

Univerzita Hradec Králové  
Ústav sociální práce

**Metody práce s klienty v  
Nízkoprahovém zařízení pro děti a  
mládež EMKO ve Vysokém Mýtě**

Diplomová práce

Autor: Bc. Barbora Šafránková  
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce  
Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, PhD.



## Zadání diplomové práce

**Autor:** Barbora Šafránková

Studium: U15032

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

**Název diplomové práce:** **Metody práce s klienty v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež EMKO ve Vysokém Mýtě**

Název diplomové práce AJ: Methods of work with clients in EMKO Low- threshold Facility for Children and Youth in Vysoké Mýto

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Teoretická část práce se bude zabývat vybranými metodami sociální práce, které využívají pracovníci v rámci poskytování služeb Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) EMKO ve Vysokém Mýtě. Kromě metod práce bude vymezen pojem sociální práce, budou popsány poskytované činnosti, služby a charakteristika zařízení NZDM včetně poslání, cílů a definice cílové skupiny. V praktické části práce bude realizováno kvalitativní výzkumné šetření formou interview s pracovníci NZDM a pro porovnání zjištěných informací také analýza vybraných dokumentů. Cílem práce bude zjistit, jaké metody sociální práce se využívají při poskytování sociálních služeb v konkrétním NZDM ve Vysokém Mýtě. Výsledky výzkumného šetření by následně mohly sloužit jako návrhy na zlepšení kvality služeb poskytovaných v NZDM EMKO.

KLÍMA, Petr (ed.). Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009, 359 s. ISBN 978- 80- 254- 4001- 8., LEVICKÁ, Jana. Metódy sociálnej práce. Trnava: Trnavská univerzita, 2003, 122 s. ISBN 80- 89074- 38- 3., ŘEZNÍČEK, Ivo. Metody sociální práce. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, 75 s. ISBN 80- 85850- 00- 1.

Garantující pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky,  
Ústav sociální práce

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

Oponent: Mgr. Zuzana Machová

Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

### **Prohlášení**

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

Ve Vysokém Mýtě dne 20. 3. 2017.

Bc. Barbora Šafránková

### **Poděkování**

Velmi tímto děkuji panu Mgr. Miroslavovi Kapplovi, PhD., za vstřícný přístup, metodické vedení i cenné rady a připomínky, které mi při zpracování diplomové práce poskytl. Mé poděkování patří rovněž všem účastnicím výzkumu.

## **Abstrakt**

ŠAFRÁNKOVÁ, Barbora. *Metody práce s klienty v Nizkoprahovém zařízení pro děti a mládež EMKO ve Vysokém Mýtě*. Hradec Králové, 2017. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, PhD.

Cílem diplomové práce je zjistit, jaké metody sociální práce se využívají při poskytování sociálních služeb v Nizkoprahovém zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) EMKO ve Vysokém Mýtě. Zaměřena je na současné i bývalé pracovníce v sociálních službách, sociální pracovníce a koordinátorky tohoto NZDM. Začátek práce se věnuje obecnému teoretickému popisu NZDM a konkrétních metod sociální práce. Hlavní výzkum je realizován kvalitativní výzkumnou strategií, konkrétně metodou interview. Interview byla posléze doplněna o metodu analýzy dokumentů.

Empirická část je zpracována formou analýzy informací získaných z interview s pracovníci a jejich následného porovnání s informacemi obsaženými v dokumentech. Výsledky práce ukazují, že nejčastěji používanými metodami jsou klasické metody práce, konkrétně metoda práce s jednotlivcem a metoda práce se skupinou. Další využívané metody jsou sociální poradenství, sociální prevence a doprovody klientů. Metoda krizové intervence se v zařízení objevuje zřídka. Pracovníci ve svém zařízení mají standardně zmapované metody práce a poměrně dobře se v nich orientují.

**Klíčová slova:** Metody sociální práce, Nizkoprahové zařízení pro děti a mládež, NZDM EMKO, sociální práce s jednotlivcem, sociální práce se skupinou, sociální poradenství, krizová intervence, sociální prevence

## **Abstract**

ŠAFRÁNKOVÁ, Barbora. Methods of work with clients in EMKO Low-threshold Facility for Children and Youth in Vysoké Mýto. Hradec Králové, 2017. Master Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Master Degree Thesis: Mgr. Miroslav Kappl, PhD.

The target of this theses is to find out what methods of social work are used in the provision of social services in Low-threshold facility for children and youth EMKO in Vysoké Mýto. The thesis is focused on social service workers, social workers and service coordinators of this Low-threshold Facility for Children and Youth. The beginning of the work is devoted to a general theoretical description of Low-threshold Facility for Children and Youth and specific methods of social work. The main research is realized by qualitative research strategy, specifically by interview. Interview was supplemented by a method of analysis of documents. Empirical part is compiled by an analysis of information that are gained from interviews with individual workers and their subsequent comparison with the information contained in the documents. The results show that the most frequently used methods are the classical methods of work, in particular working methods of individual and group work method. Other methods are social counseling, social prevention and escort clients. Crisis intervention rarely occurs in the institution. Workers have charted standard methods of work in the institution and they are quite good with conversant.

**Keywords:** Methods of social work, Low-threshold Facility for Children and Youth, NZDM EMKO, Social work with individuals, Social group work, Social counseling, Crisis intervention, Social prevention

## Obsah

ÚVOD .....	9
I. TEORETICKÁ ČÁST .....	12
1 Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež .....	12
1.1 Historie a obecná charakteristika NZDM .....	12
1.2 Poslání a cíle .....	14
1.3 Princip nízkoprahovosti .....	15
1.4 Cílová skupina .....	16
1.5 Volný čas.....	17
1.6 Obsah služby a poskytované intervence .....	19
2 Metody sociální práce .....	22
2.1 Vymezení sociální práce .....	22
2.2 Klasifikace metod sociální práce .....	24
2.3 Sociální práce s jednotlivcem .....	26
2.3.1 Etapy práce s jednotlivcem .....	27
2.4 Sociální práce se skupinou .....	28
2.4.1 Etapy práce se skupinou .....	30
2.5 Sociální práce s komunitou .....	30
2.5.1 Etapy práce s komunitou .....	31
2.6 Sociální poradenství .....	32
2.7 Sociální prevence.....	34
2.8 Krizová intervence .....	35
2.8.1 Druhy, fáze a příčiny krizí .....	35
2.8.2 Etapy krizové intervence .....	38
Shrnutí teoretické části .....	39
II. EMPIRICKÁ ČÁST .....	41
3 Metodologie .....	41

3.1 Výzkumná metoda .....	41
3.2 Techniky získávání dat .....	42
3.3 Hlavní a dílčí cíle .....	44
3.4 Transformace cílů do tazatelských otázek .....	45
3.5 Výběr výzkumného souboru .....	48
3.6 Organizace a průběh výzkumu.....	50
3.7 Etické otázky výzkumu.....	51
4 Analýza a interpretace dat .....	52
4.1 DC I: Zjistit, jaké metody sociální práce používají pracovníce při poskytování výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností. ....	52
4.2 DC II: Zjistit, jaké metody sociální práce používají pracovníce v rámci zprostředkování kontaktu klientů se společenským prostředím. ....	58
4.3 DC III: Zjistit, jaké metody sociální práce využívají pracovníce při sociálně terapeutické činnosti. ....	62
4.4 DC IV: Zjistit, jaké metody sociální práce využívají pracovníce při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klientů. ....	67
ZÁVĚR.....	72
SEZNAM TABULEK .....	75
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	76
SEZNAM PŘÍLOH .....	80



## ÚVOD

V dnešní době se rodiče čím dál více starají o vhodné vyplnění volného času svých dětí. Děti většinou navštěvují různé volnočasové kroužky a mají celou řadu všemožných mimoškolních aktivit. Jsou tu ale i rodiče, kteří si placené kroužky svých ratolestí nemohou dovolit. Může se jednat např. o rodiče sužované finančními problémy, ale také se lze setkat s nezájmem o vlastní děti a jejich budoucnost. Nejen menší děti, ale i o pár let starší mládež se může např. v důsledku nezájmu rodičů setkat s řadou problémů a těžkostí. Do hlavy mladého člověka nikdo nevidí a na základě jeho osobnostních rysů se může trápit s věcmi, které leckomu mohou připadat jako snadno řešitelné maličkosti. Právě pro tyto a podobné případy, kdy si mladí lidé nevědí rady se svým životem nebo se ocitly v nepříznivé sociální situaci, jsou tu zařízení zvaná Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Posláním těchto zařízení je poskytnout zmíněné cílové skupině pomoc, radu a podporu při zvládání obtížných životních situací, zajistit jim bezpečný prostor pro sdílení problémů a to vše na principech anonymity, dobrovolnosti, rovnosti a bezplatnosti.

Hlavním tématem práce jsou metody práce s klienty Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež EMKO ve Vysokém Mýtě. Téma jsem si vybrala na základě mé dosavadní zkušenosti. Chtěla jsem se dozvědět, jak vnímají použití metod v praxi samotné pracovnice a v čem lze případně spatřit možné nedostatky. Výzkumné šetření bude probíhat pouze v tomto konkrétním zařízení. Důvodem mého výběru byla znalost prostředí i postupů práce, stejně jako znalost místních klientů. NZDM EMKO pro mě znamená možnost nahlédnout do problematiky konkrétní sociální služby v praxi. Mým cílem nebylo zkoumat postupy a činnosti v mnoha rozdílných organizacích, nýbrž pouze v jediném zařízení, ke kterému mám vybudovaný vřelý a otevřený vztah.

Cílem diplomové práce je formou kvalitativních interview s pracovnicemi NZDM a zároveň analýzou vybraných dokumentů zjistit, jaké metody sociální práce se využívají při poskytování sociálních služeb v NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě. Jedná se o zmapování situace v oblasti metod práce s klienty a o porovnání zjištěných informací se zvoleným souborem dokumentů. K naplnění hlavního cíle slouží čtyři cíle dílčí. Ty jsou stanoveny tak, aby korespondovaly s činnostmi NZDM popsány ve Vyhlášce 505/2006 Sb.

V práci bych chtěla poukázat na problematiku metod práce s klienty, protože ne všichni jsou si zcela jistí, co si pod pojmem metody práce představit. Zároveň chci přiblížit, co si pod touto koncepcí představují samotné pracovnice NZDM, pokud se hovoří o poskytovaných činnostech a pracovních postupech. Text má být jakýmsi náhledem do jedné ze sociálních služeb. Jeho doménou je popsat nejen využití služby NZDM, ale také metody, jakými se ve službě postupuje v rámci individuálních případů. Smyslem textu je přiblížit společnosti význam NZDM, pro koho je určeno, k čemu slouží a s čím se tam mohou lidé setkat. Cílem je také poukázat na konkrétní pracovní postupy, aby se lidé lépe orientovali v nabídce sociálních služeb. Pro obor sociální práce je text významný z hlediska nového přispění k mnohdy diskutovanému tématu NZDM a k potvrzení toho, že NZDM není pouze volnočasový klub pro děti a mládež, ale hlavně služba sociální prevence, díky níž mohou mladí lidé lépe čelit svým problémům, které jsou mnohdy spjaté se sociálním vyloučením.

Text je dále obohacující hlavně pro mě samotnou a to zejména jako hlubší náhled do jednotlivých metod práce a jejich využití. Myslím si, že díky výsledkům výzkumu získám větší povědomí o sociální práci vykonávané v NZDM a také o tom, jak zodpovědně přistupují pracovnice ke své práci v jedné z Vysokomýtských sociálních služeb. Druhotným přínosem je také větší porozumění kontextu metod sociální práce.

Práce navíc může posloužit jako odraz znalostí a pracovních postupů samotných pracovnic NZDM EMKO. Všechny pracovnice budou mít přístup k zjištěným výsledkům, ze kterých mohou mezi řádky vyčíst své silné a slabé stránky či případné nedostatky a na základě nich podniknout určité např. inovativní kroky. Výsledky tedy slouží jako reflexe metodických postupů pracovnic NZDM EMKO.

V textu vycházím převážně z četby sociálně-psychologicky orientovaných textů, zejména ze studia knih Levické, která se metodami práce zabývá podrobněji než ostatní autoři.

Pro získání potřebných informací jsem si vybrala dvě kvalitativní výzkumné strategie. Jejich výhodou je dosažení hlubšího vhledu do dané problematiky či tématu a zároveň také lepší porozumění obsahu získaných informací. Jedná se o polostrukturovaná interview s jednotlivými pracovnicemi NZDM a o přidruženou analýzu dostupných dokumentů.

Diplomová práce je rozdělena na dvě hlavní části. V teoretické části práce si kladu za cíl vymezit základní pojmy, které jsou důležité pro srozumitelnost části výzkumné. Teoretickou část jsem rozdělila do dvou velkých kapitol. V první se zabývám obecnou charakteristikou NZDM, jeho historií, posláním a cíli či principem nízkoprahovosti. Vymezuji cílovou skupinu zařízení, souvislost NZDM s volným časem dětí a mládeže a popisuji obsah služby včetně jeho intervencí. V druhé kapitole teoretické části popisuji klasifikaci metod práce dle Levické. Na základě tohoto členění jsem si vybrala několik klíčových metod souvisejících se službou NZDM. V následných podkapitolách vymezuji metody práce s jednotlivcem, se skupinou a s komunitou včetně jejich etap práce. Dalšími vybranými metodami jsou sociální poradenství, sociální prevence a krizová intervence, která je vylíčena podrobněji.

Empirickou část práce jsem rozdělila taktéž do dvou velkých kapitol. V první z nich se zabývám metodologií práce, v nichž je obsažen popis výzkumné metody, technik získávání dat i hlavní a dílčí cíle práce. Dále text obsahuje transformační tabulku, jejímž úkolem je převést cíle do jednotlivých tazatelských otázek prezentovaných v rámci polostrukturovaných rozhovorů. Popisují také výběr výzkumného vzorku informantek, analyzovaných dokumentů a místa výzkumu. Zabývám se organizací a průběhem výzkumu, stejně jako jeho etickými otázkami a dilematy. Druhou kapitolu empirické části pak tvoří samotná analýza a interpretace zjištěných informací. Tu jsem rozdělila do podkapitol dle jednotlivých dílčích cílů, přičemž každý dílčí cíl obsahuje souhrn informací doplněný o autentické citace odpovědí informantek a vlastní shrnutí.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

### **1 Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež**

První kapitola této diplomové práce bude zaměřena na Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež. Jedná se o zařízení vykonávající sociální služby na úrovni preventivních aktivit a činností, též zákonně řazené do služeb sociální prevence. Jelikož se výzkum, konaný v praktické části práce, zabývá zkoumáním metod v tomto typu zařízení, je třeba si nejprve vymežit, o jaké zařízení se jedná, a jaké služby a činnosti nabízí svým klientům.

V první podkapitole bude vymezena historie a obecná charakteristika těchto zařízení. Na tuto podkapitolu volně naváží podkapitoly další, zaměřené na poslání a cíle Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež, přičemž pozornost bude věnována také principu nizkoprahovosti, jež je obsažen v samotném názvu zařízení. Dále bude vymezen pojem volný čas. Ten je totiž nedílnou součástí každodenního života, přičemž smysluplné a aktivní trávení volného času je důležité pro náš rozvoj. Zejména v období dětství a dospívání je trávení volného času klíčové. Je to doba, kdy si člověk buduje určité návyky, jež si odnáší do dalšího života, přičemž ona popisovaná zařízení se volným časem dětí a mladistvých zabývají. Poslední podkapitolou uzavírající tuto první kapitolu je vymezení obsahů služby a jednotlivých činností, jež jsou v Nizkoprahových zařízeních pro děti a mládež (dále pouze NZDM) poskytovány.

#### **1.1 Historie a obecná charakteristika NZDM**

NZDM u nás začala vznikat zhruba v druhé polovině 90. let 20. století, jako reakce na problematiku trávení volného času dětí a mládeže, jež nechtěla nebo nemohla navštěvovat klasické instituce, jako jsou sportovní kluby, lidové školy umění, skaut či domy dětí a mládeže. Dle Čechovského a Racka existují čtyři klíčové momenty v oblasti vzniku NZDM.

1. Za první považují změnu situace, kterou se roku 1994 stalo zavedení funkce sociálního asistenta. Tím se Česká republika inspirovala v Německu. Sociální asistent byl vlastně terénní sociální pracovník zaměřující se na specifickou cílovou skupinu, kterou byly děti a mládež ohrožené sociálně patologickým vývojem nebo žijící rizikovým způsobem života. Většina potencionálních

klientů trávil svůj volný čas právě na ulici a to bez smysluplné náplně a takřka obtěžující okolí. A právě na popud sociálních asistentů začala vznikat nová zázemí, kam mohli asistenti se svými klienty z ulice přijít – nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

2. Druhým mezníkem, který napomohl rozvoji NZDM byly přímé grantové programy nadací, které poskytovaly finanční podporu nízkoprahovým klubům. Jedná se např. o Program Gabriel nadace Rozvoje občanské společnosti, Nadace České spořitelny – Nadace Via nebo Nadace Vodafone ČR – program VPOHO.
3. Dalším významným momentem bylo založení pracovní skupiny NZDM v rámci České asociace streetwork.<sup>1</sup> Tato asociace sdružovala odborníky v oblasti streetworku. Jejím cílem bylo rozpracovávat metodiku terénní práce, zajišťovat organizační supervize, rozvíjet vzdělávání pracovníků atd. Hlavním cílem však bylo vytvořit standardy NZDM, kterými by se všeobecně tyto organizace mohly řídit. Na základě vzniklých standardů se práce v NZDM začala profesionalizovat, zkvalitňovat a zvýšila se odborná úroveň nejen pracovníků, ale i poskytovaných služeb. Vše vyvrcholilo vznikem zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který zahrnul terénní práci a NZDM mezi služby sociální prevence.
4. Posledním milníkem je vzdělávání pracovníků v rámci projektů podporovaných Evropským sociálním fondem. Jedním z cílů projektů je připravit poskytovatele služeb na možné inspekce v rámci sociálních služeb, zavádět do praxe standardy kvality sociálních služeb a zajistit akreditované vzdělávací kurzy v oblasti sociální práce. (Čechovský, Racek in Klíma, 2009)

NZDM je typ služby, který se dle Zákona o sociálních službách řadí mezi služby sociální prevence. Tento druh služby má za cíl předcházet sociálnímu vyloučení osob, jež se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Ta může být způsobena rizikovým způsobem života, životními návyky jedince ústící do konfliktu se společností, trestnou činností apod. Cílem služeb sociální prevence je tedy pomoc osobám v jejich nepříznivých sociálních situacích a zároveň ochrana společnosti před společensky nežádoucími jevy. Jedná se o službu ambulantní, případně terénní, která se zaměřuje na děti a mládež

---

<sup>1</sup>zkráceně ČAS

s rizikovým způsobem života, děti a mládež ohrožené sociálním vyloučením nebo sociálně patologickými jevy. (Zákon o sociálních službách)

ČAS, o. s., ve svém pojmosloví vychází ze zákona o sociálních službách a definuje NZDM takto: „*NZDM 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.*“ (Pojmosloví ČAS, 2008, str. 3)

NZDM se v rámci sociálních služeb přiklání ke kontaktní práci. Jejich činnost však přesahuje i do dalších oblastí jako je v první kapitole zmiňovaná oblast volného času, dále pak výchova, zdraví či komunitní programy.

## **1.2 Poslání a cíle**

Poslání NZDM je popsáno v oficiálních materiálech České asociace streetwork. Hlavním posláním tedy „*je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.*“ (Pojmosloví ČAS, 2008, str. 3) Každé NZDM může mít své poslání upraveno. Vždy v něm lze ale spatřit významný a většinový podíl právě z definice ČAS. Poslání je v podstatě jakési postavení organizace. Jedná se o úkol, který posléze nutně souvisí s naplňováním cílů služby. Cíle byly již stručně naznačeny v přecházející podkapitole. Jak již bylo výše zmíněno, NZDM je preventivní sociální služba, jejíž prvotní úlohou je udržovat kontakt s jednotlivci v obtížných životních situacích. Cílem je zvýšit schopnosti a dovednosti klientů, podporovat je při zvládání těžkých životních situací a při sociálním začleňování nejen do skupiny vrstevníků, ale i do celkové komunity. Dalšími cíli jsou poskytování sociální ochrany, předcházení nebo snižování zdravotních rizik vyplývajících z jejich způsobu života, snaha o individuální změnu nejen v chování, ale i v jednání jedince, zabezpečení podmínek k řešení jejich nepříznivé situace, a zejména pak zlepšení kvality jejich životů. (Racek, Herzog in Klíma 2009) Aby takových cílů bylo dosaženo, je potřeba, aby klienti této služby měli volný přístup do zařízení a mohli svoji situaci řešit.

Řešení jakékoli situace pod nátlakem většinou nedopadne dobře, nebo od toho člověk raději upustí. Proto je důležitým principem NZDM jeho nízkoprahovost.

### **1.3 Princip nízkoprahovosti**

Nízkoprahovost je v podstatě slovní spojení vycházející ze dvou různých slov – nízký a práh. V zahraničí bychom se s takovým slovním spojením jen těžko setkali. Tento pojem je tedy hodně specifický pouze pro Českou republiku. Nic to ale nemění na samotném výkladu a významu pro službu nebo celou sociální práci. Důvodem jeho vzniku je existence bariér mezi poskytovateli a uživateli služeb. Tyto bariéry se mohou nacházet jak na straně poskytovatelů, tak klientů nebo na straně společenského kontextu. Samotnými bariérami se však tato kapitola nebude zabývat.

Herzog (In Klíma, 2009) ve svém textu nabízí několik variant, z nichž lze na nízkoprahovost pohlédnout. Podle něj jde o oblasti, ve kterých se nízkoprahovost nějakým způsobem promítá, protože se dle autora nejedná pouze o jednu poučku s jednotným výkladem. Nízkoprahovost lze tedy spatřit v kontextu cílových skupin a jejich norem, v kontextu kontaktní práce, v reálné dostupnosti služby, v pragmatickém nastavování cílů nebo konečně v šetrném nakládání s údaji.

Tato podkapitola se však zaměří spíše na konkrétněji pojímanou nízkoprahovost, zejména tak, jak jí vymezila organizace ČAS. Základním principem nízkoprahové služby je zajistit její maximální dostupnost všem současným i potencionálním klientům. Snaží se o odstranění již zmiňovaných bariér a to ať se jedná o bariéry finanční, časové, prostorové či psychologické. Zařízení se tedy snaží vytvářet takové prostředí, které je blízké přirozenému prostředí klientů a to jak charakterem služby, tak její dostupností. NZDM bývají často otevřená zejména v odpoledních hodinách a to z důvodu přizpůsobení se časovým potřebám klientů. Jejich umístění bývá také poměrně v dostupné vzdálenosti např. od vyloučených lokalit, aby měli klienti lepší šanci a možnost do klubu přijít. O klientech se v zařízení vede určitá dokumentace. Veškeré dokumenty, které obsahují osobní údaje uživatele služby, jsou vedeny pouze se souhlasem uživatele a na základě informací, které nám o sobě sdělil sám klient. Klient zde má také možnost být v klubu anonymně nebo pouze pod přezdívkou. Nemusí platit žádný členský příspěvek ani se jakoukoli formou registrovat. Službu může užívat bez omezení, tzn., že do klubu může přijít i z něj odejít dle svého vlastního uvážení a

nemusí to nikomu sdělovat. Případným důvodem omezení služby pro individuálního uživatele pak není názorová, náboženská, etická či jiná odlišnost, ani jeho pasivita, ale pouze porušení pravidel klubu, se kterými je uživatel služby vždy na začátku svého docházení do klubu seznámen. Služba je poskytována bezplatně. (Pojmosloví Čas, 2008)

A kdo tedy může službu využívat? Jak již bylo zmíněno, jedná se o sociální službu poskytovanou dětem a mládeži. Konkrétněji bude cílová skupina vymezena v následující podkapitole.

#### **1.4 Cílová skupina**

Cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež, jež se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, jsou ohroženi sociálně patologickými jevy nebo mají vyhranění životní styl, který většinová společnost není schopná akceptovat. (Hájek, Hofbauer, Pávková, 2008) Za dítě je považována „každá lidská bytost mladší osmnácti let.“ (Úmluva o právech dítěte) V občanských zákonech se pak dítě považuje za osobu nezletilou, stejně jako osoba mladistvá. Vše v případě, že nebylo, podle platných právních norem ČR, nabito zletilosti dříve. Mládež je pak skupina mladých lidí, které ještě nedosáhli zletilosti, ale jsou starší patnácti let.

NZDM poskytuje své služby konkrétně pro věkovou kategorii osob v rozmezí 6 až 26 let včetně. ČAS ale cílovou skupinu dále rozděluje dle tří možných věkových rozmezí a to 6 – 12 let, 13 – 18 let a 19 – 26 let. Je vhodné zmínit, že s každou z vymezených kategorií se pracuje odlišně. Každá skupina se nachází v jiné životní etapě, má odlišné problémy a relativně i odlišné schopnosti a množství řešení své nepříznivé situace. Pro upřesnění pojmu znamená nepříznivá sociální situace „*oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů...*“ (Zákon o sociálních službách)

S cílovou skupinou NZDM se také pojí pojmy jako neorganizovaná či riziková mládež. Termín rizikový může mít v tomto případě více významů. Rozumí se tím zvýšené riziko zneužívání či obecného ohrožení zdraví dítěte, problémy sociální adaptace mládeže nebo větší ohrožení v psychosociálním vývinu mladistvého. Podle Labátha (2001) je



riziková mládež v podstatě skupina dospívajících lidí, u nichž je díky působení více faktorů větší pravděpodobnost určitého selhání v psychické i sociální oblasti. Člen této cílové skupiny může být více zranitelný a může svým chováním ubližovat sobě nebo ostatním členům společnosti. Za neorganizovanou mládež jsou považováni mladí lidé, kteří se neúčastní žádných organizovaných aktivit a žijí rizikovým způsobem života. Neorganizovanost mladých lidí úzce souvisí s podmínkami jejich socializace.

K cílové skupině NZDM se stahují ještě další doplňující charakteristiky. Klienti:

nemohou nebo se nechtějí zapojit do tradičních volnočasových aktivit upřednostňují neproduktivní trávení volného času se vyhýbají formám pomoci i péče ve standartních institucích upřednostňují trávení času mimo rodinu

nemají, nechtějí nebo neumí definovat svoji zakázku (Pojmosloví ČAS, 2008)

Výše zmiňovaná cílová skupina je nejvíce ohrožená sociálně patologickými jevy, se kterými přichází do styku zejména při trávení svého volného času. Proto je důležité, aby bylo možné dětem a mládeži zajistit bezpečné trávení volného času, které poskytuje právě NZDM. Další kapitola se bude zabývat volným časem.

## 1.5 Volný čas

*„Volný čas a jeho naplňování vhodnými aktivitami hraje významnou roli při utváření osobnosti člověka a při jeho pozitivní socializaci.“* (Žumárová, 2007) Touto výstižnou větou uvádí Žumárová svůj článek ve sborníku z konference IV. Hradeckých dnů sociální práce. Jak je patrné, kvalitní trávení volného času je velmi důležité pro utváření našeho vnitřního „já“ a pro vytváření vztahů s dalšími lidmi, tedy pro zapojování se do společenského prostředí. Volný čas je součástí našeho životního stylu a ovlivňuje nejenom jedince, ale i celé rodiny. Volný čas můžeme chápat různě. Jedno z jeho možných pojetí je vymezení dle Buriánka, který chápe volný čas: *“jako čas, který člověku zbude po splnění všech víceméně nutných povinností, k nimž patří zaměstnání a doprava do něho, domácí práce, hygiena. Volný čas pojímá jako prostor, o jehož využití a náplni rozhoduje sám jedinec.“* (Kraus, 2015, str. 139) Zde je zmíněn i důležitý bod v rámci trávení volného času a to ten, že je na svobodné volbě jedince, jak s volným časem naloží. Rozhodování o využití je také nejčastějším požadavkem volného času.

Člověk má možnost pobavit se, odreagovat se, odpočinout si nebo se naučit novým schopnostem a dovednostem.

Volný čas má dvě odlišné formy – aktivní a pasivní. Aktivní trávení volného času je vhodný způsob jak přivést děti a mládež ke zdravějšímu životnímu stylu. Tato forma se opírá o výtvarné, technické a hudební činnosti, o organizovanou tělovýchovnou a sportovní činnost, pohyb na čerstvém vzduchu a zábavu. Pasivní volný čas v sobě pak zahrnuje nežádoucí až patologické aktivity jako je časté sledování televize, hraní počítačových her, toulání se po ulicích nebo vyhledávání dramatických aktivit jako je násilí, kriminalita, užívání návykových látek apod. Z tohoto rozdělení je patrné, že kvalitní trávení času je zaměřeno na činnosti aktivní formy volného času, ve kterém je vhodné zorganizovat aktivity tak, aby si v nich každý našel něco, co ho baví a v čem bude dobrý. (MŠMT, 2002)

V oblasti volného času došlo za poslední dobu ke změnám, které ovlivnily jeho dosavadní podobu. Již, zejména u dospívajících, není naplňován sportem, četbou nebo angažováním v politice. Tyto činnosti byly nahrazeny fenoménem komerční televize, mobilních telefonů a internetu. Většina mladých lidí tráví svůj čas komunikací s vrstevníky, ve které se ale často uzavírá do virtuálního světa, nebo se baví návštěvami restauračních zařízení či výtvarnou činností. Mezi několik překážek, které brání v provozování jiných zájmových aktivit je nedostatek času, nedostupnost a v hojné míře také nedostatek finančních prostředků. V případě nedostatku volného času se u dětí a mládeže často setkáváme s přetěžováním jedinců školními povinnostmi, dojížděním do školy, velkým množstvím zájmových činností anebo špatným rozvržením denních aktivit. Na druhou stranu existují jedinci s velkým množstvím nevyplněného času, kteří si naopak nevědí rady s jeho trávením. S tímto stavem se pak často pojí termín „timekilling“ (zabíjení času), přičemž lidé tráví svůj čas neorganizovaně, spontánně a v podstatě nevhodně, tzn., že se žádné vhodné aktivitě nevěnují.

Dle Kratochvílové patří mezi základní funkce volného času funkce:

- zdravotně-hygienická – odpočinek, kompenzace zátěže
- seberealizační – smysluplné aktivity rozvíjející jedince
- formativně-výchovná – formování osobnosti a výchova jedince
- socializační – navazování vztahů s vrstevníky

preventivní – předcházení sociálně-patologickým jevům. (Kratochvílová in Kraus, 2007)

Tyto funkce by pak měly zahrnovat veškeré aktivity jedinců nejen proto, aby jejich trávení volného času bylo naplněno kvalitní činností, ale také aby měly vyšší smysl a společnost nepřestala formovat jedince se schopností seberealizace. Každé dítě je totiž součástí naší budoucí generace.

Především poslední zmíněná funkce – preventivní – zaměřuje svoji pozornost na NZDM, ve kterých je vhodné a bezpečné trávení volného času jednou z hlavních dominant nabízené služby. Další podkapitola tedy navazuje popisem obsahu služby a intervencemi, jež jsou v NZDM obecně poskytovány.

## **1.6 Obsah služby a poskytované intervence**

V této podkapitole budou vymezeny činnosti NZDM dle vyhlášky 505/2006 Sb. a dále pak popsány jednotlivé intervence dle asociace ČAS.

Samotná služba NZDM obsahuje 4 základní činnosti, které jsou konkrétněji popsány ve vyhlášce 505/2006 Sb. §27. Jedná se o tyto úkony:

### **a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

Tyto činnosti mají uživatelům služby zajistit přijatelné podmínky pro trávení volného času a vzdělávání, pracovní výchovné aktivity a nácvik a upevňování dovedností.

### **b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Obsahuje zejména aktivity, které uživatelům neboli klientům služby umožňují lepší orientaci ve vztazích se společenským prostředím.

### **c) sociálně terapeutické činnosti**

Jedná se o poskytování socioterapie, která vede k rozvoji a udržení schopností a dovedností, které podporují sociální začleňování osob.

### **d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Jde zejména o pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při upevňování rodinných vztahů včetně aktivit podporujících sociální začleňování osob. (Vyhláška 505/2006 Sb.)

Intervence procesů v NZDM vede k naplňování individuálního plánování a k vytváření samotného individuálního plánu jednotlivých uživatelů služby.

Konkrétními intervencemi jsou:

**Kontaktní práce** – Jde o specifický druh kontaktu s klientem, jehož cílem je vytvořit mezi pracovníkem a klientem vztah založený na důvěře. Tento vztah je potřeba rozvíjet a zároveň upevňovat hranice komunikace s klientem. Nejčastější podobou kontaktní práce je rozhovor.

**Situační intervence** – Probíhá v situacích s výchovným obsahem. Pracovník v interakci s klientem přináší podněty, reflektuje situaci a zároveň vytváří výchovný efekt.

**Informační servis uživatelů** – Jedná se o poskytování informací uživatelů. Informace se předávají nejčastěji ústní formou a jsou zaměřené na témata obecná, sociálně právní a zdravotní.

**Poradenství** – Poradenský rozhovor je rozhovor uživatele s pracovníkem, ve kterém se řeší aktuální situace klienta a zvyšují se jeho kompetence k řešení problému. Rozhovor obsahuje vyhodnocení situace, nabídnutí rady a informací. V NZDM jsou nejčastějšími tématy sex, drogy, vztahy, rodina apod.

**Krizová intervence** – Tato intervence řeší krizové situace uživatele, jež bývají doprovázeny silnými emocemi. Rozsah intervence závisí na kvalifikaci pracovníka.

**Zprostředkování dalších služeb** – Pracovník může klientovi pomoc dojednat návaznou službu, doprovodit ho do příslušného zařízení nebo jednat s tímto návazným zařízením.

**Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele** – Jde o intervenci mezi pracovníkem a návaznou, či jinou institucí, přičemž tento kontakt je uskutečněn pouze s vědomím či souhlasem uživatele.

**Případová práce** – Individuální dlouhodobá práce s uživatelem, která je konkrétně definovaná, časově omezená, má stanovené podmínky a prochází pravidelnými revizemi.

**Skupinová práce** – Časově ohraničená aktivita prováděná se skupinou uživatelů. Je zaměřená na rozvoj a dovednosti.

**Práce s blízkými osobami** – Nejen uživatelům ale také osobám blízkým může být poskytnut informační servis. Vše pouze se souhlasem uživatele.

**Pobyt v zařízení** – Klientovi je poskytováno zejména zázemí a možnost volnočasových aktivit. Klient v tomto případě nevyužívá dalších možných služeb zařízení.

**Volnočasové aktivity** – Jedná se o aktivity, jimiž je naplňován volný čas uživatelů služby. Jedná se o aktivity základní, kterými může být např. poslech hudby nebo aktivity složitější jako např. výtvarná dílna či práce na počítači. Jsou zde zahrnuty též akce iniciované uživateli, akce zpestřující chod klubu např. turnaj, koncert a nakonec také dílny, které bývají vedeny externím lektorem.

**Doučování** – Jde o individuální doučování uživatelů. Lze ho realizovat i skupinově, to však pouze na základě specifických potřeb skupiny. Může se jednat o doučování krátkodobé i dlouhodobé, přičemž obě varianty by měly být zaměřeny především na rozvoj dovedností a návyků klientů.

**Preventivní, výchovné a pedagogické programy** – Jedná se o specifické programy podle potřeb klientů a dané lokality. Programy mohou zahrnovat besedy, rozbor tématu při kontaktní práci apod.

**Jednorázové či příležitostné programy** – Zde jsou zahrnuty zejména diskuse, besedy a podobné aktivity, jež provádějí externí pracovníci.

**Dlouhodobé programy** – Tyto programy mají klienty naučit specifickým znalostem a dovednostem. Mají samostatnou strukturu a jejich výsledky se hodnotí. Jejich realizace probíhá stejně jako u programů předešlých.

Tento výčet intervencí realizovaných v NZDM je posledním bodem v první kapitole této práce. Následuje druhá kapitola věnující se metodám práce s klienty.

## 2 Metody sociální práce

Druhá kapitola se bude zabývat metodami sociální práce, přičemž konkrétní specifické metody budou popsány v jednotlivých podkapitolách. První podkapitola se od ostatních liší tím, že nepopisuje žádnou ze zmiňovaných metod, ale vymezuje pojem sociální práce. Formulaci tohoto pojmu spatřuji jako klíčovou pro další vývoj práce. Následující podkapitola kromě klasifikace metod obsahuje také definice samotného pojmu metoda. Další podkapitoly se věnují dílčím metodám sociální práce a jejich etapám. Zprvu věnuji pozornost třem klasickým metodám sociální práce – sociální práci s jednotlivcem, se skupinou a s komunitou. Následují metody dle vykonávané aktivity. Fakticky se jedná o metody sociálního poradenství, sociální prevence a krizové intervence. Tyto metody jsem vybrala na základě jejich častého výskytu v zařízeních NZDM. Součástí této kapitoly bude i shrnutí teoretické části práce.

### 2.1 Vymezení sociální práce

Existuje celá řada definic sociální práce. Různí autoři mají vlastní vymezení tohoto pojmu a to i přes to, že se definice v některých oblastech shodují. Zejména Národní asociace sociálních pracovníků v USA uvedla v roce 1973 na světlo světa definici sociální práce, která zněla: „*Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování klienta (jedince, rodiny, skupiny, komunity) a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.*“ (Janebová in Smutek a Švěřepa, 2007, str. 3)

Tomeš ve své definici nenazývá sociální práci jako profesionální, ale pouze jako odbornou činnost, která má za úkol podporovat jednotlivce, skupiny i rodiny a pomáhat jim ve zlepšení jejich vzájemného působení s prostředím, ve kterém žijí. (Tomeš, 1997) Matoušek zas ve svém vymezení zmiňuje sociální práci jako společenskovední disciplínu, jež se zaměřuje nejen na odhalování a řešení sociálních problémů, ale ubírá své myšlenky i směrem k solidaritě, odpovědnosti a snaze o dosahování a naplňování ideálu lidského potencionálu jednotlivců. (Matoušek, 2003)

Lze najít i množství definic z jiných zemí. Jako příklad uvedu definici z knihy *Introduction to social work*, která je již poměrně staršího data, ale podle mě stále vystihuje podstatu sociální práce. „*Sociální práce si klade za cíl rozšířit sociální fungování jednotlivců – samostatně i ve skupinách, aktivitami zaměřenými na jejich*

*sociální vztahy, které přispějí k interakci mezi lidmi a jejich prostředím.*“<sup>2</sup> (Skidmore, Thackeray, Farley, 1997, str. 334)

Obecně se dá tedy tvrdit, že sociální práce je odborná a profesionální disciplína, jež se zabývá poskytováním pomoci a podpory osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Jejím cílem je napomoci zlepšit sociální fungování jedinců, skupin, rodin, či komunit, v jejich sociálním prostředí.

Je potřeba zmínit, že samotný obor sociálně práce v podstatě do dnes nemá žádnou pevně stanovenou a specifickou definici, která by byla všeobecně platná. Sociální práce se vyvíjela na různých územích a bylo na ní také pohlíženo z mnoha úhlů. Sociální práce tedy není pouhý soubor definic, je to zejména odborná a vědecká disciplína s dlouholetým vývojem a historií. Vznikala v souvislosti s dalšími vědami jako např. etika, pedagogika, psychologie apod., které jí v jejím působení neustále ovlivňují a doplňují. Můžeme jí vnímat trojím způsobem. První způsob je pozírat na ní jako na vědu zkoumající sociální realitu zahrnující aktéry sociální práce, prostředí a příslušné teorie a metody aktivit její práce. Druhým způsobem je vnímat jí jako obor praktické činnosti s prostorem pro realizaci zásahů a vztahů s klienty a v neposlední řadě ji lze brát jako oblast přípravy odborníků, tedy jako studijní obor. (Klimentová, 2013) Role sociálního pracovníka by pak v samotné sociální práci měla být na pozici „diplomata“, jenž stojí mezi zájmy klienta a požadavky společnosti. Cílem této role je pomoci zajistit vzájemný soulad obou stran, tedy změny klientova chování a zároveň změny společenských norem. Sociální pracovníci jsou také jenom lidé, tudíž se může stát, že nebudou pouze nestrannými prostředníky, ale přikloní se na buď na stranu klienta, nebo na stranu společnosti. Obě tendence jsou chybné v případě, že se stanou pracovníkovým východiskem. Osobnost sociálního pracovníka by měla být natolik vyzárlá, aby byl schopen přijmout dvojznačnost své role. Veškerá svá rozhodnutí a postupy by měl sociální pracovník reflektovat a umět si je odůvodnit. Existují dobrá i chybná rozhodnutí, ale důležité a nutné je umět je ospravedlnit. Nesmíme také zapomínat na fakt, že klient je expertem na svůj problém a že má právo na sebeurčení. Odpovědnost za výsledné řešení situace má tudíž jak pracovník, tak sám klient. (Janebová in Klíma, 2009) Takovéto vymezení sociální práce i samotného pracovníka postačí k tomu, aby se

---

<sup>2</sup>Definice v originálním znění: „*Social work seeks to enhance the social functioning of individuals, singly and in Gross, by activities focused upon their social relationship which constitute the interaction between man and his environment.*” (Skidmore, Thackeray, Farley, 1997, str. 334)

naše pozornost přesunula k důležité podkapitole celé práce a to k metodám sociální práce, jejich klasifikaci a k popisu konkrétních jednotlivých postupů.

## 2.2 Klasifikace metod sociální práce

Než přistoupím k samotné klasifikaci metod, ráda bych se zaměřila na to, co to vlastně znamená pojem metoda. Obecně se dá říct, že se jedná o způsob, jak dosáhnout nějakého cíle. Můžeme také tvrdit, že jsou to různé postupy a techniky využívané za účelem určitého poznání nebo dosažení plánovaných i neplánovaných cílů. (Pojem metoda, 2007) S pojmem metoda se také dozajista pojí výraz metodika. Metodika je část vědy, která se zbývá budováním metod i metodických postupů a shrnuje v sobě nejen vědecké i pracovní metody, ale též postupy a techniky praktické sociální práce. Metodika má tedy sloužit sociálním pracovníkům jako soubor ustálených pravidel, která může pracovník při své profesi využít dle potřeb klientů.

Mezi jednu z nejznámějších definic metod sociální práce, patří ta od Mary Ellen Richmond, průkopnice americké sociální práce, jež zní následovně: „*Metoda, ve všeobecném slova smyslu, je uspořádáním série různých činností zaměřených na dosažení určitého cíle...*“<sup>3</sup> (in Levická, 2002, str. 85) Jedná se tudíž o podobnou definici, která byla uvedena na začátku podkapitoly.

Po vymezení pojmů metoda a metodika se konečně dostávám k samotné klasifikaci metod. Osobně jsem si vybrala širší členění metod sociální práce dle Levické. Ta ve své knize *Metódy sociálnej práce* uvádí, že metody lze dělit do tří hlavních kategorií. Za prvé jsou to metody používané takřka ve všech společensko-vědních disciplínách, za druhé metody společné vícero disciplínám např. pedagogice, psychologii apod. a konečně za třetí metody vlastní sociální práci. Poslední zmiňovaná kategorie je pro tuto práci klíčová. Jedná se takřka o samotné metody sociální práce, které navíc na základě určitých charakteristik a hledisek můžeme rozdělit do následujících skupin:

### Časové hledisko

Klasické metody	sociální práce s jednotlivcem, případová sociální práce, sociální práce se skupinou sociální práce s komunitou
-----------------	--

---

<sup>3</sup> Definice v originálním znění: „Metóda vo všeobecnom zmysle slova, je usporiadaním série rôznych činností zameraných na dosiahnutie určitého cieľa...“ (in Levická, 2002, str. 85)





Tento vyčerpávající výčet v sobě zahrnuje nespočet různých metod, jež pracovníci běžně používají při své práci s klienty. Následující kapitoly se pak budou zaměřovat zejména na klasické metody sociální práce a na specifické metody dle druhu činností konkrétně na sociální poradenství, sociální prevenci a krizovou intervenci. Tyto metody byly vybrány zejména pro jejich význam při práci s klienty v NZDM.

### **2.3 Sociální práce s jednotlivcem**

Sociální práce s jednotlivcem má v současné době několik možných pojmenování. Jedná se o již zmíněnou sociální práci s jednotlivcem, která v České republice nebo jiných evropských zemích může být označována také jako individuální sociální práce, případová sociální práce nebo case work. Veškeré výrazy ale zaujímají ten a jistý význam. Výrazem práce s jednotlivcem je na mysli sociální práce s jedním konkrétním klientem. Tento termín u nás zavedla Marie Krakešová-Došková, která jím označovala individuální řešení problémů klientů, jakožto sociálního případu. Tím měla na mysli konkrétní problémy lidí, kteří selhali v určité lidské funkci či roli a nejsou schopni svoje problémy řešit sami.

Sociální práce s jednotlivcem je obecně nejstarší klasickou metodou sociální práce. Předcházela jí sousedská výpomoc a její kořeny lze najít ve Spojených státech amerických. Zde se individuální práce zaměřovala zejména na podporu a pomoc chudých a potřebných lidí. Postupem času však případovou práci ovlivnila psychoanalýza, která se zabývala hlavně vztahem mezi jednotlivcem a jeho prostředím. V důsledku ekonomické krize se pak její zaměření ubíralo směrem od materiální pomoci do oblastí svépomoci a k programovému zvládnutí nezaměstnanosti. V každém období se tedy oblast pomoci jednotlivcům přizpůsobuje dle aktuální situace státu, politického kontextu dané země, problémů konkrétních osob atd. Není jasně dáno, jak by měl pracovník v jistých případech postupovat. Může možnost použít různé metody z různých teoretických přístupů, které navíc obohatí vlastním stylem a aplikuje je na jednotlivé případy. Díky použití vlastních iniciativních prostředků a kusu sebe sama, lze vytvořit nové pracovní postupy, jež mohou být následně zaznamenány a využívány plošně mezi sociálními pracovníky.

### 2.3.1 Etapy práce s jednotlivcem

Sociální práce s jednotlivcem disponuje také svými etapami. Etapou lze označit určitý úsek práce s klientem. Těchto etap je při práci s klientem více a díky jednotlivým krokům a úsekům se lze dostat k samotnému cíli spolupráce. Levická používá fáze, které vznikly sklobením etap Americké a Francouzské školy. Jedná se o čtyři základní okruhy.

Prvním okruhem je seznámení se s případem. Zde je důležité věnovat pozornost tomu, jak se k nám klient dostává. Může buď přijít sám anebo je vyslán zaměstnavatelem či jinou institucí jako je např. soud, policie apod. To, za jakých okolností k nám klient přichází, může hrát významnou roli v jeho přístupu k řešení problému a následně také v přístupu pracovníka ke klientovi. Pracovník totiž při jednání s klientem zaujímá buď způsob práce zaměřený na pomoc či kontrolu. Při prvním kontaktu s klientem musíme počítat s tím, že nemá pozitivní očekávání od vzájemné spolupráce a cílem pracovníka má v této etapě být spíše navázání kontaktu a zjištění problému klienta. První etapa v sobě zahrnuje také analýzu případu, která obsahuje osobní analýzu klienta, rodinnou analýzu, analýzu prostředí a analýzu situace. Cílem je porozumět problému klienta a zjištění toho, co je vlastně potřeba změnit. Na základě těchto analýz se stanovuje sociální diagnóza klienta.

Druhou etapou práce s klientem je sociální hodnocení. V této etapě se pracuje se zjištěnými informacemi o osobnosti klienta o situaci, ve které se nachází nebo o jeho vztahu se sociálním prostředím. O těchto informacích diskutuje sociální pracovník i s jinými odborníky. Při stanovení diagnózy ale nespolupracuje jen s profesionály z jiných oborů, ale také se samotným klientem, jež je brán jako expert na svůj problém. Cílem této etapy je vypracovat plán práce s klientem, což znamená stanovení cílů práce, účastníků, kteří budou do práce zapojeni a volbu pracovních postupů. Pracovní postupy a metody se volí na základě situace klienta a zhodnocení jeho i pracovníkových kompetencí, přičemž záměrem těchto postupů je úspěšně vyřešit klientův problém.

Třetí etapa se nazývá sociální intervence. Jedná se v podstatě o jádro sociální práce s klientem, kdy se začíná reálně postupovat na řešení či změně jeho situace. Způsob intervence vychází z potřeb klienta. Do samotné intervence může patřit např. rozhovor, posilování odolnosti klienta, realitní terapie a další. Veškeré postupy a úkony pracovníka musí být prodiskutovány s klientem. Pracovník si také ověřuje to, jak se

klient se svou situací vyrovnává, jaké zaznamenal změny a v samotném závěru hodnotí vzájemnou spolupráci.

Poslední, tedy čtvrtou, etapou práce je zakončení případu. Spolupráce se ukončuje na základě splnění zakázky klienta, tedy vyřešením jeho problému, dále dlouhodobým odmítáním spolupráce se sociálním pracovníkem, v případě, že klient změní bydliště nebo může být důvodem také nástup klienta do výkonu trestu odnětí svobody, do léčení nebo v nejhorším případě smrt klienta.

Celá práce s klientem má ještě několik hlavních zásad, které je potřeba ve vztahu klient-pracovník dodržovat. Klient má právo řešit svoji situaci na základě svých možností a schopností, přičemž pracovník akceptuje klienta takového, jaký je. Celá spolupráce je postavena na hledání a využívání silných stránek klienta. Sociální pracovník je zavázán mlčenlivostí o osobních věcech klienta a je zodpovědný za celý proces pomoci. (Levická, 2003)

## **2.4 Sociální práce se skupinou**

Rozvoj sociální práce se skupinou je spojován s metodami práce uskutečňovanými v rámci náboženství nebo svépomocných hnutí a skupin. Nejvýznamnějšími událostmi ve skupinové sociální práci byl vznik mezinárodních organizací YMCA a YCCA, otevření Toynbee Hall v Londýně a založení sídla Hull House v USA.

Grace L. Coyle definovala sociální práci se skupinou jako *"druh formujícího procesu uskutečňovaného v zájmových skupinách, ve volném čase účastníků, za účasti "vedoucího"."* (Levická, 2002) Cílem samotné práce tedy není pouze dosáhnout cílů vytyčených skupinou, ale hlavně rozvoj samotných členů skupiny a dosahování jejich osobních cílů. Cílem je tudíž zlepšit sociální fungování jedinců za pomoci jejich účasti ve skupině. Skupinu lze totiž chápat pouze jako nástroj rozvoje osobnosti jedince, tedy prostředek, nikoli jako cíl. Tato metoda má za cíl pomocí skupiny zlepšovat sociální interakci jednotlivých členů, zdokonalovat jejich schopnost vytvářet a dosahovat společných cílů a zároveň také působit na jednotlivce a zlepšovat kvalitu jeho života. Podle Gisel Konopky jde o nejkompexnější rozvoj jednotlivce prostřednictvím jeho vztahu se skupinou. Proto je důležité, aby pracovník při své práci zapojoval všechny členy skupiny a dával všem stejný prostor vyjádřit se.

Catherine Papelová a Beulah Rothmanová rozdělují skupinovou sociální práci do třech modelů<sup>4</sup>:

### 1. Model společných cílů

Tento model lze často najít u organizací, jako jsou občanské organizace, sousedství apod. Obsahuje činnosti zaměřené na uskutečnění skupinových zájmů, přičemž využívá místní organizace, vypracovávají se analýzy a zprávy, členové se ztotožňují s cíli organizace a znají alternativní řešení i jejich následky.

### 2. Model nápravných cílů

Tento model se ubírá terapeutickým směrem, přičemž jeho cílem je změna. Pracovník v tomto případě pomáhá členům skupiny dosáhnout soběstačnosti a zlepšit si vlastní sociální fungování. Také se zajímá o vztahy členů ve skupině i mimo ni. Tento druh skupiny lze najít v nemocnicích, rodinách apod.

### 3. Model vzájemných cílů

Model vzájemných cílů vychází z podstaty, že člověku lze pomoci pouze v rámci systémů a podsystémů, do nichž náleží. Osobnost jedince je utvářena pouze skrze jeho vztahy s ostatními. Podstata modelu tkví ve skupině, jakožto nástroji a důležité jsou mezilidské vztahy.

Stejně jako práce s jednotlivcem má i skupinová práce několik zásad. Sociální pracovník pomáhá členům skupiny k jejich nezávislosti, vytváří pozitivní vztahy mezi členy skupiny, akceptuje všechny členy bez rozdílu, rozvíjí a individualizuje jednotlivé členy a udržuje skupinu v rovnováze. K tomu využívá vhodné metody práce. Zároveň také on sám musí disponovat určitými vlastnostmi jako je flexibilita, empatie, kreativita, disciplína a schopnostmi, vědomostmi a morálními hodnotami.

---

<sup>4</sup> Levická ve své knize *Metódy sociálnej práce* označuje tyto tři modely jako:

1. Sociálně orientovaná model
2. Nápravný model
3. Interakční model

### **2.4.1 Etapy práce se skupinou**

Etapy sociální práce se skupinou jsou v tomto případě vývojové fáze, kterými skupina prochází. Je zároveň důležité, aby i členové byli informováni o jednotlivých fázích vývoje skupiny a věděli, do jakých situací se mohou v rámci skupiny dostat a zároveň znali skupinovou kohezi a skupinové principy.

První etapa, zvaná preafilační, v sobě zahrnuje dvě fáze. První fáze se zabývá tvorbou skupiny, její velikostí a "jednorodostí", dobrovolností členů skupiny, otevřeností či uzavřeností skupiny, výběrem sociálního pracovníka a hodnocením faktorů. Ve druhé fázi se pak vypracovává projekt práce se skupinou, stanovují se cíle, potřeby a zdroje skupiny. Tato etapa se tedy obecně zabývá založením skupiny a výběrem jejích členů.

Druhá - etapa formování - s sebou nese vytváření pozic jednotlivých členů, řeší se zde otázky moci, rolí a komunikace. V této části se utváří vnitřní struktura skupiny.

Ve třetí etapě se vztahy mezi členy začínají stabilizovat a vytváří se podmínky pro fungování skupiny. Ta si vytváří vlastní identitu a zároveň zde mohou i jednotlivci rozvíjet svoje zájmy či schopnosti.

Ve čtvrté etapě, zvané etapa konfliktů, dochází k prosazování individuálních zájmů členů a porušují se zde i skupinová pravidla. Dochází ke konfliktům, které ale v lepším případě zlepšují atmosféru ve skupině a pomáhají dosahovat společných cílů.

Poslední, pátá etapa, je etapou ukončení práce se skupinou. Přerušují se kontakty členů skupiny, což ale není podmínkou.

### **2.5 Sociální práce s komunitou**

Pojem komunita má široké množství definic. Keller definuje komunitu jako *"sociální útvar charakterizovaný jednak zvláštním typem sociálních vazeb uvnitř, mezi členy, jednak specifickým postavením navenek, v rámci širšího společenského prostředí."*

(Zatloukal, 2008) Z výše popsané definice je patrné, že v sobě zahrnuje dva póly: "my" a "oni". Význam těchto pólů tkví zejména v oddělení a určení hranic toho kam člověk patří a kam už ne. Tyto hranice jsou utvářeny především pomocí rituálů a symbolů. Díky těmto hranicím si tedy lidé uvědomují, že náleží do komunity. Obecně existují tři hlavní kategorie vymezení komunity. Jedná se o komunitu definovanou lokalitou, komunitu zájmů a komunitu lidí spojených společnými problémy či podmínkami. Často

se v literatuře nevhodně spojují pojmy komunita a společnost. Komunita se však od společností liší svojí velikostí. Je dostatečně velká na to, aby dosáhla určitého politického vlivu a zároveň dostatečně malá, aby veškeré vztahy mohly být realizované ke všem jejím členům a každý z těchto členů disponoval určitými dostatečnými zdroji.

Samotná sociální práce s komunitou je pak považována za nejmladší metodu spadající do klasického dělení metod sociální práce. Zaměřuje se na pomoc lidem v rámci komunity, zjišťuje její potřeby a následně se snaží se o jejich uspokojení. Komunitní práce se snaží aktivizovat členy komunity, zmobilizovat jejich dostupné zdroje a zároveň jim pomoci při řešení konkrétních životních situací. Dále se komunitní sociální práce zaměřuje na aktivity, jako jsou např. komunitní: rozvoj; plánování; péče; vzdělávání; akce; feministická komunitní práce; antirasistická komunitní práce a rozvoj komunitních organizací. Komunitní pracovník by přitom měl důkladně poznat potřeby a problémy komunity a být schopen akceptovat řešení navržená samotnou komunitou. Musí usilovat o zapojení všech členů daného společenství při řešení těchto problémů a při realizaci případných změn. Důležitými informacemi při práci s komunitou jsou demografické údaje, náboženská orientace komunity, kultura, sport, historie a ekonomická síla komunity, sociální struktura obyvatelstva, životní prostředí, sociální síť a další.

### **2.5.1 Etapy práce s komunitou**

Stejně jako ostatní typy klasických metod práce s klienty, zahrnuje i komunitní práce několik etap sloužících k dosažení cíle. Sociální práce s komunitou zahrnuje dle Levické pět etap.

Cílem první etapy je sběr informací o komunitě. Sociální pracovník zjišťuje informace týkající se demografické struktury obyvatelstva, tedy věk, pohlaví, etnické složení atd.; informace o infrastruktuře, což zahrnuje bydlení, cesty, instituce, kontakty s okolím a další; zjišťuje formální i neformálních vůdců komunity a zajímá se o jména starostů, politických lídrů, duchovních vůdců a dalších, popřípadě sbírá informace týkající se přírodních zdrojů, historie komunity apod.

Druhá etapa se zabývá stanovením problému komunity a zjištěním příčin tohoto problému. Analýza takovýchto údajů bývá náročnější než u práce s jednotlivcem či

skupinou. Je vhodné proto zapojit i některé členy komunity, aby pracovníkovi pomohli s identifikací, případně s lepší orientací v problému.

Třetí etapa se zaměřuje na návrhy řešení problémů komunity a zároveň stanovení metod sloužících k dosažení cíle. Je potřeba být v kontaktu s některými členy komunity, protože bez jejich zájmu je komunitní práce vždy neúspěšná. Cílem totiž není pouze vyřešit problémy, ale naučit členy komunity, jak mohou podobné problémy řešit sami.

V této fázi je tedy důležité propojení s vůdci místní komunity a stanovení společných cílů a změn.

Ve čtvrté etapě jde takřka o samotnou realizaci projektu. Využívají se komunitní zdroje, získává se podpora z okolí nebo se zvyšuje zainteresovanost členů komunity. Podstatnou částí této etapy je také dostatečná informovanost členů komunity o tom, jak projekt postupuje, jakých dosáhl úspěchů a jaké se při jeho realizaci vyskytly problémy a komplikace.

Poslední etapa se zabývá prezentací výsledků, kterých bylo společně dosaženo. Zde se hodnotí realizace projektu. Vyzdvihují se pozitiva a přínosy spolupráce, ale zároveň se upozorňuje na nedostatky a chyby. (Levická, 2003)

Toto byla poslední z klasických metod sociální práce. Další část práce se zaměřuje na tři specifické metody rozdělené dle druhu poskytovaných činností.

## **2.6 Sociální poradenství**

Poradenství, tedy poskytnutí jakékoli slovní pomoci či rady, je tu s námi odnepaměti.

Z této obyčejné lidské aktivity se postupem času stala v oblasti sociální práce specifikovaná a metodologicky ošetřená činnost sociálních pracovníků, zvaná sociální poradenství. Není ale radno se nechat mýlit názvem tohoto jednání. I přes to, že jde právě o poradenství, pracovník jakož to poradce, klientovi neradí, co má dělat, ale pouze naslouchá a snaží se využít a zmobilizovat klientovi vnitřní zdroje tak, aby byl klient schopen si v podstatě poradit a pomoci sám. Sociální poradenství je profesionální aktivita zaměřená na interakce mezi poradcem a klientem a na řešení klientových problémů. Poradce zde využívá vlastní poznatky a zkušenosti ve prospěch klienta.

Smyslem poradenství je orientovat klienta na efektivní a aktivní vyrovnání se s problematickou situací. (Levická, 2003)



Základní sociální poradenství se poskytuje ve všech sociálních službách. Každá osoba má tudíž nárok na poskytnutí bezplatného poradenství o možnostech řešení či předcházení své nepříznivé sociální situace. Odborné sociální poradenství je posléze zaměřeno na určité skupiny lidí a jejich specifické potřeby. Toto poradenství se poskytuje spíše ve specializovaných zařízeních, jako jsou manželské, rodinné či občanské poradny, poradny pro osoby se zdravotním postižením, seniory, oběti trestných činů či domácího násilí nebo jiné osoby, které žijí rizikovým způsobem života, jež může vést k jejich konfliktu se společností. (Zákon o sociálních službách) Činnosti odborného poradenství jsou zaměřené na individuální podporu klienta a na řešení jeho problémů. Jde o činnosti krátkodobé.

Úkolem sociálního poradenství je pak poskytovat klientům chybějící informace, pomáhat jim orientovat se v jejich problémech, předcházet vzniku nežádoucích sociálních jevů, obnovovat jejich vztahy s okolím, přispívat k sociální integraci těchto osob, zvyšovat sociální kompetence klientů, působit na klienty preventivně a výchovně a přispět tak k jejich celkovému osobnímu růstu.

Poradenský proces je nejčastěji realizován formou rozhovoru. Novosad zmiňuje tři kategorie cílů tohoto procesu. Základním a takřka obecným cílem je dosáhnout celkového zdraví člověka. Jedná se o zdraví, fyzické, psychické i duševní, přičemž klient je tak v lepší psychické pohodě a je otevřený navazovat dlouhodobé vztahy se společností i s prostředím, ve kterém žije. Druhým, specifickým cílem, je změna klienta. Dosažená změna má předcházet nepříznivému vývoji člověka a v případě, že již tento vývoj nastat má za úkol tento vývoj zastavit a obrátit situaci k lepšímu. Poslední, individuální cíl, vychází z konkrétní situace a problému člověka a je naprosto individuální. Jde o kroky, které pomáhají klientům s jejich sebepoznáním, pomáhají jim s jejich rozhodováním, s rozvojem jejich osobností, pomáhají jim ujasnit si své cíle.

Dle Drapeli má poradenský rozhovor několik fází. První je samotné navázání kontaktu s klientem a vytvoření bezpečné atmosféry pro zjištění důvodů klientova příchodu. Druhou fází je diagnóza klientova problému. Třetí fáze se zaměřuje na hledání možností řešení problému a čtvrtá fáze pak na rozhodnutí klienta, což vede již k závěru poradenského procesu. (Juříčková, 2008)

## 2.7 Sociální prevence

Samotný termín prevence označuje soubor určitých opatření, jejichž úkolem je předcházet nežádoucím jevům. Má za cíl zabránit nebo minimalizovat rizika patologického chování, různé typy závislostí, sociální konflikty i problémy apod., což obecně znamená, že se snaží o udržení normálního sociálního fungování člověka, jako plnohodnotného člena společnosti. V oblasti sociální práce se prevence chápe jako druh činností orientovaných na přecházení a zabránění problémů, na snižování dopadů nežádoucího chování s cílem zabránit případnému opakování takového chování.

Prevence se dělí na tři základní typy, tedy na prevenci primární, sekundární a terciární. Primární prevence se zaměřuje zejména na předcházení problémů a následků, jež souvisí se vznikem závislostí či jiných sociálně-patologických jevů. Cílem primární prevence mládeže je např. podpořit jejich protidrogové postoje a normy, informovat je o možnostech řešení obtížných situací a nabídnout jim alternativní a bezpečné způsoby trávení volného času.

Sekundární prevence se pak zaměřuje na včasné odhalení problému. Přichází na ní tedy řada tehdy, když už problém vznikl. Jejím cílem je poskytnout zasaženým osobám pomoc s vyřešením problému nebo s případným zabráněním jeho rozšíření. Sociální pracovník používá techniky zaměřené na posilování vůle a zvyšování odolnosti člověka.

Třetí, neboli terciární prevence, má za cíl udržení případného stavu jedince a zabránění progresu závislosti či problému. Snaží se o to, aby se nepříznivá situace člověka nadále nezhoršovala. Pomáhá organizovat následnou pomoc. V tomto stupni prevence jsou významné individuální programy či resocializační metody a techniky.

S pojmem prevence se velmi úzce pojí jedna z metod sociální práce, zvaná sociální prevence. Sociální prevence je odborná činnost, jejímž cílem je předcházet a zabraňovat příčinám vzniku, prohlubování a opakování nežádoucímu či rizikovému chování jednotlivců, skupin i rodin. Úkolem sociální prevence je mobilizovat přirozené zdroje a schopnosti člověka tak, aby nedocházelo k sociálně-patologickým situacím. Důležitou metodou sociální prevence je vyhledávací činnost. Jde o vyhledávání rodičů, kteří řádně neplní své rodičovské povinnosti a o rodiče, kteří svá rodičovská práva zneužívají. Dále vyhledávají děti s poruchami chování, děti týrané či jinak zneužívané nebo děti jinak vážně ohrožené. Weiner Boehm (in Levická, 2003) Popisuje tři základní funkce sociální prevence.

První funkcí je obnova, která se zaměřuje na eliminaci takových činitelů, jež by mohly narušit jedincovu interakci a vztahy ve společnosti. Směřuje ke zlepšení sociálního fungování člověka.

Druhá funkce, zvaná zjištění zdrojů, se zabývá hledáním a odhalováním vnitřních i vnějších zdrojů jedince. Snaží se najít silné stránky člověka v oblasti emocionální, duchovní i intelektuální a rozvíjet je pomocí výchovy.

V rámci třetí funkce vyžaduje prevence předcházení vzniku problémů, k nimž dochází v rámci interakce jednotlivce s jinými skupinami a také k předcházení sociálně-patologických jevů prostřednictvím výzkumu. (Levická, 2003)

## **2.8 Krizová intervence**

Krize jako taková se objevuje v každodenním životě člověka. Medicína na ní pohlíží jako na okamžik, kdy se stav pacienta buď zhorší anebo se začne ubírat k lepšímu.

Sociální práce tento pojem vidí poněkud odlišně. Spatřuje v něm selhání adaptačních mechanismů v životě člověka. Krize neboli krizový stav je stav utrpení člověka spojený s pocity strachu a ohrožení vlastní identity. Jedná se o vyvrcholení možných potíží, problémů a bariér člověka, který si není schopen vlastními silami poradit s jejich překonáním a zvládnutím a to způsobem, kterým tyto situace jinak řeší.

### **2.8.1 Druhy, fáze a příčiny krizí**

Jsou popisovány různé druhy krizí. Z nejnámějších se jedná o tři typy krizí. Krizi změn, situační krizi a krizi chronickou. Krize změn jsou často očekávané a občas i žádoucí. Tento typ krize vždy vyžaduje určitou změnu, kterou doprovází emoční napětí člověka. Může se jednat např. o ukončení školy, opuštění rodinného hnízda, odchod do důchodu a další. Situační krize je oproti krizi změn často důsledkem vnějších událostí. Člověk má pocit ohrožení své bezpečnosti, identity nebo zdraví. Příkladem může být ztráta zaměstnání či domácí násilí. Poslední, chronickou krizi, spatřujeme tehdy, kdy se osoba již vzdala odpovědnosti sama za sebe, změnila svůj postup a přechází v patologické řešení situace. Takový člověk je pasivní, cítí bezmoc apod. (Walancik in Šimková, 2010)

## **Fáze krize**

Na krizi se dá nahlížet také jako na proces, protože krizový stav se se vyvíjí a nabírá různou intenzitu. Kastová popisuje čtyři hlavní fáze krize.

### **1. Fáze popření**

V této první fázi nejprve člověk utrpí šok. Nevěří skutečnosti či události, která se stala a celou věc popírá. Odmítá onu skutečnost a ze začátku reaguje bez emocí, v podstatě, jako by se nic nestalo. Sám tomu nevěří a tak reaguje chladně.

### **2. Fáze protestu**

Druhá fáze se projevuje hněvem. Člověka napadají otázky typu, proč právě jemu se tohle muselo stát, co udělal ta špatného, že ho taková věc potkala. Probouzí se v něm vzdor k situaci. Prožívá smíšené pocity viny, odpovědnosti, hněvu, strachu a bezmoci.

### **3. Fáze bilancování**

Člověk se v této fázi snaží nalézt hodnotu svého života, přemítá nad minulými událostmi a hledá v nich své zdary.

### **4. Fáze reorganizace života**

Zde se člověk snaží smířit s novým osudem a nalézá nový osobní smysl nastalé situace. Ziskává nový vztah ke světu i k sobě samému a usiluje o to, aby každý den prožil naplno. (Novosad, 2004)

## **Příčiny krizí**

Existuje opět mnoho členění. Thom však definuje tři základní příčiny krize. Jedná se o ztrátu objektu, změnu a volbu.

Ztrátou objektu je myšlen rozchod, smrt blízké osoby, ztráta hybnosti některé části těla, rozplynutí očekávané situace např. nedošlo-li k povýšení v zaměstnání, nezdařila se zkouška ve škole, potrat dítěte apod.

Změna může nastat v mnoha směrech a to změna zdravotního či rodinného stavu, změna zaměstnání, bydliště, času atd.

Poslední výše zmiňovanou příčinou byla volba. Zde měl autor na mysli zejména volbu mezi dvěma a více stejnými kvalitami. Může se jednat o volbu, která ovlivňuje další

život jedince. Vhodným příkladem je např. známá Sofiina volba, kdy žena musí volit mezi smrtí jednoho ze svých dvou dětí nebo smrtí její i obou potomků. (Vodáčková, 2012)

### **Krizová intervence**

Jako zásadní metoda při práci osob v krizi slouží krizová intervence. Jedná se o okamžitý kontakt pracovníka s klientem v krizové situaci. Pracovník se v tomto případě zaměřuje na akutní potíže zasažené osoby s cílem zklidnit a stabilizovat její současný stav. Samotnou definici krizové intervence pak své knize popsala Vodáčková. „*Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování...*“ (Vodáčková, 2012, str. 60) Prvotním a důležitým cílem je člověka uklidnit a navázat s ním kontakt, díky kterému se může pomáhající k člověku připojit a začít mu poskytovat odbornou pomoc. Krizová intervence se může poskytovat ve formě psychologické, lékařské, sociální a právní. Důležité ale je, aby byla především „šitá na míru“ konkrétnímu člověku individuálně a podle jeho potřeb, tudíž aby zaujímala celý jeho bio-psycho-sociálně-duchovní prostor.

V případě krize, by měla být osobě nejprve poskytnuta běžná neformální pomoc v krizi. Tím je na mysli pomoc, kterou mohou poskytnout členové rodiny, přátelé, sousedé, spolupracovníci či další blízké osoby, ale i náhodní kolemjdoucí. Formální pomoc v krizi pak přichází na řadu tehdy, kdy neformální pomoc selhává, je nedostatečná nebo nedostupná. Při krizové intervenci ale není času nazbyt. Je potřeba bezprostředně jednat. Nejedná se o sáhodlouhý psychologický rozbor člověka v krizi, ale o okamžitou redukci nebezpečí a stabilizaci situace. Obecně existuje také několik zásad správné krizové intervence. Pomoc by měla být okamžitá a redukovat bezprostřední ohrožení jedince. Měla by být časově ohraničená a koncentrovat se na aktuální problém. Kontakt s osobou v krizi by měl být nejen individuální, ale také intenzivní a přístup pracovníka strukturovaný, v některých případech až direktivní. Tradiční model krizové intervence stojí na poskytnutí emocionální podpory, poskytnutí pocitu bezpečí a jistoty, redukci úzkosti a strachu. Z praktického hlediska se člověku v krizi kromě zmiňovaného poskytuje také podpora při ventilaci emocí, dodává se mu naděje či se mobilizují zdroje

možné další pomoci. Samotný průběh krizové intervence má, stejně jako jiné metody sociální práce s klienty, několik etap.

### **2.8.2 Etapy krizové intervence**

Jelikož krizová intervence není podobně jako, např. krize, stav, nýbrž proces, směřuje tedy z výchozího bodu do bodu cílového. Samotné etapy i fáze se u jednotlivých autorů liší. Zde bude prezentován model dle Špaténkové (2011).

#### **1. Zahájení krizové intervence**

Základem zahájení intervence je rychlé navázání kontaktu s klientem a vytvoření dobrého vztahu. Klient může být ve své situaci impulsivní, agresivní nebo reagovat bez rozmyslu. Je totiž sužován pocity bezmoci, beznaděje a úzkosti, tudíž jeho chování může být nevyzpytatelné. Pomáhající by v této fázi měl klienta akceptovat se všemi jeho projevy a bezprostředně zajistit jeho bezpečí. Toto bezpečí se týká nejen fyzické, ale i psychické stránky klienta.

#### **2. Realizace krizové intervence**

Pro efektivní intervenci by měl pracovník získat relevantní informace k případu, tzn. co, kdy kde a jak krizi vyvolalo. Je potřeba identifikovat všechny tři složky krize, čili jaká byla spouštěcí událost krize, jak klient vnímal danou situaci jako ohrožující a jaké obvyklé klientovy strategie selhaly. V této fázi se také pomocí rozhovoru s klientem řeší jeho aktuální psychický stav, jeho vztah k lidem, podobnost současné krize s minulými zážitky, klientovo aktuální fungování či jeho ochota přijetí pomoci. Získávají se informace o době trvání projevů krize, zda je klient dostatečně chápe a jaký vliv má krize na jeho nejbližší okolí. V této etapě vzniká také plán, jak krizi řešit. Zkoumá se klientova sociální opora, tedy lidé nebo instituce, které by mu mohli v případě nově nastalé krize pomoci. Klient by měl v této části procesu získávat schopnost samostatně rozhodovat o svém životě a získává náhled na svoji situaci. Je ale samozřejmé, že někdy člověk nezvládá svoji situaci sám a potřebuje s realizací svého plánu pomoci. V nejhorším případě, při vážném krizovém stavu, může dojít až k hospitalizaci klienta.

### 3. Ukončení krizové intervence

Krizová intervence končí v okamžiku, kdy si klient sám uvědomí, co bylo příčinou krize a jak by ji mohl překonat. Součástí intervenčního procesu by měla být také dokumentace, ve které by měly být reflektovány okolnosti jako psychický stav klienta na počátku i na konci intervence, jak dlouho trval krizový stav a jaké byly jeho příčiny, s jakými institucemi pomáhající spolupracoval a jaké jsou další plány spolupráce s klientem a institucemi poskytujícími pomoc.

Pro potřeby této diplomové práce bych jen ve zkratce zmínila důvody krizí mládeže a dospívajících. Jelikož se dospívajícím, v přechodu mezi jejich dětstvím a dospělostí, mění jejich tělo, svět i jejich prožívání, je obvyklé, že se potýkají s množstvím krizí. Tyto krize se týkají především oblastí, jako jsou sexuální vývoj, tělesnost, samotná identita dospívajícího. Může se u nich nadále objevit krize autority, sebeúcty nebo také suicidální krize. (Vodáčková, 2012)

#### **Shrnutí teoretické části**

Teoretická část práce byla nejprve věnována historii NDZM a to prostřednictvím popisu jeho vzniku se zaměřením na čtyři důležité mezníky v jeho vývoji. Dále byla zmíněna definice NZDM dle organizace ČAS a zákonem stanovené vymezení těchto typů zařízení. Byly stanoveny cíle a poslání NZDM, stejně jako byla konkrétněji popsána cílová skupina uživatelů. Výše uvedený text se zaměřoval také na problematiku volného času. Byl vymezen pojem volný čas, který se s těmito zařízeními silně pojí. Jednou z podstat NZDM je, aby klienti, kteří toto zařízení navštěvují, mohli smysluplně, aktivně a zejména bezpečně trávit volný čas. Cílem je také jejich všestranný rozvoj a zprostředkování případné nové zkušenosti. První kapitola práce pak uzavírala podkapitola zaměřená na obsah služby a poskytované činnosti NZDM. Zde byly obsaženy úkony, jež mají NZDM poskytovat v rámci čtyřech zákonem vymezených činností. Stejně byly popsány jednotlivé intervence, jež vedou k naplňování individuálního plánování uživatelů služby.

Druhá kapitola teoretické části práce se nadále věnovala metodám sociální práce, jejich členění do různých kategorií a také rozsáhlejším popisem jednotlivých vybraných metod. Nejprve byl vymezen pojem sociální práce. Je velmi důležité, aby každý sociální pracovník byl schopen formulovat nejen obsah své činnosti, ale hlavně dovedl, nikoli

pouze laikovi, vysvětlit co je to sociální práce. V této práci následovalo již zmiňované členění, neboli klasifikace, metod. Bylo použito rozdělení dle Levické, která metody sociální práce třídí a kategorizuje velmi obšírně. Na základě tohoto členění bylo vybráno několik konkrétních metod, jež byly více popsány. Nejprve to byly tři klasické metody sociální práce. Podkapitola zvaná sociální práce s jednotlivcem popisovala rámec, ve kterém se tato metoda využívá a zahrnovala v sobě i rozčlenění jednotlivých etap individuální práce, jako jsou seznámení s klientem, sociální hodnocení, sociální intervence a zakončení samotné práce s klientem. Stejnou formou byla vymezena metoda sociální práce se skupinou, která v sobě navíc zahrnovala také letmou historii svého vzniku. Podkapitola sociální práce s komunitou byla zaměřena na popis pojmu komunita a samozřejmě na vymezení samotné metody. I tato poslední klasická metoda sociální práce zahrnovala etapy, kterými v rámci svého využití postupuje. Zbýlý text se věnoval dalším třem metodám, hojně využívaných při práci s klienty v zařízeních NZDM. Jednalo se o metody sociálního poradenství, sociální prevence a krizové intervence. Sociální poradenství zahrnovalo převážně úkoly, cíle i fáze poradenského procesu. Sociální prevence byla zaměřena více na popis typů a funkcí. A konečně krizová intervence, kromě popisu pojmu krize, jejích příčin a fází, zahrnovala také vymezení samotné metody. Stejně jako ostatní zmiňované metody obsahovala i krizová intervence popis jejích jednotlivých etap.



## II. EMPIRICKÁ ČÁST

### 3 Metodologie

Empirická, neboli praktická, část práce se bude zabývat výzkumem metod práce s klienty v jednom konkrétním zařízení, kterým je NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě. Jako hlavní strategie byla zvolena kvalitativní metoda výzkumu, která má přinést větší vhled do problematiky metod sociální práce a která je popsána v následující kapitole.

Stejně tak následuje popis konkrétních výzkumných metod, kterými jsou polostrukturovaná interview, jež proběhla celkem se sedmi účastnicemi výzkumu a analýza dokumentů.

Dále je pozornost věnována vymezení hlavního cíle. Hlavní cíl je rozčleněn do čtyř dílčích, jež mají za úkol naplnit cíl práce, kterým je zjistit, jaké metody sociální práce se využívají při poskytování sociálních služeb v NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě. Následuje transformační tabulka obsahující tazatelské otázky, jež tvoří jakousi páteř a oporu samotného získávání informací. Další podkapitola zahrnuje stručnou charakteristiku vybraných účastnic výzkumu, jinak řečeno informantek a zařízení, v němž se výzkum odehrával. Vše je doplněno popisem organizace a průběhu výzkumu a možných etických otázek.

#### 3.1 Výzkumná metoda

Výzkumná část práce má charakter kvalitativně orientovaného výzkumu. „*Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“ (Hendl, 2005, str. 50) Takto publikoval kvalitativní výzkum v roce 1998 významný metodolog John W. Creswell. Objevila se však i definice, na niž je pohlíženo negativně a to zejména proto, že za kvalitativní výzkum označuje jakýkoli výzkum, který nelze zkoumat pomocí statistických nebo jinak kvantifikovaných metod, s čímž většina výzkumníků nesouhlasí.

Obecně se jedná o pružný typ výzkumu, ve kterém je možné měnit nebo doplňovat otázky i během samotného výzkumu, sběru dat či jejich analýzy. Základními metodami

kvalitativního výzkumu jsou pak kromě pozorování a interview také analýza textů a dokumentů nebo analýza audio či video záznamů.

Samozřejmě jako každý druh výzkumu má i kvalitativní strategie mnoho výhod a nevýhod. Mezi výhody kvalitativního výzkumu patří zejména získávání podrobného popisu a vzhledu do problému při zkoumání jedince, skupiny události či fenoménu. Za přednost se považuje také možnost zkoumat daný fenomén v jeho přirozeném prostředí nebo dobrá reakce na místní situaci a její podmínky. Naopak za nevýhody kvalitativně orientovaného výzkumu se dá považovat fakt, že získaná znalost nemusí být zobecnitelná na celkovou populaci nebo v rámci jiného prostředí, stejně tak, že je časově náročnější než metoda kvantitativní a její výsledky jsou více ovlivněny samotným výzkumníkem. (Hendl, 2005)

Tento druh výzkumu jsem si vybrala zejména z toho důvodu, že umožňuje hlubší porozumění zkoumané reality. Díky němu je možné do dané problematiky proniknout mnohem více, než v rámci kvantitativní strategie a pochopit tak získané informace ve vzájemných souvislostech. Je vhodnější pro získání subjektivních názorů oslovených informantů a pro zjištění informací z jejich vlastního pohledu a to efektivní formou.

Výsledky výzkumu mají být jakýmsi reálným odrazem skutečné situace v oblasti metod práce s klienty a to ve vybraném konkrétním zařízení pro děti a mládež.

Původní návrh výzkumu se měl orientovat na rozhovory jak s pracovníky, tak s klienty daného zařízení. Po zvážení možností a kompetencí klientů v oblasti metod práce, jsem však od tohoto návrhu upustila a ponechala si pouze možnost interview s pracovníky.

Důvodem byla zejména očekávaná neznalost klientů v oblasti metod sociální práce a obtížnost zjišťování jejich postojů, názorů a informací na toto téma.

### **3.2 Techniky získávání dat**

Hlavní technikou sběru dat jsou polostrukturovaná interview. Pro lepší mapování metod sociální práce a porovnání zjištěných informací je jako přidružená metoda analýza dokumentů. Podle Hendla se jedná o tzv. triangulaci, což je kombinace několika metod zkoumání, která je spojená s kvalitou výzkumného šetření.

## **Polostrukturované interview**

Pro sběr a získávání kvalitativních dat jsem zvolila metodu polostrukturovaného interview. Za interview se dá považovat takový rozhovor, který je moderovaný a prováděný za určitým cílem a s určitým účelem výzkumné studie. Metodu polostrukturovaného interview jsem si vybrala zejména kvůli jejímu spojení obou rovin a to jak struktury, tak neformálnosti. Tazatel se zde nemusí pevně držet předem vypracovaného schématu otázek, ale může klást i různé doplňující otázky, kterými se dostane hlouběji k jádru problému. Sám Miovský považuje polostrukturované interview za „*téměř ideální výzkumný nástroj pro oblasti aplikace většiny výzkumných plánů v rámci kvalitativního přístupu.*“ (Miovský, 2006, str. 161)

Předem vypracované schéma obsahuje 11 tazatelských otázek, jejichž odpovědi slouží k objasnění situace v oblasti metod práce s klienty v NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě. Ukazují, jak na věc pohlížejí samotné pracovnice zařízení a zároveň informují o možnostech použitelnosti daných metod práce v praxi.

## **Analýza dokumentů**

Přidruženou metodou, jejímž úkolem je zmapovat metody práce s klienty v rámci dokumentace zařízení a porovnání interpretací dat získaných polostrukturovaným interview, byla zvolena metoda analýzy dokumentů.

V širším pojetí je analýza dokumentů v podstatě analýzou jakéhokoli materiálu.

V užším pojetí se jedná o „*výzkumnou strategii založenou na analýze již existujícího materiálu, případně materiálu, který vzniká interakcí mezi výzkumníkem a účastníky výzkumu.*“ (Miovský, 2006, str. 98) Součástí analýzy nemusí být pouze listiny a texty, ale i svědectví. Může se také jednat o nejrůznější druhy textů, filmy, umělecké předměty, fotografie, či zvukové nahrávky. Neopominutelnou výhodou analýzy dokumentů je fakt, že se jedná o tzv. nereaktivní výzkumnou metodu, což znamená, že dokumenty nejsou ovlivnitelné osobou výzkumníka a nepodléhají znehodnocení časem. V tomto případě práce probíhala prostřednictvím písemně zachycených dokumentů a současně technologicky zaznamenaným materiálem v podobě zejména materiálu obrazového.

V rámci výzkumného šetření byla zvolena analýza dokumentů organizace, sloužící ke každodenní práci dotazovaných pracovníků a zároveň jako opora v metodickém vedení organizace práce.

Následující kapitola popisuje hlavní a dílčí cíle výzkumu. Dílčí cíle první i druhé úrovně platí jak pro polostrukturovaná interview, tak pro metodu analýzy dokumentů. Jelikož z transformační tabulky nejsou patrné indikátory pro analýzu textů, ráda bych zmínila, že informace hledané v dokumentaci, odpovídají těm, jež vyplývají z cílů práce.

### **3.3 Hlavní a dílčí cíle**

Hlavním cílem diplomové práce je formou interview zjistit, jaké metody sociální práce se využívají při poskytování sociálních služeb v NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě.

Hlavní cíl je rozdělen do dílčích cílů.

***DC I: Zjistit, jaké metody sociální práce používají pracovníci při poskytování výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností.***

DC I. 1 – Zjistit, jaké metody pracovníci používají v rámci zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity.

DC I. 2 – Zjistit, jaké metody pracovníci používají při zajišťování pracovních výchovných činností s dětmi.

DC I. 3 – Zjistit, jaké metody pracovníci používají při nácviku a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností klientů.

DC I. 4 – Zjistit, jaké metody pracovníci používají v rámci zajišťování podmínek pro přiměřené vzdělávání.

***DC II: Zjistit, jaké metody sociální práce používají pracovníci v rámci zprostředkování kontaktu klientů se společenským prostředím.***

DC II. 5 – Zjistit, jaké metody pracovníci používají v rámci zprostředkování kontaktu klientů se společenským prostředím.

DC II. 6 – Zjistit, jaké aktivity umožňuje zařízení klientům v lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.

***DC III: Zjistit, jaké metody sociální práce využívají pracovníce při sociálně terapeutické činnosti.***

DC III. 7 – Zjistit, jaké metody pracovníce využívají při činnostech, jejichž poskytování vede k rozvoji a udržení sociálních schopností a dovedností.

DC III. 8 – Zjistit, jaké metody pracovníce využívají při sociálním začleňování klientů.

***DC IV: Zjistit, jaké metody sociální práce využívají pracovníce při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klientů.***

DC IV. 9 – Zjistit, jaké metody pracovníce využívají v rámci pomoci při vyřizování běžných záležitostí klientů.

DC IV. 10 – Zjistit, jaké metody pracovníce využívají v rámci pomoci při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou klienta.

DC IV. 11 – Zjistit, jaké metody pracovníce využívají při aktivitách podporující sociální začleňování klientů.

### **3.4 Transformace cílů do tazatelských otázek**

Jedná se o přehled transformace dílčích cílů do tazatelských otázek.

Tabulka č. 1 – Transformační tabulka

<b>Hlavní cíl</b>		
Zjistit, jaké metody sociální práce se využívají při poskytování sociálních služeb v NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě.		
<b>Dílčí cíl</b>		<b>Tazatelská otázka</b>
DC I: Zjistit, jaké metody sociální práce používají pracovníce při poskytování výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností.	DC I. 1 – Zjistit, jaké metody pracovníce používají v rámci zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity.	TO1: Jaké metody sociální práce používáte v rámci zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity?

	DC I. 2 – Zjistit, jaké metody pracovníce používají při zajišťování pracovních výchovných činností s dětmi.	TO2: Jaké metody sociální práce používáte při zajišťování pracovních výchovných činností s dětmi?
	DC I. 3 – Zjistit, jaké metody pracovníce používají při nácviku a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností klientů.	TO3: Jaké metody sociální práce používáte při nácviku a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností klientů?
	DC I. 4 – Zjistit, jaké metody pracovníce používají v rámci zajišťování podmínek pro přiměřené vzdělávání.	TO4: Jaké metody sociální práce používáte v rámci zajišťování podmínek pro přiměřené vzdělávání?
DC II: Zjistit, jaké metody sociální práce používají pracovníce v rámci zprostředkování kontaktu klientů se společenským prostředím.	DC II. 5 – Zjistit, jaké metody pracovníce používají v rámci zprostředkování kontaktu klientů se společenským prostředím.	TO5: Jaké metody sociální práce používáte v rámci zlepšování orientace klientů ve vztazích se společenským prostředím?
	DC II. 6 – Zjistit, jaké aktivity umožňuje zařízení klientům v lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.	TO6: Jaké aktivity umožňuje Vaše zařízení v rámci lepší orientace klientů ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí?

DC III: Zjistit, jaké metody sociální práce využívají pracovníci při sociálně terapeutické činnosti.	DC III. 7 – Zjistit, jaké metody pracovníci využívají při činnostech, jejichž poskytování vede k rozvoji a udržení sociálních schopností a dovedností.	TO7: Jaké metody sociální práce využíváte při činnostech, jejichž poskytování vede k rozvoji a udržení sociálních schopností a dovedností?
	DC III. 8 – Zjistit, jaké metody pracovníci využívají při sociálním začleňování klientů.	TO8: Jaké metody sociální práce využíváte při sociálním začleňování klientů?
DC IV: Zjistit, jaké metody sociální práce využívají pracovníci při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klientů.	DC IV. 9 – Zjistit, jaké metody pracovníci využívají v rámci pomoci při vyřizování běžných záležitostí klientů.	TO9: Jaké metody sociální práce využíváte v rámci pomoci při vyřizování běžných záležitostí klientů?
	DC IV. 10 – Zjistit, jaké metody pracovníci využívají v rámci pomoci při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou klienta.	TO10: Jaké metody sociální práce využíváte v rámci pomoci při obnovení nebo upevnění kontaktu klienta s jeho rodinou?
	DC IV. 11 – Zjistit, jaké metody pracovníci využívají při aktivitách podporující sociální začleňování klientů.	TO11: Jaké metody sociální práce využíváte při aktivitách podporující sociální začleňování klientů?

Zdroj: Autorka

### 3.5 Výběr výzkumného souboru

#### Výběr informantů

Výběr souboru informantů probíhal na základě cíle výzkumu a to nejprve oslovením vybraného zařízení. Zde jsem z očí do očí oslovila jednotlivé pracovnice, zda by byly ochotné mi poskytnout rozhovor do diplomové práce. Výběr vzorku byl záměrný a cílený. Jelikož vybrané zařízení NZDM nedisponuje příliš vysokým počtem pracovníků a pracovnic, zahrnula jsem do svého výzkumu veškeré pracovnice tohoto zařízení, včetně pracovnic, které z osobních důvodů již toto zařízení opustily. Komunikace s jednotlivými potencionálními informantkami pro mě byla jednodušší zejména z toho důvodu, že jsem v tomto zařízení již absolvovala několik školních praxí a s pracovnicemi se znám.

Jelikož je obecně sociální práce realizována spíše ženami, ve vybraném zařízení tomu není jinak. Všichni informanti, v tomto případě spíše informantky jsou tedy ženského pohlaví.

Interview probíhala se sedmi ženami, jež se nějakým způsobem zasadily o chod Vysokomýtského NZDM.

**Informantka č. 1 (I\_1)** – žena, věk 22 let, pracuje jako *pracovnice v sociálních službách* v NZDM EMKO. Na své pozici působí 8 měsíců.

**Informantka č. 2 (I\_2)** – žena, věk 26 let, pracovala jako *pracovnice v sociálních službách* v NZDM EMKO. Na své pozici působila 3 roky a 2 měsíce.

**Informantka č. 3 (I\_3)** – žena, věk 45 let, pracovala jako *pracovnice v sociálních službách* v NZDM EMKO. Na své pozici působila celých 7 let.

**Informantka č. 4 (I\_4)** – žena, věk 23 let, pracuje jako *sociální pracovnice* v NZDM EMKO. Na své pozici pracuje 1 rok.

**Informantka č. 5 (I\_5)** – žena, věk 24 let, pracuje na Dohodu o provedení práce jako *sociální pracovnice* v NZDM EMKO. Na své pozici působí již 1 rok a 5 měsíců.

**Informantka č. 6 (I\_6)** – žena, věk 27 let, pracovala jako *sociální pracovnice a koordinátorka* v NZDM EMKO. Na své pozici působila 2 roky a 6 měsíců.



**Informantka č. 7 (I\_7)** – žena, věk 28 let, pracuje jako *sociální pracovnice a koordinátorka* v NZDM EMKO. Na své pozici působí prozatím 4 měsíce.

Ve výčtu vzorku informantek lze tedy spatřit rozdílné pracovní pozice. Jedná se tedy o tři informantky v pozici pracovnice v sociálních službách, dvě informantky na pozici sociální pracovnice a dvě informantky, jejichž pracovní pozice souvisí i s vedením zařízení, tudíž sociální pracovnice a zároveň bývalá a současná koordinátorka služby NZDM EMKO.

### **Výběr místa výzkumu**

Pro samotný výzkum bylo vybráno pouze jediné a v tomto případě klíčové zařízení – NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě.

NZDM EMKO je zařízení služeb sociální prevence. Zřizovatelem je obecně prospěšná společnost SKP-CENTRUM o. p. s., jejíž hlavní sídlo je v Pardubicích. Obecným posláním NZDM EMKO je nabízet svým klientům pomoc, radu a podporu při zvládnání obtížných životních situacích. EMKO poskytuje také bezpečný prostor pro trávení volného času dětí a mládeže a zároveň poskytuje možnost rozvíjet jejich schopnosti a dovednosti v rámci pestré škály volnočasových aktivit. Cílovou skupinou tohoto zařízení jsou děti a mládež ve věku 10 - 26 let z Vysokého Mýta a blízkého okolí, jež se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Cílem NZDM EMKO je tedy kromě poskytnutí bezpečného prostoru pro trávení smysluplného volného času také naučit klienty nové, či rozšířit stávající sociální návyky a dovednosti, sdílet, případně řešit jejich osobní záležitosti a problémy, stejně jako informovat o službě veřejnost a rozšířit tím povědomí obyvatel Vysokomýtska o fungování a nabídce sociálních služeb. (Veřejný závazek, 2011)

Toto zařízení jsem si vybrala zejména proto, že jsem chtěla do hloubky prozkoumat jeho chod, metody práce a postoj samotných pracovníků. Mým cílem nebylo zjišťovat obecnou rovinu metod práce v několika NZDM, ale pouze v jednom konkrétním zařízení, které díky tomu, že se nachází v mém rodném městě, považuji za srdcovou záležitost.

## **Výběr dokumentů**

K analýze byly zvoleny organizační dokumenty. Konkrétně se jedná o metodiku služby NZDM EMKO, Vykazované činnosti a pracovní postupy NZDM EMKO, bývalou a současnou tabulku pro rozpis denních služeb klubu, statistická data z roku 2016 a Projektové žádosti a dokumenty: Burza filantropie v Pardubickém kraji (Prevence bez hranic), Sportem proti pasivitě. Všechny dokumenty jsou buď v písemné, nebo elektronické formě uloženy v kanceláři pracovníků NZDM EMKO. K použití dokumentů byl nutný souhlas vedoucí/koordinátorky daného zařízení. Koordinátorka mi také dala souhlas uvést jeden z dokumentů, jako přílohu práce viz Příloha č. 2. Díky mému působení v NZDM EMKO nejenom jako praktikantky nebylo potřeba podepisovat souhlas o zachování mlčenlivosti, ani prohlášení související s ochranou osobních údajů či další jiné dokumenty.

Analyzované dokumenty jsou důležité pro chod zařízení v rámci místních, ale také celooorganizačních záležitostí. Některé vybrané dokumenty jsou tzv. denním chlebem pracovníků, tudíž s nimi každodenně přicházejí do styku a pracují. Jak již bylo zmíněno, dokumenty slouží spíše jako doplňková metoda interview, zejména pro lepší zmapování situace v oblasti metod práce s klienty a pro lepší porovnání reálných výpovědí pracovníků s organizačními dokumenty.

.

### **3.6 Organizace a průběh výzkumu**

V rámci výzkumu jsem oslovila pracovnice v sociálních službách a sociální pracovnice/koordinátorky jediného zařízení NZDM EMKO. Prvotní oslovení všech informantek probíhalo osobním rozhovorem s žádostí o budoucí interview.

Časové rozvržení výzkumu nebylo pevně stanoveno. Samotný výzkum probíhal pouze v jedné fázi a to konkrétně během února 2017, dle časových možností informantek. Před hlavním výzkumem byl proveden předvýzkum. Jednalo se o testovací interview, které mělo za úkol ověřit srozumitelnost otázek a jejich posloupnost. Z původního schématu tazatelských otázek jsem nakonec, pro větší srozumitelnost, sloučila dvě otázky třetího dílčího cíle do jedné. I přes to, jsou jednotlivé otázky propojené a v některých případech podobné. Zbytek otázek jsem však nechala podle původního návrhu.

Hlavní výzkum, tedy samotná interview, probíhal jednotlivě s každou pracovnící. Veškerá interview byla nahrávána na diktafon, jenž je jako aplikace součástí mobilního

telefonu. Důvodem byla větší autenticita, přesnost a snadnější opětovná dostupnost zjištěných informací. Všechny pracovnice byly s audio zaznamenáváním interview obeznámeny a s použitím této techniky souhlasily. Nahrávací zařízení mi tak umožnilo lepší soustředění se na jednotlivé odpovědi pracovnic a zároveň zajistilo větší prostor pro případné doptávání se na nejasné odpovědi či neúplné informace ze strany informantek.

### **3.7 Etické otázky výzkumu**

Každá informantka byla obeznámena s určitými etickými zásadami platnými pro tento výzkum. Bylo jim sděleno, že veškeré informace, které mi v rámci výzkumu poskytnou, jsou ryze dobrovolné a anonymní, tedy že u žádné odpovědi nebude figurovat jméno pracovnice. Zveřejněné informace obsahují pouze pohlaví, věk, pracovní pozici a dobu působení pracovnic v NZDM. Informantky byly srozuměny s faktem, že veškeré informace, jež mi sdělí, jsou určeny pouze pro účely tohoto výzkumu a jeho prezentací, jinde uveřejněny nebudou.

Největším etickým dilematem pro mě bylo použití diktafonu. Někteří lidé se totiž cítí nervózně při pomyslení, že jsou nahráváni a soustředí se více na svůj hlas, než na informace, které sdělují. Jelikož jsem měla strach, že by mi při samotném ručním zápisu dat unikly podstatné informace, zvolila jsem techniku zaznamenávání zvuku. Jak již bylo zmíněno výše, všechny účastnice výzkumu byly s nahráváním interview předem srozuměny a se zvukovým záznamem souhlasily. Souhlas s účastí na výzkumu byl ale pouze pasivního rázu, tzn. bez podpisu formuláře o informativním souhlasu. Vše probíhalo v rámci ústní dohody.

## **4 Analýza a interpretace dat**

V této kapitole budu analyzovat a interpretovat data získaná v průběhu výzkumného šetření. Analýza bude provedena podle pořadí jednotlivých tazatelských otázek. Informace získané prostřednictvím polostrukturovaných interview budou doplněny citovanými pasážemi z rozhovorů s pracovníci v sociálních službách a sociálními pracovníci vybraného zařízení NZDM EMKO Vysoké Mýto. Veškeré informace získané v rámci interview s pracovníci budou doplňovány a porovnávány s informacemi získanými analýzou vybraných dokumentů.

Účelem analýzy a interpretace dat je snaha o naplnění hlavního cíle práce, kterým je zjistit, jaké metody sociální práce se využívají při poskytování sociálních služeb v NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě.

### **4.1 DC I: Zjistit, jaké metody sociální práce používají pracovníci při poskytování výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností.**

Úkolem prvního dílčího cíle je na základě interview se sedmi pracovníci NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě zmapovat jejich vědomosti v oblasti metod práce s klienty konkrétně v činnostech výchovných, vzdělávacích a aktivizačních. Následně pak jejich výpovědi porovnat s vybranými dokumenty. Cílem je získat objektivní náhled pracovníků na metody sociální práce v praxi.

#### ***DC I. 1 – Zjistit, jaké metody pracovníci používají v rámci zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity.***

Každá z pracovníků zde zmínila sociální práci s jednotlivcem i sociální práci se skupinou. V obou je viděn velký potenciál pro navazování důvěry s klientem a prohloubení vztahu klient – pracovník. Obě tyto metody práce jsou realizovány za pomoci volnočasových aktivit dostupných na klubu, při kterých lze vidět, jak se jednotlivý klient chová při individuální práci a zároveň jak se chová v kolektivu svých vrstevníků. Jedna z pracovníků zmínila také metodu pozorování. *„Zároveň jakoby v rámci pozorování buď jenom jeho, nebo i jak se chová jakoby se skupině při těch volnočasových aktivitách, to nám o tom klientovi hodně vypoví.“* (I\_3) Souhrn dalších možných metod uvedla současná koordinátorka služby a to následovně: *„Při běžném denním kontaktu při*

*volnočasových aktivitách je v největší míře využívána metoda rozhovoru a sociálního poradenství dále potom informační a výchovná pomoc...“ (I\_7) Jedinkrát zde byla také zmíněna metoda týmové spolupráce s kolegyněmi nebo možný doprovod do jiných lokálních volnočasových center.*

Z analýzy dostupných dokumentů vyplývá, že hojně zmiňované práce s jednotlivcem a práce se skupinou skutečně odpovídají výchovným, vzdělávacím a aktivizačním činnostem vymezeným dle zákona o sociálních službách. V rámci dokumentace jsou jako vhodné metody zmiňované individuální práce, skupinové práce, ale také prevence vycházející z iniciativy pracovníka a volnočasové aktivity, které slouží formou hry k navazování a prohlubování vztahu pracovník – klient a ke smysluplnému trávení volného času klientů. Metodika, v níž jsou taktéž vymezeny poskytované činnosti zařízení, se takřka shoduje s vykazovanými činnostmi a pracovními postupy NZDM EMKO. Z toho tedy vyplývá, že některé vyřčené metody práce nejsou součástí zjišťovaných metod prvního dílčího cíle. Jedná se zejména o doprovod a sociální poradenství, které se dle dokumentace s výpověďmi pracovníc neshodují. Na druhou stranu, nic nebrání jejich použití v situacích týkající se zajištění podmínek pro aktivizaci, výchovu či vzdělávání se v oblasti volnočasových aktivit.

### ***DC I. 2 – Zjistit, jaké metody pracovníce používají při zajišťování pracovních výchovných činností s dětmi.***

V této otázce se pracovníce velmi opakovaly s vyřknutím metody zvané situační intervence. Tato intervence je pojímána jako okamžitý zásah v situaci, kdy pracovníce vidí, že klient dělá něco špatně a chce mu poradit, či ho naučit jak danou věc dělat správně. Na druhou stranu v porovnání s vykazovanými činnostmi práce se tato metoda ve výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činnostech neobjevuje. Navíc je pojímána spíše jako zpětná vazba na klientovo jednání či chování a to současně s oceněním nebo napomenutím. Zmíněn je také její účel, kterým je pozitivní výchovné působení na klienta, což by mohlo být aplikováno i na dané situace v oblasti pracovních výchovných činností. Tyto činnosti popsala jedna z pracovníc následovně: *“... ty pracovní činnosti sloužily jako návyk zlepšování svých dovedností třeba při domácích pracech nebo aby se naučili, že si po sobě maj prostor uklízet, jo, že když si něco půjčí, že to zase v pořádku musej vrátit. Jo, takže...treba myslím si, že kdyby někdo vzal pití a vylil ho,*

*tak prostě pojd', ty jsi to vylil, ty si to uklidiš, aby člověk zjistil, že třeba ta dotyčná neumí držet smeták a používat hadr, tak bys jí to ukázala, tím ty vlastně svoji dovednost jakoby předáváš a tím ona si získá nějakou tu schopnost a dovednost v tom se to naučit.“ (I\_3)*

Stejně tak čtyři pracovnice uvedly jako vhodnou metodu sociální poradenství. Sociální poradenství ať už informačního typu nebo poradenství zaměřené na řešení problému, se stejně jako situační intervence nachází v dokumentaci v jiných zákonem daných činnostech než v činnostech výchovných, vzdělávacích a aktivizačních. Odpovědi pracovnic lze chápat a zdůvodnit jako poskytnutí obyčejné rady v aktivitách všedního života a sociálního fungování člověka, ve kterém se více jedná o běžné základní poradenství než o poradenství odborné.

Metodika služby NZDM EMKO v činnostech pro první dílčí cíl zmiňuje také pořádání skupinových preventivních aktivit, jako jsou besedy, přednášky apod. Ve stejném duchu jsou součástí vykazovaných činností práce. Iniciativa zde vychází ze strany pracovníka. Pouze jediná pracovnice ve své odpovědi uvedla preventivní přednášky na různá témata, třeba právě na téma pracovně výchovných činností.

Ojedinele byla poznamenána metoda kontaktní práce a metoda týmové spolupráce.

*„K tomu mi pomáhá komunikace s týmem, kdy spolu pracujeme na preventivních postupech, kterými se snažím pozitivně klienty ovlivnit.“ (I\_1)*

Na rozdíl od týmové spolupráce je kontaktní práce zaznamenána ve vykazovaných činnostech a to jako kontaktní rozhovor. Není zahrnuta ve zkoumaných činnostech, ale jako metoda zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. NZDM obecně fungují na bázi rozhovorů o čemkoli, samotná kontaktní práce je tedy přítomna a především důležitá při výkonu jakékoli činnosti pracovnic. Týmová spolupráce se nikde neeviduje a nevykazuje, ale i přes to je chápána takřka jako základ pro obecné fungování chodu klubu. Spolupráce jednotlivých členů týmu je důležitá pro zajištění kvalitních služeb. Slovo tým se v metodice služby objevovalo celkem často. Tým pracovníků je vnímán jako samostatná jednotka, která vše sdílí a rozhoduje o věcech týkajících se nejen klientů ale i samotné služby.

### ***DC I. 3 – Zjistit, jaké metody pracovnice používají při nácviku a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností klientů.***

Opět se čtyři ze sedmi pracovnic shodly na tom, že hlavními metodami zde budou sociální práce s jednotlivcem a sociální práce se skupinou. Záleží na uvážení a na situaci, která z těchto možností je vhodnější. Dle informantky č. 2 se metody práce se skupinou aplikují „většinou formou nějakých her nebo připravených výtvarných aktivit, hodně děti používají omalovánky, barvy na sklo, kterými si tu motoriku zlepšují, anebo tady máme různé hry, které zvyšují jako vědomosti dětí, zvyšují dovednosti nebo i při práci na počítači se snažíme, aby si vybírali hry, který třeba zlepšují jejich pozornost, soustředění, reakce.“ (I\_2) Naopak metoda individuální práce probíhá nejčastěji formou rozhovoru s klientem, kdy se pracovnice snaží klienta podpořit, povzbudit, posílit a cíleně aktivizovat. Za důležité to považuje hlavně informantka č. 7, která uvádí ještě dodání odvahy klientovi a také ocenění klienta při jeho posunu v řešení problému.

Nejvíce se o tématu však rozpovídala informantka č. 3, která veškeré metody aplikovala jednotlivě na konkrétní okruhy schopností a dovedností. U motorických dovedností zmínila nácvik a upevňování schopností a dovedností klienta, přičemž tato metoda byla jednou z vykazovaných činností minulých let. V aktuálním seznamu těchto činností však není. Jeho místo teď zaujímá individuální a skupinová práce či volnočasové aktivity. Jelikož se jedná o bývalou pracovníci NZMD EMKO s nejdelší praxí vůbec, je omluvitelná její lehká zmatenost v aktuálním znění dokumentů. Sama uvedla, že se veškeré dokumentace mnohokrát měnily a velmi těžko si na tyto změny zvykala. U psychických schopností a dovedností hodně zmiňovala metodu sociálního poradenství a individuální krizové intervence. Individuální proto, že sama má zkušenosti i se skupinovou krizovou intervencí, ale ta se v praxi podle informantky neosvědčila. Důvodem byla převážně uzavřenost klientů, kteří o svých problémech nechtěli hovořit před ostatními. Uvedla také terapeutickou činnost a v rámci toho velmi zajímavou metodu semaforu. „... máme nějaký příklad klienta, tak jakoby přijde s něčím, co ho vykolejí a ty mu poskytneš jakoby podporu, že jo, necháš ho vypovídat, můžeš mu navrhnout nějakou cestu, co může použít, já nevím, já jsem třeba u některých používala semafor. To je takový to, třeba u jednoho klienta to hodně fungovalo, že prostě semafor. Jakože když je v nějaký situaci, že rychleš jednal, než myslel, takže se prostě musí zastavit, že jo, máš červenou, prostě stůj, přemejšlej, máš tu oranžovou máš vždycky možnost volby rozhodnutí. Můžeš se rozhodnout tak anebo tak. Dej tomu čas pro to

*rozhodnutí a pak je ta zelená a frč. Když se rozhodneš špatně, musíš počítat s tím, že si poneseš ty následky...*“ (I\_3) Tato metoda mi přišla velmi zajímavá a pro praxi velmi dobře využitelná a přínosná. Dle mého názoru ji lze aplikovat u osob všech věkových skupin převážně pro její snadnou uchopitelnost. U posledních, sociálních schopností a dovedností, byla řečena jak metoda individuální práce s klientem, tak skupinová práce. Stejná informantka zmínila také poradenství, nácvik a upevňování schopností a dovedností a výchovnou činnost. V sociálních schopnostech vidí, to, že *když někdo přijde, tak že pozdraví, poděkuje, že si umyje ruce, když jde ze záchodu jo, takový tyhlecky praktický věci..*“ (I\_3)

Kromě zmiňovaného nácviku a upevňování schopností a dovedností, jsou veškeré metody součástí aktuálního seznamu činností zkoumaného NZDM. Metody však nejsou správně zařazeny do příslušných činností práce. V analyzovaných dokumentech se ve výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činnostech nikde neuvádí metoda sociálního poradenství, doprovodu, krizové intervence a terapeutické činnosti.

#### ***DC I. 4 – Zjistit, jaké metody pracovnice používají v rámci zajišťování podmínek pro přiměřené vzdělávání.***

Všechny pracovnice zde vyjádřily potřebu pracovat s klientem individuálně. Informantka č. 4 se zaměřila více na popis prostoru, ve kterém si klienti mohou plnit své školní povinnosti a který jim zařízení klubu v rámci možností nabízí. *„Máme pro tyto případy také vyhraněná místa, takže když je potřeba psát referáty mají přístup do počítačové učebny, kde je přístup i k internetu, který je pomalejší. Máme také zvláštní místnost pro samostatné doučování s klienty, kde by nikdo jiný v tu chvíli neměl být, aby to doučování probíhalo v klidu.“* (I\_4) Informantka č. 6 u individuální práce s klientem vyzdvihovala převážně soukromí, aby se *„vzájemně klienti nerušili, nestyděli se před ostatními, měli klid a mohli se soustředit.“* (I\_6) Pouze dvě pracovnice, v rámci pomoci klientovi s domácími úkoly a doučováním, zmínily pojem individuální plán.

Individuální plánování je jednou z důležitých přímých metod práce, která je navíc ve všech sociálních službách povinná. Bylo pro mě lehce zarážející, že si na něj nevzpomnělo více pracovnic, protože právě doučování, psaní referátů a obecně pomoc se školními záležitostmi a povinnostmi bývá dle statistiky jedním z nejčastějších cílů individuálních plánů klientů.



Informantka č. 3 vidí v této oblasti hlavní smysl někde jinde, než v pouhém vypracování referátu a úkolu či pomoci s krátkodobým doučováním látky. Podle ní nejde o samotné doučování, ale o to, aby se klient naučil pracovat samostatně, aby si uměl s věcmi poradit. Hlavním cílem podle informantky je ukázat klientovi určitý návod, jaká má postupovat a zbytek nechat na něm, aby nevznikala závislost na zařízení. Klient by měl být schopen si sám poradit se stejným nebo podobným problémem v budoucnosti nebo také doma. Její přístup se mi v tomto ohledu velmi líbil. Primárním úkolem NZDM je poskytovat sociální služby, nikoli nahrazovat úkony, jež jsou běžnou kompetencí jiných školských zařízení. Sama současná koordinátorka služby uvedla, že *„prostředí NZDM a práce sociálních pracovníků v něm není dostačující pro zajištění podmínek přiměřeného vzdělávání.“* (I\_7)

Dále byla uváděna práce se skupinou, kdy je předem připravený vzdělávací program pro celou skupinu účastníků. Tento případ se dá řešit také formou preventivních aktivit, kterých se v jednom okamžiku účastní více klientů. Jedná se např. o besedy na téma záškoláctví. Záškoláctví je jedním z typů rizikového chování, které se pracovníce snaží řešit i v rámci terénní práce. *„Pokud si všimneme, že dítě nechodí do školy nebo že má hodně zameškaných hodin, tak na to určitě reagujeme nějakým poradenstvím anebo těmi situačními intervencemi.“* (I\_2) Informantka č. 2 zmínila další dvě metody, kterými lze reagovat na rizikové chování klientů. Ani jedna z těchto metod není uvedena jako hlavní metoda vykazovaných činností ve zkoumané oblasti. Jejich aplikace je ale pochopitelná a velmi snadno zdůvodnitelná.

### **Shrnutí DC I.**

Obecně lze říci, že pracovníce mají velmi dobré povědomí o celé škále metod, které se v chodu zařízení využívají. V rámci interview byly zmíněny veškeré metody spadající, dle metodiky a vykazovaných činností, do výchovných vzdělávacích a aktivizačních činností NZDM. Nejzmiňovanějšími a nejpoužívanějšími metodami jsou metody práce s jednotlivcem a práce se skupinou. Volnočasové aktivity i pracovní výchovné činnosti se spíše odehrávají ve skupinkách. Klienty více baví práce nebo hra v týmu. Metoda sociální práce se skupinou napomáhá nejen samotnému rozvoji jedince, ale je také vhodná pro odhalení případných nedostatků a možných potřeb, na kterých lze posléze ve spolupráci s pracovníci pracovat individuálně. Pracovnice se tedy zaměřují na

chování a jednání konkrétních klientů ve skupině, přičemž volnočasové aktivity dostupné na klubu jsou ideální formou, jak toho dosáhnout. Stejně tak pracovní výchovné činnosti učí klienty novým dovednostem a zároveň, jak už je patrné z názvu, je vychovávají.

Co se týče prevence a obecně preventivních programů a aktivit, jsou zde, podle mého názoru, menší nedostatky. Nemusí to být tím, že by se na klubu nebo mimo něj takové či podobné akce neděly, dle dostupných dokumentů se konají, ale pracovníce se o nich obecně v rámci vzdělávacích, výchovných a aktivizačních činností moc nezmiňovaly.

Vzhledem k zaměření NZDM jakožto preventivní sociální služby bych očekávala větší pozornost, ze strany pracovníků, zaměřenou na jakékoli formy sociální prevence.

Velmi často docházelo k mylnému zařazení metod doprovodu, sociálního poradenství, terapeutické činnosti a krizové i situační intervence do zkoumaných činností. Dle zákona totiž zmíněné metody do těchto činností nespádají. Předpokládá se, že pracovníce při výkonu své práce nevěnují takovou pozornost zařazování metod do správných „kolonek“, ale že spontánně reagují na aktuální dění na klubu.

#### **4.2 DC II: Zjistit, jaké metody sociální práce používají pracovníce v rámci zprostředkování kontaktu klientů se společenským prostředím.**

Druhý dílčí cíl se snaží nelézt odpovědi na otázku, jakým způsobem lze pomoci klientovi s lepší orientací ve společenském prostředí a navázáním kontaktu s většinovou společností. Cílem je zmapovat metody práce využitelné v praxi sociálních pracovníků NZDM ve Vysokém Mýtě v rámci začleňování dětí a mladistvých do společnosti. Zjišťování informací probíhalo opět formou polostrukturovaných interview s pracovníky NZDM EMKO a vše bylo srovnáváno a doplňováno analýzou dokumentů.

##### ***DC II. 5 – Zjistit, jaké metody pracovníce používají v rámci zprostředkování kontaktu klientů se společenským prostředím.***

Dle analýzy dokumentů se v tomto případě jedná o kontaktní rozhovory, tedy rozhovory s klienty na běžná témata, doprovody klientů do různých institucí a skupinová práce konaná mimo prostory klubu. Všechna interview tyto činnosti a metody potvrdila. Dvě

pracovnice konkrétně zmínily metodu zprostředkování kontaktu se společenským prostředím jako takovou. Zbylé pracovnice pak metody i více konkretizovaly. Často se jednalo o metodu doprovodu. Klient má možnost požádat pracovníci o doprovod např. do organizací, kde si není sám jistý svým jednáním, má strach nebo se stydí. Pracovnice zde působí spíše jako podpora, přičemž si klient své záležitosti zařizuje v podstatě sám. Informantka č. 6 kromě metody doprovodu zmínila také jednu z vykazovaných činností a to jednání ve prospěch klienta. *„Při doprovodu často docházelo k jednání ve prospěch klienta, kdy byl pracovník, dá se říct, mediátorem mezi danou institucí a klientem – např. klientovi dovysvětloval řečené a sumarizoval, naopak se doptával na různé další alternativy řešení problému, apod...“* (I\_6) Obě tyto metody sice souvisí se sociální prací v NZDM, nikoli však jako postupy v rámci zprostředkování kontaktu klientů se společenským prostředím, ale jako činnosti zajišťující klientům lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí. Veškeré činnosti NZDM jsou velmi úzce propojené. Pracovnice při své praktické činnosti a výkonu práce tyto druhy činností samozřejmě nerozdělují a zasahují dle potřeby klientů. Samotný doprovod sem ale určitě spadá. Nejedná se o doprovod do institucí a organizací, ale o doprovod např. na autobusovou zastávku, na kroužek apod.

Čtyři pracovnice specificky také zmínily metodu rozhovoru, která je podle nich základem veškeré práce s klientem. Díky rozhovoru získává pracovník klientovu důvěru, klient pociťuje, že o něj má někdo zájem a vede také k lepší informovanosti pracovníka o klientovi. *„Myslím si, že rozhovor je jedna z nejdůležitějších částí přiblížení se klienta s okolím a naopak.“* (I\_1) Byla zmíněna také kombinace pozorování s nácvikem, kdy pracovnice měly na mysli vyhledávání pracovních pozic na internetu nebo v inzerátech, nácvik telefonátu do pracovních agentur nebo podobných institucí. Cílem je v podstatě klienta naučit různým dovednostem, které si osvojí a později opět využije už bez cizí pomoci. Jak již bylo zmíněno výše, nácvik a upevňování schopností a dovedností bývalo součástí vykazovaných činností.

V současné době se tam již tato položka nenachází.

Poslední zmiňovanou metodou v tomto bodě bylo pořádání různých společenských akcí mimo prostory klubu. V tomto případě dvě pracovnice zmínily akci zvanou Sportem proti pasivitě. *„A zároveň ještě máme v rámci letních akcí takový program s názvem „Sportem proti pasivitě“, tady na hřišti vedle Základní školy, kam chodí většina našich klientů. Jedná se o čtyři prázdninové veřejné akce a zde se tudíž mohou naši klienti*

*setkávat s dětmi nejen z našeho klubu, ale také se spolužáky ze školy apod., protože tato akce je pro širokou veřejnost. Taky se tam potkají s dalšími dětmi, které tak úplně nesplňují naši cílovou skupinu. Takže by se dalo říct, že určitou metodou je vlastně jakési zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.*“(I\_5) Pro vysvětlení, jde o akce pořádané pro klienty NZDM EMKO, která jsou zároveň zpřístupněna široké veřejnosti, která se čtyři prázdninová odpoledne může přijít nezávazně a zadarmo pobavit na hřiště, zapůjčené jednou z místních Základních škol. Jak již bylo zmíněno, účelem projektu je zprostředkovat klientům kontakt s někým jiným než s klienty a pracovníci NZDM.

Projekt sportem proti pasivitě je spíše pojímán jakožto preventivní program, konající se během letních prázdnin. Jedná se tedy o preventivně orientovanou akci, která oficiálně, dle dokumentace, spadá jak do výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností služby, tak i do zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Pracovnice tudíž tuto akci zmínily správně.

#### ***DC II. 6 – Zjistit, jaké aktivity umožňuje zařízení klientům v lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.***

Zde se všechny pracovnice shodly zejména na skupinových aktivitách konajících se mimo prostory klubu. Všech sedm pracovníků uvedlo dvě akce konající se v roce 2016, konkrétně výše zmiňovaná sportovní odpoledne - Sportem proti pasivitě a exkurze v rámci projektu Burzy filantropie - Prevence bez hranic. Jelikož princip akce Sportem proti pasivitě byl popsán výše, zaměřím se spíše na druhý ze zmíněných projektů.

V rámci projektové žádosti je cíl akce zaměřen zejména na zprostředkování kontaktu klientů se společenským prostředím a to výchovnou, vzdělávací, zážitkovou a hlavně, jak je již z názvu patrné, preventivní formou. Cílem projektu bylo nenásilnou formou zprostředkovat klientům reálný náhled na možné následky a dopady rizikového chování. Projekt byl organizován pro klienty NZDM EMKO ve věku 12 – 20 let jako prevence před nežádoucími jevy. Klienti v rámci projektu navštívili šest různých zařízení. „*Např. pro osoby, které jsou nakaženy virem HIV, Dům světla se to jmenuje, je to v Praze, pak jsme byli v Drop-inu, tam je to pro drogově závislé, Dům na půli cesty, to bylo užitečné pro naše klienty, protože když by se ocitli v nějaký špatný situaci, tak už by mohli vědět, že by tam mohli požádat o byt a jaké jsou podmínky, aby si mohli požádat.*“ (I\_4) Kromě

projektů byly ale zmiňovány i další akce jako výlety do zoo, kdy, dle informantky č. 2, pro některé klienty byl zážitek už jenom samotná cesta vlakem, koupit si lístek, protože někteří klienti se do té doby nikdy nepodívali mimo Vysoké Mýto. Dále pak dny otevřených dveří, různá vystoupení nebo tematická odpoledne. Sportovní odpoledne, indiánské odpoledne a další výtvarné akce. Informantka č. 3 také zmínila zajímavou akci pořádanou NZDM EMKO - multikulturní odpoledne. Při této události se nejen klienti NZDM EMKO, ale také děti a mládež ze Základní umělecké školy podíleli na programu dne. Předváděli zde svůj talent v oblasti tance a zpěvu. Akce se účastnilo i několik dospělých osob z cizích zemí jako třeba Ukrajina, Mongolsko nebo Kuba. Vše se odehrávalo na Vysokomýtském náměstí, kde došlo ke zprostředkování společenského kontaktu nejen mezi dětmi a mládeží různých etnik, ale také mezi nimi a širší veřejností. *„A vlastně všemi těmito aktivitami, které se odehrávají na veřejných místech, se klientům snažíme ukázat a naučit je, jak se chovat v běžném životě, usměrňujeme je, případně je učíme novým dovednostem.“* (I\_5) Říká informantka č. 6, která dále zmínila metodu doprovodu, jednání ve prospěch klienta, situační intervenci. Informantka č. 7 spatřuje kontakt se společenským prostředím také každodenně a to ve vztahu klient – pracovník, v kterém zároveň probíhá zcela přirozeně i sociální učení.

## **Shrnutí DC II.**

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je jednou z neodmyslitelných součástí nízkoprahových zařízení. Pracovnice v NZDM EMKO používají za tímto účelem nejčastěji metodu skupinové práce a kontaktního rozhovoru s klienty. Důležitou součástí jsou pak preventivní projekty a akce, díky kterým se klienti dostanou do styku s širší veřejností. Prostřednictvím těchto akcí se mohou seznámit s novými a zajímavými lidmi, navštívit známá a poutavá místa nebo se podívat do jiných organizací poskytující celou škálu služeb, které by v budoucím životě mohli kupříkladu i využít nebo potřebovat. Cílem je zajistit jim zkušenost s majoritní společností, ukázat jim, jak se v ní mají chovat, co mají dělat, popřípadě jak se vyhnout zbytečným problémům.

Dle získaných informací se doprovody na běžná místa, např. autobusové zastávky zdají být nevyužity. Častěji se v zařízení objevuje doprovod, na žádost klienta, do organizací, agentur či státních institucí.

Z analyzovaných informací vyplývá, že pracovníce při zprostředkování kontaktu využívají také jiné metody, než jsou uváděné ve vykazovaných činnostech. Jde zejména o jednání ve prospěch klienta, které je na místě zmiňovat až v činnosti zahrnující obstarávání osobních záležitostí klienta. Tato metoda se dá použít také zde. I přes to, že se ve zkoumaných činnostech metoda doprovodu objevuje, není využívána při doprovodu na běžná místa (např. autobusové zastávky). Dle získaných informací se častěji vyskytuje doprovod do jiných organizací, agentur či státních institucí.

Opět bylo potvrzeno, že pracovníce mají dostatek informací o vykazovaných metodách práce a umí si je přiřadit ke konkrétním činnostem, případně uvést příklady. Velmi zajímavé byly podněty, které do celého procesu sběru dat vnesla bývalá pracovníce v sociálních službách. Dle mého názoru by bylo přínosné, kdyby se některé z dříve konaných akcí pro velký úspěch znovu opakovaly. Do NZDM by to mohlo vnést nového a svěžího ducha.

#### **4.3 DC III: Zjistit, jaké metody sociální práce využívají pracovníce při sociálně terapeutické činnosti.**

Snahou třetího dílčího cíle je zachytit metody sociální práce používané při poskytování sociálně terapeutické činnosti v NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě. Zaměřuje se na metody a aktivity odehrávající se při rozvíjení či udržování schopností a dovedností jednotlivých klientů a to jak skupinově tak individuálně. Zároveň je pozornost věnována sociálnímu začleňování klientů, ale také způsobům, jak toho docílit nebo naopak jak předejít sociálnímu vyloučení.

##### ***DC III. 7 – Zjistit, jaké metody pracovníce využívají při činnostech, jejichž poskytování vede k rozvoji a udržení sociálních schopností a dovedností.***

Šest ze sedmi pracovníků se shodlo na aplikaci metod individuální i skupinové práce s klienty. V tomto případě se jedná především o nacvičování určitého druhu chování klientů, kdy se pracovníce snaží o jakési vštěpování slušného a spravedlivého chování v životech klientů, a o navozování běžných životních situací. „*Děti by měli mít takové schopnosti, aby dokázaly čelit sociálnímu tlaku, být asertivní, empatičtí, aby uměly dobře komunikovat, umět řešit své problémy, vytvářet si jakési zdravé sociální vztahy jak s dospělými, tak se svými vrstevníky. Měli by se zajímat o svoji budoucnost, u*

*mladších tedy o nástup na další školu, u starších pak o zaměstnání. Měli by umět dobře zvládat přechod do nového prostředí. Pokud máme nějaké klientky či klienty již rodiči, tak také nějaké rodičovské dovednosti a schopnosti a vlastně snažíme se je přimět být zodpovědnějšími nejen za sebe, ale tak za děti. Nejčastěji zde využíváme metodu rozhovoru, pozorování.“ (I\_5) Dle informantky č. 6 a zároveň bývalé koordinátorky zařízení dochází k rozvoji a udržení sociálních schopností a dovedností „hlavně skrze dodržování stanovených pravidel a sankcí klubu. Pracovníci v tomto směru musí být jednoznačně sebraní, dodržováním pravidel a sankcí se tak podněcují a rozvíjejí sociální schopnosti klientů. Klienti dostávají od pracovníků neustále zpětnou vazbu k jejich jednání na klubu, čímž přímo působí na sociální schopnosti klientů. Pracovníci často intervenují při konfliktních situacích a tím nabízí a vyjasňují co nejlepší možné řešení takových situací. Naopak podněcují a vyzdvihují pozitivní situace mezi klienty.“*

(I\_6) V tomto citovaném rozhovoru si lze povšimnout další aplikovatelné metody a to situační intervence. Situační intervence je v podstatě reakce na okamžitou situaci, která se právě děje. Pracovnice tak na základě svých znalostí, zkušeností a nejlepšího vědomí zasahuje do aktuálního dění nejen na klubu, ale v i v terénní práci nebo při konání jakékoli akce. Reaguje tak na podněty vyvolané ze strany klienta, bez ohledu na to, zda jsou to podněty v pozitivním nebo negativním slova smyslu. Situační intervence slouží jako nástroj podpory a ocenění klienta, ale i jako upozornění klienta na nevhodné chování či jednání.

Dle informantky č. 7 slouží k rozvoji a udržení schopností a dovedností i pobyt v zařízení jako takový. Během času stráveného po boku klienta mu v rámci kontaktní práce a rozhovoru může pracovník poskytnout nejen bezpečný prostor pro sdílení jeho problémů a potřeb, ale také mu lze poskytnout možnou radu a podporu v jakékoli fázi jeho mladého života. Tím se dostáváme k další metodě a tedy sociálnímu poradenství.

Klientovi je nabídnuta rada a motivace při obstarávání jeho osobních záležitostí, přičemž je veden k samostatnosti a k tomu, aby se naučil i veškeré záležitosti obstarat a vyřešit svými silami. Důležité je získání a osvojení si nové dovednosti. Informantka č. 3 uváděla příklad specifika Romů a problémů se kterými se potýkají. Mluvila o tom, že se hodně řídí podle své intuice a podle toho jak na ně člověk působí. Pro komunikaci s Romy obecně je důležitá mimika a gesta, zejména pak projevování emocí. Oni občas nerozumí slovům, co jim člověk říká, ale rozumí mimice a gestům, jež jsou pro ně čitelnější a na základě toho je pro ně člověk více tzv. otevřenou knihou, v níž umí lépe

číst a jsou schopni si tak k člověku vybudovat určitou důvěru. Dále konstatovala, že Romové mají obecně problém orientovat se v čase, v místě a brát v potaz budoucnost. Proto je podle ní důležité „*aby tu dovednost získali a byli schopný jakoby tohle pochopit, nebo osvojit si to. Že prostě musej chodit na schůzky včas, co to znamená, jak to maj zařídit, co jim k tomu pomůže a takovýhle. Do práce, že si musej zavolat sami, my jim k tomu poskytneme telefon, případě radu, co mají říkat, jak mají mluvit, pomůžeme jim sepsat životopis, založit e-mail...Můžeš mu dát nějaký nástřel, že třeba když chci někam zavolat, že se nejdřív představím, zeptám se, jestli mají na mě čas jo, mu můžeš dát nástřel a pak prostě on si už tohle zařídí sám. Nebo mě ještě napadly zase doprovody do těch zařízení, prostě podpořit ho v tom, co dělá.*“ (I\_3) S tím souvisí i informace získané od informantky č. 4, která zaměřuje pozornost na učení samostatnosti klientů, že pokud se objeví problém, který dokáže klient zvládnout vlastními silami, je zapotřebí mu ukázat možnosti řešení jeho situace, podpořit ho v tom, aby si byl problém schopný vyřešit sám a nestal se tak závislý takřka na institucionální pomoci. Stejná informantka také jako jediná zmínila za celou dobu důležitou nepřímou metodu a to dokumentaci a složky jednotlivých klientů. Vypověděla, že „*každý klient má složku, která obsahuje informace o tom, co zde na klubu každý den dělá, nedělá, s čím potřebuje pomoci, jak se chová a co je potřeba například na jeho chování zlepšit. Dále složka obsahuje dokumentaci jeho nepříznivé sociální situace, což je vlastně důležité, protože je zde napsaný hlavní důvod toho, proč je dané dítě nebo mladiství naším klientem.*“ (I\_4) Dle mého názoru se dokumentace táhne jako linka celým procesem pomáhaní a to nejen se zaměřením na metody práce. Je důležitým bodem v ověřitelnosti veškerých faktů a zaznamenáním životních příběhů a potřeb klientů.

Informantka č. 2 také zmínila jednu zajímavou metodu zvanou výměna rolí. Jednalo se o metodu, kdy si pracovník vyměnil svou roli s klientem a ten následně musel namísto pracovníka organizovat např. klubovou akci. Pro klienty v rolích pracovníků bylo velice obtížné udržet si respekt a autoritu dalších klientů a tak si alespoň na chvíli vyzkoušeli jaké to je, stát se na nějaký čas pracovníkem NZDM.

Informantka č. 3 naopak v interview uvedla příklad jiné skupinové aktivity a to iniciativy v rámci preventivních programů pořádaných na klubu. Podotkla příklad skupinového preventivního programu zaměřeného na správnou hygienu. Skupinově vše probíhalo proto, aby se případné ponížení nedotklo určitého jedince ve skupině a aby kvůli tomu nebyl nijak stigmatizován či odsuzován. Vše se odehrálo v návaznosti na



konkrétní situaci, kdy cílem bylo naučit nejen onoho klienta, ale i ostatní novým dovednostem v oblasti hygieny.

Na základě analýzy získaných informací mě zarazilo, že ani jedna z oslovených pracovníků nezmínila metodu krizové intervence. Krizová intervence je dle statistiky jednou z nejméně používaných metod v zařízení vůbec. Žádná z pracovníků zatím neabsolvovala kurz krizové intervence. Pouze jediná pracovníce, koordinátorka, se k účasti na podobném kurzu teprve chystá. Zbylé výkony uvedené v analyzovaných dokumentech pracovníce velmi dobře zapracovaly do svých výpovědí, tudíž porovnání získaných informací s analyzovanými dokumenty se v tomto případě shoduje.

### ***DC III. 8 – Zjistit, jaké metody pracovníce využívají při sociálním začleňování klientů.***

Jak v předešlé otázce, tak i v této, byla zmíněna práce s jednotlivcem nebo se skupinou, tentokrát však pouze u třech informantek. Bývalá koordinátorka, informantka č. 6, s povzdechem zmínila, že „většinou bohužel nebyla individuální práce možná v potřebné intenzitě z důvodu velkého množství klientů a nedostatečného personálního obsazení.“ (I\_6) Metoda skupinové práce byla zmíněna informantkou č. 1 v souvislosti vzájemného poznávání se klientů. Skupinová práce má dle jejího názoru sloužit zejména k tomu, aby se klienti spřátelili a mohli se více otevřít v komunikaci s ostatními.

Naopak jiné tři informantky vidí skupinovou práci jako vhodnou metodu v případě zapojení klientů do preventivních aktivit, což jsou programy a preventivní témata. Při preventivních aktivitách, jako jsou sportovní odpoledne či exkurze, se klienti více zapojují do běžného chodu a života společnosti, navazují kontakty s majoritní společností a naučí se novým dovednostem v oblasti komunikace s neznámými lidmi.

Díky tomu se vlastně více začleňují do společnosti. Preventivní témata mají klienty chránit před sociálně patologickými jevy a rizikovým chováním. Nejedná se o ochranu v pravém slova smyslu, spíše o jakýsi vhled do problematiky, která se týká všech oblastí života. Nyní je každý měsíc na klubu v duchu konkrétního nebo daného preventivního tématu. Pouští se filmy, konají se přednášky a další. Tématu jsou uzpůsobeny nástěnky a měsíční program.

Mezi další metody, jež pracovníce uváděly, patří: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, doprovázení, poradenství a velmi zajímavá metoda, která není uvedena v žádných analyzovaných dokumentech, a to metoda sociální intervence.

Pracovnice jí popisuje jako „*snahu pomoci klientům zmírnit jejich nepříznivou sociální situaci a snížit tak riziko jejich sociálního vyloučení a pomoci jim se sociálním začleněním.*“ (I\_4) V rámci doprovázení byla informantkou č. 3 zmíněná návazná síť služeb, která je zpracována písemně a pracovnice díky tomu mohou v rámci sociálního poradenství klienty odkázat na příslušná zařízení, služby či organizace. Smyslem je snaha klienty motivovat k soběstačnosti, aby si uměli zažádat o pomoc mimo i NZDM a byly v kontaktu s jiným prostředím a dosáhli schopnosti začlenit se do společnosti.

### **Shrnutí DC III.**

Tento dílčí cíl byl stejně jako dva předešlé splněn a odpovědi pro jeho dosažení byly vyčerpávající. Ze všech stanovených dílčích cílů je právě v tomto obsažena nejrozsáhlejší kvantita možných metod práce s klienty. Nejčastěji zmiňovanými metodami byly metody práce s jednotlivcem a práce se skupinou. Individuální práce s klientem zde úzce souvisí např. s metodami kontaktního rozhovoru s klientem, situační intervencí, sociálním poradenstvím nebo krizovou intervencí. Poslední zmíněná metoda je však velmi opomíjená, protože jí v rámci svých odpovědí nevedla ani jedna z oslovených pracovnic. Jak uváděla při rozhovoru koordinátorka služby, aktuální situace v oblasti krizové intervence je v zařízení poměrně na nízké úrovni a právě proto chce do budoucna zaměřit vzdělávání ostatních pracovnic zařízení směrem k znovuzískání znalostí a dovedností v této oblasti.

Naopak skupinová práce byla často spojována opět s preventivními aktivitami konanými uvnitř i mimo zázemí klubu. Pozornost však byla zaměřená i na upevňování sociálních schopností a dovedností prostřednictvím skupiny. Upevňování probíhá většinou formou nácviků situací za pomoci různých druhů činností nebo také v rámci situační intervence, která může být samozřejmě také individuální. Klient díky ní hned zjistí, co udělal dobře, co se mu povedlo nebo naopak, zda by se v podobné situaci měl příště zachovat jinak. Vše je v rámci rozhovoru následně legitimováno, tak, aby klient pochopil smysl daného zásahu, případně se pro příště poučil. V rámci skupinové práce byla též vyřčena metoda, jež není popsána a upřesněna v žádném ze zkoumaných dokumentů organizace, a to metoda výměny rolí. Vzhledem ke službě NZDM je to vcelku zajímavý způsob, jak klientům nastínit pocity a role pracovnic např. při

organizaci akce, která nikoho z klientů nebaví nebo nezajímá. Samozřejmě tato metoda je aplikovatelná pouze v zařízeních určitého typu a nelze ji používat plošně.

Ráda bych zde také zmínila nepřímou metodu práce, kterou je vedení dokumentace. Jedná se o důležitou metodu organizace, jež byla uvedena pouze jedinou informantkou a přitom hraje velmi důležitou roli pro samotný chod zařízení. Důvodem opomenutí této metody je nejspíše fakt, že se pracovníce s dokumentací a nadměrnou administrativou setkávají denně, a tudíž ji nepovažují za metodu práce, ale pouze za potřebný technický postup.

#### **4.4 DC IV: Zjistit, jaké metody sociální práce využívají pracovníce při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klientů.**

Čtvrtý a zároveň poslední dílčí cíl se zaměřuje na metody sociální práce využívané při poskytování pomoci klientovi s uplatňováním jeho práv či oprávněných zájmů. Pozornost je zde směřována na osobní rovinu klientova života. Cílem této části výzkumu je zmapovat metody práce používané při vyřizování běžných záležitostí klientů, jež jsou součástí jeho každodenního života. Zájem se ubírá k podpoře klienta v rámci kontaktu s jeho rodinou či na aktivity klienta podporující jeho sociální začlenění.

#### ***DC IV. 9 – Zjistit, jaké metody pracovníce využívají v rámci pomoci při vyřizování běžných záležitostí klientů.***

V analyzovaných dokumentech se objevují čtyři důležité metody práce, jež se používají při vyřizování běžných záležitostí klientů a kterými jsou sociální poradenství, zázemí služby, doprovody a jednání ve prospěch klienta. Všechny tyto metody byly ne jednou pracovníci zmíněny a popsány.

Dvě pracovníce se rozpovídaly o poradenství, přičemž jedna mluvila o základním a druhá o odborném. Ve vykazovaných činnostech a pracovních postupech NZDM EMKO se v této fázi jedná spíše o základní sociální poradenství. Ono odborné spadá dle dokumentace více do sociálně terapeutických činností, což je i z názvů samotných

činností patrné. Nic to nemění na kvalitě poskytovaných služeb v NZDM, jedná se pouze o porovnání zjištěných informací s vybranými dokumenty.

Pět pracovníků uvedlo také metodu doprovodu. Jedná se o doprovázení klienta do pracovních agentur, státních institucí jako jsou Městský úřad, Úřad práce, Policie ČR nebo např. doprovod klientka k soudu. Z toho čtyři pracovníky uvedly také zázemí služby, jež mohou klienti v rámci zajišťování svých běžných osobních záležitostí využít. Nápomocný je v tomto ohledu zejména přístup k internetu a telefonu. Klienti si mohou sami zavolat do jiné organizace, najít si na ní kontakt a zároveň se s pracovníky poradit. Informantka č. 4 popsala využití zázemí služby a doprovody následovně: *„Jedná se většinou o metody telefonického, e-mailového či běžného rozhovoru. Klientům pomáháme se založením e-mailu, ze kterého mohou následně komunikovat s pracovní agenturou či jinou institucí. Pomáháme jim se sepsáním životopisu, který jim následně jsme schopni i vytisknout, pomoci jim ho poslat. A pokud má klient zájem, můžeme ho případně i doprovodit třeba do těch pracovních agentur, do těch firem, na úřady (...) Také mě ještě napadá, že klientům pomáháme s přihláškami na střední školy, které jim pomáháme správně vyplnit a následně zaslat, případně také s výběrem oboru, který by klienta mohl bavit. Máme také metodicky zpracovanou síť návazných služeb, kde v rámci možností spolupracujeme s jinými zařízeními a pomáháme klientům najít vhodné možnosti další pomoci.“* (I\_4) Informantka č. 5 situaci popsala takto: *„Vlastně většinou se jedná o pomoc ve věcech zajištění zaměstnání našich klientů, kdy potřebují pomoc s vyřízením a sepsáním životopisu, poskytujeme jim bezpečné prostředí, kde si mohou v klidu promyslet své další kroky, poskytujeme jim také zázemí, mohou využít počítač na založení mailové schránky, napsání e-mailu, či telefon pro rozhovor s danou agenturou či jinou organizací, institucí. V případě potřeby a zájmu klienta ho můžeme doprovodit třeba na Úřad práce, na Městský úřad nebo jinou státní instituci. Klient se pak cítí takový jistější a je více ochotný se do takových věcí pustit a odhodlat se...“* (I\_5) I zde byla ještě zmíněna pomoc klientům s přihláškami na střední školy, pomoc s jejich vyplněním, odesláním a samotným výběrem oboru, který by klienta mohl bavit.

***DC IV. 10 – Zjistit, jaké metody pracovnice využívají v rámci pomoci při obnově nebo upevnění kontaktu s rodinou klienta.***

Pouze tři pracovnice ze sedmi se zde zmínily o základním principu NZDM a to anonymitě služby. Jelikož je klient v zařízení veden pouze pod přezdívkou, nemají pracovnice šanci znát rodinu klienta. Někdy klient ani nechce, aby jeho rodina věděla o tom, že do NZDM chodí, tudíž pomoc s upevněním kontaktu klienta s rodinou je velmi obtížný. Vše je velmi závislé na přání a souhlasu klienta. Dle získaných informací mohou pracovnice hovořit s příbuznými klienta, ale pouze za předpokladu výslovného souhlasu klienta. Případná spolupráce s rodinou klienta, je i přes výslovný souhlas velmi obtížná. Jedná se ve většině případů o krátkodobou spolupráci. Díky vypracované síti návazných služeb, jsou pracovnice schopny odkázat rodinu klienta na specializovaná pracoviště, jehož cílovou skupinou je přímo rodina s dětmi, nebo na komunitní centra.

Informantka č. 4 popsala svůj osobní postup pomoci při obnově nebo upevnění vztahu klienta s jeho rodinou. „*Já osobně bych si nejprve s klientem promluvila o tom, v jaké situaci se nachází, proč si s rodinou nerozumí apod. a na základě toho bych ho buď mohla teda odkázat na jinou instituci, která by se tím zabývala lépe anebo bych ho nějakým způsobem motivovala, aby se to snažil vyřešit. Samozřejmě vše s nabídkou toho, že za mnou či za námi může kdykoli přijít se vypovídat, že mu rádi s čímkoli poradíme a pomůžeme...Toto klientům poměrně často připomínáme, aby věděli, že tu pro ně jsme pořád.*“ (I\_4) Z textu je tedy patrné, že tato pracovnice by se nejprve snažila vyřešit situaci se samotným klientem a to bez kontaktu s jeho rodinou a až následně, samozřejmě se souhlasem klienta, by kontaktovala rodiče či zákonné zástupce. Velmi zajímavé mi přišlo vyprávění jedné z informantek, která přímo popsala příklad z vlastní praxe, což mi přišlo v rámci lepšího pochopení situace opravdu přínosné. Situaci popsala svými slovy takto: „*... to jsem měla já tenkrát doprovod v případě krizové intervence, kdy vlastně jeden klient udělal průšvih, sesypal se a nechtěl jít domů, že radši uteče z domu jo, takže po dlouhý době, prostě souhlasil s tím, že já půjdu s ním domů a tý mamince to vysvětlím, jo a pod tou podmínkou on byl jako ochotnej prostě jako tohle absolvovat, tak jakoby jo, ten doprovod tam byl jo, což jakoby při té krizovce ten doprovod, ten kontakt s tou rodinou, přál si to, bylo to na jeho přání, no...No a tak jsme to měli, on prostě že se sesypal a že domů prostě nepůjde, tak pak jako souhlasil s tím, že půjdu já, že jsme skoro stejně starý s maminkou a že jí to*

*vysvětlím, tak to byl jako doprovod přímo do rodiny a komunikace pak s tím rodičem se souhlasem klienta.“ (I\_3) Jak je patrné, v tomto případě se nejednalo pouze o metodu obyčejného doprovodu, ale také o sociální poradenství a hlavně krizovou intervenci, čili okamžitý zásah v případě potřeby klienta. V těchto okamžicích se klient potřebuje vyprávět, svěřit se, najít bezpečný prostor, kde může bez problému vyjadřovat své postoje, pocity, názory a kde je mu nabídnuta pomoc, rada a podpora. Podobně je krizová intervence popsána v metodice či vykazovaných činnostech denní služby. Jde ale převážně o terapeutickou činnost aplikovatelnou taktéž v kombinaci s doprovodem klienta do rodiny.*

#### ***DC IV. 11 – Zjistit, jaké metody pracovníce využívají při aktivitách podporující sociální začleňování klientů.***

V první řadě bych ráda uvedla odpověď dvou informantek, které vidí začleňování klientů v samotném pravidelném kontaktu klienta s pracovníkem. Dle jejich názoru působí pracovníci na klienty určitým způsobem, díky němuž mají klienti možnost pozitivní zkušenosti a navázání vztahu s majoritní společností. Jde tedy o zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a to zcela přirozeně v prostředí nízkoprahového klubu.

Jedna z pracovníc znovu uvedla metodu nácviku a upevňování schopností a dovedností a to konkrétně v souvislosti se zvýšením kompetencí klienta v rámci běžného života společnosti. Klient se učí způsoby, jak se chovat mezi cizími lidmi, jak má žádat o práci, nacvičují se rozhovory do zaměstnání apod. Jak již bylo zmíněno metoda nácviku, se v aktuálním výčtu činností a pracovních postupů už neobjevuje.

Jiná pracovníce dále zmiňovala také preventivní programy na různá témata odehrávající se v rámci jednotlivých měsíců. Na základě vyprávěných příběhů, filmů či jiných forem předávání informací se s klienty komunikuje a konzultuje např. konkrétní film, co v něm viděli, slyšeli, co je zaujalo, co pro ně bylo nové, atd.

Informantka č. 5 také zmínila podporu klientů v jejich běžném začleňování bez pomoci NZDM. Uvedla, že *„když nějaký klient chodí do ZUŠ třeba na klávesy tak vlastně tady je možnost, aby si to natrénoval i u nás v klubu a tím pádem ho vlastně nějakým způsobem motivujeme a podporujeme v začleňování tím, že vlastně je v ZUŠ v kontaktu i s dalšími dětmi, které nejsou našimi klienty. My mu u nás můžeme vytisknout nové noty*

*nebo písničky, které potřebuje.*“ (I\_5) Je zde tedy uvedena motivace a podpora klienta v dalších aktivitách, při kterých se setkává s lidmi jiných věkových skupin, etnik a vrstev.

Dalšími využívanými metodami jsou sociální poradenství a doprovody. Zmíněny byly také vzdělávací aktivity, týmová spolupráce, pomoc klientům při jednání s jinými institucemi a jedinkrát také jednání ve prospěch klienta. Tato metoda se ve všech rozhovorech stala velmi opomíjenou. Nicméně vše vysvětluje její minimální použitelnost v praxi pracovníků, jelikož klienti této možnosti poskytnutí pomoci a podpory využívají minimálně. Vše podkládají statistické údaje zařízení.

#### **Shrnutí DC IV.**

Popsané metody se zde s analyzovanými dokumenty velmi shodovaly. Jedinou výjimku tvořila metoda zvaná jednání ve prospěch klienta, která se v souvislosti se zkoumanými činnostmi objevila v odpovědích informantek pouze jedinkrát.

Opět také bylo potvrzeno, že bez metody rozhovoru se nedá ve službě pracovat, protože díky ní člověk získává důležité informace od klientů a může jim naopak poskytnout slovní pomoc, radu. V odborné praxi se tedy jedná o sociální poradenství, jež je při pomoci obstarávání práv a oprávněných zájmů klientů velmi opodstatněná záležitost.

Z výpovědí informantek vyplývá, že všechny zmiňované metody jsou v tomto dílčím cíli provázané. Ráda bych uvedla příklad oné provázanosti. Klient přijde do zařízení a potřebuje pomoc např. s hledáním práce. Pracovnice mu v takové situaci poskytují zázemí služby, v rámci kterého mu pomohou napsat životopis a vytisknout ho. Následně je mu zapůjčen telefon na zavolání si potenciálnímu zaměstnavateli. Zde přichází na řadu poradenství, pomoc s hledáním telefonního čísla a poskytnutí rady, co má případně klient říkat. Na tomto základě může klient pracovníci požádat o doprovod na pracovní pohovor, na kterém může pracovnice za určitých okolností jednat za klienta. Během celého procesu se navíc může vyskytnout několik dalších aplikovatelných metod práce.

V odpovědích jedné z pracovníků se navíc objevila unikátní metoda, jež není popsána a specifikována v žádných bližších analyzovaných dokumentech organizace. Jedná se o metodu semaforu, která mi přišla jako opravdu výjimečná a upotřebitelná v praxi.

Pracovnice zde opět potvrdily, že v metodách své práce se vyznají, umějí je pojmenovat, popsat a aplikovat.

## ZÁVĚR

V diplomové práci jsem se věnovala tématu metod práce s klienty v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež EMKO ve Vysokém Mýtě. Ve svém rozsahu se práce snaží čtenáři přiblížit principy a cíle NZDM stejně jako obsah pracovních postupů, které se v tomto zařízení realizují.

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jaké metody sociální práce se využívají při poskytování sociálních služeb v NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě. Tento cíl byl rozčleněn na čtyři cíle dílčí. Díky nim se mi podařilo získat veškeré dostupné informace, abych potvrdila, že hlavní cíl byl naplněn.

Výzkumné šetření jsem provedla pouze v jediném zařízení, NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě. Výběr zařízení nebyl ovlivněn žádnými vnějšími okolnostmi, nýbrž vycházel z mého vlastního úsudku a přání. Jelikož je mi toto zařízení velmi blízké, mým osobním cílem bylo zaměřit svou pozornost směrem ke zkvalitnění služby jako takové, konkrétně zmapováním metod práce s klienty. Jako výzkumnou strategii jsem zvolila metodu kvalitativního sběru dat. Klíčovou metodou pak bylo polostrukturované interview, jež proběhlo se sedmi pracovníci vybraného NZDM. Přidruženou, nebo jinak řečeno, doplňkovou metodu tvořila metoda analýzy dokumentů, které mi ochotně poskytla koordinátorka zařízení. Výzkumná kvalitativní strategie, kterou jsem při samotném výzkumu použila, se osvědčila jako dobrý prostředek pro zjišťování nejen předem daných faktů, ale také jako metoda, díky které jsem se jako výzkumnice dozvěděla mnohem více podstatných informací, než by vypluly na povrch strategií kvantitativní. Díky možnosti doptávání se na různé nejasnosti jsem více pronikla do fenoménu NZDM, lépe jsem si utvořila představu o fungování a činnostech tohoto zařízení a zároveň získala cenné poznatky z oblasti metod práce s dětskými a mladistvými klienty. Na základě provedeného výzkumného šetření bylo zjištěno, že se v rámci zařízení využívají veškeré metody práce, jež jsou zmíněny a popsány ve vykazovaných činnostech pracovníků, viz Příloha č. 2. Nejvíce používanými metodami jsou sociální práce s jednotlivcem a sociální práce se skupinou. Pracovnice v nich spatřují hlavní domény poskytovaných služeb. Veškeré dění na klubu se totiž odehrává buď v rámci individuální, nebo skupinové práce. Často se také setkávají s metodou kontaktní práce, čili samotného rozhovoru s klienty a to buď na všední témata, nebo na ta, která zasahují do oblasti terapeutické činnosti. Pracovnice mohou také klienta na jeho žádost



doprovodit na jím vybrané místo. Převážně se jedná o Úřad práce, Městský Úřad, Policii ČR, soudy, pracovní agentury, firmy či další sociální služby. Při této příležitosti doprovodu klienta se může uplatnit další metoda práce a to jednání ve prospěch klienta. To bylo však pracovníci zmiňováno velmi zřídka a dle statistických údajů tuto metodu klienti takřka nevyužívají. Většinou se snaží s organizacemi komunikovat sami a tím si zlepšovat a upevňovat své dosavadní znalosti, zkušenosti a dovednosti.

S komunikací s jinými službami či institucemi souvisí také poskytování zázemí služby, což v praxi znamená zapůjčení telefonu, přístup k internetu a možnost tisku či kopírování. Neopominutelnými metodami jsou také situační a krizová intervence. Jejich rozdíl tkví v načasování a účelu. Situační intervence slouží jako okamžitá zpětná vazba na klientovo chování za účelem výchovného působení na klienta, zatímco krizová intervence má pomoci klientovi v negativním psychickém nebo fyzickém rozpoložení a jejím smyslem je poskytnutí bezpečného prostoru a soukromí pro sdílení jeho problémů. Za důležité metody jsou považovány také sociální poradenství a sociální prevence.

Sociální poradenství ve smyslu vyhledávání a informačního servisu klientovi nebo též jako poskytnutí rady a podpory při řešení aktuálních problémů klienta. Sociální prevence pak jako aktivita a intervence vycházející ze strany pracovníka např. besedy na určité preventivní téma anebo prevence vycházející z iniciativy samotného klienta, který si chce rozšířit své znalosti v oblastech, jež mají preventivní ráz.

Z výsledků výzkumu dále vyplývá, že pracovníci moc nepřemýšlí nad tím, do jaké oblasti činností spadají metody, jež používají. Využívají škálu všech metod zrovna tak, jak jsou potřeba. V rámci své profese nevěnují pozornost třídění a škatulkování postupů, ale zaměřují se na pomoc a podporu klienta, na rozvoj jeho schopností a dovedností a naplnění jeho aktuálních potřeb.

I přes to, že se nenašla jediná pracovníce, která by zmínila veškeré výše popsané metody, byl cíl práce splněn. Všechny metody dostaly konkrétní podobu a vždy se o nich alespoň jedna pracovníce zmínila. Za významný způsob práce proto považují týmovou spolupráci, protože se pracovníci navzájem krásně doplňují a tvoří tím tudíž kolektiv, vhodný pro práci ve zkoumané sociální službě. Největší nedostatky pak spatřují v poskytování krizové intervence, která se patrně nevyužívá. Omezení vidím zejména v tom, že ani jedna z pracovníků neabsolvovala kurz krizové intervence a tak s touto metodou nemá velké zkušenosti. Představa krize se liší. To ale neznamená, že se v krizi nemůže nacházet i dítě, které vypadá psychicky v pořádku. Dle mého názoru by

bylo vhodné se v rámci vzdělávání pracovníků zaměřit více na krizovou intervenci a vše s ní spojené.

Výsledky tohoto šetření mohly být ovlivněny převážně osobnostmi informantek a jejich délkou působení v NZDM. Každá má jiný pohled na věc a dělá svou práci trochu jinak. Také samotné interview mohlo způsobit nervozitu a odpovědi se tak neshodovaly se samotným přesvědčením a názorem pracovníků.

V dalším případném výzkumu bych se více zaměřila nejen na zkoumání samotných metod práce, ale službu jako takovou. Myslím, že by potencionální výsledky mohly posloužit jako vodítko pro NZDM EMKO, kde by pracovníce viděly své silné a slabé stránky a mohly tak zapracovat na zlepšení kvality poskytovaných služeb. Zjištěná fakta by se mohla využít jako odkaz pro další poskytovatele nízkoprahových služeb pro děti a mládež, případně se zabývat porovnáním více NZDM.

## **SEZNAM TABULEK**

**Tabulka č. 1** – Transformační tabulka

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

ČAPEK, Robert a Eva ŠVARCOVÁ. *Pro prevenci sociálně patologických jevů*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002, 79 s. ISBN 80-7041-425-1.

FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2014, 231 s. Psyché. ISBN 978-80-247-5046-0.

HÁJEK, Bedřich, Břetislav HOFBAUER a Jiřina PÁVKOVÁ. *Pedagogické ovlivňování volného času: současné trendy*. Praha: Portál, 2008, 239 s. ISBN 978-80-7367-473-1.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPPL a Martin SMUTEK (eds.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce : Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6.

JEDLIČKA, R. a kol. *Děti a mládež v obtížných situacích*. Praha: Themis 2004, s. 463. ISBN 80-7312-038-0.

JUŘÍČKOVÁ, Věra. *Poradenství: [studijní text pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika]*. Opava: Optys, 2008, 103 s. ISBN 978-80-85819-71-7.

KAPPL, Miroslav. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2004. Texty k sociální práci, 80 s. ISBN 80-7041-846-X.

KLÍMA, Petr (ed.). *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009, 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8.

KLIMENTOVÁ, Eva. *Sociální práce: teorie a metody I : studijní text pro kombinované studium*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3439-1.

KLIMENTOVÁ, Eva. *Sociální práce: teorie a metody III : studijní text pro kombinované studium*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3558-9.

- KRAUS, Blahoslav. *Životní styl současné české rodiny*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015, 246 s. ISBN 978-80-7435-544-8.
- LABÁTH, Vladimír. *Riziková mládež: možnosti potenciálních změn*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001, 157 s. Studijní texty. ISBN 80-85850-66-4.
- LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: Trnavská univerzita, 2003, 122 s. ISBN 80-89074-38-3.
- LEVICKÁ, Jana. *Teoretické aspekty sociálnej práce*. Trnava: Trnavská univerzita, 2002, 283 s. ISBN 80-89074-39-1.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK Oldřich, KODYMOVÁ Pavla, KOLÁČKOVÁ Jana (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, 351 s. ISBN 80-7367-002-X.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
- MICHALÍK, Jan. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Olomouc: VCIZP, 2008, 142 s. ISBN 978-80-903658-2-7.
- MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. *Volný čas a prevence u dětí a mládeže*. Praha: Čihák Tisk 2002, 48 s.
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, 332 s. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.
- Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – EMKO Vysoké Mýto: Veřejný závazek. *SKP-CENTRUM, o.p.s.: Poskytovatel sociálních a zdravotních služeb* [online]. Pardubice: SKP-CENTRUM, 2011 [cit. 2017-02-27]. Dostupné z: <http://www.skp-centrum.cz/rodina-a-deti/nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez-emko-vysoke-myto/verejny-zavazek/>
- NOVOSAD, Libor. *Základy teorie a metod sociální práce*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita, 2004. ISBN 80-7083-890-6.

Pojem metoda. In: *Slovník cizích slov* [online]. 2007 [cit. 2016-12-11]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/metoda>

*POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. In: , Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující n. Praha, 2008, s. 20 [cit. 2016-10-31]. Dostupné z: [http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)

Prevence. *Prevence-info: Prevence rizikového chování* [online]. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České Republiky, 2016 [cit. 2016-12-31]. Dostupné z: <http://www.prevence-info.cz/p-prevence>

Primární prevence - charakteristika. *Národní informační centrum pro mládež* [online]. Praha, 2015 [cit. 2016-12-31]. Dostupné z: <http://www.nicm.cz/primarni-prevence-charakteristika>

REX A. SKIDMORE, MILTON G. THACKERAY, O. WILLIAM FARLEY., Rex A. Skidmore, Milton G. Thackeray, O. William Farley. *Introduction to socialwork*. 7th ed. Boston: Allyn and Bacon, 1997. ISBN 0205266479.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, 75 s. ISBN 80-85850-00-1.

SMUTEK, Martin a Milan ŠVEŘEPA (eds.). *Sociální práce a sociální služby: výběr materiálů projektu Vzdělávání poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb na území Královéhradeckého kraje*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-105-6.

ŠIMKOVÁ, Eva, ed. *Socialia 2010 : mezinárodní konference : sociální deviace v kontextu společenských věd : Hradec Králové 14. a 15. října 2010 : sborník příspěvků*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-091-7.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 195 s. Psyché. ISBN 978-80-247-2624-3.

TOMEŠ, Igor. *Vzdělávací standardy v sociální práci*. Praha: Sociopress, 1997. Sešity pro sociální politiku (Socioklub). ISBN 80-902260-3-5.

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 255 s. Monografie. ISBN 978-80-244-2128-5.

ZITA, Josef, Zuzana TRUHLÁŘOVÁ a Miroslav KAPPL. *Sociální poradenství jako druh pomoci: sborník příspěvků 2003*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2003, 147 s. Texty k sociální práci. ISBN 80-7041-809-5.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

Vyhláška č. 505/2006 Sb. v platném znění

Úmluva o právech dítěte

## **SEZNAM PŘÍLOH**

**Příloha č. 1** – Přepis rozhovoru s informantkou č. 3

**Příloha č. 2** – Vykazované činnosti a pracovní postupy NZDM EMKO



## **PŘÍLOHY**

### **Příloha č. 1 – Přepis rozhovoru s informantkou č. 3**

#### **Jaké metody sociální práce používáte v rámci zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity?**

*Ty volnočasové aktivity nám sloužej k tomu, abychom se lépe poznali, jak klient pracovníka, tak pracovník klienta. Zároveň jakoby v rámci pozorování buď jenom jeho, nebo i jak se chová jakoby se skupině při těch volnočasových aktivitách, to nám o tom klientovi hodně vypoví. Jo, a zároveň se buduje taková nějaká ta důvěra mezi klientem a pracovníkem a tím pádem jakoby to slouží k tomu, abychom se posunuli dál při práci s tím klientem. Jednoznačně se tady jedná o práci s jednotlivcem a práci se skupinou.*

#### **Hm, a co si můžu představit pod pojmem volnočasová aktivita?**

*Všelijaké hry a zároveň vlastně jakoby to slouží i k ...já nevím jak bych to vymáčkla..on si tím jakoby buduje určitý dovednosti, že to není jenom na tom budování té důvěry, ale i si tím posunuje ty motorický schopnosti, postřehový a tak dále a taky u některých jsme využívali při budování sebedůvěry toho klienta. Jo, když jsme zjistili, jako že si třeba nevěří a v tomhle tom je dobrej, jo, tak mu to taky pomáhalo a jak bych to nazvala jako profesionálně, to teď fakt nevím.*

#### **Jo super, tohle asi stačí, děkuju. Jaké metody sociální práce používáte při zajišťování pracovních výchovných činností s dětmi?**

*Tak za prvý, u nás se pracovní výchovný moc nedělaly. Jo. Rozhodně se nesměly používat formou jakoby trestu. To vím, že jako je zakázaný, že když děcka jako „něco provedly“, tak za trest nesměly dostat jakoby nějaký úklid nebo tak, ale vyloženě ty pracovní činnosti sloužily jako návyk zlepšování svých dovedností třeba při domácích pracech nebo aby se naučili, že si po sobě maj prostor uklízet, jo, že když si něco půjčí, že to zase v pořádku musej vrátit. Jo, takže...třeba myslím si, že kdyby někdo vzal pítí a vylil ho, tak prostě pojd', ty jsi to vylil, ty si to uklidiš, aby člověk zjistil, že třeba ta dotyčná neumí držet smeták a používat hadr, tak bys jí to ukázala, tím ty vlastně svoji dovednost jakoby předáváš a tím ona si získá nějakou tu schopnost a dovednost v tom se to naučit. To si myslím, že je asi jako jediný, co se používalo jakoby pracovní, z těch pracovních činností. Jako nenapadá mě..prostě uklízet si po sobě když něco rozbiju, vyleju.*

#### **A jaká metody by to podle Vás byla?**

*Myslím, že určitě nějaká situační intervence. Tedy v danou chvíli, když to vidím, tak zasáhnu a poradím. No může to být i nějaká podpora, kdy jí vysvětlíš, jako proč se to musí dělat, z jakýho důvodu, pak informování a výchova, že je to jakoby výchovná pomoc, poradenství, že mu to vysvětlíš, jak to má dělat (úsměv) a nejspíš tohle, kontrola, že kontroly, aby to dělals právně, aby se tu dovednost nenaučil špatně třeba. Asi bych to brala takhle. Hlavně bylo třeba občas vidět, že kluci uměli uklízet líp než holky, což nás překvapovalo, protože jakoby že jo, většinou to byli Romové, jo a u nich to funguje naopak, že jsou ženský, že jo a přitom jakoby ty co jsme tam měli, tak ti kluci uklízeli líp než holky, to nás teda překvapilo, to bylo specifikum.*

**Skvělé, děkuji. Další otázka zní: Jaké metody sociální práce používáte při nácviku a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností klientů?**

*Tak ty motorický, to jsou vesměs..vesměs, nácvik schopností a dovedností ve formě her, potom střihání, kreslení, ty hry já nevím, stolní hry, ping-pong, ale jak bych to nazvala jako metodu...Já to umím jako by přímo říct, k čemu to je.*

**A co třeba nějaká metoda práce se skupinou? Že to nacvičují jako že společně?**

*No..a to samé vlastně i individuální., protože že jo, každej je jakoby na tom jinak s těma dovednostmi. Někdo s tím potřebuje pomoc a někdo samozřejmě ne. A hlavně jakoby rozlišovat, někomu to vyhovuje individuálně a někomu spíš skupinově..no jinak určitě to je podpora, pak asi nějaký objasnění, podporování, výchova, výchovná pomoc, asi spíš tyhle jakože přímý jednání s klientem.*

*Když to je to, že jakoby člověk to zná z praxe....no asi nějaký nácvik činností a dovedností. To máme přímo ve vykazovaných činnostech a to tam přímo máme – nácvik a upevňování schopností a dovedností a to vlastně jakoby do toho jakoby spadá. Takže vlastně metoda nácviku je samotný nácvik. (smích)*

*U těch psychických, já si myslím, že tam je to ta krizová intervence hodně, si myslím, potom je to poradenství a pak si myslím, že tam bude ta terapeutická činnost, kterou využíváš, že máme nějaký příklad klienta, tak jakoby přijde s něčím, co ho vykolejí a ty mu poskytneš jakoby podporu, že jo, necháš ho vypovídat, můžeš mu navrhnout nějakou cestu, co může použít, já nevím, já jsem třeba u některých používala semafor. To je takový to, třeba u jednoho klienta to hodně fungovalo, že prostě semafor. Jakože když je v nějaký situaci, že rychleš jednal, než myslel, takže se prostě musí zastavit, že jo, máš červenou, prostě stůj, přemejšlej, máš tu oranžovou máš vždycky možnost volby rozhodnutí. Můžeš se rozhodnout tak anebo tak. Dej tomu čas pro to rozhodnutí a pak je*

*ta zelená a frč. Když se rozhodneš špatně, musíš počítat s tím, že si poneseš ty následky, jako by jo. I ta zodpovědnost, že tam je, učit je jakoby, že zodpovídaj za to, co udělaj, za ty činy a tohleto. To si myslím, že patří do těch psychickejšch. U tech bych nejvíc teda preferovala krizovku a poradenství, to tam je nejvíc zastoupený a spíš individuální než skupinovou. Ta skupinová jako se nám moc neosvědčila, protože je jasný, že ten klient, když má nějaký psychický problémy, tak to radši řeší jako by z očí do očí sám, než aby u toho byl někdo, že jo.*

*A pak tam jsou sociální schopnosti, no, do toho jsme zahrnovali,...to může bejt individuální i skupinový jako já jsem v tom viděla jako třeba, že když někdo přijde, tak že pozdraví, poděkuje, že si umyje ruce, když jde ze záchodu jo, takový tyhlecky praktický věci jsem to viděla a to jakoby byl nácvik, upevňování schopností a dovedností, poradenství jo, v podstatě taková ta výchovná činnost ..já nevím, co by tam ještě mohlo spadat. Tak snad to takhle stačí?*

**Určitě, děkuju. Další otázka je tedy: Jaké metody sociální práce používáte v rámci zajišťování podmínek pro přiměřené vzdělávání?**

*No....tak...u mě to byla individuální práce s klientem, ne skupinová, tím, že prostě, když pomínu to, že už k sobě máš nějakou důvěru vybudovanou a bla bla bla, takže si sním sedneš a zjistíš si prostě, co obnáší „jeho školní život“, jo, jakej má vztah se školou, se spolužákama, jak se připravuje do školy, jestli má ty návyky, jo, jak to funguje u něj doma, jestli má prostor pro to učení a z toho potom se v podstatě vytvořil individuální plán, jo, jak s tím klientem jakoby dál pracovat. Tím, že se je snažíš motivovat v tom, aby jakoby, ty jim dáš jakoby...nevím jak bych se vyžvejkla. Máš to u nás to byl zase nácvik, že jo, upevňování a vzdělávací aktivity, to spadalo tadyhle do toho a ty jim dáš nějakou nástrěh a snažíš se, aby ten klient to zvládnul sám, abys e jako od tebe, aby se to naučil prostě používat sám, co jakoby vybereš, aby tam nebyla ta závislost, že jo, protože aby byli oni schopný tohleto mít i doma, jakoby umět řešit. Nevím, jak bych to řekla...že tam nejde jenom o to doučování, jo, ale aby prostě byli schopný si s tím poradit sami celkově...já nevím jak bych se vyžvekla no.*

**Děkuju, tohle je dobrý. Takhle to klidně stačí.**

*Jo? Eh, jo...no já si myslím, že ty metody jsou furt stejný no, že se to prostě se tady pořád opakuje*

**No, je pravda, že ono se to celý opakuje a prolíná no.**

*Tak no, to je vzdělávání, poradenství, prostě, že to je furt stejný a ještě možná u tech ..pro to přiměřené vzdělávání...tam je ještě, tam bylo poradenství, ale nechal se tam*

*použít i jakoby doprovod, jo, že třeba já nevim, chtěli vědět, jak to vypadá na učilišti, měli obavy, jak se k nim budou chovat z hlediska toho, že jsem takovej a makovej, mohli jsme nabídnout doprovod a jít s nim třeba, jo...tak snad to stačí.*

**Určitě, super, děkuji. Mohu tedy pokračovat s další otázkou?**

*Můžete*

**Jaké metody sociální práce používáte v rámci zlepšování orientace klientů ve vztazích se společenským prostředím?**

*Poradenství, opět, vzdělávací činnosti a nácviky...pak asi doprovody, že klienty doprovázíme do tech institucí, na úřady, pak je tam to poradenství, že oni jakoby, jde tam o to zlepšit tu komunikaci s úřadama, se školou, prostě když si potřebujou něco zařídit, to samý při psaní životopisu, motiváku, to všechno je jakoby přibližuje tý většinový společnosti, že jo, protože oni tím, že tohleto neuměj, tak jsou tím jakoby vyrazení na okraj, že jo a ty tím, že je to naučíš v rámci tech nácviků, rozumíš, techletech vzdělávacích činností, toho poradenství, tak je přiblížíš vlastně k tý většinový společnosti, si myslím. A když s nima někde jdeš, tak vidíš, jak se chovaj jakoby mezi ostatníma, to je taky hrozně důležitý. A to vlastně může bejt jako metoda pozorování. Tu jsem pořádně ještě nezmínila, ale podle mě je moc důležitá. Pozorovat to, jak se jedinec chová individuálně i s ostatními ve skupině a na základě toho zvolit vhodnou intervenci a práci s tím klientem.*

**Další otázka na to vcelku navazuje: Jaké aktivity umožňuje Vaše zařízení v rámci lepší orientace klientů ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí?**

*Takže např. Sportem proti pasivitě, což jsou akce konaný, kde se spojuje naše zařízení s veřejností. Ty akce jsou dostupný pro veřejnost, takže tím pádem tam dochází k tomu, že vlastně naši klienti se namíchaj s těma lidma zvenčí a vlastně jde o tu spolupráci mezi nima jakoby.*

**Hm a co se tam třeba děje? A jak často to probíhá?**

*No mizerně, je to čím dál horší, protože dřív jsme měli různý aktivity, nebylo to jenom sportem, bylo to třeba indiánský odpoledne, pak jsme měli výtvarný akce, pak se dělali zas úplně jiný akce. Ted'ka už je to jenom sportovní, takže ta se hrajou jenom hry a vlastně ty děcka se učeť komunikovat s lidma, který neznaj, který jsou z venku, že jo, při těch hrách, učeť se určitý pravidla, aby dodržovali ty pravidla, respektovali to, aby respektovali sebe i ostatní a tak. A ted' jsem si vzpomněla ještě na jedno a to by tam mohlo ve vztazích s prostředím spadat a to bylo multikulturní odpoledne. Tam*

vystupovali vlastně naši klienti plus klienti jiných zařízení v Mejtě, Dům dětí a mládeže, Základní umělecká škola a vlastně to byla prezentace toho vlastně, co ty děcka umějí, pro širší veřejnost jakoby v Mejtě. Jo. Probíhalo to celý den, bylo to právě i ve spojení s dalšíma organizacema, že jsme tam měli i cizince. Byl tam Mongol, ten maloval, prostě jo, a bylo to takhle zaměřený.

### **A kde se to konalo?**

Na náměstí.

### **Na náměstí?**

Na náměstí no, a bylo to celý den, naše děcka samozřejmě klasika, zpívali a tancovali, že jo, beatbox, romský tance a zpěv a pak tam byli právě děcka z Domu dětí a mládeže, z hudebky tam byl sbor a orchestr, pak jedna paní Ukrajinka tam byla, ten Mongol tam vystavoval ty obrazy a vlastně to byla prezentace nejen našeho jakoby zařízení veřejnosti, ale i těm ostatním a zároveň ta veřejnost měla možnost se dozvědět jakoby, co jsme zač, proč to děláme, k čemu to slouží a i ty děcka prostě přišli se na ně podívat i „bílí“, že jo, takže to pro ně bylo taky jakože se vymanili z těch vlastní, jakoby komunity a otevřeli se jakoby tý společnosti.

### **A kdo tuhle akci organizoval?**

My. Já s jednou v podstatě, protože Lenku Bartošovou tu vyrazili, protože se na to vyflákla a odjela na dovolenou, tak jsme to měli všechno na starost, altán, lavičky, všechno prostě zorganizovat, aby tam všichni přijeli, zvukaře sehnat a to já tenkrát sháněla sponzorák, aby se to vůbec zaplatilo ten zvukař, rozumíš, tak jsem obíhala firmy v Mejtě a sháněla jsem sponzorák a nakonec jsem pochodila až u manžela ve firmě (smích). Jsem je tam přemluvila.

### **To je super nápad.**

A že to bylo takový hrozně hezký víš co, ty lidi to zajímalo a tím, že to nebyli jen jakoby Emkový děti, ale byli tam i další jo, takže ono víš jak prostě. „Bíli“ rodiče se přijdou podívat na svoje „bíli“ děti a takhle už tam zůstanou, když tam vystupujou Romáci a najednou zjistěj, že dobrý a to samý naopak, že se to tam prostě smísilo, jo, takže to bylo fakt fajn. A taky jsme tam měli tu Kubánku, ona to je známá, tak ta měla na konci jakoby koncert a tak všichni jako tancovali. No...Takže to mi přišlo jako fakt dobrá věc v kontaktu s tím prostředím. A vlastně jsme uvažovali a to taky nikdy nedopadlo, ale bylo to dobrý mít stánek na Dni Země, ale to se nikdy nerealizovalo....Tak jak zní další otázka?

**Další otázka zní: Jaké metody sociální práce využíváte při činnostech, jejichž poskytování vede k rozvoji a udržení sociálních schopností a dovedností?**

*Tady bych řekla hodně to poradenství jakoby, vzdělávací činnosti a zase nácvik prostě. To se podle mého zase furt jakoby opakuje do kolečka...Určitě nějaký rozhovory s klientem na dané téma...když tohle mě přijde, že je hodně individuální, že to je klient od klienta, je to fakt odvislý od té cílovky, o koho se jedná, rozumíš jo, a je tam věková kategorie podle toho jakoby k tomu přistupuješ. Já bych řekla, že tady v tom třeba je to hodně znát ta odlišnost. A vůbec metody práce s dětmi a s mládeží, tady je to hrozně znát..*

**No kdybychom třeba vybraly ty děti, tak co by Vás napadlo?**

*U těch dětí je to hodně o těch základech. Fakt jakoby to zdravení, poděkování, uklidit si po sobě, chovat se k ostatním jakoby vstřícně nebo prostě dodržovat pravidla, jo, a takovýchle věci, že to je hodně jakoby u tech dětí. A u té mládeže už je to spíš zaměřený na to, co oni jakoby chtějí v tom životě. Tam si potřebují osvojit nějakou tu dovednost a pak si ji udržet, ale to už je jakoby ne tyhle ty základní ty, ale to, co v životě chtěj, takže když hledám nějakou práci, jak se tam mám třeba chovat, co k tomu potřebuju, co po mě budou vyžadovat, jak mám bejt hodně komunikativní, jo prostě že tam je hodně znát, že tam s nima tyhle věci neřeším, jako u těch mladších, ale že u těch starších je to fakt hodně směřovaný na to, co jakoby od toho života chtěj. To samý tam bylo právě hodně specifikum, jakoby, že třeba u těch Romáků, že mají hodně problém orientovat se v čase, orientovat se v místě, jo, a brát v potaz budoucnost. Oni tyhle věci jakoby nemaj daný, jo, takže se to snažíš tomu přizpůsobit, aby tu dovednost, nějak to prostě udělat tak, aby tu dovednost získali a byli schopný jakoby tohle pochopit, nebo osvojit si to. Že prostě musej chodit na schůzky včas, co to znamená, jak to maj zařídit, co jim k tomu pomůže a takovýchle. Do práce, že si musej zavolat sami, my jim k tomu poskytneme telefon, případně radu, co mají říkat, jak mají mluvit, pomůžeme jim sepsat životopis, založit e-mail...Můžeš mu dát nějaký nástřel, že třeba když chci někam zavolat, že se nejdřív představím, zeptám se, jestli mají na mě čas jo, mu můžeš dát nástřel a pak prostě on si už tohle zařídí sám. Nebo mě ještě napadly zase doprovody do těch zařízení, prostě podpořit ho v tom, co dělá.*

*Já si myslím, že u těch dětí jsou sociální schopnosti a dovednosti fakt prostě základy a u těch starších, že už to je pak směřovaný na to, co chtěj.*

*A tady se i nechá odlišit třeba ta schopnost od dovednosti, že u Romů prostě určitý schopnosti vrozený nejsou. Oni se to vše musí postupem času naučit a ty to s nima*

*procházíš a snažíš se to v nich vybudovat. To samý, že ty malý děti si neuměj hrát, protože na to nejsou zvyklí z rodin, oni si neuměj hrát, takže ty je to vlastně učíš jo, učíš je umět si hrát, respektovat zas ty pravidla hry a tak dál. Ještě mě napadlo obecně o Romácích, že oni se sice neorientují třeba ve slovech a v pojmech, které jim člověk říká, ale čtou z obličeje. Oni třeba nerozumí tomu, co povídáš, ale z mimiky poznají, zda je to špatné či dobré nebo jak to říct. Proto je pro ně hrozně důležitý, když dáváš najevo své emoce a máš dobrou mimiku, to pro ně dost znamená a člověk je pak pro ně líp čitelnější a třeba i přátelštější. Oni čtou naše chování, člověka se nejprve „očíhávají“ a až pak jsou schopný se mu nějak otevírat a důvěřovat mu. To mi taky přijde podstatný....*

*No a k těm schopnostem a dovednostem mě ještě napadá, že jsem tady nikdo nezmínili to, že nízkoprah je vlastně preventivní služba jo, a že v rámci tý prevence byli třeba dobrý preventivní programy, který se dělali. A to třeba, bylo to skupinový, a bylo to právě třeba zaměřený na správnou hygienu. Jo, že to vlastně nemohlo dotknout jednotlivce, ale my jsme věděli, že třeba ten dotyčný má chodit hodně, jako zanedbanej a tak, reagovalas na tu situaci, která byla, udělal se preventivní skupinovka a ta byla zaměřená celkově na hygienu, kde jsi s nima probralo, proč je správný tohleto, co a jak, jak často, jak správně a takovýhle.*

### **Jaké metody sociální práce využíváte při sociálním začleňování klientů?**

*Zase stejný. Já bych řekla, že to už jsme asi zodpověděly. Tam je hodně, já kdybych si měla vykázat činnost, tak to bych vykazovala co, poradenství, doprovody, jo, je to hodně o tý komunikaci prostě s tím okolím, mít schopnost si sám věci zařídit, prostě vyřídit. To samý je ji odkázat prostě jakoby na další organizace návazný sítě sociálních služeb, aby oni si uměli prostě poradit i jakoby jinde, jo, aby to nebylo směřovaný jenom na naše zařízení, prostě, aby si uměli říct i o pomoc jinde, o radu jo a tohleto a tím vlastně jakoby jim pomáháš s tím začleňováním.*

### **Hm, děkuji, Další otázka je trochu jiná a to: Jaké metody sociální práce využíváte v rámci pomoci při obnovení nebo upevnění kontaktu klienta s jeho rodinou?**

*No, tak to je docela náročný, protože že jo, my tím, že jsou u nás anonymně, my s rodinou spolupracovat nemůžem, takže je to v podstatě jenom na tom klientovi, co nám řekne o tý rodině a jak nás požádá třeba o pomoc, jo a vlastně je to stejný. Je to poradenství, někdy víc zaměřený na to vzdělání, někdy, i když víc si myslím, že na tu terapeutickou činnost tý rodiny, že to bylo hodně, že jsme řešili, že prostě ty problémy v těch rodinách, to byla individuální terapeutická činnost, takže by to bylo céčkový poradenství v těch našich činnostech.*

**No a tak např. v případě, když přijde klient s nějakým problémem a chtěl by jakoby pomoci s tím kontaktem s tou rodinou, tak co vy můžete dělat?**

*No nejprve ho vyslechnu a potom v případě na jeho žádost můžeme kontaktovat i tu rodinu, promluvit si s nima a případně je odkázat na nějakou jinou službu. Důležitý je tady hlavně souhlas klienta. Nejde to však naopak, nikdy to nejde, aby třeba z popudu rodiče, že chce, aby jejich dítě něco, tak to nefunguje. Vždycky to musí být ze strany klienta a když nás požádal a měli jsme jeho souhlas, tak jo, ale stejně je to hrozně vošidný, bacha na to. Tím, že nejsou plnoletý a hlavně ta rodina jako nemá za povinnost to s tebou řešit a komunikovat když nechce. A nebo záleží na tom, jaký ten problém je, jakýho rázu je ten problém a můžeš ho odkázat na instituci, která lze jakoby tohleto zajistit anebo co jsme měli, měli jsme..třeba to jsem měla já tenkrát doprovod v případě krizové intervence, kdy vlastně jeden klient udělal průšvih, sesypal se a nechtěl jít domů, že radši uteče z domu jo, takže po dlouhý době, prostě souhlasil s tím, že já půjdu s ním domů a ty mamince to vysvětlím, jo a pod tou podmínkou on byl jako ochotnej prostě jako tohle absolvovat, tak jakoby jo, ten doprovod tam byl jo, což jakoby při té krizovce ten doprovod, ten kontakt s tou rodinou, přál si to, bylo to na jeho přání, no. No a tak jsme to měli, on prostě že se sesypal a že domů prostě nepůjde, tak pak jako souhlasil s tím, že půjdu já, že jsme skoro stejně starý s maminkou a že jí to vysvětlím, tak to byl jako doprovod přímo do rodiny a komunikace pak s tím rodičem se souhlasem klienta.*

**Jaké metody sociální práce využíváte v rámci pomoci při vyřizování běžných záležitostí klientů?**

*To je stejný. (smích) Poradenství, vzdělávací, nácvik, doprovody...(ticho)*

**Hm. A poslední otázka tedy je: Jaké metody sociální práce využíváte při aktivitách podporující sociální začleňování klientů?**

*Doprovod, vzdělávací, poradenství...no to je furt jak se o tom bavíme, že jo. Pomoc při jednání s úřadama, s jinýma organizacema, nebo jednání ve prospěch klienta jako jedna z vykazovaných činností a tak...*

**Hm, dobře. Mnohokrát Vám děkuji za rozhovor a hlavně za Váš čas.**



## **VYKAZOVANÉ ČINNOSTI**

Pracovní postup

NZDM EMKO

### **PODPŮRNÉ ČINNOSTI**

Jedná se o činnosti mimo zákon o sociálních službách. Tyto výkony tedy nejsou výkonem sociální práce, ale slouží pouze pro potřeby služby. Ve formuláři Denní služba jsou tyto výkony barevně odlišeny. Podpůrné výkony se ve statistice evidují zvlášť, nevykazují se do závěrečných zpráv.

#### **Návštěva klubu**

Návštěva klubu uživatele probíhá tehdy, pokud uživatel při své návštěvě klubu využívá bezpečný prostor nebo volnočasové aktivity a nemá zájem o kontakt s pracovníky.

Uživatel má právo navštívit klub v rámci stanové otevírací doby (např. uživatel přijde do klubu pouze vyzvednout svého kamaráda, přijde pouze na 10 minut nebo se zdrží déle, ale nemá zájem o kontakt s pracovníky a pouze hraje ping-pong nebo využívá jinou volnočasovou aktivitu). Návštěvu klubu uživatelům umožňujeme z důvodu, aby noví uživatelé měli prostor pro poznání prostor klubu, bližší seznámení s pracovníky a měli čas k navázání kontaktu s pracovníky. Pro uživatele, kteří už klub navštěvují delší dobu, umožňují pracovníci návštěvu klubu z důvodu udržení kontaktu s pracovníky (i pasivního), využívání bezpečného prostoru klubu, smysluplné trávení volného času, možnost setkání s přáteli atp. Návštěva klubu může trvat libovolně dlouhý čas v rámci otevírací doby a nezapočítává se do kontaktů ani setkání s uživatelem ve výkaznictví, je evidována zvlášť.

#### **Prvokontakt**

První návštěva zájemce na klubu. Pracovník zjišťuje zejména přezdívku a rok narození. Pokud je třeba, zjišťuje další informace, které by sloužily k identifikaci zájemce při další návštěvě (na jakou školu chodí apod.).

Pracovník zapíše zájemce do denní služby a začárkuje jednu čárku prvokontakt (\*) a dále začárkuje „Jednání se zájemcem“ v počtu čárek, který odpovídá danému času (1 čárka = 15 minut). Pracovník založí elektronickou osobní složku zájemce, která bude

obsahovat formulář „Mapování sociální situace“, „Záznam individuálního plánování“ a „Statistika výkonů“. Sem zaznamenává zjištěné informace a popis kontaktů se zájemcem.

Prvokontakt službě sleduje počet prvních návštěv v roce.

### **Jednání se zájemcem**

Zaznamenává se u těch zájemců, kteří již mají za sebou prvokontakt a v dalších dnech navštěvují službu jako zájemci. Jednání se zaznamenává po dobu, dokud se ze zájemce nestane klient se smlouvou.

### **Odmítnutí zájemce**

Pracovník zaznamenává zájemce dle kolonek ve formuláři „Denní služba“. U odmítnutého zájemce se případně začárkuje jak „Prvokontakt“, tak „Odmítnutí zájemce“ (v situaci, kdy se jedná o prvokontakt, v rámci kterého se zjistí, že zájemce nesplňuje cílovou skupinu).

### **IP**

Zaznamená se v případě, že je se zájemcem uzavřena smlouva [ např. KR b) + IP ]

*Příklad: Se zájemcem je po x jednáních uzavřena ústní smlouva, pracovník s ním vede rozhovor. Ve formuláři Denní služba zaznamená čárku u výkonu KR b) (dle časové dotace) a IP (jedna čárka). Do složky „Statistika výkonů“ se zaznamená zvlášť výkon kontaktní práce b) a IP pod stejným datem zápisu.*

Pracovník zaznamená dále v případě, pokud s klientem došlo ke stanovení cílů spolupráce či jejich revize. Dále se u tohoto podpůrného výkonu zaznamená čárka současně s výkonem, v rámci kterého bylo pracováno na individuálním plánu s klientem. [ např. InP a) + IP ]

*Příklad: Klient má v individuálním plánu stanovený cíl příprava do školy. Přinese si domácí úkol, který vypracuje za podpory pracovníka. Pracovník následně zaznamená čárku u výkonu Individuální práce a) a zároveň IP. Do složky „Statistika výkonů“ se zaznamená zvlášť výkon individuální práce a) a IP pod stejným datem zápisu.*

## **ČINNOSTI DLE ZÁKONA**

Činnosti NZDM EMKO poskytované jako sociální služba klientovi. Pracovník zaznamenává do denní služby pomocí čárek, přičemž **1 čárka = 15 minut** strávených s klientem při výkonu činnosti.

Ve statistice čárka = kontakt.

### **A) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

#### **Prevence (a)**

Zahrnuje preventivní skupinové aktivity (besedy,...) a preventivní intervence pracovníka na klientovo téma. Iniciativa vychází ze strany pracovníka – upozornění pracovníka na různá rizika a podávání informací preventivního rázu bez iniciativy klienta.

#### **Volnočasové aktivity (a)**

Jedná se o navazování a prohlubování vztahu klienta a pracovníka formou hry. Patří sem klientovo využívání zázemí klubu a bezpečného prostředí služby k trávení volného času. Nedochozí zde k záměrnému rozvoji dovedností.

#### **Individuální práce (a)**

Klient si osvojuje nové a upevňuje stávající schopnosti a dovednosti, čímž myslíme především rozvoj kognitivních, motorických, psychických a sociálních dovedností, případně hygienických a sociálních návyků (např.: jemná, hrubá motorika, práce do školy, naučení nové hry, práce s PC, s internetem, ...). Individuální práce může být zaměřená na vzdělávací aktivity, které chápeme jako pomoc při přípravě do školy nebo s učením aktivit, které uživatel dobře neovládá. Tyto aktivity může nabídnout uživateli i pracovník, pokud vidí, že uživatel má v nějaké oblasti problémy. Je na uživateli, jestli nabízenou pomoc přijme nebo nikoli. Naopak uživatel může za pracovníkem přijít kdykoli a požádat ho o pomoc.

### **Skupinová práce (a)**

Skupina klientů si osvojuje nové a rozvíjí stávající praktické znalosti a dovednosti (např.: jemná, hrubá motorika, práce do školy, naučení nové hry, práce s PC, s internetem).

### **B) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

#### **Kontaktní rozhovor (b)**

Jedná se o běžné navazování kontaktu, přičemž předmětem rozhovoru jsou běžná všední témata. Smyslem výkonu je posilování vztahu pracovníka s klientem. Patří sem také předávání informací o službě (plánované aktivity, provozní informace apod.).

#### **Doprovod (b)**

Pracovník klientovi poskytne pouze doprovod bez žádných dalších intervencí (např.: doprovod na autobusovou zastávku).

#### **Skupinová práce b)**

Tento výkon je využíván v případě, kdy proběhla skupinová aktivita zaměřená na zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – nejčastěji akce konané mimo prostory klubu.

### **C) sociálně terapeutické činnosti**

#### **Kontaktní rozhovor (c)**

Klient se na klub přichází vypovídat. Klient si nejde si pro radu, chce si o tom s pracovníkem jen „pokecat“. Z rozhovoru vyplývají podstatné informace k mapování obtížné životní situace klienta.

#### **Sociální poradenství (c)**

Poradenstvím rozumíme řešení aktuálních problémů, se kterými uživatel za pracovníkem přijde nebo které pracovník vyrozumí z rozhovoru s uživatelem a poté mu nabídne komplexnější pohled, rozhovor a analýzu jeho situace. Pracovník společně s uživatelem vyhodnotí situaci, nabídne mu radu nebo informaci a nabízí uživateli možná řešení situace, ze kterých si uživatel sám vybírá. Pracovník možná řešení s uživatelem diskutuje a nastiňuje mu jejich výhody, nevýhody a další možná úskalí

jednotlivých rozhodnutí. Uživatel rozhovorem o problematice, která ho zajímá, zvyšuje svoji vzdělanost a informovanost o problému, případně ho rozhovor aktivizuje k řešení problémů, které se k probíraným oblastem vážou. Pracovník uživateli může s řešením této situace nadále pomáhat. Klient přichází s prosbou o radu, pomoc, podporu v tématech spojených s jeho obtížnou životní situací. Dochází k pracovníkově intervenci – poradenství, zpětná vazba apod. Poradenství se nejčastěji týká sexu, návykových látek, školy, volného času, protiprávního jednání, hledání zaměstnání, bydlení, atd.

### **Prevence (c)**

Zde je podstatné, že iniciativní je klient, nikoli pracovník. Klient přichází s tím, že by se chtěl něco dozvědět, naučit, pobavit se o tom. Rozhovor či aktivita je zaměřená na rozšíření znalostí a dovedností klienta, má preventivní ráz a napomáhá rozšiřovat reálný náhled na následky rizikového chování.

### **Situační intervence (c)**

Činnost vychází z iniciativy pracovníka. Jedná se o zpětnou vazbu na určitou situaci „ted' a tady“ obvykle za účelem pozitivního výchovného působení na klienta. Může to tedy například být pochvala, ocenění, dodání sebedůvěry nebo na druhé straně i napomenutí, sankce za porušování pravidel apod. Situační intervence je řešení aktuální problémové situace, kterou vyvolá klient nebo skupina klientů. Jedná se především o řešení situací souvisejících s porušením pravidel klubu, konflikty mezi uživateli nebo konflikty mezi uživateli a pracovníky. Pracovník s uživateli tyto situace probírá a snaží se, aby získali jiný náhled na danou situaci

### **Krizová intervence (c)**

Vyazuje se v případech, že klient přichází na klub v negativním psychickém nebo fyzickém rozpoložení (např.: pláče, je naštvaný, má úzkost, strach nebo úraz, bolesti atd.). V takové situaci pracovník klientovi poskytne bezpečný prostor v soukromí a klientovi nabízí pomoc, radu, podporu.

### **Individuální práce (c)**

Klient si osvojuje nové a rozvíjí stávající sociální dovednosti.

### **Skupinová práce (c)**

Skupina si osvojuje nové a rozvíjí stávající sociální dovednosti.

### **D) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

#### **Sociální poradenství (d)**

Jedná se o informační servis klientovi v rámci plnění jeho zakázky, např.: vyhledávání institucí, kontaktů, otevírací doby, pomoc zorientovat se v právech a povinnostech klienta apod.). Součástí sdělených informací mohou být otevírací doby úřadů, lékařů, předání kontaktů na návazné služby nebo úřady, sociální kurátory, probační a mediační službu atp.

#### **Zázemí služby (d)**

Jedná se o výkon, který pracovník vykáže v případě, že umožnil klientovi využívat zázemí služby – PC s internetem, tiskárnu, telefon apod.

#### **Doprovod (d)**

Jedná se o takový doprovod, jehož součástí je další podpora při vyřizování záležitostí klienta, např.: doprovod na úřad, k soudu apod.).

#### **Jednání ve prospěch klienta (d)**

Pracovník v rámci zakázky klienta s jeho souhlasem jedná s třetí osobou (např.: jednání se školou ohledně doučování, jednání s úředníkem apod.).

## **DALŠÍ SLEDOVANÉ INDIKÁTORY**

### **Kontakt**

Kolonka „Kontaktů celkem“ slouží pro sečtení všech čárek (výkonů = vykázaných činností), dle pracovního postupu Vedení statistiky služby. Celkový počet kontaktů se vykazuje především ve vyúčtování dotace města Vysoké Mýto.

### **Kontakty trvající do 60 a nad 60 minut**

Ve formuláři „Denní služba“ se rozlišují kontakty trvající do 60 minut a nad 60 minut.

Jednotlivé výkony (kontaktů = vykázaných činností) se čárkují s časovou dotací (1 čárka = každých započatých 15 minut). Jestliže se vykazuje kontakt trvající 60 minut (4 čárky), započítává se do kontaktů trvajících nad 60 minut.

*Příklad: Pokud jedna činnost s klientem trvala např. 18 minut – pracovník vyznačí k danému výkonu dvě čárky, které spojí do kroužku – z toho vyplývá, že se s klientem věnoval činnosti cca 15 až 30 minut, jedná se tedy o jeden kontakt do 60 minut. V případě, že se dané činnosti klient věnoval např. 65 minut, napíše 5 čárek v kroužku – což znamená 1 kontakt nad 60 minut. Počet jednotlivých kontaktů pod i nad 60 minut se zapíše v dané kolonce.*

Počet kontaktů trvajících do 60 a nad 60 minut se vykazuje především v OK systému a dále v Benchmarkingu. V Benchmarkingu celkový součet výkonů trvajících do 60 a nad 60 minut supluje počet setkání – D62.4 (1 setkání v rámci kterého bylo vykázáno více kontaktů = čárek = činností).