývá u běžných výchovných a sociálních aktivit. Dále bývají více dostupné a služba se snaží přiblížit potencionálním uživatelům. Z hlediska specifického přístupu pracovníků k uživatelům služby a jejich problémům jsou od ostatních služeb odlišné. (Jedlička,2004) Hlavním důvodem principu nízkoprahovosti je, aby sociální služba se nemíjela se svými adresáty. Existují určité bariéry mezi poskytovateli služby a osobami, pro které je služba určena. Tyto překážky pak mohou bránit osobám vyhledat právě pro ně vhodnou službu či poskytovatelům znemožňují být v kontaktu s osobami, které se nachází v těžké životní situaci či svým jednáním nějak ohrožují společnost. Jistými bariérami na straně adresátů může být například pasivita, neinformovanost či obava, že budou stigmatizováni. (Herzog, 2009)

Tedy v souhrnu NZDM díky těmto principům mají jedinečnou schopnost ve vyhledávání, navazování a udržení kontaktu s cílovou skupinou, což může být pro ostatní služby dost obtížné. Zařízení se snaží přizpůsobit dětem a dospívajícím, jejich přirozenému prostředí a aktuálně reaguje na čím dál tím rychlejší změny jejich životních stylů a kultury. (Česká asociace streetwork, 2008)

1.1.2 Cíle NZDM

K tomu, aby zařízení a především pracovníci věděli, k čemu má směřovat jejich práce s klienty, slouží stanovené jednotlivé cíle NZDM.

Cílem NZDM je udržovat kontakt s jedinci, kteří tráví nesmyslně svůj volný čas, tedy nejsou nijak zapojeni či nechtějí být součástí různých sociálních, vzdělávacích či volnočasových služeb v jejich regionu. Snaží se podpořit klienty v jejich individuálním rozvoji a cílit k tomu, aby jedinec byl soběstačný a zcela kompetentní. Tedy v rámci tohoto cíle je důležité podporovat sociální schopnosti a dovednosti, tak aby byl klient schopen si postupem času své osobní záležitosti jak soukromé, tak úřední obstarat sám bez jakékoliv pomoci. Dále je cílem snižovat rizika a škody, vzniklé jak na straně u samotných klientů, tak okolní společnosti, které by mohly být způsobeny v rámci

rizikového chování klientů. Pracovníci se snaží pracovat na individuální změně u jedinců, tak i na změně skupinové normy. Cílem je poskytnout podporu pro překonání obtížných životních situacích, v kterých se momentálně daní klienti nacházejí. Podporovat sociální začleňování jedinců jednak do společnosti a místní komunity, a jednak do jeho vrstevnické skupiny. Tedy zlepšit jejich orientaci v sociálním prostředí. Zabezpečit během pobytu klienta v zařízení určitou ochranu psychickou, fyzickou a sociálně-právní a poskytnout adekvátní podmínky pro realizaci osobních a skupinových aktivit. To zabezpečují především daná pravidla chování klientů v zařízení, které jsou nastaveny tak, aby klienti v prostoru zařízení byli navzájem k sobě tolerantní a chovali se k sobě se vzájemnou úctou, aby nikdo nikoho nešikanoval psychicky ani fyzicky. Celkově se tedy snaží zlepšit kvalitu života klientů, ukázat jim nové možnosti a otevřít jim jejich obzor. (Česká asociace streetwork, 2008)

Cílem těchto zařízení je také mimo jiné nabízet individuální pomoc těm, kteří řeší nějaký osobní problém a nemají nebo nemohou, či se bojí svěřit svým blízkým, jiným osobám či formálním institucím. (Kappl, 2013)

1.2 Historie NZDM a jejich vývoj

Historie nízkoprahových zařízení pro děti a mládež na území České republiky není nijak dlouhá a jejich vznik je především spojen s rozvojem terénní práce na ulici neboli tzv. „streetworkem“. Tyto instituce se rozvinuly především od druhé poloviny devadesátých let 20. století. Avšak největší rozvoj tato zařízení zažila na konci devadesátých let. Čechovský a Racek dělí vývoj těchto zařízení do čtyř mezníků. (Čechovský, Racek, 2009) Největší význam pro vznik těchto institucí má sociální práce na ulici neboli streetwork, což je jakýsi první mezník, který byl základem pro vznik NZDM a řadíme ho zhruba do období poloviny devadesátých let minulého století. V těchto letech se začal formovat streetwork, především na státní úrovni jako reakce na vznik programu sociální prevence a prevence kriminality, kdy v roce 1994 byla zavedena funkce sociálního asistenta. Tento asistent působil pod okresními úřady a měl vykonávat terénní sociální práci s mládeží a dětmi staršího školního věku, které byly ohroženy, nebo již postiženy sociálně patologickým vývojem, tedy žily rizikovým způsobem života. Pracovník za nimi docházel v časech na místa, kde se nejčastěji zdržují, a tam s nimi pracoval. Pomalu se tento druh práce tak zvaný streetwork začal rozvíjet i na úrovni nestátních organizací.

Především se jednalo o organizace pracující s drogově závislými. Až později se začaly přidávat i jiné organizace, které procovaly s odlišnými cílovými skupinami, jako jsou například lidé bez přístřeší či osoby vykonávající prostituci. V této počáteční fázi však nikdo nevěděl, jak se k tomuto druhu práce postavit. Chybělo vzdělávání či jakékoliv metodiky postupu práce. Proto se pracovníci snažili inspirovat od kolegů ze zahraničí, kde tato metoda streetworku už měla hlubší kořeny. Tím stěžejním bodem bylo navázání práce s německými pracovníky ze Saské akademie. Ti koncipovali vzdělání pro sociální asistenty v této problematice, kdy jejich práce byla realizována především prostřednictvím komunitní práce. Díky novým znalostem začali pracovníci kolem roku 1995 budovat zařízení, kam se z ulice mohli se svými klienty přesunout. A tak vznikali první jakási „nízkoprahová centra pro děti a mládež“. Tato zařízení byla charakterizována jako zařízení, která měla sloužit rizikovým dětem a mládeži pro společné trávení volného času, pro podporu rozvoje samostatnosti a společenské spoluzodpovědnosti. Zároveň zde mohly využít nabídku sociální intervence. Šlo o preventivní zařízení, která se podílela na utváření životního stylu mládeže a pomáhala jim zvládat těžkosti každodenního života. Služby zde byly poskytovány anonymně, byly cíleny na prevenci sociálně-patologických jevů a byly orientovány na neformální programy volnočasových aktivit mládeže. (Bednářová, Pelech, 2003)

Druhý mezník ve vývoji je spjat s přílivem grantových programů a dotací pro tato zařízení. Větší množství peněz hrálo velkou roli v jejich rozvoji, jelikož dosavadní dotace od státních orgánů byly nízké. Proto díky tomu na konci devadesátých let začala vznikat další, nová zařízení pro děti a mládež a jejich rozvoj začal být rapidní.

Mezník třetí je ve znamení vzniku pracovní skupiny pro NZDM při České asociaci streetwork (dále jen ČAS). Tato asociace vznikla roku 1997 a sdružovala veškerá pracoviště a odborníky, kteří pracovali v oblasti streetwork. Cílem ČAS bylo rozvíjet vzdělání, metodiky a sdílet navzájem profesní informace. Pracovní skupina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež vznikla roku 2001 a měla především za cíl vytvořit standardy NZDM. Součástí bylo také přesné vymezení a definice těchto zařízení. Tato skupina vytvořila pracovní verze standardů a zapřičinila se o to, aby při vzniku zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách byla tyto zařízení včleněna do preventivních sociálních služeb. Díky tomu, že se NZDM zaneslo do zákona o sociálních službách, a

tedy se stalo legitimní sociální službou, tak se zvýšila i úroveň financování těchto zařízení.

Posledním, tedy čtvrtým mezníkem ve vývoji NZDM bylo především vzdělávání a kvalita. Česká asociace streetwork od roku 2005 realizuje vzdělávací programy, které mají za cíl vzdělávání pracovníků v NZDM a v streetworku.

Tabulka č. 1: Rozvoj NZDM v číslech (Zikmundová, Růžičková, 2019)

Rok	počet NZDM
1998	20
2002	41
2008	180
2019	256

Jak již z výše zmíněných mezníků vidíme, doba působnosti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež není nijak zvláště dlouhá. Avšak od doby vzniku těchto zařízení uplynulo již několik let a NZDM prošla velkým vývojem, kdy se obsah činností v určitých rámcích pozměnil a vyvíjel. A lze říci, že se většinová část těchto zařízení od jejich počátků razantně změnila.

Ze začátku první nízkoprahová centra se inspirovala v centech mládeže v Sazku, kde převážně sociální pracovníci uplatňovali při práci s klienty metody komunitní práce, a tak i u nás se v tomto duchu pracovalo. Přelom roku 2000 až 2001 začali pracovníci NZDM přemýšlet nad otázkou „Co ale volnočasové aktivity? Měly by zapadat do náplně činnosti zařízení?“ „Patří to do sociálních služeb, nebo je to oblast vyhrazena výhradně pedagogům?“ Tyto otázky byly převážně spjaty s problematikou financování těchto zařízení. Díky tomu, že centra nebyla ukotvena v konkrétním resortu, tak často probíhaly debaty mezi jednotlivými resorty o financování těchto zařízení. Nebylo tedy jasné, do jakého pole působnosti vlastně jejich činnost spadá a kdo by měl jejich činnost financovat. To bylo také hlavní příčinou snahy zařadit NZDM do seznamu sociálních služeb. S tím ale přichází problém, že mnoho pracovníků zastávalo názor, že když by se nízkoprahová centra stala součástí sociálních služeb, musela by se vzdát volnočasových aktivit, které v té době byly převažující činností v zařízení jako nástroj pro navázání vřelého a upřímného vztahu s klienty. To vyvolalo velkou diskusi na dané téma.

Radikální změna přišla v roce 2006 s přijetím zákona o sociálních službách, kdy tyto zařízení byla včleněna do zákona o sociálních službách jako jedny z preventivních zařízení poskytující sociální služby. Avšak vůbec tento zákon nehovoří o podstatě, na které se vyvíjela a vznikla první nízkoprahová centra. Jednalo se o podstatu komunitní práce. S tímto termínem legislativa nijak neoperuje, a tak i s tímto zákonem tento druh práce, dříve často realizovaný v zařízeních, postupně zanikal. Místo toho veškerá činnost byla nucena se podřídít standardům kvality sociálních služeb, které jsou však podle odborníků nastaveny na služby sociální péče. Toto vše spěje k tomu, že středobodem úsilí většiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je mít co nejvíce klientů a uzavřených smluv o poskytování sociálních služeb, kvůli tomu, aby mohla vykázat svoji efektivitu práce a dostávala dotace na činnost jejich zařízení. (Kappl, 2010)

1.2.1 Podoba NZDM za posledních pár let

V současných nízkoprahových klubech existuje následující praxe. Pokud do určité doby (zhruba 10 návštěv od prvotního příchodu) nedojde k uzavření smlouvy o poskytování služeb, nedefinuje se zakázka, či nestanoví-li se cíl, na kterém chtějí zájemci o službu pracovat, tak nemůžou do daného zařízení docházet. Takže jakousi odměnou klientovi za to, že uzavřel určitou dohodu, je pak nabídnuto, že se může účastnit tzv. „volnočasovek“ (Kappl, 2010) Avšak v tomto bodě přichází nemalá potíž. V NZDM se prolínají dva obory sociální pedagogiky a sociální práce a kvůli tomu narážíme na problém s volnočasovými aktivitami. Jeden obor je považuje za podstatné a druhý pouze za prostředek k dosažení cíle. Jan Syrový (konzultant, lektor, supervizor a kouč v oblasti řízení kvality sociálních služeb) vidí obtíž v tom, že veškerá šíře činností NZDM přesahuje celkový rámec sociálních služeb. V tomto zařízení jsou mimo sociální služby nabízeny i další aktivity, jako jsou již zmíněné volnočasové aktivity, doučování atd. Tyto aktivity Syrový nevidí jako sociální služby, ale spíše je vnímá jako používané metody práce, které bohužel nejsou v současné praxi většinou odděleny a různě se se sociálními službami mísí a prolínají se. Velkým zlomem byly standardy kvality sociálních služeb. Díky nim veškerá činnost NZDM podléhá vysokým nárokům na kvalitu a následné kontrole. Tedy kladou určité podmínky při poskytování sociálních služeb klientům. A jak Syrový říká, v tomto bodě přichází problém, jelikož tyto stejné standardy prostě nelze aplikovat na volnočasové aktivity. Je to z toho důvodu, že standardy vychází z individuální formy

práce s klientem, z jeho osobních cílů a přání, a volnočasové aktivity naopak oproti tomu vychází ze skupinových aktivit. Proto Syrový navrhuje důsledně personálně, organizačně i finančně oddělit volnočasové aktivity od sociálních služeb. A jak sám říká: „*Myslím, že se všem uleví, když nebudou muset vysvětlovat klientovi, který si prostě jenom přišel odpoledne zahrát fotbálek, že má právo si stěžovat, komu si může stěžovat, jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti atd. Pracovník nebude muset nesmyslně aplikovat standardy kvality sociálních služeb na hraní fotbálku.*“ (Syrový, 2006) V prvotních fázích vzniku zařízení pracovník mohl pružně reagovat na aktuální situaci, či problém, se kterým chtěl klient pomoci a poradit. Pracovník si udělal na klienta čas a někde v klidu stranou si o tom společně popovídali. Pracovník pak následně z proběhlého rozhovoru jen udělal jakýsi záznam do karty klienta. S dalším problémem, co se pracovníci musí potýkat, je, že určité klientovy cíle v některých zařízení nejsou relevantní jako cíl společné spolupráce. Nejčastěji jde o témata jako mít možnost kde trávit svůj volný čas, setkávat se zde s kamarády atd. Pokud by jedinec s pracovníkem nenašli přijatelný cíl, na kterém chce či by byl ochoten pracovat, nebo s čím by chtěl ze strany pracovníků pomoci, stal by se zamítnutým klientem a do zařízení by nemohl docházet. To samozřejmě může mít za následek to, že klienti chodí za pracovníky s vymyšlenými „pseudoproblémy“, jen aby mohli nadále do zařízení chodit. Nebo pokud neuspějí, opět se vrátí zpátky ven na ulici, kde svůj volný čas mohou začít trávit nevhodným či zahálčivým způsobem. (Kappl, 2010)

1.2.2 Budoucí vize o NZDM

Česká asociace streetwork podala zprávu o tom, jak by měla nízkoprahová zařízení podle odborníků, vypadat v roce 2030.

ČAS spatřuje problematiku právě často v chybějící včasné intervence ohrožených dětí a mladistvých. Říká, že se zařízení častokrát dozví pozdě o potřebě intervence určitého jedince. Přitom veškeré děti a mladiství jsou součástí nějakého společenského systému, tedy že navštěvují nějaké školské zařízení či lékařské prohlídky, navštěvují mimoškolní vzdělávání (zájmové kroužky), existuje systém sociálně právní ochrany dětí atd. To znamená, že podle odborníků z ČAS, aby se práce stala více úspěšnou a komplexní, tak se tyto všechny složky musí propojit a vzájemně spolupracovat při řešení nepříznivých situací jedinců. Smyslem této vize je, aby systém nebyl „děravý“ a nikdo v něm nepropadával. Tedy chtějí se začít snažit o iniciování mezioborové a meziresortní

spolupráce. V roce 2030 by mělo být NZDM službou, která bude spolupracovat se všemi vhodnými institucemi a osobami (s orgánem sociálně právní ochrany dětí, rodino, školou, atd.). Tyto všechny subjekty budou rovnocenným partnerem při práci s klientem. Nebude však nutno, pokud to situace nevyžaduje, pracovat se všemi, je možné, že k řešení budou stačit jen pracovníci zařízení. Každé NZDM by mělo vykonávat terénní sociální práci, a tak tedy oslovovat a pracovat s klienty na všech místech, kde se oni pohybují. Součástí služby by také měla být advokátní činnost, doprovázení a sociální učení. (Zikmundová, Růžičková, 2019)

1.3 Chod zařízení, pravidla, sankce a práva uživatele služby

Veškeré informace o chodu zařízení jejich pravidel, sankcí a právech uživatele jsou čerpány z interních dokumentů Nízkoprahového klubu Pohoda, avšak vycházejí z obecných metodik pro všechna NZDM v České republice, které stanovuje ČAS.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je většinou situováno v takové lokalitě města, kde se cílová skupina NZDM převážně zdržuje. Otevírací doba těchto zařízení je přizpůsobena cílové skupině. To znamená, že přes dopoledne, kdy jsou děti a mladiství ve školách, je klub uzavřen a přes odpolední hodiny pracovních dní je zařízení plně otevřeno. O víkendech jsou tyto zařízení zavřena. Avšak pokud by klient potřeboval neodkladně využít některé poradenské či konzultační služby v dopoledních hodinách v pracovním týdnu, tak je tu možnost využít individuálních konzultací s pracovníky zařízení. Během otevírací doby se s klienty realizují volnočasové aktivity, workshopy, probíhá doučování, besedy, skupinové povídání atd. Účast na činnosti v tomto zařízení je bezplatná, klient zůstává ve většině těchto zařízení v anonymitě, není to však vždy podmínkou. Některá zařízení nepodporují anonymitu a klient při vstupu do zařízení musí udat některé své identifikační údaje. Pohyb klientů v prostorách zařízení je zcela volný, což znamená, že klienti nemusí ohlašovat příchody ani odchody ze zařízení.

V každém NZDM jsou stanovená určitá pravidla, která klienti, pokud se aktuálně nachází v zařízení, musí dodržovat. Mezi ta základní patří, že klient do zařízení nesmí nosit alkohol a nabízet ho, ani přijít do zařízení pod jeho vlivem. To stejné platí i u drog, kdy je zakázáno užívat jakékoliv drogy v zařízení a je vyloučen pobyt, pokud by klient jevil patrné známky intoxikace nějakou z drog. Dále platí v celém zařízení zákaz kouření cigaret a používání sprosté mluvy. Klienti se navzájem k sobě musí chovat tolerantně,

nikdo nikoho nesmí nijak psychicky ani fyzicky napadat. A takovým posledním základním pravidlem je, že klienti nesmí vyvíjet žádné aktivity se sexuálním podtextem (jedná se o líbání, osahávání...) Další jednotlivá pravidla si NZDM určují sama, ale vesměs jsou všechny podobné. Tykají se chování a pohybu v zařízení a používání vybavení v tom daném zařízení.

S pravidly samozřejmě také souvisí i sankce za nedodržení stanovených pravidel. Ty se u jednotlivých zařízení liší, ale také v zásadě nejsou zas tolik odlišná. Při udělování sankcí se postupuje od nejmírnějších, jako je napomenutí, až po více postihující, a to například vykázání z NZDM na určitou dobu stanovenou pracovníkem.

V neposlední řadě také nesmí být opomenuta i práva klientů, která musí být klientovi sdělena při prvních návštěvách daného zařízení. Práva se vztahují jak k pobytu klientů v zařízení, tak k procesu užívání a poskytování služeb. Je jím například právo určit si či kdykoliv změnit svého klíčového pracovníka. Klient si na začátku procesu užívání služeb vybere, s kým chce řešit své záležitosti a pracovat na svých cílech. Právo klienta nahlížet do své dokumentace, která je o něm v zařízení vedena. Nebo právo na svobodné trávení volného času v zařízení, avšak vždy v souladu se stanovenými pravidly.

2. Cílová skupina NZDM

V této kapitole se budu zabývat charakteristikou cílové skupiny NZDM. Úplně přesné vymezení konkrétní skupiny je velice obtížná záležitost, jelikož jednotlivé NZDM si cílovou skupinu sami definují podle svých možností a podmínek, kterými disponují. Avšak tato kapitola se snaží vymezit cílovou skupinu alespoň v obecné rovině. Tou se pak jednotlivé NZDM mohou inspirovat pro vlastní vymezení cílové skupiny. Na začátku je nejprve uvedena základní charakteristika cílové skupiny od členů České asociace streetwork, jež se opírá o vymezení cílové skupiny z pohledu zákona o sociálních službách. Tato charakteristika je stěžejní pro představu o tom, kdo má být klientem NZDM. Zároveň ale pro rozšíření je zde i níže uvedeno vymezení cílových skupin z pohledu toho, jak jsou chápány cílové skupiny sociální práce s mládeží. Z hlediska naplnění cílů textu je toto vymezení cílové skupiny důležité kvůli charakteru hlavního cíle této práce, ve kterém především jde o samotné klienty daného zařízení. Proto je nutné mít představu o tom, kdo je nebo může být klientem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

2.1 Definice cílové skupiny NZDM

Cílovou skupinou nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, jak již bylo už jednou zmíněno, jsou děti a mladiství od 6 do 26 let, kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy. Díky tomu, že tyto jedinci prochází procesem dospívání, které je samo o sobě období, při kterém je zvýšená možnost vzniku rizikového chování, tak se NZDM snaží oslovit právě ty jedince, kteří vykazují některá zvýšená rizika. Díky těmto zvýšeným rizikům se pak tito jedinci mohou nacházet v konfliktních společenských situacích či v omezujících životních podmínkách, nebo mohou zažívat obtížné životní události. Konfliktní společenské situace jsou situace, které jsou v rozporu se společenskými, právními či kulturními normami. Tedy konfliktní situace, s kterou se jedinci mohou potýkat, může být bohužel dnes již velice rozšířená šikana (ve všech formách) či mezigenerační konflikty, kriminalita, vandalismus, záškoláctví, zneužívání návykových látek, domácí násilí, útěky z domova.

Obtížné životní události jsou takové situace, ve kterých se jedinec těžko orientuje a není schopen je sám vlastními silami vyřešit. Nejčastější situace, o které se v tomto případě

jedná, jsou partnerské problémy, rozvod rodičů, volba školy či povolání, špatný prospěch, neočekávané rodičovství, špatné vrstevnické vztahy, osamostatnění se od rodičů a další. Omezující životní podmínky se vyznačují tím, že jedinec žije v prostředí, které může způsobovat určité omezení psychosociálních dovedností. I dnes ve 21. století stále existují různé životní úrovně domácností, a tak někteří jedinci žijí v prostředí, které je nějakým způsobem může znevýhodňovat. Může se jednat jak o nepříznivé rodinné prostředí, tak i o sociální. To pak vede k situacím, že daní jedinci jsou neschopni navazovat vztahy, a mohou mít problém s adaptací v cizím prostředí, jsou naučeni na nějaké pasivní životní stereotypy, mohou mít pocity odcizení, zneschopnění, nebo se projevuje citová plochost. Tyto omezující životní podmínky mohou pak například zapříčinit nemožnost uplatnění se ve společnosti, na trhu práce či se mohou projevit jinde. (Racek, Herzlog, 2009)

Omezující životní podmínky byly dány dětem ze sociálně vyloučených lokalit už při jejich narození a díky svému věku (jedinci do 18 let) nemohou svou situaci nijak ovlivnit. Často si tito jedinci ani neuvědomují závažnost jejich situace. Tyto děti nevyhledávající pomoc, NZDM navštěvují z důvodu nabídky volnočasových aktivit a prostoru, kde by mohli trávit svůj volný čas s jejich vrstevníky. (Bucháčková, Túčková, 2015)

Dále je pozornost pracovníků, těchto zařízení, zaměřena na jedince, kteří nemohou, nebo dokonce nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit a mají ve zvyku svůj volný čas trávit pasivně a nesmyslně. Svůj čas tráví převážně mimo domov a častokrát mají vyhraněný životní styl, který je může dostávat do konfliktu s ostatními. NZDM tedy je tu i pro ty, kteří se vyhýbají či se můžou mýjet se standardními formami institucionalizované péče a pomoci. K tomu dochází častokrát proto, že mladí jedinci nejsou schopni definovat svoji zakázku či vůbec nepřijdou s konkrétní zakázkou, kterou většina zařízení po zájemcích vyžaduje.

Jednotlivá nízkoprahová zařízení pro děti a mládež si cílovou skupinu dále specifikují podle svých možností a podmínek. To znamená, že si každý především sám vytyčuje svoji věkovou hranici klientů. (Racek, Herzlog, 2009) Některá NZDM mohou mít celkové věkové rozpětí, jak ho definuje zákon a Česká asociace stretwork, od 6 do 26 let. V praxi však většina NZDM se zaměřuje více na jedince ve věku 12-18 let a NZDM působící v sociálně vyloučených lokalitách na jedince ve věku 6-18 let. (Bucháčková, Túčková, 2015)

Lenka Čuprová (sociální pracovnice působící v NZDM Likusák a průkopník na poli online terénní práce s dětmi a mládeží) říká že klienti se mění. Je to zapříčiněno i současnou dobou a elektronizací světa, kdy se většinová mládež stává online mládeží. V dnešní době už všichni mladí jsou online, a to tedy i mění veškerou dynamiku a charakter komunikace s nimi. Ona sama se stala průkopníkem této práce, kdy pracovníci NZDM si zřídili své profily na sociálních sítích, a tedy mají možnost pracovat s klienty i po internetu. Spousta klientů vlastně ani zařízení NZDM moc často nenavštěvuje, ale využívá právě poradenské služby ze strany pracovníků NZDM po internetu. Tato práce má veliký úspěch, avšak možná i díky tomu veškerému technickému pokroku, ubývá klientů na klubů. Čuprová registruje, že dochází i ke kratší životnosti klientů. To znamená, že klienti služby, které poskytuje zařízení, nevyužívají už tak dlouho jako dříve. (tím je myšlena délka kontaktu se službou, ne čas strávený na klubů). A jak ona sama říká, už dávno neplatí, že by NZDM byla nějakou „čekárnou na dospělost“ (Žák, 2015)

2.1.1 Označení subjektů zájmu v NZDM

V rámci Nízkoprahových klubů či zařízení pro děti a mládež se používají dva termíny pro označení jedinců, kteří zařízení navštěvují.

Zájemce o službu – toto označení se používá v případě toho jedince, který ještě nemá uzavřenou smlouvu o poskytování služeb s tím daným zařízením / klubem. Zájemce sice do zařízení může chodit, využívat vybavení zařízení, účastnit se společných aktivit, avšak nemůže se účastnit výletů pořádaných mimo zařízení. Dále je také srozuměn s tím, že nejpozději do 10 návštěv v zařízení bude muset uzavřít smlouvu s pracovníkem. Pracovník tedy s tímto jedincem se snaží navázat přátelský vztah, mapuje jeho potřeby, aktuální situaci a prostřednictvím toho se snaží navázat na vzájemnou spolupráci. Pokud by zájemce s pracovníkem během těch 10 návštěv nenalezli nějaký cíl spolupráce/zakázku, nebo se zjistilo, že daný zájemce nespadá do cílové skupiny zařízení, je pak tento zájemce obeznámen, že zařízení dále nemůže navštěvovat a stává se zamítnutým klientem.

Uživatel služby (klient) – označení pro jedince, který už má uzavřenou smlouvu o poskytování služeb. Pracovníci s ním postupně pracují na dohodnutém cíli / zakázce a jeho individuálním plánu. Může využívat veškeré služby v zařízení a účastnit se všech akcí pořádaných zařízením (interní dokumenty Nízkoprahového klubu Pohoda)

2.2 Cílové skupiny sociální práce s mládeží

Cílovými skupinami sociální práce s mládeží je riziková mládež, neorganizovaná mládež a subkultura mládeže. Uvedené skupiny jsou níže charakterizovány (Jusko, 2009)

Riziková mládež je jedna ze skupin označovaná cílová skupina NZDM. Termín riziková mládež je však velice zavádějící a má spoustu výkladů. Labáth definuje rizikovou mládež jako dospívající jedince, na které působí mnoho faktorů a toto působení má za následek zvýšenou pravděpodobnost selhávání těchto jedinců v sociální a psychické oblasti. (Labáth, 2001) Nielsen Sobotková naopak definuje rizikové chování „*jako takové, které přímo nebo nepřímo ústí v psychosociální, nebo zdravotní poškození jedince, jiných osob, majetku nebo prostředí*“ (Jedlička, 2015, s.65)

Riziková mládež je ta mládež, u které se vyskytuje ve větší či menší míře rizikové chování. Jedná se o nekonformní jednání, které je charakteristické tím, že daný jedinec záměrně vystupuje proti normám společnosti a porušuje zavedená společenská, školní či jiná pravidla. Avšak toto jednání je v určité míře považováno svým způsobem za normální, spíše poukazuje na to, jak období dospívání je pro každého jedince nelehké. V průběhu dospívání každého jedince je přirozenou součástí oslabovat vliv rodičů a snaha navazovat vztahy s lidmi stejného věku a podobných zájmů. Tedy tito jedinci se vymezují vůči autoritám a vytváří si svou osobní identitu. Nejtěžší období je období pubescence, které nastává u mladých jedinců mezi 11-15 rokem života. V tomto období jedinci testují své okolí a normy společnosti. Rizikové chování zahrnuje aktivity, jejichž provozováním se přímo zákon neporušuje. Může se jednat o pití alkoholu, kouření cigaret či marihuany nebo záškoláctví. Mnoho jedinců z rizikového chování vyrostě anebo rizikové chování dokonce přestane být rizikové (např. požívání alkoholu po dosažení zletilosti). (Kruřichová, 2015)

Neorganizovaná mládež je pojem, který se také často používá pro označení cílové skupiny NZDM. Neorganizovaná proto, že daní jedinci se nemohou nebo nechtějí z různých důvodů zapojovat do mimoškolních aktivit. Někteří mladí dospívající nejsou schopni zvládat proces tvorby vlastní identity a socializace, při níž jsou na jedince kladeny určité nároky. Neorganizovaná mládež je označována jako skupina adolescentů, která není schopna sama řešit náročné životní situace, což vede ke vzniku moratoriu identity. Je to jakási krize osobní identity, která je spojená s pocity úzkosti a

pochybnostmi, chaosem v hodnotovém systému, rezignací na život, i když jedinec na sebe ještě nebere skutečné závazky. Toto období je plné experimentací a zkoušení si rolí. (Svoboda, 2009)

Subkultury mládeže je jedno z dalších používaných označení v mnoha publikacích pro cílovou skupinu NZDM. Subkultura mládeže je malá skupina tvořena mladými lidmi, kteří se odlišují od většinové kultury specifickými kulturními znaky. Těmi může být například specifický životní styl, chování, jiné pojmání hodnot a norem, které někdy nemusí být ze strany majority akceptováno. Je to tedy uskupení mladých lidí či dospívajících, kteří mají navzájem něco společného (zájem, zvyky, problém), co je odlišuje od členů ostatních sociálních skupin. (Smolík, 2010). Hlavním prostředkem k hledání osobní identity je častokrát vrstevnická skupina toho mladého jedince. Bohužel novodobá kriminologie upozorňuje na to, že kriminalita mládeže je nejčastěji páchána v „partách“. (Matoušek, 2011) Proto také subkultury mládeže jsou v pozornosti sociální práce z důvodu toho, že jsou spjaté s potencionálním vznikem patologické sociální adaptace mládeže kvůli důsledku blokové snahy mladých lidí. (Jusko, 2009)

V souhrnu, jak je vidět, je tedy velice těžké vymezit konkrétně cílovou skupinu NZDM. Je to díky tomu, že na rozdíl od jiných organizací, mající přesně definovanou cílovou skupinu jednou přesnou charakteristikou. NZDM cílovou skupinu definuje více charakteristickými rysy. Proto také je velice obtížné říci, jaké mají daní jedinci společné rysy. Klíma a Jedlička usuzují, že nejvhodnější charakteristika pro cílovou skupinu NZDM v rámci kontaktní práce s mládeží a dětmi je ta, že cílovou skupinou jsou *„subkulturní skupiny vyznačující se specifickým životním stylem a konfrontací s obvyklými společenskými stereotypy – alternativní seskupení mládeže“* (Klíma Jedlička, 2009, str.13) Tedy cílovou skupinou NZDM mohou být jak jedinci, tak nějaké zájmové komunity v podobě určitého subkulturního uskupení. Avšak vcelku můžeme říci, že klientem může být kdokoliv, kdo potřebuje či má zájem využít nabízených služeb zařízením. (Kappl, 2013)

3. Charakteristika procesu užívání služby a popis průběhu služby

V této kapitole se budu zabývat procesem poskytování služeb v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, který obsahuje celkem tři základní fáze.

Počáteční fáze je jednání se zájemcem o službu, dále je to uzavírání smluv o poskytování služeb a po uzavření smlouvy nastává již průběh práce s klientem a individuální plánování. Nesmí být opomenuta ani závěrečná fáze, a to je ukončení procesu užívání služby, která přichází v okamžiku, kdy už klient nemá potřebu či z jiných důvodů nemůže služby zařízení využívat. A tyto všechny části zahrnují dílčí činnosti, které jsou níže specifikovány pro každou fázi zvlášť. Z hlediska naplnění cílů textu jsou tyto informace důležité kvůli výzkumnému šetření, ve kterém jsou informanti dosazováni názor na dílčí věci a činnosti, které jsou součástí těchto fází procesu užívání služby.

3.1 Jednání se zájemcem o službu

První z nich je počáteční fáze, a to tedy jednání se zájemcem o službu neboli tak zvaný „prvokontakt“. Tomu však ale předchází samotné rozhodnutí zájemce do zařízení přijít, které je spjata s informovaností a povědomí o zařízení. Způsoby vstupu zájemců do zařízení a do procesu poskytování služby jsou zcela jednoduché. Pracovníci zařízení se snaží aktivně oslovovat potencionální uživatele služby určitými formami. Forma oslovení záleží především na věku a specifikách cílové skupiny. Jedním z častých forem oslovení probíhá prostřednictvím realizace specifických informačních aktivit. Jedná se o různé besedy a přednášky pro školy či veřejnost, které zařízení často realizují především ve svém daném zařízení, aby potencionálním zájemcům mohli prezentovat i prostředí, ve kterých se vše realizuje. To pak často napomáhá tomu, že pokud pracovníci uskutečňnou přednáškou někoho osloví, a ten se rozhodne zařízení navštívit, tak při prvním příchodu mu už prostředí nepřipadá tak cizí a zhruba ví, do čeho jde. Dalším typem může být jedna z nejstarších metod navázání kontaktu s potencionálními uživateli služeb, a to prostřednictvím streetworku. Terénní sociální pracovníci NZDM navštěvují místa, kde se potencionální klientela nejvíce zdržuje, a tam pak se snaží jedince či skupiny oslovit, aby se za nimi přišli podívat do zařízení. Tento způsob vstupu do procesu byl na počátku vývoje NZDM nejčastější. Další způsoby, jak cílovou skupinu, tedy především potencionální zájemce o službu oslovit, je distribuce informačních materiálů nebo

oslovení prostřednictvím informačních kanálů, které cílová skupina nejvíce využívá. V dnešní době se jedná převážně o Facebook a Instagram.

Samozřejmě není vyloučené, že jedinec může zařízení navštívit také na základě nějakého doporučení v rámci sítě navázaných služeb, tedy například na doporučení od sociálních kurátorů pro mládež, probační a mediační služby, orgánu sociálně právní ochrany dětí atd. Důležité u všech způsobů vstupu do procesu užívání služby je to, aby veškeré informační materiály a aktivity byly srozumitelné pro cílovou skupinu.

Pokud se někdo tedy rozhodne nakonec zařízení navštívit, tak při prvním příchodu je se zájemce o službu prováděn „prvokontakt“. Tato fáze je převážně o úvodním zjišťování potřeb uživatele. První kontakt NZDM některá zařízení rozdělují do dvou setkání s uživatelem. Je to kvůli tomu, aby klient nebyl hned při prvním příchodu přehlcen všemi informacemi a také zároveň, aby měl prostor se podívat a zmapovat prostředí zařízení. Při prvním setkání je zájemci představena služba a zařízení, o co se vlastně jedná, co poskytuje atd. Dále je zájemce seznámen s pracovníky, kteří v daném zařízení pracují, s prostory, otevírací dobou a s pravidly zařízení. Při prvních setkání v rámci zmíněného „prvokontaktu“ se zájemcům o službu také sděluje, že pracovníci mají zákonem danou oznamovací povinnost. To znamená, že pokud by se pracovník dozvěděl o nějaké skutečnosti, že klient spáchal nebo byl na klientovi spáchán trestný čin, že klient neplní povinnou školní docházku, tak pracovník zařízení, je povinen tuto skutečnost nahlásit policii. Bohužel tato záležitost může být často riziková. Po obdržení takové informace může mít uchazeč problém s důvěrou v pracovníka, což může narušit proces navázání vřelého a důvěrného vztahu. Avšak vždy je dobré, aby o této povinnosti pracovníka klient věděl.

Součástí tohoto prvního rozhovoru je, že pracovníci zjišťují přezdívku, pod kterou chce jedinec v zařízení vystupovat (princip anonymity), věk a oblast bydliště zájemce kvůli tomu, aby si ověřili, zda klient spadá do cílové skupiny vymezené daným zařízením. Na konci tohoto rozhovoru informuje pracovník uchazeče o zapisování do elektronické databáze a vysvětlí mu, k čemu databáze slouží a jaké informace o něm do databáze po prvním setkání zapíše. Dále také zájemci o službu jsou nabídnuty informační materiály určené jeho zákonným zástupcům. (např. letáček pro rodiče)

Při druhém příchodu zájemce o službu s ním pracovník probere sankce za nedodržení pravidel, práva zájemce a uživatele služby. (Česká asociace streetwork, 2008)

3.2 Uzavírání smluv o poskytování služeb

Díky čím dál tím větší profesionalizaci v oboru, legislativnímu zakotvení NZDM mezi sociální služby, rostoucím tlakům na byrokratizaci a standardizaci postupů, vedoucí k celkové „vykazatelnosti“ poskytnutých služeb pro získání vyšší částky dotací a příspěvků se klade veliký důraz na uzavírání dohod / smluv a individuální plánování s klienty. (Kunc, 2009) Standardy kvality sociálních služeb ukládají povinnost sociálním pracovníkům uzavírat dohody / smlouvy o poskytování sociálních služeb. Zhruba po deseti návštěvách uchazeče o služby se se zájemcem o službu musí provést sociální šetření a na základě něho se musí sjednat smlouva / dohoda o poskytování služeb. Sociální šetření provádí pracovníci na základě toho, že pracovníci uchazeče nechají vyplnit dotazník a po vyplnění ho společně probírají. Dotazník se týká témat jako je rodina, škola, práce a brigáda, finance, kamarádi a vrstevníci, volný čas, partnerství a sexuální chování, návykové látky, konfliktní chování, fyzické a duševní zdraví. (interní dokumenty Nízkoprahového klubu Pohoda)

Sjednávání dohod v rámci kontaktní práce má dva rozměry. První rozměr je, že dojednávání zakázky chápeme jako jakýsi nástroj práce s klientem, pomáhá definovat vzájemný vztah a náplň společných aktivit a cílů. A na druhou stranu druhý rozměr je převážně chápán jako tlak a nutnost plnit standardy kvality sociálních služeb. Ty však, jak už jsem zmínila v kapitole historie NZDM, jsou spíše konstruovány pro služby sociální péče.

Při uzavírání dohod a individuálním plánování se musí pracovníci řídit zejména třemi procedurálními standardy. Jedná se o jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služby, plánování a průběh poskytování služby. Principy, na kterých tyto standardy stojí, jsou pak těžko uplatnitelné v nízkoprahových službách, které by se dalo říci, leží na pomezí jak služeb prevence, tak volného času. Ale i tak je nutné při sjednávání smluv / dohod o poskytnutí sociální služby dodržovat standardy sociálních služeb. Avšak, i přesto uzavírání dohod nemusí, a hlavně by nemělo probíhat jako „byrokratický úkon“. Vše by mělo být o vzájemném umění se dohodnout, aby to vyhovovalo oběma stranám. (Kunc, 2009)

Smlouva / dohoda o poskytování služeb může být jak ústní, tak písemná. Každopádně obě formy musí disponovat určitými náležitostmi. Musí být zde uvedeny a označeny smluvní strany, tedy poskytovatel (daná organizace- př. Oblastní charita Jičín), sociální

služba (př. Nízkoprahový klub Pohoda) a uživatel (jména se převážně vedou v anonymitě bez jakýchkoliv identifikačních údajů - př. Jenda). Dále je zde uveden rozsah poskytování sociálních služeb. (Dílní služby viz. příloha – Seznam poskytovaných služeb v NZDM Pohoda). Pracovník se s klientem domluví na využívání určitých služeb, které zařízení nabízí a uvede je do smlouvy. Rozsah služeb se samozřejmě odvíjí možností a schopností uživatele služby a od povahy jeho individuálního plánu a služeb, které bude chtít při naplňování jeho zakázky a cíle využívat. Tento uvedený rozsah a průběh poskytované služby je dále zpracován v kartě uživatele služby. Rozsah poskytování sociálních služeb je průběžně aktualizován na základě individuálních či aktuálních potřeb a přání uživatele. Na základě určitých změn obsah lze měnit písemným číslovaným dodatkem ke smlouvě. To slouží tomu, aby se nemusela v případě změny vypracovávat nová smlouva/dohoda s uživatelem. Pro informaci uživatele se ve smlouvě uvádí místo a čas poskytované sociální služby. Tento bod slouží uživateli služby k informování o tom, kdy a kde služby může využívat. I když je poskytování sociálních služeb v těchto zařízení bezplatné, tak i tato informace musí být uvedena ve smlouvě. Nutné uvést, že některé akce pořádané organizací mimo zařízení (exkurze, výlety, ...) mohou být nějakou drobnou částkou zpoplatněny. O cenách a jejich výších jsou však vždy klienti dopředu informováni prostřednictvím přihlášek na konkrétní plánované akce. Odstavcem o ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování služby klient prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními předpisy zařízení. Jedná se o práva uživatelů, pravidla a sankce zařízení, s nabízenými službami a jejich poskytováním a s pravidly pro vyřizování stížností. Pro případ, že by klient chtěl smlouvu vypovědět nebo zařízení by chtělo rozvázat spolupráci s klientem, jsou zde dále uvedeny konkrétní výpovědní důvody a lhůty. Výpovědní důvody a lhůty jsou uvedeny pro každou stranu zvlášť. A na závěr musí být uvedena doba platnosti smlouvy.

3.2.1 Základní činnosti a obsah služby NZDM

Veškeré činnosti, které jsou vykonávány v rámci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež mají směřovat k tomu, aby se rozšířily veškeré možnosti a životní příležitosti klientů. Dále slouží k představení a osvojení nových vzorců chování, tedy jak řešit osobní problémy, což má za cíl snižovat nebezpečí, které může hrozit z vyhocených konfliktů

se společností či institucemi právě díky špatným způsobům řešení problémových a konfliktních situací. (Jedlička, 2004)

Základní činnosti, které každé jednotlivé nízkoprahové zařízení pro děti a mládež má vykonávat stanovuje zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách. Základními činnostmi jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, ty směřují k rozvíjení a upevňování osobnostních schopností a k rozšíření sociálních dovedností a mají vést ke změně, aby klienti už nadále neuspokojovali své potřeby a neplnili si své cíle dosavadním rizikovým způsobem, který je pak častokrát přivádí do obtíží. (Jedlička, 2004)

Dále zprostředkování kontaktu se společenským prostředím má napomoci klientům lépe se orientovat ve vztazích, které probíhají ve společenském prostředí okolo něho. (Česká asociace streetwork, 2008) Sociálně terapeutické činnosti neboli socioterapie má vést k sociální rehabilitaci a integraci jedinců do společnosti. (Bednářová, Pelech, 2003)

Poslední základní činností je pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, které má umožnit klientovi vyřešit nějaký konflikt nebo ustát a zvládnout vyhrocenou situaci. Jde především o pomoc při jednání s institucemi či pomoc při obnovení a upevnění kontaktu s rodinou. (Jedlička, 2004)

Jednotlivé dílčí činnosti NZDM Racek a Herzlog rozdělují do jakýchsi čtyř kategorií. Toto rozčlenění často používá i většina zařízení ve své evidenci činnosti zařízení. Díky těmto evidencím pak je možno sledovat četnost a efektivitu určitého programu či služby. Jsou jimi: pobyt v zařízení, sociální služby neboli výkony sociálních služeb, dále preventivní a pedagogické výkony a výkony v oblasti tzv. volnočasových aktivit. Níže jsou dále jednotlivě specifikovány (Racek, Herzlog, 2009)

Pobyt v zařízení někdy také nazýváno poskytnutí prostoru. Tento výkon činnosti dává možnost vytvářet příležitosti pro kontaktní práci či pro preventivní programy, které jsou zaměřené na skupinu. Jde o jakousi minimální formu sloužící pro navázání kontaktu a interakce se zájemci či uživateli služeb.

Sociální služby představují soubor jednotlivých sociálních služeb, které NZDM poskytují v rámci své činnosti. Spadají sem níže uvedené sociální služby.

Kontaktní práce což je druh kontaktu s klientem, jehož cílem je vytvořit vzájemnou důvěru mezi pracovníkem a klientem a vytvořit podmínky, které budou tento kontakt dál rozvíjet, aby bylo možné navázat vzájemnou spolupráci při poskytování služeb. Součástí

této služby je hledání a upevňování hranic při komunikaci s klientem. Nejčastější podobou této činnosti je forma rozhovorů.

Situační intervence tedy zásah ze strany pracovníka do konkrétní situace na klubu neboli „poskytnutí zpětné vazby k aktuálnímu chování či vzniklé situaci“. (Česká asociace streetwork, 2008, s.13)

Informační servis neboli poskytování informací pracovníky zařízení klientům

Poradenství, to probíhá formou rozhovoru a obsahem je vyhodnocení situace, nabídku rad, informací a řešení, které mají vést k odstranění obtíží s tématem spojeným. „*Jedná se o řešení aktuálních problémů a o zvyšování kompetence klienta tyto problémy řešit.*“ Zaměřuje se nejvíce na „*záležitosti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy...*“ (Racek, Herzlog, 2009) Díky službám poradenství a informační servis se pak klienti mohou lépe rozhodovat o dalších postupech či následujících krocích, které učiní a mohou být obeznámeni, jaké důsledky by jeho rozhodnutí mohlo přinést. (Jedlička, 2004)

Krizová intervence / pomoc v krizi je řešení aktuální krizové situace, ve které se klient nachází. Aplikuje se zde terapeutický přístup, který přispívá ke zvládnutí psychické krize. Zprostředkování dalších služeb je služba, kdy jde převážně o pomoc klientovi s dojednáním návazné služby či o doprovod klienta do těchto zařízení a pomoci mu při jednání s danou institucí.

Kontakt s institucemi ve prospěch klienta je služba, kdy pracovník jedná s institucemi v zájmu klientových záležitostí. Realizuje pouze po výslovném souhlasu klienta,

Případová práce je dlouhodobá individuální práce, která se děje plánovaně a jedná se o celková průběh práce s klientovou zakázkou.

Skupinová práce / práce se skupinou je služba, která zahrnuje v sobě aktivity realizované ve skupině klientů, zaměřené na psychosociální dovednosti.

Služba práce s blízkými osobami má formu poradenství či informačního servisu poskytovaného blízkými osobám klienta. Tato služba je opět realizována pouze se souhlasem klienta.

Preventivní a pedagogické programy jsou speciální a individuální programy, vytvořené pro cílovou skupinu podle jejich potřeb. Jedná se o jednorázové či příležitostné programy, které se mohou týkat nějaké oblasti rizikového chování. Jedná se např. o různé informační stánky, distribuce letáků atd. Dále o dlouhodobé programy, u kterých jde o nácvik specifických dovedností či chování nebo předávání znalostí, jako jsou programy o

návykových látkách nebo bezpečném pohlavním styku. Tyto programy se vykonávají prostřednictvím dílčích služeb, jako je situační intervence, kontaktní práce, poradenství atd. A poslední činností v této kategorii je doučování, jak školní, tak i mimoškolní či „doučování“ společenských / osobních návyků. Doučování může být jak individuální, tak i skupinové a může být i dlouhodobé.

Výkony v oblasti tzv. volnočasových aktivit zahrnují v sobě aktivity, které jsou náplní volného času klientů a nespádají do jiných výkonů v rámci činnosti NZDM. Jsou prostředkem k sociální práci a mají význam pro celkovou práci. Například při realizaci těchto volnočasových aktivit mají pracovníci prostor pro poskytování služeb, při realizaci také tyto aktivity napomáhají k utváření kvalitnějšího a pevnějšího vztahu mezi pracovníky a klienty atd. Bucháčková a Tůčková uvádí, že stále někteří sociální pracovníci pracují v NZDM jsou toho názoru, že volnočasové aktivity do NZDM nepatří, jelikož NZDM má poskytovat sociální služby a těmi volnočasové aktivity nejsou. Autorky se však volnočasových aktivit zastávají, naopak říkají, že práce sociálních pracovníků v NZDM by se měla přizpůsobit tomu, co je dětem blízké, tedy nejvíce hře. Vždyť přece hra je prostředek pro motivované a nenásilné učení. (Bucháčková, Tůčková, 2015)

Toto je pouze teoretický rámeček rozdělení, který slouží pro definování jednotlivých služeb a výkonu realizovaných v NZDM. To, jak mohou vypadat podrobně jednotlivé pojmenované služby poskytované v NZDM je možno vidět viz. příloha č. 1 Poskytované služby v NZDM Pohoda v Hořicích.

Výše zmíněné služby jsou služby poskytované zcela bezplatně, avšak existují i fakultativní služby, které jsou poskytované nad rámec základních činností a jsou placeny uživateli. Uživatelé je mohou dobrovolně využít či nikoliv. V rámci NZDM se jedná často o různé výlety, kdy si uživatelé hradí například cenu jízdného.

Využívanými metodami při činnosti NZDM je sociální práce s jednotlivcem, komunitní práce a skupinová práce z hlediska sociálně-pedagogického. A tyto metody se pak nadále kombinují s dalšími činnostmi, jako jsou např. preventivní vzdělávací programy atd. Klientům je ponechána možnost se aktivně účastnit na chodu zařízení, nebo podávat podněty pracovníkům k různým akcím a činnostem, které by je zajímali a chtěli je realizovat. (Kappl, 2013)

3.3 Průběh práce s klientem a individuální plánování

S klienty se pracuje jak individuálně (individuální plánování), tak skupinově (skupinové a volnočasové aktivity). Cílem práce s klientem je nejen pomoci vyřešit jeho zakázku, ale především pracovat na upevnění jeho kompetencí, tak aby zvládal situace řešit sám.

Jeden ze standardů kvality, přesněji standard 5 b) říká, že: „*Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociálních služeb s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.*“ (MPSV, Standardy kvality sociálních služeb) Tedy z toho vyplývá, že standardy apelují na pracovníky, aby jednali se zájemcem a plánovali s ohledem na jeho osobní cíl. V tomto bodě však přichází podle Herzloga velká obtíž v tom, že pokud dítě, nebo dospívající jedinec bude dotázán, zda chce do zařízení chodit, odpoví zcela jasně ano, ale pokud bude dotázáno otázkou proč do zařízení chce chodit, co je jeho cílem, spousta z nich odpoví: „Hrát si...“, „mít kde trávit čas s kamarády“ atd. Tyto formulace však nelze pokládat za přijatelné cíle sociální služby. Proto také autor říká, že je dobré a více smysluplnější brát osobní cíl klienta jako tzv. cíl spolupráce. To znamená, že pracovník se se zájemcem či uživatelem domluví na něčem společně. Zároveň tento termín dává partnerské postavení obou stranám při dojednávání. Za cíl spolupráce může být považován stav určité změny, který by měl být dosažen při procesu spolupůsobení obou stran. (Herzog, 2009) Individuální plánování v kontextu těchto zařízení je tedy pojímáno jako proces plánování sociální služby mezi uživatelem služby a pracovníkem. Je to dlouhodobá kontinuální práce s uživatelem služby.

Zákon o sociálních službách ukládá povinnost každému jednotlivému zařízení tuto činnost vykonávat. Tato práce začíná od momentu stvrzení smlouvy / dohody o užívání služeb. Od momentu podepsání smlouvy pracovníci vykonávají kontaktní práci s klientem. Na základě kontaktní práce (provádění dalších rozhovorů s klientem) se s uživatelem následně uzavírá individuální zakázka. Tedy výsledkem tohoto celého procesu je individuální plán tzv. plán spolupráce.

V Nízkoprahových zařízeních se vypracovávají buď krátkodobé, střednědobé či dlouhodobé individuální plány. „*Procesem plánování jsou chápány činnosti, intervence, během kterých se pracovníci aktivně zajímají o situaci uživatele, sledují jeho příběh v čase a obtížná témata řeší prostřednictvím poskytování výkonů dle pojmosloví NZDM-intervencí.*“ (Česká asociace streetwork, 2008, s.10) Celý průběh individuálního plánování se eviduje v individuálním plánu (dále jen IP), tedy je to jakýsi výstup celého

individuálního plánování. Podoba IP může být různá, ale v celku je to jakási složka, kde se časově zaznamenává klientův příběh a jednotlivé kroky jeho řešení. Avšak veškeré podoby musí obsahovat určité náležitosti.

Individuální plán se vztahuje k zakázce klienta a je ukončen tehdy, když stanovený cíl byl naplněn. V individuálním plánu je uvedeno jméno klíčového pracovníka klienta (ten je zodpovědný za celý průběh a plánování dohodnuté služby). Dále cíl, který by měl jasně definovat, kam by měly poskytnuté služby směřovat, hodnotící kritéria úspěšnosti naplnění cíle (tedy podle čeho se pozná, že cíl byl naplněn), jednotlivé kroky k dosažení cíle a termín vyhodnocení a revizí (revize – přezkoumání stávajícího cíle IP klienta) a zhodnocení, zda daný cíl se naplňuje, je třeba ho pozměnit, nechat či zrušit). IP se musí pravidelně revidovat, zda se opravdu postupně směřuje k stanovenému cíli. U každého individuálního plánu bychom neměli opomenout základní služby, kterými jsou akce v zařízení i mimo něj, poskytnutí prostoru, besedy, kontaktní práce, podpora vlastních aktivit, skupinové aktivity, volnočasové aktivity, práce se skupinou, pracovní výchovná činnost, informační servis, situační intervence. Tyto služby by měli být „základní sadou“ každého individuálního plánu klientů v NZDM, jelikož tyto uvedené služby využije většinou každý klient, který se zapojuje do běžného chodu klubu. Také v situaci, kdy klient má více individuálních plánů, tak každý z nich by měl obsahovat tuto výše zmíněnou „základní sadu“. Tím se předejde tomu, že při ukončení předešlého IP ztratíme ostatní služby, které pak klient v podstatě nemůže využít. Pokud klient má uzavřenou smlouvu a pouze jeden individuální plán, ve kterém nemá napsanou tuto sadu základních služeb, tak je nemůže využívat. To však neplatí v situaci, kdy by měl klient více individuálních plánů a alespoň v jednom má tuto sadu základních služeb uvedenou. Tedy platí jakési pravidlo, že služby uvedené ve smlouvě musí být stejné jako v IP. V případě přidání či odebrání služby musí být sepsán dodatek ke smlouvě.

Součástí každého individuálního plánu jsou možná rizika. Rizika v IP jsou situace, které mohou klienta negativně ovlivnit při plnění stanoveného cíle. V momentu, když se klienta ptáme, co si od individuálního plánu slibuje, tedy jaký je jeho cíl, kterého chce dosáhnout, musíme se ptát i na rizika, která by mohly jeho proces naplňování cíle překazit či zkomplikovat. Klient mnohdy není schopen na tuto otázku odpovědět, ale i přesto je důležité to sním probrat. (interní dokumenty Nízkoprahového klubu Pohoda) Herzlog doporučuje v rámci NZDM uskutečňovat individuální plánování jako strukturovaný

opakující se rozhovor, při kterém pracovník mapuje životní stav a možnosti ohrožení uživatelů služby a následně pracovník s uživatelem společně si definují osobní cíl / cíle spolupráce. Toto vše by se mělo dít s důrazem na rozměr sociální prevence. (Herzlog, 2009)

3.4 Ukončení procesu užívání služby

Službu je možné ukončit ústní či písemnou dohodou mezi pracovníkem a klientem či jednostranně výpovědí ze strany klienta nebo pracovníka.

Ukončení prostřednictvím vzájemné dohody se převážně využívá tehdy, když veškeré cíle, které byly předem stanoveny se naplnily a uživatel tedy dál už nevyžaduje či nepotřebuje nabízení služby využívat. Pokud by k takové skutečnosti došlo a pracovník se domníval, že dále už klient nepotřebuje využívat služeb zařízení, tak by nejprve před vlastním ukončením služby měl o této skutečnosti informovat tým ostatních pracovníků. Na poradě všech pracovníků zařízení by mělo být vyhodnoceno, jak cíle byly naplněny či popřípadě navrhnout další postup.

Jednostranné ukončení poskytování služeb ze strany klienta (výpověď smlouvy) je zcela na vůli klienta. Spolupráci a smlouvu se zařízením může ukončit kdykoliv písemně či ústně bez jakéhokoliv uvedení důvodu. Avšak může se jednat např. o důvody, že už nemá dále zájem využívat služby, není spokojen se službami, rozhodl se využít služby jiného zařízení, které odpovídá více jeho potřebám atd. Jednostranné ukončení poskytování služeb ze strany pracovníka / poskytovatele sociálních služeb může nastat pouze tehdy v odůvodněných případech a mělo by nastat až po týmové poradě pracovníků. Proti tomuto ukončení ze strany pracovníka se klient může odvolat k nadřízenému orgánu, kdy pracovníci mají povinnost mu předat na něj kontakt. Klient je seznámen s důvody ukončení služby a mohou mu být doporučena jiná zařízení, která dále může využít. Důvody pro ukončení smlouvy s uživatelem ze strany poskytovatele jsou: opakované a dlouhodobé porušování dohod a závažné porušování pravidel zařízení ze strany klienta, zneužívání služeb, klient nevyužívá žádnou ze služeb či přestal docházet do zařízení (min. 3 měsíce), nebo klient už nadále nespadá do cílové skupiny zařízení (př. přesáhl maximální věkovou hranici) (interní dokumenty Nízkoprahového klubu Pohoda)

Jedlička ve své knize z roku 2004 uvádí, že vnější tlaky ze strany zřizovatelů, společnosti, pracovních předpisů bohužel může vést ke ztuhlosti postupů, které pak odrazují ty,

kterým by služba měla sloužit. (Jedlička 2004) Tento výrok je již několik let starý, a v dané době ještě neexistoval zákon o sociálních službách, ale jak je vidět, už tehdy se těchto tlaků bály a dnes, v době, kdy se veškerá činnost řídí podle zákona o sociálních službách a standardů kvality, je vše ještě více šněrované a byrokratické.

Shrnutí teoretické části

Teoretická část slouží jako podklad pro následnou praktickou část této práce. Neboť mým hlavním cílem je zjistit, jak klienti nízkoprahového zařízení pro děti a mládež vnímají toto zařízení. Z tohoto důvodu bylo nutné hned v první kapitole charakterizovat a vymezit působnost tohoto typu zařízení. Byli představeny jednotlivé principy, na kterých toto zařízení stojí a které i charakterizují způsoby práce v tomto zařízení. Dále také cíle, které si zařízení bere za své a snaží se jich dosahovat při výkonu své činnosti. Kvůli bližší představě o době působnosti a vývoji této služby zde byla zpracována historie těchto zařízení, následně nastíněna podoby NZDM za posledních pár let a také i budoucí vize vývoje a celkové směřování činnosti NZDM do dalších let. Aby bylo zřejmé, co informanti vůbec hodnotí ve výzkumném šetření, byl popsán chod zařízení, pravidla, možné sankce za nedodržování pravidel a práva uživatelů, které zaručuje každé NZDM svým klientům.

Druhá kapitola teoretické části se věnovala samotné cílové skupině, především proto, že v této práci jde právě o samotné klienty a jejich vnímání této služby. Byla zde uvedena definice celkové cílové skupiny NZDM a díky složitosti a rozmanitosti celé šíře cílové skupiny této služby byly i okrajově popsány možné cílové skupiny sociální práce s mládeží, tedy riziková mládež, neorganizované mládež a subkultura mládeže.

Třetí kapitola byla zaměřena na charakteristiku procesu užívání služby, tedy celkový popis průběhu služby od počátečního jednání se zájemcem o službu přes uzavírání smluv a individuální plánování, kde byly také uvedeny základní činnosti zařízení a celkový obsah služby NZDM, až k samotnému ukončení procesu užívání služby. V jednotlivých fázích byly vždy uvedeny dílčí činnosti charakteristické pro tuto fázi.

Teoretická část tedy dala ucelený podklad pro snadnější zorientování se v dané situaci a kontextu služby, aby bylo možné lépe chápat jak využívané strategie při výzkumu, tak i samotné interpretace jednotlivých dílčích cílů.

PRAKTICKÁ ČÁST

4. Metodologie výzkumného šetření

Tato kapitola popisuje vybranou výzkumnou strategii a metody, které byly použity při výzkumném šetření. Také jsou zde popsány jednotlivé cíle tohoto výzkumu, které jsou dále znázorněny v transformační tabulce, která znázorňuje tazatelské otázky k jednotlivým cílům, které byly použity při rozhovorech s informanty. V podkapitole Charakteristika výzkumného souboru je popsáno, s kým byly provedeny rozhovory v rámci šetření a také organizace, ve které byl výzkum realizován. Dále jsou zde uvedena možná rizika výzkumu zároveň i etické zásady, které byly dodržovány v rámci výzkumu. A nakonec této kapitoly je popsáno, jak probíhalo celé výzkumné šetření.

4.1 Výzkumné cíle a strategie výzkumu

Hlavním výzkumným cílem této práce je zjistit, jak klienti nízkoprahového zařízení pro děti a mládež vnímají toto zařízení.

Tento hlavní cíl, byl dále rozdělen do dalších pěti dílčích výzkumných cílů.

Dílčí výzkumný cíl č. 1 (DC1)

Zjistit, jaké bylo prvotní očekávání klientů při příchodu do zařízení, jaké měli povědomí a informace ohledně tohoto typu zařízení.

V rámci tohoto dílčího cíle bylo zjistit, jaké informace vybraní informanti měli před samotným navštívením zařízení, kde byl prováděn výzkum. Dále od koho tyto informace získali nebo kdo je o zařízení informoval a také zjistit, jaká byla jejich prvotní očekávání a vize o zařízení, než ho prvně navštívili. Tento dílčí cíl má tedy podat i informace o nejčastějším povědomí, které převládá u cílové skupiny o zařízení a také kdo jsou nejčastější subjekty, které vlastně přivádí zájemce o službu do zařízení.

Dílčí cíl č. 2 (DC2)

Zjistit, co přivádí klienty do Nízkoprahového zařízení a zda měli už při prvním příchodu nějakou zakázku.

Tento dílčí cíl zjišťoval, z jakého důvodu začali zájemci o službu navštěvovat dané zařízení, zda to byla už konkrétní zakázka, s kterou chtěli pomoci či se zakázka vykryštovala až během doby, kdy zájemce zařízení navštěvoval. A dále jak se jejich

zakázka měnila, či neměnila. Tedy z tohoto dílčího cíle lze i vysledovat jaké jsou časté zakázky klientů v daném zařízení.

Dílčí cíl č.3 (DC3)

Zjistit, jak klienti vnímají průběžnou práci s jejich zakázkou a individuální plánování.

V rámci tazatelských otázek vztahujících se k tomuto dílčímu cíli se zjišťovalo, jak taková běžná sezení s pracovníky, když řeší zakázky, vypadají, jak je hodnotí informanti, jak jsou pro ně důležité a přínosné v řešení té zakázky a následně, jak vnímají sjednávání smluv a individuálních plánů jako podmínku docházení do zařízení.

Dílčí cíl č. 4 (DC4)

Zjistit, jak klienti vnímají pracovníky, pravidla a celkový chod zařízení.

Čtvrtý dílčí cíl zjišťuje, jak klienti vnímají daná pravidla a sankce v zařízení, zda by některá chtěli změnit či nějaká přidat, dále jak vnímají volnočasové aktivity, zda se jich účastní a z jakých důvodů, jak hodnotí pracovníky v daném zařízení a také jak nahlíží na princip anonymity.

Dílčí cíl č. 5 (DC5)

Zjistit, jaký význam v životě klientů má toto zařízení.

V posledním dílčím cíli byly zjišťovány informace o tom, zda vidí nějaké změny v daných věcech, co zde řeší/ řešili, tedy jestli došlo ke zlepšení či záležitost stále stagnuje a nic se nezměnilo. Tedy jestli jim to opravdu v něčem pomáhá. A dále jestli by se bez zařízení dokázali obejít, jestli je pro ně důležité či nikoliv.

Tabulka č. 2 – Transformační tabulka

Transformační tabulka, znázorňuje transformaci jednotlivých cílů do konkrétních tazatelských otázek, které byly použity v rozhovorech s klienty.

Hlavní cíl	Dílčí cíle	Tazatelské otázky
Zjistit, jak klienti Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež vnímají toto zařízení.	1. Zjistit, jaké bylo prvotní očekávání klientů při příchodu do zařízení, jaké měli povědomí a informace ohledně tohoto typu zařízení.	Jaké informace jsi měl/a o tomto zařízení před tím, než jsi sem prvně přišel/a?
		Od koho, nebo kde jsi tyto informace získal/a?
		Co jsi očekával/a od tohoto zařízení, když jsi se rozhodl/a ho poprvé navštívil/a?
	2. Zjistit, co klienty přivádí do Nízkoprahového zařízení, jaká byla, nebo nebyla je jejich zakázka.	Z jakého důvodu jsi začal/a navštěvovat tento nízkoprahový klub?
		Měl/a jsi při příchodu už nějaký konkrétní požadavek na pracovníky klubu s čím chceš pomoci? Pokud ano, co bylo předmětem tvé zakázky? Pokud ne, jak jsi k zakázce nakonec dospěl/a a co bylo předmětem té zakázky?
		Měl/a jsi dále jiné zakázky na pracovníky, tedy přání, s čím bys chtěl/a pomoci dále od pracovníků?

		Pokud ano jaké, a jak jsi k nim dospěl/a, pokud ne, z jakého důvodu?
	3. Zjistit, jak klienti vnímají průběžnou práci s jejich zakázkami a sjednávání smluv.	Jak taková běžná sezení s pracovníky vypadají?
		Jak hodnotíš průběh sezení, když společně s pracovníkem pracujete na vašem cíli a zakázce? Co se ti líbí a co nikoliv.
		Jak jsou pro tebe důležitá a významná tato sezení při řešení tvé zakázky?
		Jak vnímáš sjednávání smluv v tomto zařízení, jako podmínku možnosti docházení do zařízení?
	4. Zjistit, jak klienti vnímají pracovníky, pravidla a celkový chod zařízení.	Co říkáš na pravidla a sankce, které jsou stanoveny v tomto zařízení? Chtěl/a bys nějaké změnit či přidat a popřípadě jaká by to byla?
		Co říkáš na to, že v zařízení můžeš vystupovat a pobývat v anonymitě?
		Jak vnímáš volnočasové aktivity? Účastníš se

		některých z nich? Proč ano a proč ne?
		Jak vnímáš pracovníky v tomto zařízení? Je něco, co ti na nich vadí?
	5. Zjistit, jaký význam v životě klientů má toto.	Vidíš nějaké změny díky tomuto zařízení ve tvé situaci, či problému s kterým jsi chtěl/a pomoci, popřípadě jaké? To že sem do klubu chodíš, v čem to je, nebo není pro tebe přínosné, důležité?
		Obešel/a bys ses bez existence tohoto zařízení ve městě, proč ano a proč ne?

Zdroj: vlastní

Díky charakteru cíle této práce byl zvolen kvalitativní výzkum. Cílovou skupinou dotazovaných byly děti a mládež ve věku 12-16 let (věkové rozmezí klientů, kteří nejčastěji dochází do daného zařízení). Vzhledem k cílové skupině byl vybrán, jako technika sběru dat, polostrukturovaný rozhovor. Tento typ výzkumu se mi zdál nejvhodnější z důvodu toho, že cílová skupina ve své komunikaci bývá často strohá, a tedy u této metody je možnost se dále doptávat a díky tomu nasbírat více komplexnějších a ucelenějších dat.

Cílem kvalitativního výzkumu je vytvářet nové hypotézy, nové teorie a zároveň je i cílem porozumění, na rozdíl od kvantitativního, kdy jde o testování hypotéz. U kvalitativního výzkumu se používá induktivní logika, což znamená, že na začátku výzkumu probíhá sběr dat, následně pátráme po významu a pravidelnostech, které jsou obsaženy v nasbíraných datech, a nakonec formulujeme předběžné závěry, vycházející z výzkumu. A tedy

celkovým výstupem provedeného kvalitativního výzkumu mohou být nové teorie či hypotézy. (Disman, 2011)

Technika polostrukturovaného rozhovoru je charakterizována tím, že jsou stanoveny určité okruhy otázek, na které se dotazovaných ptáme, ale zároveň je možnost klást doplňující otázky. Pořadí otázek je volné, to znamená, že pořadí otázek můžeme jakkoliv zaměňovat. (Miovský, 2006). Polostrukturovaný rozhovor má tu výhodu, že ten, kdo provádí výzkum, si předem připraví základní osnovu otázek a tím nechává prostor pro vyjádření dotazovaných. Dává jim možnost vysvětlit možná vzniklá nedorozumění během rozhovoru a jak dotazovaný, tak tazatel může jít s tématem více do hloubky. (Hendl, 2016)

Tento typ sběru dat je lepší proto, že rozhovor umožňuje zachytit pravdivé výpovědi dotazovaných v jejich přirozené podobě a tím naplňuje jeden ze základních principů kvalitativního výzkumu. Dotazovaní nejsou nijak omezeni ve svých odpovědích. Na rozdíl u kvantitativnímu výzkumu v dotazníkovém šetření mohou být informanti omezeni výběrem odpovědí z nabízených variant. (Švaříček, Šedová, 2007) Další výhodou kvalitativního výzkumu je, že na rozdíl od kvantitativního výzkumu nám stačí poměrně malé množství respondentů, avšak informace získané od dotazovaných musejí být obsáhlejší a komplexní, aby nám dali ucelený obraz o zkoumané věci. Nevýhodou je, že tento typ je díky metodě rozhovoru více časově náročný, proto je důležité vymezit si delší čas na sběr dat. (Hendl, 2016) Další nevýhoda spočívá v generalizaci, tedy zobecňování. Při tomto výzkumu totiž získáme mnoho informací o malém počtu jedinců a je častokrát nemožná generalizace výsledků na celkovou populaci, na rozdíl od kvantitativního výzkumu, kde je převážně snadno proveditelná. (Disman, 2011)

U výzkumu se samozřejmě předpokládá neutrálnost našich postojů, mlčenlivost, tedy zachování důvěrnosti informací, které nám byly sděleny dotazovanými a dodržování etických zásad chování. (Švaříček, Šedová, 2007)

4.2 Charakteristika výzkumného souboru

Pro tento výzkum byli vybráni klienti Nízkopražského klubu Pohoda, který sídlí v Hořicích v Královéhradeckém kraji. Toto zařízení spadá pod Oblastní Charitu Jičín, pod kterou následně spadají další dvě NZDM v Nové Pace a v Jičíně. Nízkopražský klub Pohoda poskytuje pomoc a podporu mládeži a dětem ve věku 8-20 let, kteří se ocitli

v nějaké nepříznivé životní situaci a snaží se pracovat na tom, aby byli sami schopni a ochotni se podílet na řešení svých problémů. Vytváří příjemné a bezpečné prostředí, kde se pracovníci snaží podpořit schopnosti, dovednosti a kompetence klientů prostřednictvím různých zájmových, vzdělávacích a volnočasových aktivit. Financování chodu organizace je zajištěno z příspěvků od MPSV, od Královehradeckého kraje a od města Hořic. Toto NZDM není veliké, jejich maximální kapacita je 20 klientů v daný okamžik na klubu a ve své evidenci mají zhruba přes 40 aktivních uživatelů služby.

Organizace charakterizuje svou cílovou skupinu jako jedince, kteří se často dostávají do konfliktů se zákonem, žijí v nefunkčním rodinném prostředí, neuznávají autority, nemají podporu ve vzdělání a rozvoji schopností a dovedností, řeší problémy nevhodným způsobem jako např. sebepoškozování či šikanou, neumí řešit běžné životní situace, nejsou schopni si najít, udržet kamarády či partnery, nebo neumí trávit volný čas smysluplně či ho tráví škodlivým způsobem, jako je např. kouření cigaret, pití alkoholu. Mojí prioritou při vybírání respondentů bylo, aby tito jedinci navštěvovali toto zařízení již delší dobu a aby navštěvovali zařízení pravidelně, alespoň několikrát do měsíce, a proto měli povědomí o fungování zařízení a jeho chodu. Celkem tedy bylo vybráno 6 respondentů, z toho byli tři chlapeci a tři dívky, aby byla i celá skupiny genderově vyvážená. Věkové rozmezí respondentů bylo od 12 let do 16 let.

Tabulka č. 3 Identifikace informantů

Uživatel služby	Pohlaví	Věk
I1	Dívka	14 let
I2	Dívka	12 let
I3	Chlapec	15 let
I4	Dívka	13 let
I5	Chlapec	16 let
I6	Chlapec	13 let

4.3 Průběh výzkumného šetření

Výzkumné šetření probíhalo od 25. listopadu do 20. prosince 2019, kdy, jak už bylo zmíněno, bylo uskutečněno v Nízkoprahovém klubu Pohoda V Hořicích, v rámci mé souvislé praxe. Díky tomu, že se zařízením už nějaký čas spolupracuji, tak jsem vedoucí

pracovníci tohoto zařízení dostatečně dopředu informovala, že píše bakalářskou práci na toto téma a jestli je možné tu provést výzkum této práce. Vedoucí pracovnice ráda souhlasila, jelikož výsledky mého výzkumné šetření budou prý užitečné k doplnění poznatků z jejich výzkumu ohledně spokojenosti se zařízením ze strany klientů. Pracovnice tohoto zařízení totiž každé dva roky realizují jakýsi dotazník spokojenosti klientů. Tedy výsledky z tohoto výzkumného šetření, které je náplní mé práce, budou využity ke komplexnějšímu doplnění jejich poznatků z výzkumu, které oni už sami zrealizovali.

Rozhovory probíhaly v soukromí kancelářských prostor, kdy každý jednotlivý rozhovor byl prováděn zvlášť a tím byly eliminovány rušivé vlivy, které by rozhovor mohly narušit. Během rozhovorů bylo nutno některé otázky či jejich části dodatečně vysvětlovat z důvodu porozumění otázce. Během výzkumu byly pokládány informantům i dodatečné otázky, buď kvůli nedostatečně obsáhlým odpovědím nebo kvůli prohloubení znalostem o dané situaci a kontextu. Na začátku každého rozhovoru jsem každého informanta seznámila, o čem výzkum je, kvůli čemu je prováděn a vymezila jsem jim přibližný čas trvání. Všechny informanty jsem ubezpečila, že vše, co si tu řekneme, nebo on mi sdělí, zůstane v této místnosti a že rozhovor je zcela anonymní. Tedy že nikde nebude uváděno, kdo přesně rozhovor poskytl, že to nebude mít žádné negativní dopady na jejich osobnost a že veškeré informace slouží ke zpracování tohoto výzkumu. Také jsem se jednotlivých informantů před začátkem rozhovoru zeptala, zda souhlasí s nahráváním rozhovorů na záznamové zařízení, s tím že nahrávání slouží pouze pro účely přepsání a rozboru rozhovoru pro mé následné zpracování a uvedla jsem, že poté budou zcela vymazány. Všichni informanti souhlasili s nahráváním, tedy veškeré rozhovory byly zaznamenány na nahrávací zařízení, což mi dalo prostor pro maximální soustředěnost na rozhovor na místo zaznamenávání si poznámek na papír, které by informanta mohlo znervózňovat. Jednotlivé rozhovory trvaly přibližně 30 až 45 minut. Doba záležela hlavně na větší či menší sdílnosti informantů či prostoru, který každý informant potřeboval na zamyšlení a vyjádření se k dané otázce. Jednotlivé rozhovory byly pak v co v nejkratší době po rozhovoru přepisovány z nahrávacího zařízení z důvodu rychlého zpracování a zachování si aktuálních a správných myšlenek k rozhovoru. Dílčí odpovědi informantů jsem pak strukturovala k daným dílčím cílům a tazatelským otázkám a vyhodnocovala jsem veškeré odpovědi informantů u každé jednotlivé otázky zvlášť a na závěr jsem

z jednotlivých výpovědí u tazatelských otázek na základě podobnosti vyhodnotila celý dílčí cíl.

4.4 Etika a rizika výzkumu

U každého kvalitativního výzkumu musí být také samozřejmě zachována veškeré etika daného výzkumu. Jeden z etických aspektů, který je velice podstatný a důležitý, je důvěryhodnost výzkumníka. To, jakou si důvěru výzkumník u informantů získá, velice může ovlivnit celý výzkum. Bez osobních vztahů je aplikace kvalitativních metod nesmyslná a bez získání nějaké míry vzájemné důvěry a nějakého pozitivního nastavení obou subjektů není možné získat validní a relevantní data.

Dalším z etických pravidel je empatická neutralita. To znamená, že při výzkumu výzkumník má samozřejmě vzhledem k informantům projevovat zájem a porozumění, avšak ke skutečnostem, které nám informant sdělil, bychom měli být neutrální. To tedy znamená, že veškeré obdržené informace by výzkumník neměl nijak hodnotit. Etická pravidla, která jsou zaměřena spíše na ochranu účastníků výzkumu, je jednak informovaný souhlas, tedy souhlas s účastí na výzkumu, ochrana soukromí a osobních údajů účastníků výzkumu, a nesmí dojít k poškození či újmě účastníků výzkumu. (Mioviský, 2006)

Žádný výzkum není distancován od rizik, která mohou výrazně ovlivnit celý výzkum. A tak i u mého výzkumu bylo několik rizik, která mohla ovlivnit výzkumné šetření. Jedním z velkých rizik, které ohrožovalo tento výzkum, bylo, že v zařízení, kde byl prováděn výzkum, už nějakou dobu pracuji. Nejdříve jsem zde působila jako dobrovolník a následně zde aktuálně působím jako pracovník v sociálních službách. Tedy s klienty tohoto zařízení se znám a oni znají mě. To mohlo výrazně ovlivnit jejich výpovědi na dané otázky. Avšak jak zas na druhou stranu Mioviský uvádí: „*Osobní vztah s účastníky výzkumu je tedy nutnou podmínkou zdárného a bezpečného průběhu výzkumu*“ (Mioviský, 2006 str.289).

7. Interpretace výstupů výzkumného šetření

Tato kapitola se zabývá samotnými interpretacemi dat, které byly získány od vybraných informantů během výzkumného šetření. Jednotlivé dílčí cíle jsou interpretovány zvlášť, kdy na konci interpretace každého dílčího cíle je uvedeno celkové shrnutí cíle. Interpretace jsou průběžně prokládány doslovnými citacemi informantů, které jsou uvedeny kurzívou a v uvozovkách.

Díky tomu, že každý rozhovor byl nahráván na záznamové zařízení, bylo možné následně provést doslovný přepis neboli transkripci všech rozhovorů. V souhrnu tedy bylo získáno veliké množství dat a pro lepší zpracovatelnost a následnou interpretaci získaných dat byla použita metoda otevřeného kódování. Podle Strausse a Corbinové „*kódování představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novými způsoby. Je to ústřední proces tvorby teorie z údajů.*“ (Strauss, Corbinová, 1999, str.39) Texty rozhovorů byly tedy rozděleny do dílčích segmentů po větách či odstavcích dle významu. K dílčím vytvořeným segmentům, jsem přidělila kód. Při volbě kódu si člověk musí klást otázky, o čem dané sekvence vypovídají či jaký jev nebo téma reprezentují. A následně zredukované texty jsem dále interpretovala dle dílčích cílů. (Šedřová, 2007)

7.1 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 1

DCI: Zjistit, jaké bylo prvotní očekávání klientů při příchodu do zařízení, jaké měli povědomí a informace ohledně tohoto typu zařízení.

V rámci zjištění odpovědi na tento dílčí cíl byly informantům položeny 3 základní tazatelské otázky, ke kterým byly použity doplňující otázky, z důvodu získání hlubších informací.

U první tazatelské otázky, jaké informace měli klienti o tomto zařízení před tím, než ho poprvé navštívili, všichni informanti odpovídali podobně. Jejich odpovědi byly takové, že je to jakýsi klub, kde mohou trávit svůj volný čas s kamarády, že je tam zábava, můžou si tam hrát hry, být na počítači a účastnit se doučování. K této otázce byla nadále použita doplňující otázka, zda věděli, že je to sociální služba a že se tu uzavírá smlouva o poskytování služeb a popřípadě, jak vnímali to, když zjistili, že se tu má něco podepisovat. V odpovědích na to, zda věděli, že je to sociální služba bylo vždy odpovězeno: „*Ne to jsem před tím nevěděl.*“ Tuto informaci, že toto zařízení slouží jako

sociální služba, se všichni dozvěděli až při prvním příchodu, kdy jim to pracovnice zařízení sdělila v rámci prvokontaktu. Avšak v druhé části doplňující otázky, zda věděli, že se tu uzavírá smlouva, věděli všichni, až na 5. informanta, kterého do zařízení poslala paní učitelka ze školy, kvůli doučování. Avšak že se jedná o smlouvu o poskytování služeb už nevěděli, jelikož jejich odpovědi byli podobné jako v případě informanta č.3 „*Jo bratránek mi řekl, že když sem budu chtít chodit, tak se podepisuje nějaká smlouva, říkal jsem, jako co je to za blbost a že jako nic podepisovat nebudu, ale bratránek mi řekl, že je to v pohodě a že se tady nemusí říkat žádný svoje jméno nebo tak, že stačí přezdívka*“ Z odpovědi je tedy zřejmé, že informanti neměli problém uzavřít nějakou smlouvu, i když nevěděli, o co půjde, hlavně když je to anonymní.

Druhá tazatelská otázka měla za cíl zjistit, od koho dané informace o zařízení obdrželi. Tato otázka byla často v rozhovorech vynechávána, jelikož většina informantů na tuto otázku odpověděla už v předchozí první otázce. Z otázky vyplynulo, že 4 ze šesti informantů se dozvěděli o tomto zařízení od svých kamarádů, kteří už do klubu chodili, a tak je tam také přivedli. Jeden ze zbylých informantů, I5 se o zařízení dozvěděl od paní učitelky ve škole a druhý zbylý informant, I6, se o zařízení dozvěděl, když se školou byli v klubu na společné exkurzi, ale opět zařízení nenavštívil sám, ale se svými spolužáky. A poslední tazatelská otázka u prvního dílčího cíle byla zaměřena na to, co čekali od tohoto zařízení před prvním svým příchodem. V této otázce opět byly odpovědi velice podobné. Všichni informanti odpovídali: *“No že tu bude zábava a sranda.”* A další odpovědi byly v podobném duchu, jako že někde budou moc být, než jim pojede autobus a aspoň se nebudou nudit, nebo že budou moci kde trávit svůj čas s kamarády a najít si nové či pomoc s doučováním.

Shrnutí

Z interpretací je tedy zřejmé, že informanti se o zařízení převážně dozvěděli od svých kamarádů, již navštěvující tento klub, a před první návštěvou klubu měli vizi o tomto zařízení jako o nějakém prostoru, kde bude zábava, budou moci zde trávit svůj volný čas s kamarády a potkávat nové. Od zařízení tedy čekali, že se tu nebudou nudit a pomůžou jim zde se školou, v které mnohdy tápali. Z jednotlivých odpovědí na tazatelské otázky tedy vyplývá, že informanti před prvním navštívením klubu věděli o zařízení velice málo informací a v podstatě žádné relevantní, které by odpovídaly charakteristice tohoto typu

zařízení, tak jak ho definuje zákon o sociálních službách. Spíše vyplývá ze zjištěných dat, že cílová skupina toto zařízení vidí tak, jak ho častokrát definují zkratkovitě některá NZDM či instituce. To že je to „zařízení pro smysluplné trávení volného času“, což spíše odpovídá charakteristice volnočasových a zájmových klubů pro mládež, a ne charakteristice sociální služby.

7.2 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 2

DCII: Zjistit, co přivádí klienty do Nízkoprahového zařízení a zda měli už při prvním příchodu nějakou zakázku a jak se jejich zakázky vyvíjely během času.

Při otázce, z jakého důvodu se rozhodli navštěvovat nízkoprahový klub, jsem obdržela velice vzájemně podobné a opakující se odpovědi. Odpovědi byly toho typu, jako, že se jim tu líbilo, byla tu legrace, chodili sem jejich kamarádi, nikdo je tu neotravoval, jako doma či z důvodu doučování, které v tomto klubu je opět samozřejmě poskytováno uživatelům služby zcela zdarma.

Druhá otázka v rámci tohoto dílčího cíle se týkala už samotných zakázek uchazečů o službu. Tato otázka byla členitá, proto byly dílčí otázky vždy při rozhovorech jednotlivě oddělovány, aby byly lépe srozumitelné pro dané informanty. Při první otázce, zda už měli nějaké konkrétní přání při první návštěvě, s čím by chtěli od pracovníků pomoci, mi všichni informanti odpověděli na tuto otázku „ne“. Tedy v tom případě byla vypuštěna otázka na verzi odpovědi ano a byla pouze položena otázka při situaci verzi ne. To znamená, jak k té zakázce nakonec dospěli a co bylo jejím předmětem. Opět většina informantů kromě I5, mi sdělila, že až s některou z pracovníků společně něco vymysleli. Jak říká informantka č. 1 „*Chvíli jsem sem chodila, občas jsem tu hrála nějaký hry, kecala s holkama, a tak prostě, no a pak jednou mi Míša(pracovníce) řekla, že už by byla za potřebí uzavřít smlouva, tak jsme šli do kanclu a tam jsem vyplňovala nějaké dotazník a pak společně jsme se dohodli na tom, co bych tu chtěla dělat, nebo s čím pomoc a dohodli jsme se na škole, protože mi moc nejde.*“ Takové to informace byly velice podobné od většiny informantů, tedy dohodli předmět individuálního plánu společně s pracovníky na základě dotazníkového sociálního šetření, které se provádí kvůli zjištění potřeb, přání a situace či zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny. Zakázky se týkaly pomoci se školou, tedy doučování, nebo pomoc se lépe orientovat ve vztazích, což zahrnuje povídání si o různých vztahových problémech mezi kamarády, vrstevníky či rodinou. U výše

zmíněného informanta č.5 byla menší změna v bodě, kdy při tomto sociálním šetření na otázku od pracovník, s čím by chtěl od pracovníků pomoci, řekl sám, že by rád, aby mu pomohli se školou a doučováním, že ho sem poslala učitelka.

Třetí otázkou, a tedy i poslední v druhém dílčím cíli, byla otázka směřovaná na vývoj zakázek během času, kdy uživatelé navštěvují toto zařízení. V této otázce byly odpovědi velice odlišné. 3 z informantů odpověděli, že jinou zakázku, tedy i individuální plán od začátku neměli, jelikož I2 a I6 mají prý podle jejich odpovědi pořád problém se školním prospěchem, tedy nebyl důvod individuální plán měnit a žádnou jinou zakázku na pracovnice neměli. A I1 říká: „*Týna (pracovnice) nic neříkala, že bych měla něco měnit, tak to neřeším.*“ Zbylí tři informanti tedy I3, I4, I5 na otázku, zda měli další zakázky či nějaké nové, odpověděli, že ano. I3 a I5 prý k té pomoci se školou ještě uzavírali individuální plán na to, že chtějí pomoc zlepšit vztahy s kamarády a rodinou, kvůli častým hádkám. I3 říká: „*S Míšou jsme šli dělat revizi, a tak jsme si jen tak povídali co nového, a tak jsem jí řekl, že se teďka hodně hádám se ségrou a že spolu nemluvíme, tak mě nabídla, jestli s tím nechci nějak pomoc, ... no, a tak si občas jdu s ní pokecat a přijde mi, že je to lepší.*“ A poslední informantka I4 mi sdělila, že musela měnit individuální plán kvůli tomu, že byly letní prázdniny a ona měla individuální plán na pomoc se školou, který zařízení ruší vždy na dobu letních prázdnin. Po prázdninách ho ale znovu s pracovnící uzavřela.

Shrnutí

U druhého dílčího cíle bylo cílem zjistit, co přivádí klienty do nízkoprahového zařízení a zda měli už při prvním příchodu nějakou zakázku a jak se jejich zakázky vyvíjely během času. Ze získaných informací u dílčích otázek je zřejmé, že jejich prvotní očekávání, se zřejmě potvrdily. To znamená, že tu informanti našli asi to, po čem toužili. V souhrnu je to jakási zábava, příjemný prostor, kde mohou trávit svůj volný čas a najít zde nové přátele. Díky tomu, že se tu cítili dobře a v bezpečí, začali „pravidelně“ do klubu docházet. Tedy dá se říci, že skoro všichni informanti, až na informanta č 5, který měl za cíl jsem docházet primárně kvůli doučování, sem chodili kvůli zábavě a vyplnění volného času. Nikoliv, že by měli nějaké záležitosti, s kterými by potřebovali pomoc ze strany pracovnic. Co se týče oblasti zakázek informantů, tak ty se zformovaly až při sociálním šetřením s pracovníky, kdy by se dalo mluvit spíše než o zakázce jako o společném cíli

spolupráce. Je vidno, že zakázky se díky delší době docházení do klubu mění. Z mého hlediska vidím důvod především v prohloubení vzájemného vztahu mezi pracovníky a klienty, kdy si klienti vybudují větší důvěru v pracovníky a nemají obavy se jim svěřit i s dalšími záležitostmi nebo problematickými situacemi. Potřeby nás všech se během života mění, vyvíjí a vznikají nové. Pokud by se dalo hovořit o nejčastější zakázce uživatelů služeb v zařízení, mohli bychom říci, že se převážně jedná o zakázky mající charakter pomoci se školou a se vztahy.

7.3 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 3

DCIII: Zjistit, jak klienti vnímají průběžnou práci s jejich zakázkou a individuální plánování.

Na otázku, jak taková běžná sezení/povídání s pracovníky vypadá, většina informantů odpověděla „*normálně*“. Tato odpověď není moc vypovídající, a tak po pobídnutí, že tato odpověď mi úplně nestačí, se informanti více rozhovořili. Vesměs všichni zmínili, že pokud si chtějí jít někdy povídat se svou klíčovou pracovnící, se kterou řeší svou zakázku, tak jednoduše jdou za ní a společně si pak jdou popovídat buď do povídací místnosti, nebo do kanceláře. Tam pak společně probírají věci, které mají klienti na srdci, se kterými potřebují pomoc či chtějí obdržet nějakou radu jak situaci/ problém řešit. V rámci této otázky jsem informantům navíc položila i otázku, jak často si chodí s pracovníci povídat. Na tuto otázku mi nikdo nedokázal odpovědět v čísle, spíše byly odpovědi rázu jako I1: „*Občas, když prostě chci, nebo potřebuju s něčím pomoci.*“ I3 ale odpověděl takto: „*Moc často ne, většinou Míša chodí za mnou, že bysme si měli jít popovídat*“

V otázce, jak hodnotí průběh sezení, co se jim líbí a co naopak ne, když společně s pracovníkem pracují na zakázce, všichni informanti odpovídali velice pozitivně. Povídání si s pracovníci hodnotí kladně, jsou rádi, že je má kdo vyslechnout, že se mají komu svěřit a že jim pracovníci umí vysvětlit nepochopenou látku ve škole. Mají rádi, když jim pracovníci poradí, nebo řeknou, jak tu situaci vidí oni. Ale I3 na otázku, zda se mu i něco nelíbí, sdělil, že mu vadí, jak se pracovnice někdy při povídání pořád na něco vyptává, že ho to někdy rozčiluje a povídání ho pak nebaví. Ostatní informanti nenašli nic, co by se jim v průběhu povídání nelíbilo.

V další otázce, která měla za cíl zjistit, jak jsou pro klienty důležitá ta sezení/ povídání, při kterém řeší právě svoji zakázku, mi spousta klientů nedokázala odpovědět. Jejich

odpověď byla častokrát „nevím“. Proto jsem položila informantům ještě doplňující otázku, zda to že si chodí s pracovníky si povídat o těch určitých problémech či situacích, které chtějí řešit, nějak pomůže tu situaci či problém zlepšit či nikoliv. Na to už mi informanti byli schopni odpovědět. Informanti sdělují, že jim to povídání většinou pomůže, že jim pracovníci poradí, co by mohli dělat a že je to pak určitě lepší. Informantovi č.5 prý pomáhá se někomu vypovídat a pracovníci mu vždy nějak poradí, jak tu situaci by mohl řešit. Po povídání se pak cítí lépe, že to mohl někomu říct a ví, co má dělat. I1 odpověděla na otázku: „... *já to asi stejně nikdy nevyřeším, ale aspoň si mám o tom s kým popovídat.*“

Čtvrtá tazatelská otázka se zaměřovala na to, jak klienti vnímají sjednávání smluv jako podmínku možnosti docházení do zařízení. U této otázky převážně zaznívalo z úst informantů: „*Je mi to jedno.*“. Toto zaznělo u informanta č. 1, 2, 3 a 6. Informant č. 3 ale dodal: „...*bratránek sem už nemůže chodit, protože nemá smlouvu.*“ Informantovi jsem tedy položila ještě doplňující otázku, proč nemá smlouvu a informant odpověděl: „*No, jakože měl, ale pak byly prázdniny a jemu se zrušila no a on si nevymyslel nic jinýho než doučování, a to mu holky nechtěli napsat.*“ Tato odpověď mi připadala podivná, tak jsem se ještě dotázala, z jakého důvodu nemohl následně po prázdninách uzavřít opětovně smlouvu s touto zakázkou. Informant odpověděl „*On, totiž nechodil na doučování a nic jinýho si nevmyslel.*“ Můžeme se jen domnívat, jak tato záležitost vypadala ve skutečnosti, avšak slovo „nevymyslel“ které se tu několikrát objevuje, velice hraničí se záležitostmi, kterou popisuje Kappl, že dochází ze strany klientů k vymyšlení „pseudoprobémů“, jen aby mohl klient zařízení dále navštěvovat. (Kappl, 2010) A to vše proto, že klienti, kteří chtějí docházet do zařízení, musí mít uzavřenou smlouvu a individuální plán, na kterém musí společně pracovat s pracovníky zařízení. Zbylí informanti 4 a 5 tuto situaci opět potvrzují. Informantka č. 4 říká, že jí přijde uzavírání smluv jako „*blbost*“ a že měla ona sama problém „vymyslet si“ něco s čím by chtěla pomoc, na čem by tam chtěla pracovat. Nakonec prý s pracovníci společný cíl spolupráce neboli předmět individuálního plánu klienta společně našly. Informant č. 5 se k otázce vyjadřuje následovně: „*Je to blbost, tu smlouvu vždycky někam vyhodím, nevím, k čemu je to dobrý.*“ Na mají doplňující otázku z čeho usuzuje, že je to „blbost“ nebo proč mu to tak přijde, mi odpověděl, že když přeci potřebuje si o něčem popovídat, nebo s něčím

poradit, tak může za pracovníci přijít a společně to proberou, jak on sám říká: „...nepotřebuju na to nějaký papír.“.

Shrnutí

Co se týče otázek týkajících se sezení s pracovníky, tedy povídání si s nimi a řešení zakázky, tak obvykle klient sami chodí za pracovníky tehdy, když potřebují s něčím poradit, nebo se jen tak někomu svěřit a o záležitostech si popovídat. Rádi si povídají s pracovníci a převážně na povídání oceňují to, že se mají komu svěřit a má jim kdo poradit. Povídání jim rozhodně pomáhá v řešení jejich problému, hlavně díky tomu, že mají možnost obdržet nějakou radu, jak by se situace dala řešit, nebo alespoň získají jiný náhled na danou věc. U tazatelské otázky, jak vnímají sjednávání smluv a individuální plány, se informanti rozdělili na dvě skupiny. Jednak na skupinu, kterým je jedno, že mají uzavírat nějakou smlouvu a pracovat na individuálním plánu, a druzí tvrdí že je to „blbost“. Skupiny sice nejsou stejně početně zastoupené a většina informantů tvrdí, že jim na tom nezáleží, ale pořád jsou tu zde dva informanti, kteří tuto záležitost vidí jako nesmyslnou. Jak sám jeden z informantů říká, proč by přeci měl mít papír na to, když si jen tak chce popovídat s pracovníci.

Závěrem tedy vychází, že klienti vnímají průběžnou práci s jejich zakázkou a individuální plánování tak, že nevidí smysl v nějakých plánech ani smlouvách a občas je to i zatěžuje. Jde jim převážně o to mít se komu svěřit, s kým si popovídat o svých starostech a získat nějaké rady od zkušenějších.

7.4 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 4

DCIV: Zjistit, jak klienti vnímají pracovníky, pravidla a celkový chod zařízení.

V první tazatelské otázce zaměřené na pravidla a sankce platné v zařízení všichni informanti byli vcelku spokojeni s pravidly a s případnými následnými sankcemi, která musí v zařízení respektovat. Pravidla všem vyhovovala a žádné by dle odpovědí všech informantů nechtěli přidávat či ubírat. Až I3 a I5 doplnili, že pouze sankce u pravidla nemluvit vulgárně by zmírnili. Tři napomenutí a následné opuštění klubu za sprostá slova jim přijde velice přísné. A I2 říká, že by prodloužila dobu na počítači, jelikož dvakrát půl hodina za den jí přijde málo, když tu nemají možnost se připojit na wifi.

V otázce zabývající se principem anonymity, tedy co říkají na to, že zde mají možnost být v anonymitě, mi tři informanti I2, I5, I6 odpověděli pouze „*Je mi to jedno.*“ Avšak zbylí informanti byli více výřeční a na otázku odpovídali, že je to dobrý, že díky tomu se nebáli uzavřít smlouvu a že jim tu říkají tak jak chtějí, tedy přezdívkou, kterou si mohli vymyslet. I4 dodává, že dříve za to byla ráda, protože nechtěla, aby ji tu někdo znal a nechtěla podepisovat smlouvu s nějakými svými osobními údaji. Teď to ale už neřeší a nijak jí na tom nezáleží. Z těchto odpovědí je dobře vidět to, že opravdu princip anonymity napomáhá k získání důvěry a snižuje práh pro cílovou skupinu, která se díky tomu pak nebojí zařízení navštívit, když ví, že se tu nemusí nijak legitimovat či udávat své osobní údaje.

Třetí tazatelská otázka zabývající se volnočasovými aktivitami ukázala, že opravdu volnočasové aktivity realizované v zařízení jsou u klientů v kurzu. Všichni informanti se volnočasových aktivit účastní a na doplňující otázku, co by říkali, kdyby tu žádné volnočasové aktivity nebyly, mi všichni informanti odpověděli podobně jako I1: „*No asi by tu byla dost nuda, nebylo by tu co dělat.*“ A dokonce I5 říká: „*...kvůli tomu sem hlavně chodím, hlavně kvůli kulečnicku a šipkám.*“ A na moji doplňující otázku, zda zrušení těchto aktivit v tomto zařízení by nějak ovlivnilo jejich docházení do klubu, tak informanti odpovídali, že by sem už tak často asi nechodili. Nikdo z informantů ale neřekl, že by přestal chodit úplně. Toto zjištění je velice uklidňující, jelikož je vidět, že opravdu to, že si chodí i povídat s pracovníky a řešit své situace/záležitosti je pro ně také smysluplné.

V otázce, která se ptá, jak vnímají informanti samotné pracovníky v zařízení, byli informanti velice struční a jejich odpověď byla zcela totožná. Dle jejich výpovědí „*jsou v pohodě.*“ Je možné, že takto stručné odpovědi mohly být i důsledkem toho, že jsem součástí pracovního týmu zařízení, a tak někteří nemuseli mít důvěru v uchování tajemství, i když byly na začátku výzkumu o ni ubezpečeni. Pracovnice v souhrnu hodnotí pozitivně, je prý s nimi legrace a není s nimi nuda. I4 říká: „*Dobře se s nimi povídá, když mám třeba problém tak mě poraděj a můžu se jim svěřit.*“ A však v části otázky, zda je něco, co jim na/ u nich vadí, I3 odpověděl: „*Někdy mě vadí, když na mě tlačej, že jsme si prej dlouho nepovídali, tak že bychom si měli jít společně pokecat, nebo udělat revizi.*“ Tak to podobně to vnímá i I2 kdy informantce se nelíbí, že se jí často pracovnice vyptávají, co je u ní nového. Vesměs ale i tito dva informanti pracovnice hodnotí kladně.

Shrnutí

Cílem předposledního dílčího cíle bylo zjistit, jak klienti vnímají pracovníky, pravidla a celkový chod zařízení. U jednotlivých otázek informanti odpovídali velice pozitivně. Pravidla a sankce v zařízení všichni tolerují a zdají se jim v pořádku a spravedlivé. Jediná výtky, která byla zjištěna, se týká pravidla vulgárního mluvení. Někteří informanti vidí sankce za porušení tohoto pravidla jako velice přísné. V otázce, kde byl zjišťován názor na princip anonymity v zařízení, informanti v převaze tento princip oceňují a jsou rádi, že zde je, že mohou vystupovat anonymně. V této otázce je také hezky vidět, že čím déle je informant klientem zařízení, tím méně mu na tomto principu záleží. A to z mého pohledu zřejmě kvůli již získané důvěře a navázaného přátelského vztahu. Stěžejním bodem u tohoto dílčího cíle byla otázka zaměřená na volnočasové aktivity. V otázce, jak je vnímají, jestli se jich účastní a jak by reagovali, kdyby se žádné volnočasové aktivity nerealizovali, byly odpovědi skoro totožné. Všichni informanti se jich účastní, mají je rádi a převážně i kvůli nim zařízení navštěvují, jelikož je to pro ně způsob, jak se zabavit a nenudit se. Pokud by došlo k absenci těchto aktivit v klubu, tak spousta z nich by to odradilo. Z odpovědí na doplňující otázku, zda by to nějak ovlivnilo jejich docházku do zařízení vyplynulo, že převážná většina by četnost svých návštěv velice omezila. No a co se týče pracovníků tohoto zařízení, tak ty mají všichni informanti rádi, rozumí si s nimi a rádi se jim svěřují.

7.5 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 5

DCV: Zjistit, jaký význam v životě klientů má toto zařízení.

V první část otázky, zda informanti vidí nějaké změny ve svých situacích, které v zařízení řeší a s kterými jim zařízení pomáhá, tedy jestli vidí nějaké zlepšení či zhoršení, tak všichni informanti kromě I2, odpověděli, že ano, že rozhodně vidí zlepšení. Nikdo z nich nevedl, že by se jeho situace, s kterou potřeboval pomoci, nějak zhoršila. I5 odpověděl: „... už se tolik nehádám s mámou a celkově problémy v rodině se hodně zlepšily a ve škole už je to taky v pohodě.“ V souhrnu dle odpovědí informantů, kteří vidí nějaké pozitivní změny, to byly především změny k lepšímu ve škole (školní prospěch), zlepšení vztahu s rodinou a kamarády, dokonce že tu našli i kamarády nové. I2 jediná z informantů odpověděla: „Nevím, asi ne.“ Na mojí doplňující otázku, jestli situace od doby počátku se nijak nezměnila, byla odpověď „Asi ne“. Tedy u této informantky se můžeme jen

domnívat, zda zpětně nereflektuje nějaké své, i malé, posuny, nebo opravdu žádné změny v její situaci nenastaly.

Otázka, která byla v rámci tohoto dílčího cíle položena informantům jako poslední, se zaměřovala na to, co by říkali, kdyby tu zařízení skončilo a už neměli možnost ho navštěvovat. Tato otázka byla po některé informanty zarážející a hned se mě ptali, zda máme v plánu zařízení rušit? Takto reagovali 4 z 6 informantů. Vše jsem jim ale vysvětlila, že je to jen otázka vztahující se k mému výzkumu a že rozhodně nemáme v úmyslu končit. I1 a I6 na tuto otázku odpověděli ve smyslu, že by se bez zařízení asi neobešli. I1 odpověděla, že by jí to vadilo, kdyby tady zařízení už nebylo, že by se po škole nudila. I6 řekl zcela rozhodně, že by se asi neobešel, neměl by se prý kde scházet s kamarády a nikdo by mu nepomáhal se školou. I5, I2, I3 ve svých odpovědích nebyli zcela jednoznační. I5 odpověděl: *„Zabavil bych se i jinak, ale kdybych si neměl s kým pokecat, tak by mě to asi chybělo, ... neměl bych s kým řešit to s tou rodinou“* I3 zas říká: *„Asi jo, ale nevím, kam bych chodit po škole, a kde čekal na bus, byla by nuda, jo a taky bych si neměl kde půjčovat míč na basket.“* A I2 odpověděl, že neví, ale že asi ano, ale že by byla nuda. Z odpovědí těchto třech informantů je patrné, že ve výsledku by jim stejně v nějaké míře vadilo, kdyby se zařízení zrušilo a ani neměli možnost využívat služeb zařízení. Poslední informantka č. 4 jediná odpověděla: *„Ted' už bych se bez něj obešla, ale dřív ne. Chodila jsem sem mnohem častěji, ale už mě to tady moc nebaví, změnili se tady lidi“* Na otázku, jak myslela, že se tu změnili lidi, mi odpověděla, že sem už moc nechodí její kamarádi a začali sem chodit lidi, které nemá ráda.

Shrnutí

Většina informantů vidí nějaké pozitivní změny ve svých situacích, tedy že se od začátku jejich docházení do zařízení se situace a věci s kterými chtěli pomoci zlepšily. Je hezké vidět, že činnost tohoto zařízení má smysl a že opravdu své cíle naplňuje.

Pokud by toto zařízení v jejich městě neexistovalo, většině by chybělo, neměli by se komu asi moc svěřit anebo by jim neměl jim kdo poradit s jejich záležitostmi či by se neměli jak zabavit a možná jak vyplnit smysluplně svůj volný čas.

Přijde mi, že informanti vidí největší smysl v tom, že se mají komu vypovídat, svěřit a mají kde trávit svůj volný čas.

Závěr

Tématem bakalářské práce byla nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a jak je vnímají klienti daného zařízení. Na typ sociální služby jako je NZDM úplně jinak nahlíží veřejnost, pracovníci daného zařízení či samotní klienti navštěvující zařízení. Jelikož s některými ze zařízení NZDM, jíž nějakou dobu spolupracují, zajímal mě především názor samotných klientů na dané zařízení. Podle mého mínění je dobré zjistit, jak vůbec nahlíží na toto zařízení samotní uživatelé služby, jak jim služba vyhovuje či popřípadě, zda by bylo za potřebí koncept služby nějak poupravit, aby více vyhovovala cílové skupině. A právě díky tomu, že se neustále mluví o možné novele zákona o sociálních službách, je nutné na základě výzkumů více apelovat na nedostatky a trhliny v systému. Možné změny, který by novelizace mohla přinést, mohou být velice stěžejní pro některé oblasti sociální práce. Víím, že k určitým změnám v systému se nejde uchýlovat jen na základě mínění cílové skupiny. Samozřejmě zde působí více faktorů, například názor pracovníků pracujících v dané službě, ale názor cílové skupiny zařízení je podle mého názoru důležitý ukazatel k možným změnám.

Tedy hlavním cílem této práce bylo zjistit, jak klienti nízkoprahového zařízení pro děti a mládež vnímají toto zařízení. Tento hlavní cíl byl rozdělen do pěti dílčích cílů. První dílčí cíl měl za úkol zjistit, jaké bylo prvotní očekávání klientů při příchodu do zařízení, jaké měli povědomí a informace ohledně tohoto typu zařízení. Druhý dílčí cíl měl zjistit, co přivádí klienty do nízkoprahového zařízení a zda měli už při prvním příchodu nějakou zakázku. Třetí dílčí cíl se zaměřoval na zjištění, jak klienti vnímají průběžnou práci s jejich zakázkou a individuální plánování. Čtvrtý dílčí cíl měl přinést poznatky o tom, jak klienti vnímají pracovníky, pravidla a celkový chod zařízení. A posledním dílčím cílem bylo zjistit, jaký význam v životě klientů má toto zařízení. Jako základní strategii při této práci byl použit kvalitativní výzkum, při kterém byl využit jako nástroj sběru dat rozhovor, který byl provádět s klienty Nízkoprahového klubu Pohoda v Hořicích.

U prvního dílčího cíle bylo zjištěno, že informanti dříve, než toto zařízení navštívili, si mysleli o tomto zařízení, že je to jakýsi prostor, kde bude zábava, kde budou moci trávit svůj volný čas s kamarády a potkávat nové. O zařízení se převážně dozvěděli od svých kamarádů, kteří už dané zařízení navštěvovali, a od zařízení čekali, že se tu nebudou nudit a pomůžou jim zde se školou, se kterou si mnohdy nevěděli rady. Většina informantů

před první návštěvou klubu měla o zařízení velice málo informací a v podstatě žádné relevantní, které by odpovídaly charakteristice dané sociální služby, tak jak ji definuje zákon o sociálních službách.

V druhém dílčím cíli bylo zjištěno, že právě očekávaná zábava, příjemný prostor pro trávení volného času se svými přáteli či najít nové byly právě ty důvody, proč informanti začali do zařízení docházet. Z počátku nikdo z informantů neměl žádnou konkrétní zakázku. Zakázky se formulovaly až při sociálním šetření s pracovníkem, tedy spíše by se dalo mluvit více než o zakázkách o společných cílech spolupráce. Co se týče zakázek informantů, většina z nich se týká školy či řešení vztahových záležitostí. Dalo by se říci, že jim šlo převážně o to, mít si s kým popovídat, svěřit se svými záležitostmi či obdržet nějakou radu od druhé osoby. Spousta z nich, kteří rádi navštěvují klub výhradně pro volnočasové aktivity a zábavu, má problém se s pracovníkem dohodnout na nějakém společném cíli spolupráce. Díky tomu pak dochází často k vymýšlení nepředemětných zakázek jen z důvodu možnosti stálého docházení do zařízení. Když jsem konzultovala výsledky týkající se zakázek s pracovníky zařízení a požádala je o zpětnou vazbu, řekli mi, že většina klientů, kteří zařízení pravidelně navštěvují, opravdu toto zařízení využívá jako prostor, kde jim někdo pomůže se školou a mají kde trávit svůj volný čas. Avšak dodávají, že to neznamena, že by neřešily i vážné zakázky. Pouze většina těchto zakázek se řeší buď přes internetovou komunikaci prostřednictvím sociálních sítí, tedy Facebooku, který má zřízený každá pracovnice zvlášť, anebo přijde klient s konkrétní zakázkou. S pracovníky si jen pak následně dojednávají schůzky, kdy tu zakázku řeší.

V třetím dílčím cíli informanti uvedli, že průběžné povídání a doučování s pracovníky jim pomáhá v řešení jejich obtíží a záležitostí. Co se týče individuálního plánování, tak to informanti vnímají odlišně. Jedni to vnímají jako zbytečnost, nechápou, k čemu je to dobré, a druzí tuto záležitost vůbec neřeší. Tedy v celku nevidí moc smysl v plánech ani smlouvách a z výzkumu vyšlo, že občas je i tato záležitost zatěžuje. Tedy vyznívá to tak, že jim jde převážně o to mít se komu svěřit, s kým si popovídat a získat nějaké rady od zkušenějších.

Čtvrtý dílčí cíl, který zkoumal, jak hodnotí informanti pracovníky, pravidla a celkový chod zařízení, vyšel velice pozitivně. Všichni informanti hodnotí pracovníky i chod velice dobře a s pravidly jsou většinou spokojeni. Tedy dá se říci, že dané zařízení vnímají pozitivně a rádi ho navštěvují.

A v posledním dílčím cíli bylo zjištěno, že v životech informantů má toto zařízení docela velký význam. Převážně proto, že se mají komu vypovídat a svěřit a mají kde trávit svůj volný čas. Bez existence tohoto zařízení by se asi obešli, ale většině by služba chyběla. Neměli by se komu svěřovat, neměl by jim kdo poradit či by se neměli jak zabavit, jak vyplnit smysluplně svůj volný čas.

Z jednotlivých dílčích cílů je patrné, že většina informantů vidí toto zařízení jako jakýsi volnočasový klub, kde jim pomůžou se školou a mohou zde trávit svůj volný čas s kamarády. Spoustu dětí nemá možnosti, jak jinak trávit svůj volný čas než „poflakováním se“ po ulicích s kamarády. Většina zájmových kroužků je pro spoustu rodin finančně nedostupná, rodiče jsou často zaměstnáni až přes příliš pracovními činnostmi a díky tomu dochází k nesmyslnému, někdy i rizikovému trávení volného času dětí a mládeže. Odbor pro mládež spadající pod Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy vydal souhrnný dokument o volném čase a prevenci u dětí a mládeže, kde píše, že mládež ve věku 13–15 let tráví převážně svůj volný čas venku, v partě mladých lidí, a to víc než 4 hodiny denně. Z tohoto důvodu je zde velký prostor ke vzniku konfliktních/ rizikových skupin, které zahánějí nudu, pácháním trestné činností. Pro děti a mladistvé je typická skupinová trestná činnost. Je dokázané, že skupiny mladistvých dospívajících jsou častým místem, kde se jedinec dostane k prvnímu kontaktu s drogou. Svoji narkomanskou kariéru často začínají právě v těchto skupinách. Proto jak i sám odbor pro mládež působící pod Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy tvrdí: *„Důležitým prvkem strategie prevence jsou i volnočasové programy, které vytváří mimo jiné i sociální kapitál společnosti.“ ... Volný čas dětí a mládeže a jeho naplňování pozitivními aktivitami hraje významnou roli při utváření osobnosti mladého člověka a při jeho pozitivní socializaci. Důsledkem snížení kvality společenské péče o volný čas mladé generace je v mnoha případech i nárůst negativních společenských jevů.*“ Avšak činnost NZDM spadá pod Ministerstvo práce a sociálních věcí, celá činnost nízkoprahových zařízení pro mládež se řídí zákonem o sociálních službách a standardy kvality poskytování služeb. Tyto dokumenty nijak nemluví jak o volném čase, volnočasových aktivitách, tak ani o komunitní práci. Proto by bylo za potřebí popřemýšlet o možných změnách. Jak již bylo zmíněno v tomto zařízení se prolínají dva obory. Jednak sociální práce a jednak sociální pedagogika. Tak proč také nevytvořit zařízení, které by spadalo

do působnosti obou resortů a mělo by podobu jako jakéhosi „volnočasového klubu“ s možností využití sociálních služeb a poradenství.

Moje práce je upozorněním na současnou situaci NZDM. Vím, že tato práce má nedostatky v tom, že výsledky výzkumného šetření nejdou generalizovat na celkovou populaci. Ale jak je vidět, tak tato forma poskytování služeb v daném zařízení neodpovídá potřebám cílové skupině a díky byrokratickým postupům častokrát může zařízení ztrácet své subjekty zájmu. Proto podle mého názoru je nutné provést podobné výzkumy i v jiných NZDM a také se zeptat na názory na danou situaci pracovníků v těchto zařízeních.

Už dříve mnoho odborníků z praxe v NZDM psalo, že služba postupným tempem může také zaniknout, a to převážně z důvodu, že se nereaguje na potřeby klientů, ale spíše se tlačí na slepé uplatňování standardů, které nejsou optimálně nastavené na tento typ sociální služby. NZDM je služba sociální prevence a má charakter nízkoprahovosti, který by měl cíleně pojímat, co největší šíři cílové skupiny. Je za potřebí více tláčit na určité změny týkající se tohoto zařízení, hlavně teď před očekávanou novelou zákona, aby veškerá práce NZDM byla co nejvíce efektivní a nemíjela se s tím, co je jejích cílem a aby se nestalo, že služba opravdu postupem času zanikne.

Seznam použitých zdrojů a literatury

- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8.
- BUCHÁČKOVÁ, Marcela, TŮČKOVÁ, Zuzana. Socializační přístup v práci s dětmi a mládeží ve vyloučených lokalitách. In: KOTOVÁ, Helena, Michal KREBS, Stanislav KUNC a Martin STRNAD, ed. *Streetwork!: dobrá praxe 2015 : české a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových sociálních službách*. Praha: Česká asociace streetwork o.s. (ČAS), 2015. s. 17-24. ISBN 978-80-905069-3-0.
- ČECHOVSKÝ, Jan; RACEK, Jindřich. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. s. 303-306. ISBN 978-80-254-4001-8.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- HERZLOG, Aleš. Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahey. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. s. 177-188. ISBN 978-80-254-4001-8.
- JANEBOVÁ, Radka. Sociální práce. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. s. 75-84. ISBN 978-80-254-4001-8.
- 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.
- JEDLIČKA, Richard. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada, 2015. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5447-5.- Sobotková
- JUSKO, Peter. Sociálna práca s mládežou a sociálnopatologické javy. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Pedagogická fakulta, Občianske združenie Pedagóg, 2009. ISBN 978-80-8083-705-1.
- 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.

- KAPPL, Miroslav. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. In: MATOUŠEK, Oldřich, KRÍŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. s. 411-412. ISBN 978-80-262-0366-7.
- KLÍMA, Petr; JEDLIČKA, Richard. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. s.11-20. ISBN 978-80-254-4001-8.
- Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010. ISBN 978-80-86728-42-1.
- KRULICHOVÁ, Eva, Zuzana PODANÁ a Jiří BURIÁNEK. *Delikvence mládeže: trendy a souvislosti*. Praha: Triton, 2015. ISBN 978-80-7387-860-3.
- KUNC, Stanislav. Dohody a naplňování klíčových standardů v NZDM. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. s. 343-350. ISBN 978-80-254-4001-8.
- LABÁTH, Vladimír. *Riziková mládež: možnosti potencionálních zmien*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. Série učebnic pro obor sociální práce. ISBN 80-85850-66-4.
- MATOUŠEK, Oldřich a Andrea MATOUŠKOVÁ. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Vyd. 3., aktualiz. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-825-8.
- 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.
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
- RACEK, Jindřich; HERZLOG, Aleš. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. s. 319-330. ISBN 978-80-254-4001-8.
- SMOLÍK, Josef. *Subkultury mládeže: uvedení do problematiky*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2907-7.
- STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.
- SVOBODA, Michal. Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. s. 45-64. ISBN 978-80-254-4001-8.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

VYDROVÁ, Aneta. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež na Jičínsku a jejich vnímání veřejností*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2018. 90 s. Diplomová práce.

Agentura pro sociální začleňování: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež [online]. [cit. 2020-03-26]. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/socialni-sluzby/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/>

ČAS. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [online] 2008 [cit. 2019-12-09]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf

HERZLOG, Aleš. *Rozhovor s Janem Syrovým*. In: *Česká asociace streetwork* [online]. 23. 11. 2006 [cit. 2020-01-23]. Dostupné z:

<http://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/2518/rozhovor-s-janem-syrovym>

Ministerstvo práce a sociálních věcí: Standardy kvality sociálních služeb [online]. [cit. 2020-03-06]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>

Oblastní charita Jičín: Nízkoprahový klub PoHoDa [online]. [cit. 2020-12-14]. Dostupné z: <https://jicin.charita.cz/jak-pomahame/detem-a-mladezi/nizkoprahovy-klub-pohoda/>

Volný čas a prevence u dětí a mládeže [online]. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy obor pro mládež, 2002 [cit. 2020-03-06]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/>

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

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

ZIKMUNDOVÁ, Martina a Věra RŮŽIČKOVÁ. *Vývoj služby NZDM v České republice a Vize NZDM 2030*. In: *Česká asociace streetwork* [online]. 4.11.2019 [cit. 2019-11-18].

Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3101/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice-a-vize-nzdm-2030>

ŽÁK, Tomáš. *Rozhovor s Lenkou Čuprovou*. In: *Česká asociace streetwork* [online]. 5. 3. 2015 [cit. 2020-02-15]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/2604/rozhovor-s-lenkou-cuprovou>

ŽÁKOVÁ, Markéta. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. In: *Národní informační centrum pro mládež* [online]. 31.8.2015 [cit. 2019-12-06]. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/socialni-sluzby/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/>

Seznam tabulek





Tabulka č. 1: Rozvoj NZDM v číslech	str. 19
Tabulka č. 2: Transformační tabulka	str. 42–44
Tabulka č. 3: Identifikace informantů	str. 46

Seznam příloh

Příloha 1: Seznam poskytovaných služeb v Nízkoprahovém klubu Pohoda

Příloha 1: Seznam poskytovaných služeb v Nízkoprahovém klubu Pohoda



Služba	Zkratka	Popis služby	Oblast
Volnočasové aktivity	VA	Aktivity připravené pracovníky pro uživatele klubu (např. soutěže, turnaje)	 Výchovně vzdělávací a aktivizační činnosti 
Situační intervence	SI	Zásah pracovníka do situace na klubu a následné probrání situace s pracovníkem (spory mezi uživateli, porušování pravidel)	
Pracovně výchovná činnost	PVČ	Aktivity rozvíjející schopnosti a dovednosti uživatelů klubu (např. vyrábění, vaření, pomoc s úklidem)	
Podpora vlastních aktivit	PVA	Podpora aktivit a nápadů uživatelů (např. materiální, finanční, odborná atd.)	
Skupinové aktivity	SA	Aktivity uživatelů klubu (např. fotbálek, kulečnick, stolní hry)	
Pomoc se školou	PŠ	Pomoc s přípravou do školy (např. doučování, pomoc s úkoly, referáty)	
Besedy	B	Besedy na určitá témata s odborníky	
Poskytnutí prostoru	PP	Příchod uživatele s platnou smlouvou	
Akce v klubu nebo mimo klub	A	Akce pro uživatele klubu (např. výlety, turnaje s jinými organizacemi)	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
Kontaktní práce	KP	Povídání si s pracovníkem	 Sociálně terapeutická činnost 
Rozhovor	R	Povídání si s pracovníkem na téma IP	
Pomoc v krizi	PK	Poskytnutí okamžité pomoci uživateli, který je na tom psychicky špatně	
Nácvik orientace ve společenském prostředí	NO	Aktivity zaměřené na rozvoj schopností a dovedností (např. koupě jízdenky, orientace ve městě)	
Práce se skupinou	PS	Práce pracovníka se skupinou (např. skupinové povídání)	
Informační servis	I	Poskytnutí informací dle potřeby (např. tel.číslo, létáky)	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
Základní poradenství	P	Poskytnutí rady a pomoci pracovníka (např. volba studia, hledání zaměstnání)	
Jednání s institucí	Jl	Kontakt mezi pracovníkem a návaznými službami (např. OSPOD, poradny)	
Práce s osobami blízkými	POB	Vzájemná spolupráce s osobami blízkými - pouze se souhlasem uživatele (např. rodina, přátelé)	
Zprostředkování kontaktu na návazné služby	ZK	Domluvení schůzky nebo spolupráce s jinou institucí	
Doprovod	D	Doprovod uživatele pracovníkem (např. domů, do různých institucí)	