

Univerzita Hradec Králové  
Filozofická fakulta

## Diplomová práce

2021

Bc. Kamila Kašová, DiS.

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Inovativní metody práce v nízkoprahovém zařízení pro  
děti a mládež N klub

Diplomová práce

Autor: Bc. Kamila Kašová, DiS.

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

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

Hradec Králové, 2021

## Zadání diplomové práce

<b>Autor:</b>	<b>Bc Kamila Kašová, Dis</b>
Studium:	U18091
Studijní program:	N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
<b>Název diplomové práce:</b>	<b>Inovativní metody práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež N klub</b>
Název diplomové práce AJ:	Innovative methods of working in low-threshold facilities for children and youth N klub

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

Diplomová práce se bude zabývat inovativními metodami, které využívají sociální pracovníci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež N klub. V teoretické části budou charakterizovány základní pojmy související s vybraným tématem. Dále bude poukázáno na možné metody, v jejichž důsledku lze rozvíjet poskytování sociálních služeb v daném zařízení. Výzkumná část bude popisovat zvolenou kvalitativní výzkumnou strategii a průběh sběru dat, spolu s výsledky výzkumu.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální práce. Vyd. 3. v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 9788086429366. KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 9788026211471. ŠTEPKOVÁ, Martina a Martin DOLEJŠ. Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež [online]. Křížkovského 8, 771 47 Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016 [cit. 2019-02-11]. ISBN 978-80-244-4903-6. FONTANA, David. Sociální dovednosti v praxi. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2017. ISBN 9788026211976.

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.
Oponent:	Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	29.6.2018

**Prohlášení**

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

V Hradci Králové dne 17. 12. 2021

Podpis autorky

## **Abstrakt**

KAŠOVÁ, KAMILA. Inovativní metody práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež N klub. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce, 2021, 61 s. Diplomové práce

Diplomová práce se bude zabývat inovativními metodami, které využívají sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež N klub se sídlem v Nymburce. V teoretické části budou charakterizovány základní pojmy související s vybraným tématem a samotné představení nízkoprahového zařízení pro děti a mládež s veškerými jeho náležitostmi. Dále bude poukázáno na inovativní metody práce, v jejichž důsledku lze rozvíjet poskytování sociálních služeb v daném zařízení. Výzkumná část bude popisovat zvolenou kvalitativní výzkumnou strategii spolu s riziky a samotným průběhem sběru dat. Zakończena bude zhodnocením získaných výsledků výzkumu a zamýšlením se nad potenciálem dalšího zkoumání v tomto tématu.

Klíčová slova: sociální pracovník, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, inovativní metody, děti a mládež

## **Abstract**

KAŠOVÁ, KAMILA. Innovative methods of working in low-threshold facilities for children and youth N klub. Hradec Králové: Psilosophial.Faculty, University of Hradec Králové, 2021, 61 pp. Master Thesis.

The diploma thesis will deal with innovative methods used by social workers and workers in social services in a low-threshold facility for children and youth N club based in Nymburk. The theoretical part will characterize the basic concepts related to the selected topic and the introduction of a low-threshold facility for children and youth with all its essentials. Furthermore, innovative methods of work will be pointed out, as a result of which the provision of social services in a given facility can be developed. The research part will describe the chosen qualitative research strategy together with the risks and the course of data collection. It will conclude by evaluating the research results obtained and reflecting on the potential for further research in this topic.

Keywords: social worker, low-threshold facilities for children and youth, innovative methods, children and youth

# Obsah

ÚVOD .....	10
I. Cíl práce a nástin metodiky zpracování.....	11
II. Teoretická část .....	12
1 Nizkoprahové zařízení pro děti a mládež .....	13
1.1 Poskytované služby .....	14
1.2 Principy a cíle poskytování služeb .....	15
1.3 Etické zásady .....	16
1.4 Standardy kvality sociálních služeb .....	17
2 Cílová skupina .....	18
2.1 Riziková mládež.....	19
2.1.1 Mladší věková skupina .....	21
2.1.2 Starší věková skupina .....	21
3 Pracovníci v nizkoprahovém zařízení pro děti a mládež .....	22
3.1 Osobnostní předpoklady k práci .....	23
4 Inovativní metody v NZDM N klub .....	24
4.1 Ambulantní forma služby pro věkovou skupinu 6 – 11 let .....	25
4.2 Preventivní skupiny v Dětském domově v Nymburce .....	28
4.3 Psycholog jako součást ambulantní formy služby.....	29
4.4 Otevřené skupiny pro mladé lidi .....	32
4.5 Spolupráce s Centrem adiktologických služeb .....	34
5 Shrnutí teoretické části.....	36
III. Empirická část.....	37
6 Charakteristika výzkumného šetření.....	38
6.1 Formulace cílů .....	38
6.2 Zvolená výzkumná strategie.....	38
6.3 Rizika výzkumu .....	39
6.4 Transformace dílčích cílů.....	41
6.5 Výzkumný vzorek .....	43
6.6 Analýza získaných dat.....	44
6.6.1 Zhodnocení práce s cílovou skupinou 6 – 11 let .....	44

6.6.2	Názor na preventivní skupiny v dětském domově v Nymburce .....	47
6.6.3	Zhodnocení působení psychologa v ambulantní formě služby .....	49
6.6.4	Zhodnocení „Otevřených skupin pro mladé lidi“ .....	51
6.6.5	Zhodnocení spolupráce NZDM a CAS.....	52
7	Shrnutí výzkumné části.....	54
	ZÁVĚR A DISKUZE .....	56
	Seznam tabulek a příloh.....	59
	Seznam použitých zdrojů.....	60



### **Seznam použitých zkratek s výkladem**

CAS – Centrum adiktologických služeb

ČAS – Česká asociace streetwork

DD – Dětský domov

NBK – Nymburk

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

SEMIRAMIS – Název organizace, pod kterou je NZDM provozováno

ZŠ – Základní škola

## ÚVOD

Práce je zaměřena na inovativní metody práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež N klub v Nymburce. Toto téma je primárně určeno pro inspiraci sociálními pracovníky, kteří pracují s dětmi a mladými lidmi, kteří se nacházejí v nepříznivé životní situaci nebo takovou situaci mohou být ohroženi. Zároveň si své čtenáře může najít i v širší veřejnosti, která by se ráda dozvěděla něco více o inovativních metodách práce ve službě pro děti a mladé lidi. V této práci se využívá pojmů sociální pracovník a pracovník v sociálních službách bez genderového rozlišení na muže a ženu.

Téma jsem si vybrala hned z několika důvodů. Nejen, že přímo v tomto zařízení působím jako sociální pracovník, ale také proto, že se v tomto oboru často operuje s potřebou službu zpřítomňovat požadavkům a životnímu stylu cílové skupiny. To samo o sobě tým N klubu motivuje k neustálému zlepšování a přizpůsobování metod práce vzhledem k aktuálním potřebám dětí a mladých lidí, kteří jsou ohroženi rizikovým způsobem chování. Dalším důvodem také bylo podělit se o metody práce, které mohou sloužit, ať už jako inspirace, anebo jako nástroj k inovaci v dalších zařízeních pracujících s dětmi a mladými lidmi.

Konkrétní zařízení a to nízkoprahové zařízení pro děti a mládež N klub v Nymburce je vybráno z výše zmíněných důvodů, ale příčinou je také, že zařízení bylo již několikrát osloveno ke spolupráci a zároveň podpoře např.: v rozjezdu klubu pro mladší cílovou skupinu, anebo předání metodiky pro realizaci „Otevřených skupin pro děti a mladé lidi“. Toto také napomohlo samotnému nápadu napsat práci o konkrétním zařízení a více se zaměřit na zhodnocení metod práce osobami, které je na vlastní kůži zažili.

## **I. Cíl práce a nástin metodiky zpracování**

Hlavní cíl diplomové práce je popsat a zjistit, jak hodnotí sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách a klienti jednotlivé inovativní metody práce. K naplnění stanoveného cíle bude zprvu popsáno nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a veškeré jeho náležitosti od obecných k těm konkrétnějším. Čtenář se tak lépe seznámí se službou i s jejími náležitostmi, pracovníky v ní, samotnými klienty a na závěr i jednotlivými inovativními metodami práce.

Hlavním cílem této práce je popsat a zjistit, jak hodnotí sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách a klienti jednotlivé inovativní metody práce. K naplnění tohoto cíle napomůže primárně samotné hodnocení jednotlivých inovativních metod sociálními pracovníky či pracovníky v sociálních službách, v porovnání s názory uživatelů služby.

Navazuje empirická část, ve které je hlavní cíl rozdělen, do cílů dílčích. Tyto cíle jsou zjišťovány v rámci polostandardizovaných rozhovorů s pracovníky a klienty služby. Informantům byly pokládány výzkumné otázky zabývající se jednotlivými inovativními metodami, ze kterých autor vyhodnotí, jak jsou tyto metody funkční v praxi. Čtenáři této práce se tak mohou lépe rozhodovat, zda využijí tyto metody ve své praxi stejným způsobem, anebo je popřípadě vylepší dle nabízených možností, které byly získány od informantů. Může tak dojít k obohacení dalších služeb pracujících s dětmi a mladými lidmi.

Před samotnou výzkumnou částí jsou rozepsány kapitoly zabývající se zvolenou výzkumnou strategií, transformací jednotlivých cílů, ale také výzkumným vzorkem a jeho riziky.

## **II. Teoretická část**

Práce je zpracována do dvou částí a to teoretické a empirické. Jednotlivé části jsou popisovány od obecného ke konkrétnímu, aby si čtenáři dokázali lépe představit, jak nízkoprahová zařízení pro děti a mládež fungují.

Teoretická část je rozdělena na kapitoly zaměřující se na nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Čtenářům jsou představeny služby poskytované uživatelům spolu se standardy, dle kterých je určována kvalita služby. Každá služba má stanovené principy a cíle, které jsou v souladu s etickými zásadami a u nízkoprahového zařízení pro děti a mládež tomu není jinak. Toto rozložení kapitol představuje službu a veškeré její náležitosti, které by čtenář práce měl znát před samotným popisem jednotlivých inovativních metod.

Styčnými osobami pro realizaci inovativních metod jsou sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách spolu s uživateli služby. Uživatelem služby je zde dítě nebo mladý člověk, který splňuje podmínky dle zákona o sociálních službách. Poslední kapitolou v teoretické části je již zmiňovaný pojem inovace a jeho pojetí autorovými očima v návaznosti na konkrétní inovativní metody práce realizované v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež N klub v Nymburce.

# 1 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Tato práce se bude blíže zabývat Nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež N klub, jinak také NZDM, které je součástí organizace SEMIRAMIS z.ú. se sídlem v Nymburce.

V samotném počátku je důležité si vyjasnit, jak jsou Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež popsána v zákoně o sociálních službách.

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: *„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.“*

Nepříznivou sociální situací se dále dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, myslí ztráta nebo oslabení schopností a to z mnoha důvodů, mezi něž patří např.: věk, krizová sociální situace, nepříznivý zdravotní stav, způsob života nebo jeho návyky vedoucí ke konfliktu se společností atd. Jedná se o situace, kde je řešením podpora sociálního začlenění anebo ochrana před sociálním vyloučením.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v Nymburce poskytuje sociální služby dětem a mladým lidem v rámci ambulantní a nově od roku 2020 i terénní formě služby. Je k dispozici dětem a mladým lidem v časech, které odpovídají jejich aktuálním možnostem a potřebám v rámci povinné školní docházky nebo zaměstnání. V N klubu se pracuje s důvěrou, respektem a zároveň v bezpečném prostředí bez agrese a návykových látek.

Pro děti a mladé lidi docházející do NZDM je jednou z nejdůležitějších věcí právě samotný prostor, kde mohou pobýt s přáteli. Je jim k dispozici pracovník, který je vyslechne a zároveň jim podá pomocnou ruku v obtížných životních situacích a pomůže jim s hledáním cest k pozitivním změnám v jejich životě. Může s nimi procházet i situace, na které by jinak byli sami, jako například: doprovodit je na úřad a pomoci jim vyplnit žádost o první občanský průkaz anebo je doprovodit na schůzku s kurátory z OSPOD. Pracovníci se v těchto případech stávají pro uživatele služby takzvanou oporou. To vše je zároveň poskytováno anonymně a zdarma.

## 1.1 Poskytované služby

Dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb. o sociálních službách mezi základní činnosti, které jsou poskytovány v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, patří:

**Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** zaměřující se na zajištění podmínek pro volnočasové aktivity, které jsou přijatelné společností. Dále také činnosti s dětmi, které je podporují v upevňování, ale i nácviku motorických, sociálních a psychických schopností a zručností spolu s pracovními výchovnými činnostmi a zaručení podmínek pro vzdělávání odpovídající jejich zdatností a možnostem.

**Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**, kam spadají aktivity zlepšující a umožňující orientaci ve vztazích, které se odehrávají v jejich společenském prostředí.

**Sociálně terapeutické činnosti** napomáhající k rozvoji a udržování jak sociálních, tak osobních schopností a dovedností každého jedince a zároveň podporující jejich sociální začlenění.

**Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**, kam spadá podpora v běžných záležitostech, pomoc s obnovením nebo upevněním kontaktu s rodinou, ale i širšími vazbami (sociální začleňování osob).

V N klubu pracovníci využili pomocných názvů pro služby, poskytované uživatelům, které jsou zároveň srozumitelnější jak pro děti a mladé lidi, tak pro jejich širší rodinné vazby. Tyto služby korespondují s vyhláškou č. 505/2006 Sb. §27, i s odst. 2 §37 zákona č. 108/2006 Sb.

Stručný popis zmiňovaných názvů:

- **Klub/terén** - bezpečný prostor pro děti a mladé lidi, kteří službu využívají. V rámci stanovených pravidel zde dochází k podpoře jejich sociálních dovedností.
- **Příprava na život aneb škola a práce** - pomoc spojená se vzděláním a profesí. Podpora při řešení různých životních situací.
- **Bezpečně proti nudě** – zprostředkování nových zážitků a zkušeností souvisejících s aktivním trávením volného času.
- **Jak to říct** - osvojení dovedností spojených s rozhovorem a komunikačními dovednostmi (řešení konfliktů atd.).

- **Když přitahuje** - pracovník se stává partnerem v náročných životních situacích a motivuje uživatele služby k převzetí odpovědnosti.
- **Orgány v akci** - doprovod a podpora ve spolupráci s návaznými službami.
- **Základní sociální poradenství** – předávání informací o možnostech využívání sociálních služeb, hledání jiných zdrojů, o které je možné se v dané situaci opřít. (NZDM N klub, 2020)

## 1.2 Principy a cíle poskytování služeb

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež pracuje s několika zásadními principy. Jeden z nich, jak již napovídá název samotného zařízení, je **nízkoprahovost**. Tento pojem značí prostor, kam mohou děti a mladí lidé přijít kdykoli v otevírací době, která je pro ně určena. Mohou využít dostupné služby a to zdarma a anonymně. Je na klientovi, co vše chce s pracovníky sdílet a v jaké míře. To napomáhá ke snížení bariér pro každého, kdo do NZDM přichází. (Štefková, 2016) Mezi další principy práce patří bezpečí a odbornost, dostupnost, otevřenost a individuální přístup.

**Bezpečí** je důležitým bodem ve vztahu mezi pracovníkem a klientem. Jedná se o proces vyladování pocitů, prožívání, ale i nálad. Pokud se dobře cítí pracovník, automaticky tuto náladu přenáší na klienta a v případě, že pracovníkovi není do smíchu, je důležité, aby své pocity neskrýval, ale vhodným a profesionálním způsobem je předal i svému okolí. (Úlehla, 2009) Tím poukazuje na svou **odbornost**, která souvisí s jeho průběžným vzděláváním a hledáním nových přístupů ve vztahu ke klientům. Služba je **dostupná a otevřená** každému, kdo spadá do cílové skupiny bez rozdílů a to v rámci otevírací doby. Uživatelé služby se nemusí předem hlásit, záleží na nich, kdy službu využijí a v jakém rozsahu. Pracovníci akceptují, že každý jedinec je **individuální** a tomu přizpůsobují jejich přístup ke konkrétní osobě. (Fontana, 2017)

Mezi hlavní cíle poskytování služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež patří:

- doprovázení klientů a nabízení alternativních možností řešení životních situací,
- pomoc s rozšířením jejich sociálních vazeb a vytváření přiměřených podmínek pro jejich zdravý růst,

- nabídka možností, ze kterých mohou čerpat inspiraci k využití volného času,
- způsoby komunikace a řešení konfliktů, ruku v ruce se svobodou rozhodnout se, zda možnosti využijí ve svém životě, anebo nikoli. (Nadácia mládeže Slovenska, 2005)

N klub v Nymburce pracuje s cílenými kontakty v bezpečném prostředí, a učí tak děti a mladé lidi orientovat se v pravidlech, která jsou spojená s místem, ve kterém se pohybují. V pozadí nezůstává ani práce s rizikovým chováním uživatelů. Cíle jednotlivých služeb se odvíjejí od věkové kategorie každého klienta, který se rozhodne službu využít.

### 1.3 Etické zásady

V této kapitole je zmíněna Česká asociace streetwork, jinak také ČAS. Dá se říci, že většina zařízení pro děti a mládež jsou součástí této asociace, která zajišťuje nízkoprahové sociální služby, mezi které patří kromě nízkoprahového zařízení pro děti a mládež také terénní programy a kontaktní centra. Nabízí vzdělávání pro sociální pracovníky šité na míru službám, ale také prověřuje centra pomocí Rozvojového auditu a mimo jiné vydává Etický kodex, který se stává dokumentem závazným pro všechny členy ČAS. Z tohoto důvodu je i součástí metodiky NZDM N klubu.

Etické zásady obsahují obecnou rovinu, která činí zákony, práva a hodnoty, ale také standardy a profesní odpovědnosti, o které se tato profese opírá. Dále pak pokračují zásadami, které se týkají vztahu ke klientům, zaměstnavateli, vztahům mezi kolegy a ke společnosti. Česká asociace streetwork se zaměřila v rámci etického kodexu na zásadu odbornosti a povolání, konkrétně na zvyšování prestiže a prohlubování kvalifikace. Upozorňuje na odpovídající nastavení hranic každého pracovníka a odkazuje na možnosti, jak se vzniklými etickými otázkami pracovat, např. pomocí supervize atd. (Česká asociace streetwork, 2017)

Etický kodex se stává tak jedním ze základních dokumentů, které by měl každý sociální pracovník znát případně vědět, kde se nachází. Hlavním důvodem může být výňatek ze samotného Etického kodexu pracovníka České republiky, kde je popsáno, že se jedná nejen o poslání, ale i povinnost vykonávat profesi sociálního



pracovníka svědomitě, zodpovědně a dodržovat nejvyšší možné standardy profesionality.

S tím také souvisí, že se pracovníci mohou dostat do situací, ve kterých může docházet k etickým problémům nebo dilematům, které jsou rozděleny do tří hlavních oblastí:

- První oblast se týká **práv a kvality života jednotlivců**, kdy může docházet ke konfliktu v klientově právu na sebeurčení a zároveň zajištění jeho života, ve kterém se bude cítit spokojený.
- Druhá oblast je zaměřena na **obecné blaho**, kde se pracovník dostává do konfliktu vzhledem k odpovědnosti, kterou má ke společnosti, potřebám a zájmům jednotlivce, který přišel službu využít.
- Třetí a zároveň poslední oblast se týká **nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku**, kde se jedná o snahu změny v politice vzhledem ke společnosti pod povinností čelit útlaku. (Nečasová, 2001)

Za zmínku stojí také zásada, kterou ve svém díle zpřítomnil Kopřiva a dle jeho slov v etickém kodexu chybí a jeví se jako potřebná. Každý sociální pracovník, ale i pracovník v sociálních službách je jen člověk a i když ví, jaké pocity by měl v práci mít, ne vždy se jeho cítění dá ovlivnit tak, jak by si sám představoval. *„Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomoci sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.“* (Kopřiva, 2016, s. 91)

## 1.4 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Každá sociální služba by se měla řídit určitými „pravidly“, dle kterých přistupuje ke klientům služby, tak aby neporušoval jejich lidská práva. Při tvorbě inovativních metod tomu není jinak, je žádoucí se držet v nějakých předem určených mantinelech, jak by služba měla být odváděna kvalitně. Tomu napomáhají

etické zásady zmíněné výše, ale také standardy kvality. Jedná se o 15 standardů, které jsou rozděleny do 3 oblastí, kterými se dá měřit kvalita sociálních služeb.

První oblast se nazývá procesní a zabývá se vztahy mezi uživatelem a poskytovatelem. Spadají pod ní standardy 1 – 8, ve kterých se konkrétněji rozebírají cíle a poskytování sociální služby (poslání, cíle, zásady, služby, cílová skupina); ochrana práv osob; jednání se zájemcem o sociální službu; smlouva o poskytování sociální služby; individuální plánování průběhu sociální služby; dokumentace o poskytování sociální služby (vedení, zpracování, evidence dokumentace); stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (podání, vyřizování stížností); návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.

Druhou oblastí je oblast personální, která se zabývá personálním a organizačním zajištěním sociální služby dle § 115 zákona o sociálních službách. Stanovuje kvalifikační, ale i osobnostní požadavky pro pracovníky. Navazuje na ní profesní rozvoj zaměstnanců zabývajících se naplňováním profesních cílů a odbornou kvalifikací každého pracovníka.

Třetí a zároveň poslední oblastí je oblast provozní, pod kterou spadají standardy 11 – 15. Týkají se místní a časové dostupnosti poskytované sociální služby; informovanosti o poskytované sociální službě; prostředí a podmínkách; nouzových a havarijních situacích; zvyšování kvality sociálních služeb (zpětné vazby od pracovníků, ale i klientů).

## **2 Cílová skupina**

Cílovou skupinou se všeobecně rozumí skupina vymezena nepříznivou sociální situací, pro kterou je určena sociální služba. Nepříznivá situace může být ovlivněna věkem, zdravotním postižením, nemocí, nevhodným prostředím, životními návyky atd. (Matoušek, 2003)

Dle platné metodiky N klubu je cílová skupina konkrétně vymezena jako *„dětí a mladí lidé ve věku 6 - 22 let, kteří zažívají nepříznivé sociální situace (konfliktní společenské situace, obtížné životní události, omezující životní podmínky), kteří se dostávají do kontaktu s jakoukoliv formou rizikového chování (šikana, užívání návykových látek, rizikové sexuální chování apod.) nebo ke kterým se vztahují další charakteristiky (nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních*

*volnočasových aktivit, vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče, dávají přednost pasivnímu trávení volného času). Mají životní styl, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí a kvůli kterému se mohou dostávat do konfliktů.“ (Metodika N klub, 2020, s. 9-10)*

Jak již bylo výše zmíněno N klub má cílovou skupinu od 6 do 22 let. V rámci zkušeností se osvědčilo uživatele rozdělit dle věku na dvě skupiny a vymezit každé z nich vlastní časový rámec. Jedná se o mladší (6 – 11 let) a starší klienty (12 – 22 let), pracovníci užívají pojmenování malý a velký klub anebo mladší věková skupina a starší věková skupina.

Mezi hlavní důvody tohoto rozdělení patří rozdílné metody práce s jednotlivými věkovými skupinami, ale také zajištění bezpečného prostředí. Prolínáním mladších uživatelů s těmi staršími může docházet spíše k nepříznivým dopadům v rámci přenosu negativních vzorců. (Nadácia mládeže Slovenska, 2005)

Do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež mohou docházet děti i mladí lidé, kteří zažívají nepříznivé sociální situace. Spadají pod ně např. časté konflikty s okolím, obtížné životní události, kontakty s různými formami rizikového chování, díky kterému se mohou dostat na okraj společnosti, mezi které může spadat šikana, rizikové sexuální chování atd. (Metodika N klub, 2020)

V sociální službách se často spekuluje o označení cílové skupiny, ať už slovem klient, uživatel služby, anebo jiné. Je na každém pracovníkovi, které oslovení je pro něj vhodnější. V této práci se bude objevovat klient, uživatel služby, informant anebo účastník v případě zapojení do skupin primární prevence, které budou rozepsány v dalších kapitolách.

Klientem se rozumí *subjekt, který využívá sociální služby. Může to být osoba, rodina, skupina, komunita. Protože výraz navozuje představu pasivního a závislého postoje, dávají někteří soudobí autoři přednost výrazům uživatel, resp. konzument služeb, nebo dokonce zákazník.* (Matoušek, 2003, s. 90)

## **2.1 Riziková mládež**

Tento pojem se objevuje čím dál častěji ve spojitosti právě s klienty nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Dle Matouška (2003) se jedná o mládež, u které se objevuje vyšší riziko sociálního selhání. Ovlivňujícími faktory mohou být např.: dědičnost, nižší úroveň zdraví a rozumových schopností, dysfunkční

rodina, bydlení ve velkém městě, ale také neúčast na vzdělávání a na trhu práce. (Matoušek, 2003)

K ještě lepšímu pochopení je zmíněn pojem sociální selhání. Jedná se o: „*kriminální chování, sebevražedné jednání, předčasné ukončení povinného vzdělávání, nezaměstnanost, těhotenství před dosažením hranice dospělosti, vznik závislosti na alkoholu, na nealkoholových drogách a patologické hráčství, a to jednotlivě nebo v různých kombinacích.*“ (Matoušek, 2011, s. 314)

Klienti využívající služeb NZDM se mohou dělit i dle určitého typu chování. K těmto typům je potřeba ze strany pracovníka přistupovat specificky. Může se jednat o klienty v odporu, s manipulativním chováním, agresivním chováním, ale také mlčící uživatelé. (Mátl, 2019)

Rizikovým chováním se rozumí úkon, který může ohrozit zdraví, život, ale i sociální integritu jednotlivce. Jedná se o chování, které narušuje zájmy společnosti, jež jsou vymezeny v zákonech. (Matoušek, 2003)

Mezi rizikové chování se řadí dle Sobotkové (2014):

- Záškoláctví.
- Lhaní.
- Agresivita, agresivní chování.
- Šikana, kyberšikana, násilní chování.
- Obecně kriminální jednání.
- Vandalismus.
- Závislostní chování.
- Rizikové chování na internetu.
- Rizikové sexuální chování.
- Rizikové chování v dopravě
- Extrémně rizikové sporty, hazardní aktivity
- Užívání anabolik a steroidů.
- Nezdravé a stravovací návyky.
- Extremismus.
- Xenofobie, rasismus, intolerance, antisemitismus. (Sobotková, 2014, s. 40 - 41)

Velkým problémem ve společnosti se může zdát samotný náhled na děti a mladé lidi, kteří se nějakým způsobem odlišují. Mohou být zaškatalkováni

ohledně chování jejich rodičů nebo sourozenců. V tomto případě se dá říci, že se rodí s nálepkou rizikového jedince, ať už chtějí anebo ne, což se nejeví jako správné. Každé dítě a mladý člověk má nárok se postavit na vlastní nohy a vymanit se tak z negativních vzorců, které jim přiřazuje širší okolí. Tomu se snaží pomáhat i pracovníci v NZDM.

### **2.1.1 Mladší věková skupina**

Tato kapitola je nazvána mladší věková skupina, což zrcadlí věkové rozdělení uživatelů N klubu. Původně mělo NZDM cílovou skupinu 6 – 22 let což znamenalo, že děti a mladí lidé měli společný prostor, kde se setkávali v rámci otevírací doby. Postupem času se však ukázalo, že mladší věková skupina vyžaduje individuální přístup pracovníků více než skupina starší. Spadají sem děti od 6 do 11 let, což znamená, že se jedná o jedince, kteří již plní povinnou školní docházku anebo v nejbližší době plnit budou.

Vágnerová (2012) rozděluje toto věkové rozmezí do dvou etap. První etapou je raný školní věk, ve kterém je dítě ovlivněno převážně změnou sociálního postavení a vývojovými proměnami, které souvisí s povinnou školní docházkou. Druhou etapou je střední školní věk, kde dítě přechází na druhý stupeň základní školy a je to období, které se také dá nazývat přípravou na dospívání jako takové. (Vágnerová, 2012)

Tato skupina vyhledává pomoc v rámci školy, jelikož pro ně může být zpočátku složité navykнуть si na každodenní povinnou školní docházku a s tím související plnění domácích úkolů atd. V práci s touto cílovou skupinou se objevuje také téma zodpovědnosti, práce s pravidly, prevence nudy, spolupráce atd. Více o této cílové skupině se ještě dočteme v kapitole „Ambulantní forma služby pro věkovou skupinu 6 – 11 let.“

### **2.1.2 Starší věková skupina**

Do starší věkové skupiny navštěvující N klub v Nymburce patří mladí lidé ve věku 12 – 22 let. Toto rozmezí je ovšem velmi široké, jelikož se na jednom prostoru mohou setkat dospívající s již dospělými jedinci.

Období 12 – 15 let se vyznačuje jako období puberty, kdy součástí života jednotlivců je ještě základní škola a jejich potřeby se stále pohybují kolem těch

dětských. Puberta se vyznačuje u dívek cca kolem 13. roku a u chlapců okolo 15. roku. (Piaget, 1970) Na jednu stranu se snaží být samostatní, vytvářejí si nové vztahy a vlastní identitu ale zároveň v případě, že se dostanou do obtíží, nejistot, anebo pocitů méněcennosti se spoléhají na autoritu, o kterou se mohou opřít. Obrovský vliv má v tomto období vrstevnická skupina. Tu tvoří celková atmosféra, ale i společné hodnoty, cíle a role každého jednotlivce v ní. (Nadácia mládeže Slovenska, 2005)

Od 16 let se mládež zaměřuje na navázání partnerských vztahů. Více se věnuje sama sobě, svým myšlenkám, hledáním smyslu života atd. Skupinová dynamika se zlepšuje na rozdíl od období puberty. Mezi jednotlivci se objevují užší vazby spojené s důvěrou, podporou a emocionálními potřebami. Stydí se za svou citlivost, a proto ji ve většině případů maskují suverenitou, agresí, hluchostí atd. (Nadácia mládeže Slovenska, 2005)

Starší věková skupina se charakterizuje adaptací k realitě, začíná se více obracet směrem k budoucnosti, zrychluje se u ní somatický i fyziologický růst a tím objevuje hodnoty nových možností. (Piaget, 1970) S tímto souvisí vidina budoucího povolání, ale také stres spojený se studijními výsledky a následným uplatněním na trhu práce. Velkou roli v tomto období hrají rodiče, kteří by měli umožňovat rozvoj schopností a nadání dospívajícího, ale neměli by to přehánět s kladením nároků na něj. (Nešpor, 2001)

Při práci s touto cílovou skupinou jsou často vnímána jako velká témata samotné dospívání a změny týkající se fyziologie jejich těla. Velký vliv v životě každého jednotlivce má parta. Mnoho z uživatelů NZDM se nechává strhnout, anebo donutit k aktivitám, které by je samotné ani nenapadly. Může se jednat o odmlouvání „dospělákům“, anebo první zkušenosti s návykovými látkami, záškoláctvím, poruchy příjmu potravy atd.

### **3 Pracovníci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež**

Dle portálu jdidoklubu.cz (2012 – 2021) je sociální pracovník osoba, která pomáhá jedinci, skupině patřit do společnosti a být jejím plnohodnotným členem. Zároveň je tu pro osoby, které řeší náročné životní nebo společenské situace. Sociální pracovníci se většinou zabývají skupinami obyvatel dle kritérií, která jsou např. věk, specifické potřeby atd. (Česká asociace streetwork, 2012 – 2021)

Pro výkon práce sociálního pracovníka je potřeba plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Dle zákona o sociálních službách §110, se dále jedná o vysokoškolské vzdělání druhého stupně ve studijním oboru sociální práce.

Pracovník v sociálních službách je osoba, která absolvovala akreditovaný kvalifikační kurz a splňuje podmínky dané zákonem o sociálních službách. Vykonává volnočasové aktivity zaměřené na rozvoj osobnosti, zájmů ale i pracovních návyků, zajišťuje sociální pomoc. S dohledem sociálního pracovníka provádí základní sociální poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, depistážní činnost a další.

Po ukončení studia je velmi široké spektrum sociálních schopností, které je potřeba si osvojit. V praxi se od pracovníků očekává např.: *praktická odborná způsobilost, komunikační způsobilost, analytická a metodická způsobilost, lektorská způsobilost, způsobilost k zachování si vlastní integrity, schopnost odborně růst.* (Mátel, 2019, s. 29 - 30)

Dle Mátela (2019) by měl sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách nahlížet na každého člověka individuálně a pomoci mu hledat jeho zdroje a silné stránky o které se může opřít v případě potřeby. Důležité je nahlížet na klienty jako na lidi a ne jen jako na nositele problému. (Mátel, 2019)

### 3.1 Osobnostní předpoklady k práci

Od sociálních pracovníků jsou očekávány určité osobnostní předpoklady pro výkon jejich práce, patří k nim: pružnost, emocionální stabilita, iniciativa, rozhodnost, objektivnost spolu s kritičností myšlení, vysoká motivace, schopnost překonávat překážky, odolnost vůči zátěži, práce na sobě sama v rámci sebepoznání a sebereflexe. (Flešková a Kariková, 2004)

Kopřiva (2011) rozdělil pracovníky dle přístupů k jejich profesi. Jedná se o:

- **Neangažovaného pracovníka**, který na svou práci a klienty nahlíží bez osobního zájmu. Čas, který jim věnuje je pouze práce. Jeho cílem není stát se například opěrným bodem pro lidi, kteří si nevědí rady ve svém životě.
- **Angažovaného pracovníka** vidíme jako přesný opak, nahlíží na svou práci, jako na velmi smysluplnou, což může hraničit s obětováním se pro klienty

na svůj vlastní úkor a přebírání kontroly nad jejich jednáním. V tomto případě je potřeba dbát zvýšené opatrnosti. (Kopřiva, 2011)

Sociální pracovník je člověk, který uživatele služby vyslechne, podá jim pomocnou ruku, probere s nimi, co je trápí. Je člověk, který se neustále zdokonaluje v rámci vzdělávání (každý rok musí splnit 24 hodin kurzů). Zároveň je vázán mlčenlivostí, což také znamená, že nesdíluje informace získané rozhovorem s klientem služby nikomu jinému. Jedinou výjimkou jsou závažné trestné činnosti, které je povinen hlásit, stejně jako každý nezainteresovaný občan. (Česká asociace streetwork, 2012-2021)

Důležitou složkou sociální práce je naslouchání. Nedílnou součástí se stává např.: dávat najevo, že nás názor druhého zajímá a využívat k tomu vhodné zvolených otázek, které napomohou klientovi se více rozmluvit. Důležité také je všimnout si svého držení těla a postoje, který by měl být upřímný a neodsuzující. Zapomínat by se nemělo ani na tón hlasu. (Fontana, 2017)

Každý pracovník by měl věnovat dostatek času i sám sobě a dostatečně o sebe pečovat. K tomu pomáhá právě sebereflexe (analyzování svých myšlenek, pocitů uvnitř sebe), samostudium, supervize, odborná stáž (na jiném pracovišti), konzultování s kolegy, tréninky a odborné výcviky, psychohygienu. Patří sem i účast na jednorázových vzdělávacích aktivitách, odborných a vědeckých konferencích, workshopech atd. (Mátel, 2019)

## **4 Inovativní metody v NZDM N klub**

Slovo inovace se dá ve spojitosti se sociální prací popsat jako uplatňování nového konceptu poskytování služeb v rámci prosazování modelu, ve kterém se počítá s klientovým domovem, ale i sítí jeho přirozených zdrojů a vztahů. Ruku v ruce se službami, které již nejsou určeny pevnou instituční normou, ale jsou vybírány na míru klientovým potřebám. V této formě již není odpovědnost za péči výlučně záležitostí státu, ale právě klienta, jeho rodiny, státních a nestátních organizací atd. Inovace si také žádá změny v postojích pracovníků směrem ke klientovi. (Matoušek, 2003)

Do sociálních inovací patří alternativy, které jsou efektivnější a udržitelnější oproti již známým a dostupným formám řešení sociálních problémů. Inovace naplňují sociální potřeby a vytváří nové sociální vazby a spolupráce. Zahrnují nové



produkty, ale i procesy, služby, ideje, funkce, role, nové formy řešení sociálních potřeb atd. (MPSV ČR, 2015)

Inovace se stávají v této době nedílnou součástí sociálních služeb. Obzvláště v práci s dětmi a mladými lidmi, kteří se neustále učí novým věcem, je potřeba jít vpřed spolu s nimi. Pro pracovníky je velkou výzvou hledat nové způsoby a možnosti, jak cílovou skupinu zaujmout a zároveň si být ve své práci jisti. Informace předávat takovou formou, které bude cílová skupina rozumět a ztotožnit se s ní.

MPSV ČR (2015) popsalo, jaká by měla být osoba, která se aktivně zapojuje do tvorby inovativních metod práce. Mezi tyto vlastnosti patří: podnikavost, odvážnost, empatie, otevřenost, umění improvizace, otevřenost ve sdílení nápadů a myšlenek, hravost, rozmanitost atd. (MPSV ČR, 2015)

Inovativní metody v sociální práci se objevují po celém světě, pro příklad Social work degree center (2016 - 2020), které se zabývá hned 25 inovativními iniciativami sociální práce, mezi něž patří i revize vzdělávání a standardů, které splňují dnešní děti. Jedná se o pomoc při zlepšování sociálního a psychologického fungování jedinců, ale i jejich rodin. V těchto metodách se objevují otázky spojené s pohodou dítěte a jeho rodiny, nad kterými je potřeba se stále zamýšlet. (Social work degree center, 2016 – 2020)

Na tomto příkladu je vidět, že je zcela běžné, že při tvorbě inovativních metod práce je potřeba, aby byli pracovníci otevřeni zpětné vazbě a následnému přizpůsobování metod aktuálním potřebám klientů služby. Dalším mezníkem bylo, že NZDM N klub je součástí České asociace streetwork, kde se inovacemi zabývají již dlouhá léta a propojují tak jednotlivá zařízení. Služby mají tak příležitost se navzájem obohacovat. Autorka sama byla součástí výměnných zkušeností v roce 2018. Také z tohoto důvodu vidí veliký potenciál v předávání tipů a podpor napříč službami. Ráda by předávala dále i metody práce, které nyní představuje v dalších podkapitolách. Forma předávání může být formou výměnných stáží, do kterých by se v budoucnu NZDM N klub rád zapojil.

#### **4.1 Ambulantní forma služby pro věkovou skupinu 6 – 11 let**

Dělení uživatelů služby dle věku není v sociálních službách žádná novinka, ovšem v N klubu v Nymburce je tento čas úzce specifikován. Tato specifika

vyplývají primárně z potřeb samotných dětí, které službu navštěvují. Jedná se v základu o časové rozvržení jednotlivých aktivit tak, aby pro děti od 6 do 11 let bylo zřejmé, na co se v daný otevírací den mohou těšit. Jednotlivé techniky jsou postupně doplňovány, popřípadě odbourávány tak, aby co nejlépe odpovídaly potřebám cílové skupiny.

U mladší věkové skupiny se rozvíjí představivost, děti začínají lépe chápat pojem času a prostoru, což také souvisí s jejich nástupem na ZŠ. Zvyšuje se schopnost samostatnosti a chápání pojmu povinnost. Dítě je velmi důvěřivé a dává na přímé autority (rodič, pedagog). Ovšem kolem 10. roku, jinak také v období puberty už více zapojuje svůj vlastní úsudek a začíná se vymezovat a hledat sám sebe. (Labusová, 2004)

Pracovníci dle aktuálních potřeb cílové skupiny vymezili cíle a oblasti, na kterých se spolu s dětmi 6 – 11 let pracuje v ambulantní formě služby. Jedná se o tyto oblasti: škola, pravidla, zodpovědnost, hygiena, řešení náročných situací, spolupráce a prevence nudy.

Děti si mohou do klubu nosit svoje vlastní úkoly v případě, že je samy nedokážou splnit, doma nemají vhodné zázemí, anebo je prostě chtějí mít co nejdříve hotové. V případě, že klient svůj úkol nemá, dostává k procvičování materiály klubové. Pracovníci objevili v pravidelném opakování školní látky potenciál ke zlepšení školního prospěchu u uživatelů služby. Po splnění školních povinností se uživatelé služby přesouvají k umyvadlu, kde si čistí zuby (platilo před epidemiologickou situací).

Tato část vznikla díky větší poptávce po tématu zubní lékař a ústní hygiena. N klub ve spolupráci se Střední zdravotnickou a Vyšší odbornou školou zdravotnickou v Nymburce zorganizoval v rámci ambulantní formy služby besedu zabývající se dentální hygienou. Děti tak dostaly příležitost obohatit se v tomto tématu jak teoreticky tak prakticky. Převedení do praxe proto již nestálo nic v cestě a pro děti se čištění zubů stalo součástí běžného odpoledne na klubu.

Na každý otevírací den služby je pro děti vytvořen program, který je specifikován vždy dle aktuálních potřeb uživatelů, ale zároveň koresponduje s již zmíněnými cíli. Může se jednat o besedy (dentální hygiena, 1. pomoc, ...), ale také o nabídky aktivního trávení volného času, preventivní programy (návykové látky), rozvoj motorických a kognitivních dovedností v rámci vyrábění, vaření, ale i skupinové práce při hraní her atd. Elliott (2002) zmiňuje rozhovor ve spojitosti

s hraním hry jako funkční prostředek ke komunikaci. Nazval ho terapie hrou. (Elliott, 2002) „*Přirozeným, účinným a běžným způsobem, jak se s problémy vypořádat, je rozhovor s jinými osobami, v němž můžeme sdělit své těžkosti druhému a kdy se nám dostane rady, jak obtížnou situaci správně řešit. Staré pořekadlo „sdílená starost, poloviční starost“ odráží fakt, že již pouze tím, že se jiným lidem vyzpovídáme ze svých problémů, se nám může ulevit a pocity zmatku a bezmocnosti ztratí na intenzitě.*“ (Elliott, 2002, s. 19)

Před koncem služby se s klienty otevírá téma zpětné vazby a pojmenování toho, co si odnášejí. Může se jednat o věc (výrobek), anebo novou informaci, poznatek. V případě většího počtu uživatelů se téma probírá pouze s dobrovolníky.

Pracovníci jsou nositeli bezpečného a respektujícího prostoru, ve kterém se děti a mladí lidé nemusí bát zapojit do nových aktivit popřípadě se dopustit chyby. V N klubu se pracuje s faktem, že nikdo není dokonalý a každý jedinec má právo na chybu, pokud se z ní dokáže ponaučit. Velký vliv na tuto cílovou skupinu mají rodinné vazby a prevence. Ta směřuje od rodiny směrem k dítěti a v případě, že nejsou tyto vazby funkční, zastávají některé preventivní prvky širší sociální vazby, anebo právě zařízení jako je NZDM.

**Tabulka 1:** Přehled prevence v rodině dle věku dítěte (Nešpor, 2001, s. 42 – 43)

Věk	Oblast	Preventivní strategie
Mladší školní věk (zhruba od 6 do 12 let)	Zevní okolnosti života	Návykové látky, včetně alkoholu a tabáku, by neměly být dítěti dostupné, rodiče by měli dbát na to, aby se dítě pohybovalo pokud možno v bezpečném prostředí a aby byl zajištěn přiměřený dohled.
	Emoční potřeby	Vřelá a středně omezující výchova, zdravá rodinná pravidla, stabilní a předvídatelné rodinné prostředí. Podpora zdravého sebevědomí. Možnost projevit emoce.
	Oblast poznávání	Obraz světa, který rodiče nabízejí, by měl odpovídat skutečnosti a usnadnit dítěti pohyb v tomto prostředí. Konkrétní a jednoznačné informace o škodlivosti alkoholu a tabáku pro děti a dospívající, jasné a zdůvodněné zákazy týkající se návykových rizik. Nadále je třeba zdůrazňovat hodnotu zdraví a posilovat přání být zdrav.
	Sociální a jiné dovednosti	Vytváření zdravých návyků, základní sociální dovednosti (např. neuposlechnout starší, když žádají něco nevhodného, dovednosti rozhodování a schopnosti předvídat následky svého jednání), prevence problémů působených návykovými látkami je zasazena do širšího rámce ochrany zdraví v komplikovaném a potenciálně rizikovém prostředí. Prohlubování dovedností ochrany zdraví, schopnost se svěřit atd. Základní dovednosti sebeuvědomování, relaxace, autoregulace. Základy mediální gramotnosti.

## 4.2 Preventivní skupiny v Dětském domově v Nymburce

Dle zákona č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních, lze popsat dětský domov se školou, jako zařízení ve kterém se zajišťuje péče dětem s nařízenou ústavní výchovou (závažné poruchy učení, přechodná nebo trvalá duševní porucha vyžadující speciální péči), anebo s uloženou ochrannou výchovou (nezletilé matky splňující podmínky dané zákonem). Do dětského domova se školou jsou umisťovány děti od 6 let a žijí zde do ukončení školní docházky.

Ústavní výchovou se rozumí opatření, které navrhl pracovník Odboru sociálně-právní ochrany dětí, dále jen OSPOD a bylo schváleno soudem. Toto opatření se využívá pouze v případech, kdy se rodina není schopna, anebo ochotna o dítě postarat náležitým způsobem, a pokud je jeho vývoj vážně narušen a jiná opatření nevedla k odlišné možnosti. Před nařízením ústavní výchovy soud zkoumá, zda neexistuje vhodnější varianta péče o dítě. Ochranná výchova neboli ochranné opatření se ukládá mladistvému od 12 do 15 let v případě, že spáchá čin, který by u dospělého člověka znamenal výjimečný trest. Pokud se mladistvý pod 15 let provinil proti zákonu, ale může se uložit i u věkové kategorie 15 až 18 let za žití v nevhodném prostředí. (Matoušek, 2003)

Pracovníci N klubu v Nymburce vytvořili projekt nazvaný „Otevřené skupiny pro mladé lidi“ (viz kapitola 4. 4), který sloužil jako preventivní program pro děti a mladé lidi z Nymburka a jeho blízkého okolí. Z toho důvodu rozesílali pozvánky na skupiny na základní školy, ale i navazujícím institucím, mezi které patří i dětský domov, dále DD. Vedení DD se tato nabídka zamlouvala, ovšem s malými výtkami. Vzhledem k tomu, že mezi dětským domovem a NZDM panuje velmi dobrá spolupráce, nestálo domluvě nad konceptem preventivních skupin přímo v prostorách domova nic v cestě.

Prvotní zakázkou pro pracovníky N klubu bylo skupiny realizovat na domácí půdě dětského domova pro starší cílovou skupinu. V konceptu 1 hodina za 3 týdny v průběhu školního roku. Z každého společného setkání pracovník vytvářel zápis (viz. Příloha A), ve kterém stručně popisoval techniku a výstupy z ní. U těchto skupin platila základní pravidla. Respekt, bezpečí (co se na skupině řekne, v ní také zůstává), pravidlo stop (v případě, že se technika týká téma, které může

být pro účastníka náročné, ať už po psychické, či fyzické stránce, tak může aktivitu zastavit/odmítnout) a prostor bez mobilních telefonů.

Úplně první skupina byla hodně o povídání v rámci naladění účastníků na setkání, ale také představení celého konceptu (pravidla, psaní zápisu, průběh, časová dotace a četnost setkání, zpětná vazba). V pozadí nezůstalo představení pracovníků dále také lektorů, kteří budou součástí skupinové práce. Každé setkání bylo zakončeno zpětnou vazbou, která napomáhala ke zlepšování vztahů mezi účastníky a lektory, ale také ke zdokonalení a přizpůsobení témat na další skupinovou práci.

V dalších setkáních bylo žádoucí se domlouvat s účastníky na společné práci, jelikož tímto lektori dávali najevo respektující přístup. K tomu napomáhá navození bezpečí, rozvoj spolupráce, nabídka pomoci, tvorba příležitostí k vyslovení jejich témat. (Úlehla, 2009)

Věková skupina účastníků se pohybuje od 12 do 18 let, což také poukazuje na fakt, že během dospívání nastává velký rozvoj v sociálních dovednostech, ať už se týká navazování vztahů mezi vrstevníky, zdravé prosazování, ale i schopnost čelit sociálnímu tlaku atd. (Nešpor, 2001) Všechny tyto charakteristiky je potřeba při tvorbě programu na jednotlivá setkání brát v potaz. Témata, která proběhla od roku 2018, až do začátku roku 2020 byla: navazování vztahu, rozvoj osobnosti, finanční gramotnost, předsudky, vztahy s rodiči, sebepojetí, návykové látky, partnerství, sexualita, tvorba individuálního plánu, volné psaní, cíle a sny.

V druhé polovině roku 2019 se setkání rozšířila i o mladší skupinu (6 – 11 let) tudíž ve stejný den probíhala vždy setkání dvě. Koncept pro mladší skupinu byl podobný, jen bylo potřeba se nad ním více zamýšlet z důvodu specifických potřeb jednotlivých účastníků. Jednalo se o 1 hodinu vždy za 3 týdny ve školním roce. Mezi témata jednotlivých setkání mladší skupiny patří: samotné seznámení, emoce, agrese, překážky v životě, spolupráce.

### **4.3 Psycholog jako součást ambulantní formy služby**

Kašparů (2002) tvrdí, že psychoterapeut je v zásadě odborník, který absolvoval psychoterapeutický výcvik dlouhodobého rázu a má kvalifikaci pro některou z psychoterapeutických metod. (Kašparů, 2002) Dle Barkera (2003) se jedná z hlediska sociální práce o formu vzájemného působení pracovníka, dalších

odborníků na psychické zdraví a klienta. Vytvořením terapeutického vztahu se napomáhá k odstranění psychosociálního stresu, problémům a potížích ve vztazích i sociálním prostředí. (Barker, 2003)

N klub v Nymburce se často potýkal s tématy, která byla na hraně sociální práce a psychoterapie. Z tohoto důvodu se rozhodl využít možnosti do svého týmu přibrat psychologa, který by vykonával socioterapeutickou činnost v ambulantní formě služby. Finanční podporu zařízení získalo díky projektu pod záštitou Nadačního fondu Albert, za který jsme opakovaně velmi vděční, jelikož vytvoření vztahu mezi psychologem a klientem je záležitostí dlouhodobou.

Socioterapie se dá vysvětlit jako soubor postupů, které slouží k pozitivnímu ovlivnění situace osob, které se z nějakých důvodů jeví jako rizikové, anebo se ocitají v sociální nouzi. (Matoušek, 2003) Jedná se také o vliv potencionálu lidského společenství a pospolitosti v rámci prevence poruch zdraví. (Vymětal, 2010)

Na samotném začátku bylo velmi těžké obsadit pozici samotného psychologa. Odborníků, kteří se zabývají prací s dětmi, moc není. Zároveň se jedná o velmi specifickou roli, kterou tento člověk má na přímé službě v NZDM. Psycholog začal docházet do klubu zpočátku 2x týdně, kdy představoval svojí roli uživatelům služby. Postupem času se stal nedílnou součástí týmu N klubu. Zastával funkci terapeuta v individuálních konzultacích, ale zapojoval se i do skupinových aktivit právě z důvodu navázání lepších vztahů s cílovou skupinou.

**Tabulka 2:** *Využití služeb psychologa*

Rok	Dívky 6 - 11 let	Dívky 12 - 22 let	Chlapci 6 - 11 let	Chlapci 12 - 22 let
2019	12	21	5	25
2020	10	8	7	15
2021	2	3	3	7

Jak je vidět na tabulce výše, ve využití služeb psychologa se odráží i usnesení vlády č. 194, kdy bylo od 18. března 2020 nařízeno po dobu nouzového stavu pozastavit činnost nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Z tohoto důvodu bylo potřeba přijít s vhodnou alternativou, která nahradí kontakt pracovníků

a psychologa s uživateli služby. Jednalo se o přenos online technik, ale i poradenský a krizový kontakt přes telefon, email anebo sociální sítě. I takto poskytnuté konzultace znamenaly v krizové situaci plnohodnotnou pomoc.

Elliott (2002) poukazuje na důležitost ve vytvoření vztahu mezi klientem a psychoterapeutem. Hlavními body v tomto vztahu jsou úcta a zájem ze strany dospělého. Společné hledání správných slov k pojmenování emocí, které dítě nebo mladý člověk cítí anebo v minulosti cítil. Terapií se k nim vrací, což je potřeba vždy řádně ošetřit tak, aby klient tyto emoce unesl, porozuměl jim a odhalil jejich příčiny. (Elliott, 2002)

Terapeut ke své práci využívá psychologické a projektivní metody, ale také relaxaci, imaginaci, nácviky. Zapojil se do Otevřených skupin realizovaných na klubu (práce se vztekem a agresí). Nevýhoda jeho působení v této službě se projevila v samotném domlouvání termínů terapie s uživateli služby, kteří jak se také potvrdilo, jsou časově a prostorově velmi často ztraceni, což v praxi znamenalo, že na domluvenou schůzku ne vždy dorazili.

Konzultace s psychologem běžně trvá 50 minut, zároveň u uživatelů nad 15 let až 60 minut. Mezi zakázky uživatelů služeb patří např.: trauma, úzkostné poruchy, sebepoškozování, deprese, sebepojetí a sebepřijetí, vztahy s vrstevníky, rodinné vztahy, návykové látky atd.

*„Trauma je nejspíš tou nejvyhýbavější, nejopomíjenější, nejvíce snižovanou, popíranou a nejméně pochopenou a léčenou příčinou lidského utrpení.“* (Levine, 2012, str. 38)

Dospělí lidé se dokážou s traumatem vyrovnat lépe než děti, které jsou závislé na potřebách bezpečí, podpore, výživě a dokážou se regulovat pouze pomocí přítomnosti dospělých. (Levine, 2012)

Dle Elliotta (2002) se depresivní náladou rozumí stav sklíčenosti, hlubokého neštěstí, který je navýšen oproti běžnému smutku. Tato osoba nevnímá žádný světlý bod ve svém životě a ztrácí chuť se s kýmkoli vidět, cokoli podniknout. Velmi často je tato nálada propojena s pochybováním o sobě samém ať už v přítomném čase, tak i pocity beznaděje spojené s vlastní budoucností. (Elliott, 2002)

**Tabulka 3:** Depresivní nálada a její negativní promítnutí do všech aspektů života. (Elliott, 2002, s. 167)

<b>Při reflexi</b>	<b>Osobní výkon</b>	<b>Schopnost ovlivnit události</b>
Na minulost	Pocity viny a studu	Obava něco udělat, aby se neopakovaly „chyby“.
Na přítomnost	Myslí si o sobě, že selhal	Cítí se bezmocný.
Na budoucnost	Očekává, že se stane to nejhorší	Cítí beznaděj.

#### 4.4 Otevřené skupiny pro mladé lidi

Pracovníci se často setkávali v rámci provozní doby N klubu s tématy, které bylo potřeba otevřít a to v širším okruhu než jen v rámci individuálních rozhovorů. Z tohoto důvodu se rozhodli pracovat v rámci skupiny a vytvořit pro mladé lidi prostor ke sdílení jejich potřeb, zážitků, ale i neduhů s dalšími vrstevníky.

Cílem skupinové sociální práce jsou dle Mátela (2019): zlepšení kvality života a podpora individuálních potřeb každého člena skupiny, do kterých patří např. navozování změny chování, posílení sebevědomí, rozvoj sociálních dovedností atd. Očekávaná změna se poté ukazuje nejen v sociálním fungování celé skupiny, ale také v běžném životě každého účastníka. (Mátel, 2019) Za cíl se dá ale také považovat „zajištění jistoty, podpory a pomoci prostřednictvím skupinových zkušeností jednotlivých jejich členů a zprostředkování hodnot a norem, jakož i nabídky možnosti řešení problémů těchto členů“. (Schilling, 1999, s. 207)

Koncepce skupin byla zpočátku laděna na samotnou práci ve skupině, seznámení se a navyknutí na pravidelná setkání. Pracovníci nelenili a vytvořili pro tento prostor samotnou metodiku, která je k dispozici i kolegům z jiných zařízení. Tato metodika má popsanou „ideální“ formu, kterou byli pracovníci nuceni přizpůsobovat aktuálnímu dění a vládním nařízením, která souvisela s nákazou COVID 19. Ideální koncept je tak rozdělen do 3 aktivit, které na sebe navazují. Jsou to otevřené skupiny, individuální rozhovory a plánování s účastníky otevřených skupin, zážitkový výjezd účastníků).

Otevřené skupiny indikované prevence jsou určeny pro starší cílovou skupinu 12 – 22 let, která dochází do ambulantní formy služby vždy 1x týdně ve stejném čase. Skupina trvá vždy 60 minut a je určena pro 10 zájemců, se kterými pracují vždy 2 odborní lektori z řad pracovníků NZDM. Má svou ustálenou



strukturu (úvod, technika, reflexe, závěr) a svá pravidla, stejně jako u skupin v DD (respekt, důvěra, pravidlo stop, prostor bez telefonů).

Pracovníci na základě průzkumu na místních základních školách a mezi klienty NZDM, ale i ostatními spolupracujícími zařízeními vymezili 4 oblasti, na které byly skupiny zaměřeny v rámci prevence. Jednalo se o **rizikové sexuální chování, rodičovství nezletilých**. Ve spolupráci s pracovníkem K centra, který byl zároveň součástí týmu N klubu, se zaměřili na **zneužívání návykových látek vedoucí ke vzniku závislosti**. Psycholog zmíněný v předešlé kapitole se podílel na tématu **prevence šikany a extrémních projevů agrese**. Dle Janebové (2014) je potřeba zdůraznit etické dilema, které může vyplynout právě z realizace preventivních aktivit. Může se jednat o nálepkování v rámci přístupu k jednotlivým klientům např.: dle toho z jaké rodiny pochází a jiné. (Janebová, 2014)

Druhou aktivitou jsou dva individuální rozhovory, které jsou prováděny před vstupem do otevřených skupin a po jejich skončení. Smyslem rozhovorů je pomocí sebehodnocení účastníka si uvědomovat změny podpořené účastí na skupině. Během individuálního rozhovoru si účastník stanovuje osobní cíl, který spolu s pracovníkem přeneseme pomocí jednotlivých kroků do dokumentace nazvané „Můj plán (individuální plán), (viz Příloha B). Po ukončení skupin je realizován druhý individuální rozhovor, při kterém se účastníci navrací ke svým stanoveným záměrům. Věnují se rozebrání kroků, podpor ale i překážek k dosažení stanoveného cíle. Dochází ke společnému zamýšlení, ať už nad dalším cílem, který si může vytvořit sám pro sebe anebo případné cestě, která by mohla vést k naplnění toho stávajícího.

Zakončením a tudíž poslední aktivitou je dvoudenní výjezd. Záměrem je předání zkušeností mezi dětmi a mladými lidmi, ale také sdílení nových strategií chování, jako alternativy k rizikovému chování. Témata výjezdu jsou vedena směrem k rozvoji zdravého sebevědomí, podpoře zdravého životního stylu včetně postupného vymizení rizikového chování a další. Během výjezdu jsou realizovány i aktivity zaměřené na pobyt v přírodě, rozdělání ohně atd., jelikož se pracovníci čím dál častěji setkávají se skutečností, že účastníci s těmito aktivitami nemívají zkušenosti v rámci přirozeného prostředí.

K tématu šikany, byla využita níže popsaná technika, která slouží jako příklad: Skupina dostala fotky několika vybraných osobností z celého spektra společenského žebříčku (odsouzená vražedkyně, zakladatel známé internetové společnosti, držitelka Nobelovy ceny apod.). Jejich úkolem bylo ke každému obrázku napsat na základě prvního dojmu, co je to za člověka (charakter, povolání apod.). Cílem techniky je účastníkům ukázat, že se nedá odhadnout povaha člověka dle prvního dojmu nebo dokonce vzhledu. V reflexi je skupina vedena k tomu, aby nejprve člověka poznala, než ho popřípadě odsoudí. Oběti šikany jsou lidé, kteří se něčím vymykají a ostatní jim často nechtějí věnovat energii, k tomu je poznat. Absence vztahu tak dělá projevovanou agresi vůči nim snazší a "omluvitelnou". Technika "První dojem" upozorňuje na tento fakt a učí účastníky, jak této situaci předejít.

#### **4.5 Spolupráce s Centrem adiktologických služeb**

Pracovníci N klubu se potýkali s úbytkem klientů v ambulantní formě služby a z toho důvodu se rozhodli službu rozšířit o terénní formu. Z depistáže, kterou provedli, vyšlo najevo, že někteří klienti přestali využívat ambulantní služby z důvodu stanoveného pravidla zákazu vstupu pod vlivem návykových látek. Nabízela se tedy možnost pracovat s těmito klienty v již zmíněné terénní formě služby. Situaci řešili oslovením kolegů z Centra adiktologických služeb (CAS) v Nymburce, jelikož právě oni mají velké zkušenosti jak se streetworkem, tak s prací s osobami závislými na návykových látkách. Vyráželi společně jednou týdně do ulic Nymburka s cílem monitorovat a navazovat kontakty v přirozeném prostředí dětí a mladých lidí.

Pokud je služba poskytována v klientově přirozeném prostředí, jako je např.: ulice města, tak se jedná o terénní sociální službu. V případě, že uživatelé služby dochází do prostor NZDM ve vymezeném čase, tak se jedná o ambulantní sociální práci. (Mátek, 2019) Dle Kaliny (2003) se dá terénní práce s dětmi a mladými lidmi také popsat jako práce poskytovaná v přirozeném prostředí dětí a mladých lidí (přímo na ulici). Tato služba může být využita v případě, že se nedaří jiným způsobem oslovit nebo navázat kontakt s cílovou skupinou. (Kalina, 2003)

Spolupráce se rozšířila i na ambulantní formu služby a to tak, že se součástí týmu NZDM stal adiktolog, který byl v přímé službě jednou až dvakrát do měsíce

a mohl tak předávat dětem a mladým lidem preventivní prvky týkající se závislostního chování. Zapojoval se i do otevřených preventivních skupin jako lektor v tématech zaměřených na návykové látky.

*„Návykovou látkou se rozumí jakákoli na psychiku a tělo působící látka vyvolávající u lidí závislost.“ (Matoušek, 2003, s. 119)*

O závislosti můžeme hovořit v případě, že se jedinec opakovaně dostává do stavu, kdy pocítuje potřebu aktivitu/látku opakovaně vykonávat/užívat anebo na ni myslet. Cítí díky ní pocity úlevy, vzrušení a v případě strádání se cítí podrážděně, má výčitky svědomí. Ve spojitosti s touto aktivitou se mohou projevovat problémy, které ho ovlivňují v běžném fungování. (Blinka, 2015)

Pracovníci NZDM se v rámci práce s cílovou skupinou 6 – 22 let nejčastěji setkávají se závislostmi na alkoholu, cigaretách, marihuaně, extázi, energetických drinkách, cukrech, sociálních sítích (mobilní telefon), internetu, počítačových hrách a nezdravých potravinách.

## **5 Shrnutí teoretické části**

V teoretické části bylo čtenáři popsáno nízkoprahové zařízení pro děti a mládež N klub v Nymburce spolu se všemi jeho náležitostmi nezbytnými k poskytování sociální služby. V dalších kapitolách je čtenář seznámen s cílovou skupinou, která do klubu dochází. Do popředí se dostává i popis náležitostí a osobnostních předpokladů, které musí splňovat sociální pracovník, anebo pracovník v sociálních službách, dle zákona o sociálních službách.

V první řadě je popsána inovace a její důležitost v sociálních službách, která přechází do konkrétních inovativních metod práce. Další kapitoly již vykreslují jednotlivé inovativní metody práce, které byly využity na míru cílové skupině. Toto členění kapitol je vybráno z důvodu, aby čtenář nejprve poznal, jakým způsobem funguje služba a na jaké cíle a principy jednotlivé inovativní metody nasedají.

### **III. Empirická část**

V této části práce je popsána charakteristika výzkumného šetření spolu s formulací hlavního a dílčích cílů. Tyto cíle jsou spolu s tazatelskými otázkami zapracovány do transformační tabulky, která slouží k lepší přehlednosti. Mezi další části také patří seznámení se zvolenou výzkumnou strategií a vzorkem, na kterém byl výzkum prováděn.

Hlavní kapitolou je samotný průběh výzkumné části s analýzou získaných poznatků, které s sebou mohou nést i určitá rizika, která jsou popsána v kapitole předešlé.

## **6 Charakteristika výzkumného šetření**

Výzkumné šetření diplomové práce se zabývá hodnocením inovativních metod práce z pohledu tvůrce a realizátora s názory na tyto metody z pohledu účastníků. Autorka zvolila kvalitativní výzkumnou metodu. Z důvodu, že se jedná o metody práce, které jsou využívány pouze v již zmiňovaném zařízení, patří do výzkumného vzorku 5 pracovníků a 9 uživatelů služby. Celý proces výzkumného šetření je popsán v dalších kapitolách.

### **6.1 Formulace cílů**

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jak hodnotí sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách a klienti jednotlivé inovativní metody práce.

Dílčí cíle se zabývají jednotlivými inovativními metodami, které se staly nedílnou součástí N klubu v Nymburce a slouží k naplnění cíle hlavního. Těmito cíli jsou: DC1: Zjistit, jak by informanti zhodnotili rozvržení času a aktivit v rámci spolupráce s cílovou skupinou 6 – 11 let.

DC2: Zjistit, jaký mají informanti názor na preventivní skupiny realizované v dětském domově v Nymburce.

DC3: Zjistit, jak by informanti zhodnotili působení psychologa v ambulantní formě služby.

DC4: Zjistit, jak informanti hodnotí „Otevřené skupiny pro mladé lidi“, které se realizují v ambulantní formě služby.

DC5: Zjistit, jak informanti hodnotí spolupráci NZDM a CAS.

### **6.2 Zvolená výzkumná strategie**

Kvalitativní výzkum je založený na tradicích zkoumání, ať už lidského nebo sociálního problému. Je potřeba vytvořit komplexní holistický obraz, který rozebírá různé texty, provádí průzkum v přirozených podmínkách, ale také informuje o názorech dotazovaných osob. (Hendl, 2005)

Do metod empirického výzkumu patří právě rozhovor, pro který se autorka práce rozhodla v rámci sběru dat, z důvodu získání většího množství informací od dotazovaných a zároveň možného dovysvětlení jednotlivých dotazů. Tazatelka pokládala otázky informantům osobně a ústně, což může být nápomocné nejen ke správnému pochopení dotazů, ale také k následnému doptávání. Realizace

probíhala v prostředí N klubu, kde si autorka rozhovory nahrávala s písemným informovaným souhlasem každého informanta (viz. Příloha C), za účelem přepisu. Následně docházelo ke smazání jednotlivých nahrávek.

Jedná se o polostandardizovaný rozhovor, který Mátel (2019) popisuje jako: *„Otázky, které vyžadují přesnou formulaci a přesně formulované odpovědi, tazatel klade a zaznamenává přesně podle psaného textu. Některé otázky klade podle uvážení ve smyslu cíle výzkumu v závislosti na potřeby doplnit, vysvětlit nebo zpřesnit.“* (Mátel, 2019, s. 118)

Všechny rozhovory proběhly v rámci osobního setkání tazatele s informantem. V první fázi byla informantům představena celá práce spolu s tématy, kterých se budou jednotlivé otázky týkat. V další fázi tazatelka nechala každého podepsat souhlas s nahráváním rozhovoru a jeho následným zpracováním a samotným vymazáním nahrávek. Diktafon, na který byly rozhovory nahrávány, byl zapínán až v této fázi. Tazatelka se znovu ubezpečila, že informant s nahráváním souhlasí a poté už nebránilo nic samotnému sběru dat. V rámci rozhovoru bylo položeno celkem 14 otázek sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách, klientům služby bylo položeno 10 otázek. Bylo jich méně z důvodů, které jsou zmíněny níže.

Následovala fáze doslovného přepisu každé nahrávky do dokumentu, který byl uložen pod přiděleným kódem (viz. Tabulky 5 a 6). Následně docházelo k mazání jednotlivých záznamů, tak jak bylo předem domluveno a stvrzeno podpisem dokumentu nazvaném: „Informovaný souhlas s poskytnutím výzkumného rozhovoru“. Poslední částí bylo si rozhovory rozdělit dle odpovědí na jednotlivé otázky, které odpovídaly dílčím cílům výzkumné části. Až v této fázi měla autorka připravené veškeré podklady pro analýzu získaných dat.

### **6.3 Rizika výzkumu**

Mezi hlavní rizika výzkumu mohou patřit získané poznatky, které nemusí být zobecnitelné na populaci a do jiného prostředí. Je těžké provádět kvantitativní predikce. Analýza dat i jejich sběr jsou často časově náročné etapy. Výsledky mohou být snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi. (Hendl, 2005)

Tazatel se dále může potýkat s rizikem špatného odhadnutí zdrojů, popřípadě jazyka, kterým s informanty zejména cílovou skupinou komunikuje. To vše může znesnadňovat výzkumný sběr. Rizikem dále může být odbíhání od námětů rozhovoru. Ovšem na druhou stranu je dobré nechat informanta rozmluvit, jelikož jeho sdílnost se odvíjí také od toho, jak se v daný okamžik cítí, tazatel tak může získat více informací. Ovšem je potřeba dát interview strukturovanější formu pro udržení tématu.

Informanti mohou své odpovědi upravovat dle toho, co si myslí, že tazatel chce slyšet. Zároveň pro ně může být těžké říkat kritiku, u klientů vzhledem k využívání služby a u pracovníků vzhledem k jejich pozici, tímto vším může být výzkum zkreslen. Předejít se tomuto riziku dá motivováním informantů k co nejupřímnějším odpovědím. V rozhovorech bylo operováno s tím, že žádná odpověď není špatná ani správná a každý názor je zajímavý. Ovšem s tím souvisí i riziko vyplývající z porušení mlčenlivosti, ať už v rámci odpovědi od psychologa anebo klientů služby. Je také žádoucí, aby se informant nebál otevřeně komunikovat. V tomto případě je však potřeba si dávat pozor na rizikové názory a to hlavně u klientů služby, jelikož by se tazatelka mohla dozvědět i něco, co by podléhalo ohlašovací povinnosti.

Jako riziko je vnímán malý počet informantů, což je 7 klientů a 5 pracovníků v přímé službě. Je potřeba upozornit, že výzkum zachycuje pohledy výzkumníků po delší době realizace jednotlivých metod.

Jedním z etických rizik může být i protěžování osobních postojů autorky práce, jelikož je sama pracovníkem v NZDM N klub. Zároveň realizátorem popisovaných inovativních metod práce, tudíž už v samotné přípravě výzkumu měla nějaká očekávání, která nemusí být naplněna.

Anonymita klientů je velkým tématem i v rámci sběru dat, jelikož se může stát, že klient nebude chtít, aby někdo věděl, že služby NZDM využívá a dle jeho odpovědi a věku, který je v práci zmíněn by mohl být rozpoznán. Mezi další rizika spadá samotné nahrávání rozhovorů, jelikož se informanti díky tomu mohou cítit nesví. Řeší, jak budou na nahrávkách znít a z tohoto důvodu mohou chtít mít rozhovor rychleji za sebou a své odpovědi zestručňují anebo odlehčují pomocí vtipků. Co se týče informantů, je tu také riziko, že budou mít strach z odsouzení v případě jejich upřímných názorů. Předcházet se tomuto riziku dá věnování dostatečného času objasnění, jak rozhovor bude vypadat, k čemu bude sloužit,



jakým způsobem bude pracováno s nahrávkou a přizpůsobovat tak jazyk těchto informací cílové skupině. Zároveň také podporovat v doptávání, pokud něčemu nerozumí.

## 6.4 Transformace dílčích cílů

Autorka ke své práci připojila tuto kapitolu z důvodu lepší orientace v samotné návaznosti jednotlivých cest směřujících k hlavnímu výzkumnému cíli. Ten je rozdělen do 5 ti dílčích cílů, které jsou zjišťovány pomocí tazatelských otázek, které byly dále pokládány pracovníkům a klientům NZDM N klubu. K lepší přehlednosti napomáhá grafické znázornění formou transformační tabulky cílů.

**Tabulka 4:** Transformační tabulka cílů

Hlavní výzkumný cíl	Dílčí cíle	Tazatelské otázky	
Jak hodnotí sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách a klienti jednotlivé inovativní metody práce.	DC1 – Zjistit jak informanti hodnotí rozvržení času a aktivit v rámci spolupráce s cílovou skupinou 6 -11 let.	<i>TO1 – Jaký máte názor na organizování času v ambulantní formě služby pro věkovou skupinu 6 – 11 let?</i>	
		<i>TO1 (Pro klienty) – Co říkáš na více organizovaný čas v klubu?</i>	
		<i>TO2 – Jaké v tom vidíte silné nebo naopak slabé stránky?</i>	
			<i>TO2 (Pro klienty) – Jaká si myslíš, že je v tom výhoda nebo naopak nevýhoda?</i>
			<i>TO3 – Co by se dle Vašeho názoru dalo dělat jinak?</i>
			<i>TO3 (Pro klienty) – Jaké změny preferuješ?</i>
	DC2 – Zjistit, jaký mají informanti názor na preventivní skupiny realizované v dětském domově v Nymburce.		<i>TO4 – Jaký vidíte potenciál v konání preventivních skupin v dětském domově v Nymburce?</i>
		<i>TO5 – Jaké přínosy mají skupiny konané v přirozeném prostředí dětí, tudíž v DD oproti realizaci v jiném prostředí?</i>	
		<i>TO6 – Jaká úskalí, či rozdíly by se mohla odrazit ve spolupráci vzhledem k tématům, které společně v DD otevíráte?</i>	
		<i>TO7 - Co by se dle Vašeho názoru dalo ještě na samotném konání těchto skupin zlepšit?</i>	

DC3 – Zjistit, jak informanti hodnotí působení psychologa v ambulantní formě služby.	<p><i>TO8 – Jaký názor máte na působení psychologa v ambulantní formě služby?</i></p> <p><i>TO8 (Pro klienty) – Z jakého důvodu si využil psychologa na klubu?</i></p>
	<p><i>TO9 – Jaké jsou z Vašeho hlediska výhody pro uživatele služby, když je součástí týmu NZDM i psycholog?</i></p> <p><i>TO9 (Pro klienty) – Jaké vidíš výhody v tom, že na klubu tato osoba je?</i></p>
	<p><i>TO10 – Napadají Vás v souvislosti s touto osobou i možné nevýhody pro uživatele služby a popřípadě, jak by se na nich dalo pracovat?</i></p> <p><i>TO10 – Klienti – Jaké případné nevýhody vidíš v tom, že je psycholog na klubu?</i></p>
DC4 – Zjistit, jak informanti hodnotí „Otevřené skupiny pro mladé lidi“, které se realizují v ambulantní formě služby.	<p><i>TO11 – Jaký názor máte na „Otevřené skupiny pro mladé lidi“ z pohledu realizátora?</i></p> <p><i>TO11 (Pro klienty) – Jaký máš názor na „Otevřené skupiny pro mladé lidi“ z pohledu účastníka?</i></p>
	<p><i>TO12 – Jak se Vám realizovaly aktivity k jednotlivým tématům? Které bylo dle Vašeho názoru nejpřínosnější?</i></p> <p><i>TO12 (Pro klienty) – Jaké téma pro tebe bylo nejpřínosnější? Je něco, co sis z těchto skupin odnesl/a a co?</i></p>
DC5 – Zjistit, jak informanti hodnotí spolupráci NZDM a CAS.	<p><i>TO13 – Jaké výhody dle Vás má spojení služeb NZDM a CAS, ať už v terénní nebo ambulantní formě služby?</i></p> <p><i>TO13 (Pro klienty) - Jakou nabídku služeb má Centrum adiktologických služeb? S kým pracují?</i></p>
	<p><i>TO14 – Jaké vidíte v tomto spojení služeb nevýhody nebo tipy ke zlepšení?</i></p> <p><i>TO14 (Pro klienty) – Setkal ses někdy s pracovníky CAS? Jak by si tuto spolupráci zhodnotil/a?</i></p>

## 6.5 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek se skládá z bývalých, ale i stálých pracovníků nízkoprahového zařízení v Nymburce. Jedná se o 1 muže a 4 ženy ve věkové kategorii (27 – 39 let), kteří v minulosti v N klubu pracovali anebo pracují. Pro doplnění a porovnání výsledků se do výzkumného vzorku zapojili také samotní klienti, kteří službu v minulosti využívali nebo stále využívají. Jedná se o děti a mladé lidi ve věkové kategorii 12 – 19 let, konkrétněji 4 chlapce a 3 dívky. Autorka všechny informanty osobně znala již před samotným provedením rozhovoru.

Bohužel se nepodařilo zahrnout do výzkumného vzorku účastníky preventivních skupin realizovaných v dětském domově v Nymburce. Hlavním důvodem byla omezení stanovená vládou ČR, související s nálezou COVID 19, díky kterým byly skupiny pozastaveny. Z tohoto důvodu nebylo možné šetření provést.

*Tabulka 5: Výzkumný vzorek pracovníci*

<b>Pracovník</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>
Pracovník 1 – P1	Muž	31 let
Pracovník 2 – P2	Žena	29 let
Pracovník 3 – P3	Žena	27 let
Pracovník 4 – P4	Žena	33 let
Pracovník 5 – P5	Žena	39 let

*Tabulka 6: Výzkumný vzorek klienti*

<b>Klient</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>
Klient 1 – K1	Dívka	16 let
Klient 2 – K2	Dívka	12 let
Klient 3 – K3	Dívka	12 let
Klient 4 – K4	Chlapec	19 let
Klient 5 – K5	Chlapec	16 let
Klient 6 – K6	Chlapec	18 let
Klient 7 – K7	Chlapec	17 let

## 6.6 Analýza získaných dat

V této kapitole jsou zmíněny výsledky rozhovorů s dětmi a mladými lidmi docházejícími do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež N klub. Spolu s interview, které probíhalo se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách, kteří v N klubu pracují anebo v minulosti pracovali.

Každé inovativní metodě je věnována podkapitola pro lepší přehlednost a orientaci. Autorka využila zkrácené názvy dílčích cílů k popisu jednotlivých kapitol. Tazatelské otázky pro pracovníky i uživatele služby jsou ve stejném smyslu jen v jiné formulaci. Při zpracování získaných dat byla využita technika kódování. Sbírané poznatky byly rozčleněny dle dílčích cílů. V samotném zhodnocení jsou přidáné přímé citace z jednotlivých rozhovorů, které vždy označuje zkratkou informanta, dle tabulek č. 5 a 6. Celý rozhovor od pracovníka je poté vložen, jako příloha D.

### 6.6.1 Zhodnocení práce s cílovou skupinou 6 – 11 let

První dílčí cíl se týká zhodnocení rozvržení času a aktivit v rámci spolupráce s cílovou skupinou 6 až 11 let. Ke sběru informací bylo využito tří tazatelských otázek, které měly stejný cíl, jen formulace se lišila z důvodu přizpůsobení skupině informantů. Na tyto dotazy neodpovídali 3 klienti (K4, K5, K7), jelikož službu začali využívat až ve věku 12 a více, tudíž klub poznali pouze v rámci starší věkové skupiny.

První dotaz odhaluje názory na organizovaný čas v ambulantní formě služby pro věkovou skupinu 6 – 11 let.

Pracovníci ve svých odpovědích našli shodu ve struktuře, kterou dle jejich názorů děti v této věkové skupině potřebují. Mohou ji však mít často spojenou s „*autoritářskou povahou našeho školství*“ (P1), tudíž není od věci dětem ukázat strukturovaný a smysluplný čas i z jiného hlediska. Děti se tím také učí přebírat zodpovědnost za využití jejich času stráveného na klubu, jelikož „*záleží na nich, kdy do klubu dorazí, aby stihli co nejvíce aktivit.*“ (P3). U tří informantů dochází ke shodě, že organizovaný čas může také vyvolávat pocity uchopitelnosti, bezpečí a stability, které v běžném životě postrádají.

Na stejnou otázku odpovídali i uživatelé služby. U nich byly odpovědi daleko stručnější než u pracovníků. Tazatelka byla nucena častěji pokládat doplňující dotazy, díky kterým se dozvěděla, že klientům služby „vyhovovalo, že se stále něco dělo“. (K2) Doplnění přišlo i od (K6): „*program byl nějaký den super, ale někdy na nic.*“. Ke kladné shodě u všech informantů došlo podobně jako u pracovníků v názoru na strukturovaný čas. Uživatelé používali spíše popisu „*vím, kdy se co bude dít*“ (K3) anebo „*po škole a zubech je program*“. (K1)

Odpovědi od obou skupin informantů se tak dají reflektovat pozitivně vzhledem ke struktuře a přehlednosti jednotlivých aktivit v daný čas. Hlavním důvodem je, že mladší cílová skupina preferuje více pozornosti od samotných pracovníků a dost často má problém s načasováním svých vlastních aktivit tak, aby je stihli do konce otevírací doby. Znamená to pro ně jasnější obraz každé služby. Pracovníci se snaží program obměňovat, aby se stále neopakoval, z toho důvodu jsou některé aktivity pro cílovou skupinu oblíbenější než jiné.

Druhý dotaz se poptával na silné a slabé stránky organizace času pro cílovou skupinu 6 – 11 let v ambulantní formě služby.

Informanti vidí spoustu silných stránek, jako např.: „*Silné stránky jsou právě v tom, že jsou zvyklí třeba na úkoly a opakování, hned jak dorazí, tím pádem se naučili si nosit i své úkoly, a tím pádem vlastně spláchnou dvě mouchy jednou ranou. Doma pak už nemusí nad školou sedět a mají hotovo.*“ (P2) Dalším pozitivním faktorem je dle (P3): „*sociální práce je pro ně prezentována v přijatelné formě s ohledem na jejich věk – nemusí ani poznat, že jsou klienti sociální služby, vnímají prostor klubu jako jejich útočiště a místo pro odpočinek od „běžných“ starostí jejich života.*“. Dá se říci, že dětem docházejícím do N klubu chybí pozornost dospělých jedinců a z tohoto důvodu se zapojují do připravených aktivit s ještě větším nadšením. Slabou stránkou může být nezájem klientů, neschopnost vyjádřit své pocity: „*je také potřeba počítat s takovou tou dětskou „přinasraností“ a „prudérností*“. (P1) Pracovníci musí řešit i problém vzniklý díky přechodu z malého klubu na velký, jelikož najednou se na klubu nudí a čekají od pracovníků, že je nějakým způsobem „zabaví“. (P4) také zmiňuje, že se tento koncept může jevit jako náročný pro pracovníky z hlediska tvorby programu na každý otevírací den.

U uživatelů služby dochází ke shodě v silných stránkách, kde všichni dotazovaní souhlasí, že výhodou bylo, že si splnili domácí úkoly už na klubu, a tím

pádem poté měli volno. Slabou, ale při zamyšlení vlastně i silnou stránkou bylo: „*No taky to čištění zubů mi lezlo na nervy, ale pak mě pochválil zubař ve škole, že nemám kaz. Třeba to bylo i tím.*“ (K1) Slabé stránky jsou v rámci odpovědi také dost podobné a to, že je úkoly a čištění zubů nebaví. (K3) také k otázce nevýhod doplňuje: „*Nevýhoda? Asi to, že ten čas byl kratší, než co máme teď na velkých.*“

Shrnutím odpovědí od obou tazatelských vzorků se autor dostává k podobným reakcím. Pracovníci vidí větší smysl v jednotlivých aktivitách, které na sebe navazují, oproti tomu klienti tyto aktivity hodnotí jako zprvu otravné, ale později poukazují na výhody, které jim přinášejí. Hlavním důvodem bude nejspíše i věk dotazovaných, kteří by raději hráli společenské hry nebo něco vyráběli. Ovšem pracovníci mladší věkovou skupinu připravují na povinnosti a zároveň výhody s nimi spojené, což je ve finále od obou stran oceňováno.

Třetí a také poslední otázkou v této oblasti je hledání změn aneb co by se dalo dělat jinak.

Na otázku změn se pracovníci hodně zamýšleli nad „*individuální práci s uživateli služby*“, jak zmiňuje (P5). Také na předcházení šoku, který děti čeká při přestupu na velký klub, o což se hodně opírá (P3). Velkým tématem, ale také zůstávají pocity pracovníků a udržení jejich nadhledu a dobré nálady. (P4) přímo zmiňuje, že je potřeba si dávat pozor na to, abychom jako pracovníci nebyli naštvani nebo zklamaní, když vše nevyjde podle plánu a dle programu. Právě na to poukazuje i (P1) v rámci improvizace v práci s časem. Všichni se tudíž shodují v tom, že by nebylo od věci se více podívat na individuální práci, ruku v ruce se zaměřením se na potřeby „*teď a tady*“.

Uživatelé by nezměnili nic. (K2, K3) zmiňují více času na „*pokec s pracovníky*“. Také se opakovala odpověď, která zněla: být na klubu každý den a nejlépe až do večera, což bylo přímo v rozhovoru reflektováno samotnou tazatelkou.

Z odpovědí na tento dotaz tak autorka vyhodnotila, že pracovníci nad danou inovativní metodou stále přemýšlí a snaží se jí tak co nejvíce vylepšit, aby odpovídala jak jejich náplni práce, tak požadavkům uživatelů. Je pro ně důležité, aby odpovídali na aktuální požadavky cílové skupiny, která sociální službu využívá.

## 6.6.2 Názor na preventivní skupiny v dětském domově v Nymburce

Druhým dílčím cílem je zjišťování názoru na preventivní skupiny realizované v dětském domově v Nymburce. Na tuto oblast se tazatel doptával pouze čtyř pracovníků, jelikož (P5) se těchto skupin neúčastnil a spolupráce s dětským domovem byla zastavena, vzhledem k vládním nařízením souvisejícím s pandemickou situací. Z těchto důvodů se tazatel nemohl zeptat samotných účastníků skupin.

První otázka pro pracovníky a zároveň lektory byla, jaký vidí potenciál v konání preventivních skupin v dětském domově v Nymburce.

Dochází ke shodě, že tyto skupiny rozhodně potenciál mají. (P2) popisuje první dojmy z těchto skupin slovy „*vyjukaná*“ „*nechtějí nás tam, nic nám neřeknou*“, ovšem následně na to mluví o velmi hezké spolupráci. (P3) zmiňuje výhodu spolupráce mezi zařízeními, zároveň dodává „*větší podvědomí o službě, pro potencionální klienty, kteří neměli jednoduchý start do života.*“

Druhým dotazem bylo zamýšlení se nad tím, jaké přínosy mají skupiny realizované přímo v prostorách dětského domova, oproti realizaci v jiném prostředí.

Z názorů vyplývá, že prostor konání těchto skupin má své výhody i nevýhody. Někteří informanti nedokáží přínos reflektovat. Ovšem všichni souhlasí, že převažují výhody skupin realizovaných přímo v domově. (P4) vyhodnocuje, že v rámci dětského domova v Nymburce je lepší skupiny realizovat tam, ale v jiném domově by to mohlo být rozdílné. V pozadí ovšem nezůstávají ani nevýhody spojené s prostorem v dětském domově. (P2) vidí nevýhodu zase v tom: „*že právě proto, že jsou ve známém prostředí, je možné, že se jinak vyjadřují a chovají, je daleko těžší je zaujmout, obzvláště mladší skupinu*“. Přesun skupin do prostor nízkoprahového zařízení pro děti a mládež zároveň informanti vidí jako „*zvýšení prahu*“, „*pozitivní změnu*“, ale také se objevují názory jako od (P3): „*Dokážu si představit, že na klubu by se mohli účastníci více soustředit, nerozptylovali by je ostatní z domova*“. S přesunem souvisela také obava, že by účastníci vůbec nedorazili.

Dá se tudíž vyhodnotit, že je pro pracovníky lepší, když jsou skupiny v přirozeném prostředí účastníků, jelikož je tak větší pravděpodobnost, že bude vyšší účast dětí a mladých lidí. Ovšem informanti připouští i možnost, že v jiném

dětském domově by toto mohlo být jinak a tak je potřeba na odpovědi nahlížet individuálně.

Třetí otázkou informanti hledali rozdíly popřípadě úskalí, která by se mohla odrazit ve spolupráci vzhledem k tématům, která společně s DD otevírají.

V odpovědích dochází k souladu a to v rámci témat, která se na skupinách otevírají. Obavy z přinesení nevhodného nebo bolestivého téma mají většinou pracovníci, kteří se ale zatím vždy setkali s pozitivními reakcemi na okruhy, jako je: rodina, vztahy atd. Pro všechny případy jsou lektoři vybaveni nabídkou, která zní: *„vždy dáváme prostor k tomu aktivitu stopnout nebo se neúčastnit, pokud by se díky tomu měl někdo z účastníků cítit špatně.“* (P2) Úskalí je vnímáno: *„v soudržnosti skupiny a „zákulisní“ vztahy ve skupině, o kterých pracovníci neví a můžou skupinu narušit.“* (P3). Dalšími úskalími se nabízí dle (P4) individuální práce, anebo *„trojstranná dohoda s DD, kde se snažíš naplňovat nějaký jejich potřeby a zároveň musíš reflektovat potřeby těch dětí“*.

Dá se říci, že pracovníci berou v potaz, že některá témata mohou být účastníky skupin zavržena, ale jsou na to připraveni a popřípadě vědí, jak s odmítnutím pracovat. Velmi hezky uvažují nad všemi možnými úskalími a jejich následným řešením, což vypovídá o jejich profesionalitě.

Tazatel se snaží zjistit posledním čtvrtým dotazem, co se dá ještě na skupinách v dětském domově zlepšit.

Dle (P1, P3) by se skupiny mohly realizovat častěji, což by prohlubovalo vztahy mezi účastníky a pracovníky. (P4) si myslí, že pokud se nasedá na potřeby dětí a dá se říci, že dochází k improvizaci a přizpůsobení aktivit tomu, jak se ten den děti a mladí lidé cítí, tak se nedá lépe dělat vlastně nic. (P3) dává tip na vytvoření *„harmonogramu témat, pro lepší orientaci v tématech pro účastníky i pracovníky“*.

Pro pracovníky jsou skupiny v dětském domově stálým tématem. Snaží se jednotlivá setkání přizpůsobovat aktuálnímu dění, ale také přemýšlí nad svou vlastní přípravou. Což znamená, že tento koncept je stále v procesu i vzhledem k pozastavení skupin a následnému obnovování.



### 6.6.3 Zhodnocení působení psychologa v ambulantní formě služby

Jak informanti hodnotí působení psychologa v ambulantní formě služby, tak zní třetí dílčí cíl této práce. Ke sběru dat napomohly tři dotazy, které byly pokládány jak uživatelům služby, tak pracovníkům.

První tazatelská otázka se uživatelů služby doptávala, z jakého důvodu využili psychologa na klubu. U pracovníků byl zjišťován názor na působení psychologa v N klubu.

Pracovníci N klubu vidí v rozšíření služby o psychologa potenciál a zároveň, jak zmiňuje (P3), jedná se o příležitost posunout službu „na vyšší úroveň, poskytovat nadstandardní službu“. (P2) popisuje psychologa jako „nedostatkové zboží“, (P4) jako „jednorozce, protože ho těžko najdeš“. Zároveň je obrovská výhoda, že se nachází v pro ně známém prostředí, čímž se stává dostupnější. Děti a mladí lidé boří mýty o „bubákovi, strašákovi“, kterého pro ně psycholog může představovat.

Uživatelé služby odpovídali na otázku, z jakého důvodu využili psychologa na klubu. Ze 7 informantů se 4 přiznali k tomu, že v rámci klubu využili individuálního rozhovoru s psychologem. (K4) zmiňuje, že této služby využít chtěl, ale nakonec svou krizi zvládl sám. Jedinci, kteří konzultaci v rámci klubu zažili na vlastní kůži, otvírali zakázku, na kterou se terapie zaměřovala, což tazatel stopoval a objasňoval dotazovaným, že se jedná o jejich soukromí, tudíž mu témata říci mohou, ale nemusí. Z odpovědí se dozvěděl, že se témata týkala převážně rodiny, přátel, anebo školy. Ovšem díky tomu si ověřil, že vztahy mezi uživateli služby a terapeutem jsou na velmi dobré úrovni.

U obou tazatelských vzorků dochází ke shodě, že je psycholog na klubu důležitý a že se na něj klienti nebojí obracet s jejich problémy a těžkostmi. Znamená to pro N klub, že se terapeut může stát nedílnou součástí týmu, i když je to velmi výjimečné v sociální službách tohoto typu.

Druhá tazatelská otázka měla stejný cíl u obou skupin informantů a to zjistit, jaké vidí výhody v působení psychologa na klubu.

Velikou výhodou spatřují informanti v boření mýtů a předsudků. (P2) zmiňuje, že dříve děti mluvily o tom, že jakmile si promluví s psychologem „zaškatulkují je ostatní, jako blázny“, ovšem tento názor se daří pomalu, ale jistě měnit. Velkou výhodou je: „bezplatnost a dostupnost“ (P5). (P1) vidí do budoucna

potenciál v multidisciplinárním týmu, kde poukazuje na: „*jiný pohled, jiné zkušenosti, jiné vzdělání.*“.

Vzorek uživatelů služby se shoduje na tom, že působení psychologa v NZDM má své výhody. (K5) zmínil velmi hezkou zkušenost: „*psycholog mi otevřel oči, abych se víc podíval na tu situaci, zjistil jsem, na čem jsem*“. V rozhovorech se také často opakovalo jako pozitivum, vědomost klientů o člověku, na kterého se mohou obrátit. (K4) si říkal: „*mohl by mi pomoci, protože zná ty techniky, jak s takovými lidmi pracovat.*“.

Velkou výhodou se zdá být změna názoru na osobu terapeuta, jako takového a celkové otevírání tohoto tématu bez ostychu a strachu, že si ostatní pomyslí, že nejsem normální, když si s psychologem promluvím. Díky těmto dotazům dochází k pozitivnímu náhledu na tuto osobu a zároveň jsou spatřovány i další výhody spojené s ní. Jedná se o dostatečný čas na jednotlivce, bezplatnost, lidský přístup atd.

Poslední otázka se zaměřuje na nevýhody spojené s působením psychologa na klubu. U pracovníků se tazatel doptával i na prostředky, kterými by se tyto nevýhody daly odstranit.

Nevýhoda je, jak už jsme zmiňovali v předešlé odpovědi, že uživatelé služby vstupují do rozhovoru s terapeutem s obavami, že jsou tím pádem nemocní, blázní atd. Mohou mít pocit, jak zmínil (P4): „*že jim vidí až do mozku*“. Pracovníci jednotně vidí řešení ve správném defínování role tohoto pracovníka, jeho funkce a zároveň věnování dostatečného času vztahu mezi ním, dětmi a mladými lidmi.

Tato část byla velmi milým překvapením, jelikož odpovědi se u všech klientů opakovaly a to slovíčky „*Nevídím nevýhody*“, „*Ne*“. (K1) doplnil, že nemá rád neustálé seznamování s novými pracovníky a (K4) zmínil spíše ve vtipu, jako nevýhodu poctivé dřepy. Pro vysvětlení bych uvedla, že v rámci klubu jsou stanovena pravidla, která musí všichni dodržovat, jedno z nich je i dřepování anebo klikování za sprostá slova, což psycholog na službě striktně kontroluje.

Dle odpovědí je vidět, že role psychologa na klubu je příznivě vydefínována a že uživatelé služby mají s touto osobou hezké vztahy. Velkým přínosem se zdá být také vřelé vztahy a dostatek času k seznámení tohoto pracovníka s uživateli služby a objasnění jeho role na samotném klubu.

#### 6.6.4 Zhodnocení „Otevřených skupin pro mladé lidi“

Dílčím cílem bylo zhodnocení „Otevřených skupin pro mladé lidi“ realizované v rámci ambulantní formy služby. Zde byly položeny dvě otázky, kdy první je stejná a druhá se liší u účastníků skupin a u jejich realizátorů.

Prvním dotazem je zjišťování názoru na preventivní skupiny realizované v ambulantní formě služby.

Z pohledu realizátora se vycházelo v rámci odpovědí z pozitivní zpětné vazby na otevřené skupiny. (P2) hodnotí skupiny: „*byly naprosto boží, libil se mi ten aha efekt u některých jedinců*“. Na jednotlivé okruhy poukazuje také (P3) „*i když se zdála pro klienty „ohraná“, vždy přinesla nějaké poznání*“. Velký přínos je také dle (P5) „*práce se skupinou a otevřená komunikace*“ a dle (P4) je díky těmto skupinám příležitost pracovat s mladými lidmi „*hlouběji, víc navazovat vztah*“.

Účastníci skupin reagují na „Otevřené skupiny“ pozitivně. Společně s tazatelkou si zavzpomínali na jednotlivé techniky a zážitky. (K1) zmiňoval „*pamatuju si i soba, kterého jste tvrdili, že nevidíte. To bylo dobrý psycho*“. (K6) s nadšením připomíná otevřenost pracovníků v rámci dotazů na témata (sex, drogy, atd.). U tří informantů se opakuje jako priorita poznání kolektivu, kolektivní práce.

Z odpovědí dotazovaných vychází, že „Otevřené skupiny pro mladé lidi“ jsou hodnoceny kladně. Hlavním důvodem je, že skupiny byly zaměřeny na aktuální témata přinášena přímo od cílové skupiny.

Druhá otázka se rozchází u informantů dle toho, zda byli v roli účastníka, anebo realizátora. U obou skupin dotazovaných se zjišťovala nejpřínosnější témata dle jejich názoru. U pracovníků se tazatel doptával na to, jak se jim techniky realizovaly a účastníků se doptával na to, co si ze skupin odnesli.

Z pohledu realizátorů se tvorba programů dařila velmi dobře. Občas se stalo, že jim práci znepříjemňovalo malé množství účastníků, anebo jejich negativní naladění. Mimo toho se ale program dařil. Nejpřínosnější téma je dle realizátorů agrese, šikana, sebenáhled, ale i například virtuální svět. (P3) zdůrazňuje „*zážitkovou pedagogiku*“, jako velmi funkční model, díky kterému se měli příležitost posouvat dále, nebo se o sobě něco dozvědět i pracovníci.

Účastníci si ve většině případů rozpomněli na jednotlivá setkání. Tři z nich zmiňovali na prvním místě téma šikany, dvakrát se objevilo téma sex a jednou agrese a sociální sítě. Informant (K6) si vzpomněl, že se díky skupinám naučil přijímat i negativní posudky na jeho osobu od ostatních. (K1) si díky skupinám

zamkl své profily na sociálních sítích. (K2) si zase promazal své přátele na sociálních sítích. (K7) zmínil techniku s „*Tedem Bundym, o kterém sem si myslel, že je milý muž a ne masový vrah*“. Těchto zpětných vazeb se objevilo hned několik, což hodnotím jako velmi pozitivní.

Je vidět, že pracovníci i uživatelé služby si ze skupin odnesli mnoho zážitků, ale i nových poznatků, ať už o ostatních, anebo o sobě samotných. Velkou roli hrálo i nadšení, se kterým si o daném tématu informanti spolu s tazatelem povídali. Jednotlivé techniky byly vybírány tak, aby zaujali všechny účastníky, v rámci rozhovorů, ale i akčnějších prvků. Každý si tak mohl najít to své, což bylo určitě přínosem.

### **6.6.5 Zhodnocení spolupráce NZDM a CAS**

Poslední popisovaným dílčím cílem je hodnocení spolupráce mezi nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež a Centrem adiktologických služeb. Je potřeba otázky rozdělit do dvou částí, jelikož se dělí na klienty a pracovníky.

První část je zaměřena na výhody spojení služeb NZDM a CAS v rámci terénní a ambulantní formy služby. Na tento dotaz odpovídali pouze pracovníci N klubu. Klienti služby zpřítomňovali své znalosti v rámci informací o službě CAS. Dotazem pro ně bylo, zda vědí, jakou nabídku služeb má Centrum adiktologických služeb a s kým se tam pracuje.

Výhodu 3 z dotazovaných vidí v terénní formě služby, hlavně z důvodu „*propadávání uživatelů službami*“. (P3) tento propad popisuje tak, že „*propojením služeb je zachycen a i když s ním každá služba pracuje jiným způsobem, tak je to v kooperaci*“. Pracovníci dále také zmiňují výhodu v této spolupráci vzhledem v obohacování od kolegů. (P1) připomíná pojem „*multidisciplinarity*“, který pro něj značí potenciál. Spolupráce v ambulantní formě služby je též hodnocena, jako na vysoké úrovni. (P5) zdůrazňuje i povahové vlastnosti kolegy z jiného centra, které výrazně napomohly k vytvoření vztahu, jak s pracovníky, tak i s uživateli služby.

Ze 7 informantů pouze jeden nevěděl, jakou nabídku služeb CAS má a pro koho, což je poměrně dobrý výsledek. Většina se po krátkém zamýšlení ke správné odpovědi dobrala. (K5) se snažil službu popsat „*když je někdo závislý na drogách tak tam přijde, tak se tam snaží jim dát náhradní jehlu, nebo jim radí, jak se toho*

*zbavit nebo takhle.*“ A (K7) si dokonce v souvislosti vybavil „*Káčko*“. Uživatelé služby vzpomínali na pracovníky CAS, se kterými se v rámci spolupráce setkali a hodnotili tato setkání jako přínosná a obohacující.

Dotazovaní znají centrum adiktologických služeb a uvědomují si výhody, které přináší spolupráce s NZDM. Je pro ně důležité službu lépe poznat pro případné odkazování kamarádů, kteří by se mohli dostat do problémů anebo i jich samotných v případě nějakého dotazu na téma závislosti.

Druhá část je zaměřena na možné nevýhody této spolupráce a tipy ke zlepšení. U klientů služby se jedná o vzpomínání, zda se někdy setkali s pracovníky CAS a jak by tuto spolupráci zhodnotili.

Vyloženě nevýhody informanti vidí pouze v nedostatku pracovníků a malé časové dotaci. Jinak jsou odpovědi spíše v rámci předávání tipů ke zlepšování této spolupráce. Všichni dotazovaní se pozastavují nad zvýšením komunikace mezi centry a následné domluvě, „*jak spolupráce bude vypadat, co je jejím cílem a kam povede.*“ (P1)

V tomto případě si dva z dotazovaných neuvědomili, že kolega, který byl součástí ambulantní formy, byl zároveň pracovníkem centra, které pracuje s drogově závislými jedinci. Zmiňovali kolegy z CAS jako super lidi. Dotazovaní se rozpomněli na živé vysílání přímo z centra, odkud se mohli podívat pod pokličku jiné služby než je NZDM, což hodnotili, jako velmi přínosné.

Pracovníci služby se v rámci odpovědí zamýšleli nad zlepšováním spolupráce v rámci stanovení cílů, ale také zvýšení četnosti společných terénních i ambulantních služeb. Klienti hodnotili toto spojení služeb, jako přínosné, jelikož díky němu docházelo k rozšiřování jejich obzorů.

## 7 Shrnutí výzkumné části

Hlavním výzkumným cílem práce bylo zjistit, jak hodnotí sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách a klienti jednotlivé inovativní metody práce. Tento cíl byl zodpovědět pomocí cílů dílčích. Každá podkapitola tak odpovídá jednomu dílčímu cíli, který byl pro tuto práci zvolen.

V prvním dílčím cíli bylo prozkoumáváno, jak informanti hodnotí rozvržení času a aktivit v rámci spolupráce s cílovou skupinou 6 až 11 let. K naplnění tohoto dílčího cíle bylo využito tří tazatelských otázek, které byly pokládány jak pracovníkům, tak uživatelům služby. Celkový pohled dotazovaných byl kladný. Pracovníci se zamýšlejí nad neustálým vylepšováním struktury, ale i jednotlivých aktivit tak, aby vše odpovídalo aktuálním potřebám dětí. Ač se často potýkají s nezájmem, ale i odmítáním aktivit, dostávala se k nim zpětná vazba, která reflektuje výhody pro uživatele služby, což je velmi pozitivní poznatek. Jelikož se jedná o inovativní metodu je vidět veliký potenciál v přemýšlení samotných pracovníků nad tímto tématem a zdá se být pravděpodobné, že se tento koncept bude neustále upravovat a přizpůsobovat, dle aktuálního dění.

V druhém dílčím cíli jsou dotazy pokládány pouze pracovníkům N klubu, kteří byli v roli lektorů. Byl zjišťován názor na preventivní skupiny realizované v dětském domově v Nymburce. Zvolenými čtyřmi tazatelskými otázkami měly být odhaleny bližší informace o pojetí těchto skupin. I když je potřeba většího nasazení jak u tvorby teoretické části, tak poté i u části praktické, lektoři si spolupráci s dětským domovem velmi chválí. Je vidět nadšení, se kterým se do této práce pouští. Zároveň si uvědomují a pojmenovávají úskalí, do kterých se mohou v rámci skupin dostat anebo se již v minulosti dostali. Ovšem i to je pro pracovníky NZDM výzva ze které společně hledají cesty k řešení.

Třetí dílčí cíl zní: jak by informanti zhodnotili působení psychologa v ambulantní formě služby. K zjištění daného cíle bylo využito tří tazatelských otázek, díky kterým dochází ke zpětné vazbě od uživatelů služby, ale také od pracovníků, kteří jsou v roli kolegů tohoto člověka. Součástí týmu NZDM běžně terapeut nebývá, z tohoto důvodu jsou pracovníci N klubu pyšní, že jim se podařilo službu tímto způsobem obohatit. Psychologická pomoc je velkým tématem ve všech možných odvětvích a v práci s dětmi tomu není jinak. Bohužel však tato pomoc se stává nedosažitelnou z finančních důvodů, anebo dlouhého čekání na

termín terapie. Tyto překážky jsou v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež eliminovány a terapeut je tu pro děti pravidelně a zdarma. Dotazovaní také zmiňují boření mýtů okolo terapeutické péče, týkající se odsuzování lidí, kteří službu využívají. Toto vše poukazuje na to, že je psychologická pomoc v takovýchto zařízeních žádoucí.

Čtvrtým stanoveným dílčím cílem je hodnocení „Otevřených skupin pro mladé lidi“, které se realizují v ambulantní formě služby. Bylo zaměřeno na názory účastníků skupin, ale i samotné realizátory v rámci dvou tazatelských otázek. Dozvídáme se, že tyto skupiny jsou velmi prospěšné v rámci skupinové práce, ale i poznávání kolektivu. Velkým plusem je také, že všichni účastníci jsou si v daný čas rovni a jsou na stejné úrovni. Pracovníci poukazují na to, že vidí potenciál v předávání informací, zkušeností a dovedností prostřednictvím celé skupiny. Od pracovníků k účastníkům, mezi účastníky, ale i od nich zpět směrem k pracovníkovi. Pozitivním hlediskem bylo i rozvzpomínání si každého informanta na jednotlivá setkání a popisování jejich zážitků, postřehů a vtipných chviliek, což poukazovalo na bezpečí, které panovalo v realizovaných skupinách.

Posledním pátým dílčím cílem bylo zhodnocení spolupráce nízkoprahového zařízení pro děti a mládež s Centrem adiktologických služeb. U tohoto tématu bylo využito více tazatelských otázek. Pro pracovníky bylo potřeba využít jiných formulací dotazů než pro uživatele služby. Pracovníci se zamýšleli nad spoluprací jako takovou a uživatelé služby odpovídali, zda tuší o jaké centrum se jedná, jaké jsou jeho výhody a kdo v něm pracuje. Z odpovědí pracovníků vyplynulo, že spojení těchto dvou služeb vytváří prostor pro děti a mladé lidi, kteří do této doby propadávali síti služeb. Laicky se dá říci, že pro CAS jsou mladí lidé kouřící marihuanu málo a pro NZDM v rámci ambulantní formy služby hodně. Díky spolupráci se tak našel styčný bod, kdy zařízení vzájemně pokryjí právě tyto jedince s nabídkou služeb, která jim je k dispozici. V ambulantní formě se spolupráce jeví též jako pozitivní vzhledem k tomu, že pracovník pomáhá s tvorbou skupin a besed zaměřených na návykové látky a závislosti. Zároveň je k dispozici dětem a mladým lidem v případě dotazů související s touto problematikou. Uživatelé služby doplňovali k odpovědím i pozitivní zážitky s pracovníky CAS, tudíž se i z jejich hodnocení ukázalo, že má tato spolupráce smysl.

## ZÁVĚR A DISKUZE

Tato práce se zabývala inovativními metodami práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež N klub v Nymburce. Hlavním cílem bylo popsání inovativních metod práce a jejich zhodnocení samotnými uživateli služby, spolu se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách, kteří v popisovaných metodách hrají hlavní roli.

V teoretické části se autorka zaměřila na představení služeb nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a všech náležitostí potřebných k provozu této služby. Každá kapitola je popsána od obecného ke konkrétnímu, aby si čtenář dokázal lépe představit, jakým způsobem zařízení v Nymburce funguje.

V pozadí nezůstávají ani sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách, kteří jsou odpovědní za naplňování všech standardů, cílů, principů a to v úzkém vztahu s etickými zásadami. Fungování služby je mimo jiné závislé na vzdělání, osobnostních předpokladech a dalších rysech, které musí sociální pracovník anebo pracovník v sociálních službách splňovat, aby kvalitním způsobem odváděl svou práci. V další kapitole je blíže představena cílová skupina, která do N klubu dochází za účelem využití nabízených služeb. Vzhledem k věkovému rozdělení cílové skupiny bylo využito stejného dělení i v rámci podkapitol. Každé skupině je tak věnována kapitola, která popisuje jejich dovednosti a potřeby vzhledem k popisované službě.

Jelikož hlavním cílem je představit a zhodnotit inovativní metody práce v N klubu, tak chronologicky navazuje kapitola popisující využití inovativní metody obecně a poté přechází k těm konkrétním. Každá podkapitola poukazuje na příčiny vzniku jednotlivých metod a jejich následné zařazení do praxe.

Práce plynule přechází do výzkumné části, která navazuje již na popsané techniky práce a hodnotí tak jejich převedení do praxe. K samotnému sběru dat byla využita kvalitativní výzkumná strategie, konkrétně polostandardizovaný rozhovor. Tato výzkumná strategie se osvědčila, jelikož z ní vyplynulo spousta zajímavých informací, postřehů, ale i tipů ke zlepšení od samotných informantů, kteří své odpovědi rozvíjely ku prospěchu výzkumu. Ovšem docházelo díky tomu také k odbíhání od tématu a tak bylo v některých případech složitější získat od dotazovaného konkrétní odpověď. V empirické části jsou před samotnou analýzou



výsledků popsány cíle a strategie výzkumu, výzkumný vzorek, ale i rizika a limity spojené s výzkumem.

Nejrozsáhlejším úsekem zůstává analýza výsledků provedeného šetření, kde jsou popsány názory dětí a mladých lidí, spolu s názory sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Autorka pro větší autenticitu cituje z jednotlivých rozhovorů. V práci je zprvu popsáno celkem 5 inovativních metod a na každou z nich poté nasedá výzkumné šetření. To zjišťuje, zda jsou tyto metody funkční i z praktického hlediska. Celá kapitola nazvaná shrnutí výzkumné části dokazuje, že inovativní metody práce, které nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v Nymburce využívá, jsou funkční a zároveň přenositelné i na jiná zařízení pro děti a mladé lidi.

Hlavní cíl diplomové práce byl představením i zhodnocením metod naplněn, spolu s dalšími tipy ke zlepšení. Popsáním jednotlivých inovativních metod práce je poukázáno na původní myšlenku pracovníků, kteří je tvořili. Ovšem z výzkumu vyplývá, že je potřeba se nad jednotlivými metodami stále zamýšlet. Je žádoucí větší míra spolupráce jak s uživateli služby, tak se službami návaznými. Z proběhlých rozhovorů se tak potvrdily limity, které jsou v práci popsány v samotné kapitole. Konkrétně se jedná o limity týkající se malého počtu informantů a delší časové prodlevy, která nastala mezi realizací jednotlivých metod a samotným sběrem dat z důvodu pandemie COVID 19. Z tohoto důvodu bylo získáno menší množství informací než by v běžné otevírací době mohlo být, což může výsledky zkreslit. Nepodařilo se také oslovit klienty, kteří byli součástí skupin v Dětském domově právě z důvodu pandemie, což hodnotí tuto konkrétní inovativní metodu pouze z poloviny. Při porovnání popisu a výsledků proběhlého výzkumu se dá říci, že dochází ke shodě týkající se kvality předávání preventivních prvků dětem a mladým lidem, kteří navštěvují N klub anebo s ním spolupracují v rámci skupin v DD.

V sociální práci je velmi důležité nezůstávat na mrtvém bodě, ale naopak službu neustále zdokonalovat a přizpůsobovat aktuálnímu dění. Ovšem je potřeba nahlížet i na pracovníky služby a jejich kapacity, aby se z inovací nakonec nestala propast, kterou mohou velmi snadno propadnout.

Z výsledků zkoumání vychází, že představené inovativní metody práce jsou přenositelné na jiná zařízení pracující s dětmi a mládeží, tedy přímo na NZDM. V teoretické části práce se objevuje popis těchto metod a na případná vylepšení

a úpravy je poté poukázáno v samotném sběru dat. Empirická část také poukazuje, že jsou jednotlivé metody funkční a aplikovat je i v jiných zařízeních by tak mohlo být přínosem a obohacením služeb pro děti a mladé lidi. Porovnáním teoretické části s výsledky části empirické dochází ke shodě. Inovativní metody práce využívané v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež jsou funkční a plně přenositelné do dalších zařízení tohoto formátu.

Na základě zjištěných výsledků je na závěr vidět potenciál k dalšímu zkoumání těchto metod a to v oblastech: porovnání hodnocení inovativních metod jak od pracovníků, tak i uživatelů služby pomocí evaluačních dotazníků. Zároveň by také bylo velmi zajímavé větší zapojení dětského domova do zpětné vazby jednotlivých skupin. Větší zaměření na shledané limity, ale také na téma, jako například na častou fluktuaci pracovníků NZDM.

Práce může sloužit nejen jako zpětná vazba pro pracovníky samotného nízkoprahového zařízení v Nymburce, ale může být přenositelná pro jiná nízkoprahová zařízení anebo odbornou veřejnost, která se zajímá o ohrožené děti a mladé lidi, kteří v sociálních službách vyhledávají pomoc.

## **Seznam tabulek a příloh**

Tabulka 1: Přehled prevence v rodině dle věku dítěte	28
Tabulka 2: Využití služeb psychologa	31
Tabulka 3: Depresivní nálada a její negativní promítnutí do všech aspektů života	32
Tabulka 4: Transformační tabulka cílů	40 - 41
Tabulka 5: Výzkumný vzorek pracovníci	42
Tabulka 6: Výzkumný vzorek klienti	42

## **Přílohy**

- Příloha A – Prázdný zápis pro skupiny realizované v Dětském domově
- Příloha B – Můj plán (individuální plán)
- Příloha C – Informovaný souhlas s poskytnutím výzkumného rozhovoru
- Příloha D – Přepis rozhovoru s pracovníkem

## Seznam použitých zdrojů

- BARKER, R. L. 2003. *The Social Work Dictionary*. 5<sup>th</sup> ed., Washington, DC: NASW.
- BLINKA, L. 2015. *Online závislosti: jednání jako droga?: online hry, sex a sociální sítě: diagnostika závislosti na internetu: prevence a léčba*. Praha: Grada, Psyché.
- ELLIOTT, J., PLACE, M. 2002. *Dítě v nesnázích: prevence, příčiny, terapie*. Praha: Grada, Psyché.
- FLEŠKOVÁ, M., KARIKOVÁ, S. 2004. *Psychológia v príprave sociálnych pracovníkov*. In: Kvalita života a rovnosť príležitostí. Prešov: FFPU, s. 676 – 685.
- FONTANA, D. 2017. *Sociální dovednosti v praxi*. Přeložil ZAVADILOVÁ, A., Praha: Portál.
- HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- JANEBOVÁ, R. 2014. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- KALINA, K. 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, Monografie (Úřad vlády České republiky).
- KAŠPARŮ, M. 2017. *Nebudem hrat' divadlo před Božou tvárou*. Piešťany: BeneMedia.
- KOPŘIVA, K. 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál.
- LEVINE, P. A., KLINE, M. 2012. *Trauma očima dítěte: probouzení obyčejného zázraku léčení: od raného dětství po dospívání*. Praha: Maitrea.
- MÁTEL, A. 2019. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing.
- MATOUŠEK, O. 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál,.
- MATOUŠEK, O., MATOUŠKOVÁ, A. 2011. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Vyd. 3., aktualiz. Praha: Portál.
- NEČASOVÁ, M. 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.
- NEŠPOR, K. 2001. *Vaše děti a návykové látky*. Praha: Portál. Rádci pro rodiče a vychovatele.

- Nízkoprahové programy pro děti a mládež: Úvod do problematiky.* 2005. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska.
- NZDM N klub. 2020. *Metodika nízkoprahového zařízení pro děti a mládež N klub.* Nymburk: SEMIRAMIS z. ú..
- PIAGET, J., INHELDER, B. 1970. *Psychologie dítěte.* Praha: Státní pedagogické nakladatelství, Knižnice psychologické literatury.
- SCHILLING, J. 1999. *Sociálna práca. Hlavné smery vývoja sociálnej pedagogiky a sociálnej práce.* Trnava: SAP.
- Sociální inovace pro zvidavé, odvážné a tvořivé: Každý z nás může začít psát lepší příběh.* 2015. MPSV ČR
- SOBOTKOVÁ, V. 2014. *Rizikové a antisociální chování v adolescenci.* Praha: Grada. Psyché
- ŠTEFKOVÁ, M., DOLEJŠ, M. 2016. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- ÚLEHLA, I. 2009. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe.* Vyd. 2., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, Studijní texty (Sociologické nakladatelství).
- VÁGNEROVÁ, M. 2012. *Vývojová psychologie: dětství a dospívání.* Vydání druhé, doplněné a přepracované. Praha: Karolinum.
- VYMĚTAL, J. 2010. *Úvod do psychoterapie.* 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, Psyché.

Online zdroje:

- Česká asociace streetwork: *Informace o NZDM.* 2012 - 2021 [online]. [19. 6. 2021]. Dostupné z: <https://www.jdidoklubu.cz/Informace-o-NZDM-P6000293.html>
- Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. 2017 [online]. Praha: Česká asociace streetwork, o.s., [24. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/stranky/detail/2624/eticky-kodex-cas>
- Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků. Společnost sociálních pracovníků ČR. 2006 [online]. [19. 6. 2021]. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf)
- LABUSOVÁ, E. 2014. *Mladší školní věk. Šance dětem* [online]. [6. 7. 2021]. Dostupné z: <https://www.sancedetem.cz/mladsi-skolni-vek>

SEMIRAMIS. 2020. *N klub*. [online]. Hradec Králové. [16. 12. 2020]. Dostupné z: <http://www.os-semiramis.cz/os-site/centra/n-klub/>

Social work degree center: 2016-2020. The 25 Most Innovative Social Work Initiatives [online]. [7. 7. 2021]. Dostupné z: <https://www.socialworkdegreecenter.com/innovative-social-work-initiatives/>

TREMBOŠOVÁ, P. 2017. *Informovaný souhlas s poskytnutím výzkumného rozhovoru* [online]. Bakalářská práce. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Kabinet informačních studií a knihovnictví. [16. 12. 2020]. Dostupné z: [https://is.muni.cz/th/anzaf/Informovany\\_souhlas.pdf](https://is.muni.cz/th/anzaf/Informovany_souhlas.pdf)

#### Dokumenty:

Vyhláška č. 505/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění

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

Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů