

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Ústav sociálních studií

Mobilní klub při večerní terénní práci v rámci nízkoprahového zařízení

Diplomová práce

Autor: Bc. Kateřina Podlipná

Studijní program: N7507 Specializace v pedagogice

Studijní obor: Sociální pedagogika

Vedoucí práce: Mgr. Iva Junová, Ph.D.



Zadání diplomové práce

Autor:	Kateřina Podlipná
Studium:	P19K0319
Studijní program:	N7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální pedagogika
Název diplomové práce:	Mobilní klub při večerní terénní práci v rámci nízkoprahového zařízení
Název diplomové práce AJ:	Mobile club for evening streetwork within the low-threshold facility

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem diplomové práce je popsat a analyzovat činnost mobilního klubu v nízkoprahových zařízeních. Práce se zaměřuje na fungování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v české společnosti, ale v práci budou také představeny a komparovány různé modely práce s dětmi a mladistvými v zahraničí. Dále se práce bude soustředit na krátkodobou historii mobilních klubů a jejich aktivitu. Praktická část diplomové práce bude zkoumat atraktivitu a význam večerních terénů u míst, kde se pořádají hromadné akce pro mladistvé a bude analyzovat činnost tohoto typu zařízení na našem území.

Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010. ISBN 978-80-86728-42-1.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe.* Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese.* 4. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.

KLIMENTOVÁ, Eva, Bianka HUDCOVÁ, Drahomír ŠEVČÍK, Simona DOHNALOVÁ a Gabriela MAHROVÁ. *Sociální práce a krizová intervence.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2019. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-158-4.

Zadávací pracoviště: Katedra sociální pedagogiky,
Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Iva Junová, Ph.D.

Oponent: Mgr. Gabriela Caltová Hepnarová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 1.2.2020

Poděkování

Ráda bych velmi poděkovala Mgr. Ivě Junové, Ph.D. za vedení, ochotu a přímé jednání při tvorbě mé diplomové práce, což velmi přispělo k jejímu napsání. Dále bych chtěla poděkovat své rodině a příteli, kteří mi byli a jsou velkou inspirací, pevným životním bodem a nesččetněkrát pomocnou rukou.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucí práce Mgr. Ivy Junové, Ph. D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne:

Podpis

Anotace

PODLIPNÁ, Kateřina. *Mobilní klub při večerní terénní práci v rámci nízkoprahového zařízení*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2022. 82 s. Diplomová práce.

Diplomová práce popisuje a analyzuje činnost nového nástroje v terénní práci s dětmi a mládeží, kterým je mobilní klub v nízkoprahových zařízeních. Práce se zaměřuje na fungování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v české společnosti, ale jsou také představeny a komparovány různé modely práce s dětmi a mladistvými v zahraničí. Dále se práce soustředí na krátkodobou historii mobilních klubů a jejich aktivitu. Praktická část diplomové práce zkoumá atraktivitu, význam a funkčnost večerních terénů u míst, kde se pořádají hromadné akce pro mladistvé a analyzuje činnost tohoto typu zařízení na našem území. Výsledky práce přinesly nashromážděné a ucelené informace o mobilních klubech, jak v České republice, tak v některých vybraných zemích Evropy. Práce také ukazuje mobilní klub jako jeden z možných a funkčních nástrojů, který rozvíjí terénní práci s mladistvými v rámci služby nízkoprahového zařízení.

Klíčová slova: mobilní klub, terénní práce, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Annotation

PODLIPNÁ, Kateřina. *Mobile club for evening streetwork within the low-threshold facility*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2022. 82 pp. Diploma Thesis.

The diploma thesis describes and analyzes the activity of a new tool in field work with children and youth, which is a mobile club in low-threshold facilities. The work focuses on the functioning of low-threshold facilities for children and youth in Czech society, but various models of work with children and youth abroad are also presented and compared. Furthermore, the work focuses on the short-term history of mobile clubs and their activity. The practical part of the thesis examines the attractiveness, significance and functionality of evening terrains at places where mass events for young people are organized and analyzes the activity of this type of facility in our territory. The results of the work brought accumulated and comprehensive information about mobile clubs, both in the Czech Republic and in some selected European countries. The work also shows the mobile club as one of the possible and functional tools that develops outreach work with juveniles within the services of a low-threshold facility.

Keywords: mobile club, field work, low-threshold facilities for children and youth

Obsah

ÚVOD	9
1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	10
1. 1 Kořeny vzniku NZDM v ČR.....	10
1. 2 Fungování v rámci neziskových organizací.....	13
1. 3 Obecná teorie o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.....	15
1. 4 Otázka prevence v rámci NZDM	21
1. 5 Profil pracovníka v NZDM.....	23
1. 5. 1 Etický kodex sociálních pracovníků.....	24
1. 5. 2 Vztah pracovník – klient	26
1. 6 Definice a znaky cílové skupiny NZDM (orientace na adolescentní období).....	27
2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	29
2. 1 Historie terénní práce.....	30
2. 2 Terénní sociální práce ve vztahu k NZDM	31
2. 3 Česká asociace streetwork	31
2. 4 Obsah práce s dětmi a mládeží v rámci terénní práce	33
2. 5 Možné nástroje při práci v terénu.....	34
2. 6 Specifické skupiny v rámci práce na ulici	35
2. 7 Příklady z praxe ze zahraničí ve srovnání s praxí v ČR.....	36
3 PŘÍPADOVÁ PRÁCE	43
3. 1 Poradentství	43
3. 2 Krizová intervence.....	44
3. 3 Práce se skupinou	45
3. 4 Specifická práce s rizikovou mládeží.....	45
4 MOBILNÍ PRÁCE S MLÁDEŽÍ.....	47
4. 1 „Mobilní klub“	48
4. 1. 1 Analýza využití mobilních klubů v ČR a zahraničí	49

5 VYUŽITÍ MOBILNÍHO KLUBU V RÁMCI VEČERNÍCH TERÉNŮ	52
5. 1 Cíl výzkumu	52
5. 2 Výzkumná metoda	54
5. 3 Průběh výzkumu	58
5. 4 Analýza výsledků	68
5. 5 Vyhodnocení výzkumu	76
ZÁVĚR.....	78
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	80
PŘÍLOHA	83

ÚVOD

Hlavním tématem diplomové práce je večerní terénní práce za pomoci nového nástroje, kterým je mobilní klub. V práci je však nejen shrnuta teorie o mobilních klubech, ale i základní terminologie týkající se práce s dětmi a mladistvými v rámci nízkoprahového zařízení. Teoretickou částí se prolínají různá blízká témata spojená právě s prací s celkem novým terénním nástrojem, který se na našem území vyskytuje ojediněle, včetně analýzy využití mobilních klubů u nás a v zahraničí. Praktická část se zabývá výzkumem toho, jak je tento nástroj v podobě mobilního klubu atraktivní pro děti a mládež při večerních terénech na místech hromadných akcí.

Cílem diplomové práce bude popsat a analyzovat fungování nového pracovního nástroje, který se používá v terénní práci s dětmi a mládeží v rámci nízkoprahového zařízení a zjistit potřebnost a efektivnost používání mobilního klubu v rámci večerních terénů u míst, kde se pořádají hromadné akce. Chci zaštitit pojmy týkající se nízkoprahových zařízení, s ní spojenou terénní práci a používání mobilních klubů. Dále si kladu za cíl přiblížit prostředí, ve kterém bude daná práce probíhat a jaké teoretické souvislosti přináší.

Toto téma jsem si vybrala především z toho důvodu, že jsem pracovala jako terénní pracovník v nízkoprahové službě pro děti a mládež a byla jsem u zrodu mobilního klubu v Hradci Králové. Viděla jsem v tomto nástroji mnohem větší potenciál, než jak je do teď využíván a chtěla jsem jeho potenciál dále rozvíjet, a zároveň tak i mít možnost představit široké veřejnosti, jak jinak se dá pracovat na ulici s mladistvými. Místa hromadných akcí jsem si vybrala především proto, že zde často žádné sociální služby nepracují a já jejich potřebnost zde vidím, a tak i touto formou jsem chtěla upozornit na mezeru, která je zapotřebí v sociálních službách zaplnit.

Vzhledem k tomu, že odborná literatura se nevěnuje příliš mobilním klubům a jejich využití, tak jsem chtěla čtenáři co nejvíce popsat okolí kolem mobilního klubu a teorii o klubu samotném mnohdy čerpám z vlastních zkušeností. Nicméně teoretická základna, o kterou se v diplomové práci budu opírat, bude pojata komplexně, aby čtenář měl možnost zachytit tuto práci z širší perspektivy.

1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Tato kapitola bude shrnovat teoretické poznatky o nízkoprahových zařízeních (dále jen NZDM), o jejich historii, fungování, ale i o tom, jak probíhá přímá práce s klienty a nabídne určitý profil pracovníka a obsah práce, kterou vykonává v rámci tohoto typu zařízení. Dále bude obsahovat i spojitost s otázkou prevence v rámci práce s rizikovou mládeží, která je velmi často spojena s klienty NZDM a jako poslední nabídne obecný popis klienta, který navštěvuje tento typ zařízení se zaměřením na období adolescence, jelikož charakter mé diplomové práce se soustřeďuje na večerní terénní práci u míst hromadných akcí, kdy návštěvníci těchto akcí jsou většinou osoby spadající do tohoto vývojového období a zároveň je zapotřebí i tento druh práce s osobami v tomto období trochu odlišit a více specifikovat, jelikož i práce s nimi je přinejmenším specifická od jiných vývojových obdobích dětství a dospívání.

1. 1 Kořeny vzniku NZDM v ČR

Historie NZDM nemá příliš velký historický základ, o který by se mohla česká sociální práce opírat v rámci práce s dětmi a mládeží. Jedná se o poměrně novou etabloující instituci, která se rozvíjela zhruba od 2. pol. 90. let minulého století. Pokud se budeme bavit o největším „boomu“ NZDM, tak se však musíme posunout spíše až ke konci devadesátých let, a to konkrétně mezi roky 1999 až 2002. V knize Terénní práce jsou uvedeny čtyři klíčové momenty v historii NZDM, které vytváří jakýsi historický exkurz do minulosti až přítomnosti tohoto zařízení.

Historii NZDM popisuje Klíma ve své publikaci, kde uvádí, že prvním mezníkem je **terénní práce**. Měla velký význam pro vznikající zařízení pro děti a mládež, tehdy ještě nepojmenovaných jako nízkoprahová zařízení, ale povětšinou vedené pod názvy jako „kluby pro děti a mládež“. Na přelomu poloviny 90. let. 20. století se právě tento druh práce s dětmi a mladistvými u nás začal formovat, a i ulice se začala stávat přirozenou součástí práce s touto cílovou skupinou osob. Od roku 1994 byla zavedena experimentální funkce „sociálního asistenta“, která měla za úkol v sobě nést sociální prevenci. Ta souvisela se specifiky terénní práce s dětmi a mladistvými, jež spadají pod rizikově působící skupinu osob. Tereza Čákrťová a Zdena Bednářová se zasadily o zavedení tohoto typu služby do praxe. Obě pracovaly na Ministerstvu práce a sociálních věcí České republiky na oddělení sociální prevence. Pozice sociálního asistenta se definovala jako osoba, pracující pod záštitou okresních (obvodních, magistrálních či městských) úřadů, která se soustředí na určitou cílovou skupinu osob. Primárně se sociální asistenti soustředili na mladistvé, kteří vykazují známky rizikového

chování či žijí rizikovým způsobem života. Tato pozice v průběhu let nespádala už jen pod státní správu, jak tomu bylo na jejím začátku, ale fungovala i pod nestátními organizacemi. Jedny z prvních organizací zavádějící práci na ulici byly právě organizace pracující s osobami drogově závislými. Později se služby pro osoby bez přístřeší, Romy, prostitutky a další rozvíjely také tímto směrem. Bohužel však v tomto období zcela scházela dokument, který by shrnoval tuto práci nějak komplexně, a i proto se pracovníci rozcházel v názorech, jak tuto práci vykonávat. Zcela chybělo vzdělávání, které by bylo uspořádané a věnující se této problematice. To ukazuje i fakt, že na příslušných školách zcela chybělo zařazení odborných přednášek. I proto se navazovaly kontakty s osobami mimo Českou republiku a čerpala se inspirace ze zahraničních programů, kde již terénní práce probíhala. Nejvíce probíhala spolupráce s kolegy ze Spolkové republiky Německo. Tento okamžik, byl i momentem, kdy začaly vznikat budoucí nízkoprahová zařízení. Od roku 1995 sociální asistenti začali postupně docházet se svými klienty z terénní práce do svých zařízení, které postupně budovali. Tento typ služby je u nás považován za tzv. první „nízkoprahová zařízení pro děti a mládež“. (Zimmermannová in Klíma aj., 2007)

Za druhý historický mezník při vzniku NZDM u nás se uvádí **grantová politika nadací**. Vzhledem k tomu, že mnoho začínajících organizací vznikalo jako nestátní neziskové organizace, museli se často vypořádávat s ne příliš kladnou finanční situací. Díky nástupu grantové politiky byly však mnohé finanční potíže těchto organizací zažehnány. Mezi nejznámější podpůrné nadace a grantové podpůrné programy té doby můžeme zařadit například program Děti ulice u Nadace Open Society Fund Praha, program Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via, anebo program Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti. Tyto a mnohé další nadace umožňovaly udržení činnosti několika nízkoprahových zařízení pro děti a mládež či podobná zařízení tohoto typu. Mnohdy tvořila právě finanční podpora z těchto nadací a fondů hlavní roli v ročních rozpočtech NZDM. Kdyby nebylo takovéto podpory, tak by jistě nedošlo k tak rychlému rozvoji NZDM. Ani dnes tomu není jinak, granty jsou povětšinou jedním ze stabilních položek rozpočtu neziskových organizací.

Třetím mezníkem, který přispěl k rozvoji NZDM, je vznik a vývoj **pracovní skupiny „ČAS“**, jinak známou jako Česká asociace streetwork (www.streetwork.cz). Tato pracovní skupina vznikla v dubnu 1997 a její funkce spočívala v tom, že sdružovala odborníky z praxe i pracovišť teoreticky zaměřených, které působily v oblasti terénní práce. Tato skupina měla za úkol vytvářet, vést a formovat díky odbornému dialogu metodiky terénní práce. Zároveň měla poskytnout prostor pro odborné dialogy, díky kterým se mohly zkvalitňovat služby, kde členové

skupiny působili. Od roku 2001 se k tématu terénní práce přidala právě problematika NZDM. Vyčlenila se skupina pracovníků, kteří se právě o toto téma úzce zajímali, definovali ho a vymezili tento druh činnosti vůči ostatním, které se specializují na práci s dětmi a mládeží. Osobami, spadajícími do této skupiny, byli převážně dlouhodobí pracovníci NZDM z celé České republiky. Tito pracovníci společně vytyčili hlavní cíl služby, díky kterému se pak vytvořily standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. V průběhu roku 2001 se vytyčily v rámci čtyřech skupin určité standardy, které se v praxi využívají až dodnes. To je zcela zásadní moment, jelikož se jedná o pracovní dokumentaci, která se zasloužila o zásadní rozvoj NZDM u nás. Na základě pracovní verze standardů se totiž rozeběhly další kroky a činnosti, mezi které můžeme zařadit například rozvojové audity NZDM, semináře, které přispěly k definitivně dokončeným standardům NZDM včetně definování pojmu „nízkoprahovosti“ a jiných pojmů souvisejících s prací v NZDM. Díky vzniku této pracovní skupiny se však nerozvíjela jen dokumentace týkající se NZDM, ale vzhledem k tomu, že tato skupina byla sestavena z pracovníků, kteří často pracovali v oboru, tak díky sdílení a přemýšlení nad svou prací se rozvíjeli nejen oni sami, ale také služba, ve které pracovali a spolupracovníci, kteří v dané službě působili. Další zásadní moment, který se udál v oblasti nízkoprahových služeb pro děti a mládež, je její zasazení do typologie sociálních služeb MPSV, konkrétně v roce 2000. Díky tomuto kroku posléze mohly tyto služby čerpat finance z rozpočtu MPSV, které jsou určený pro sociální služby. Jednou z dalších věcí, o které se ČAS zasadil, je připomínkování zákona o sociálních službách. Díky těmto připomínkám byly terénní sociální práce a NZDM zařazeny mezi služby sociální prevence. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ppropo.mpsv.cz)

Posledním mezníkem v rámci historického kontextu vývoje NZDM je **vzdělávání a kvalita**. Tento mezník se nejvíce rozvíjí s nástupem nového století. Nejčastěji jím myslíme další profesní vzdělávání, a tedy zkvalitňování a zkompetentňování pracovníka v daném odvětví, v tomto případě pracovníka v NZDM. Do dalšího profesního vzdělávání spadají tři oblasti vzdělávání, a to rekvalifikační, kvalifikační vzdělávání a periodické školení (= normativní školení). (Veteška a kol. 2013) Do normativního školení (kurzů) spadá např. odborná způsobilost, bezpečnost práce, protipožární ochrana a způsobilost k výkonu. Rekvalifikační vzdělávání je nástroj politiky zaměstnanosti. Nabízejí ho na základě akreditace různé subjekty, jako jsou školy, vzdělávací instituce a další. Absolvent získá osvědčení o absolvování vzdělávacího programu a s potvrzením k možnosti výkonu konkrétní pracovní činnosti. Kvalifikační vzdělávání je zakotveno v zákoníku práce, § 227 o odborném rozvoji

zaměstnanců a slouží k získání nebo udržení kvalifikace. (Průcha & Veteška, 2014) Profesionální rozvoj obsahuje multiplikační efekt, což znamená, že se znásobuje účinek. Příkladem může být získaná kvalifikace a absolvování dalšího vzdělávání a následné zvýšení výkonnosti člověka. (Mužík, 2005) V pozici sociálního pracovníka je oblast dalšího vzdělávání velmi důležitá a potřebná, proto je i součástí pracovních povinností pracovníka splnit roční rozsah 24 hodin dalšího vzdělávání stanovený v § 111 odst. 1 (pro sociální pracovníky). I díky tomuto usnesení je velmi široká nabídka na vzdělávání. V těchto typech zařízení je povětšinou pracovník vždy podporován v dalším vzdělávání i vzhledem k cílové skupině osob a jejich proměnlivým požadavkům na službu. Pracovník má většinou možnost volby, v jakém odvětví se chce dále vzdělávat, což umožňuje sebereflexi svých vědomostí a dovedností v dané praxi a jejich dalšímu rozvoji. Pracovník v NZDM má roční 24hodinovou dotaci na další vzdělávání. Na tuto časovou dotaci vychází zhruba 2x za rok dvoudenní kurz. Práce v sociálním prostředí je opravdu nekonečná studnice témat, a tak neustále vznikají kurzy nové, i když třeba s podobnými tématy, které však lektori kurzu uchopují z jiných úhlů, a nabízí tak nový pohled na danou problematiku. Když zaměřím pozornost práce na průběhy odborných kurzů vzdělávání v oblasti sociálního prostředí, tak musím určitě nejprve zmínit jejich strukturu. Struktura kurzů nemá jasně stanovená pravidla. Musí být však vždy pod záštitou dané organizace, pod vedením lektora či lektorů a výsledkem kurzů je povětšinou kvalifikační certifikát na základě složení odborného evaluačního zakončení kurzu. Tento certifikát má doložit účastníkovi kurzu, že je schopen a proškolen v dané oblasti fungovat na vyšší odborné úrovni.

1. 2 Fungování v rámci neziskových organizací

Již v předešlé kapitole zmiňuji pojem neziskový sektor, nezisková organizace apod. Proto je potřeba i v této diplomové práci objasnit pojmy související právě s neziskovým sektorem, protože většina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež nejsou státními organizacemi, ale působí v oblasti nestátního neziskového sektoru.

Národní hospodářství lze rozdělit na tři sektory. Podnikový, státní (někdy taky zvaný veřejný) a neziskový. Neziskový sektor můžeme definovat jako soubor institucionálně ukotvených organizací občanské společnosti. Neziskový sektor působí tam, kde nestačí stát ani podniky, ani společnost v podobě rodiny či jednotlivců. Přesto však neziskový sektor zasahuje i do ostatních sektorů. Neziskový sektor hraje tedy zásadní roli tam, kde nejsou ochotny se angažovat ani státní ani podnikové organizace. Je důležité zmínit, že se jedná o sektor, kde je

zásadní dobročinnost či dobrá vůle občanů dané společnosti a zahrnuje lidi, kteří si vybrali pomáhat dalším lidem řešit jejich problémy a starosti. Vzniká na základě potřeby a angažovanosti občanů. Často pak řeší problémy, které jsou z hlediska státu či podniků nepopulární. Jedná se například o ochranu životního prostředí, sociální problémy, rovné podmínky pro lidi se zdravotním postižením apod. (Bachmann, 2011)

Pokud bychom chtěli charakterizovat neziskový sektor, tak se jako nejlepší jeví rozdělení na silné a slabé stránky tohoto sektoru. Do silných stránek můžeme zařadit to, že obsahuje skupinu jednotlivců, kteří jsou přímo zainteresováni v sociálním problému nebo oblasti, a tak velmi dobře rozumí dané problematice a také se dobře orientují na daném území, které znají. Kromě toho jsou povětšinou organizace neziskového charakteru malého rozsahu, a tak díky vztahům s místní komunitou mohou rychleji reagovat na změny, přizpůsobovat se a zároveň inovovat, než jak by tomu mohlo být v podnikovém či státním sektoru. Tento typ organizací je také mnohdy veden spíše posláním. Jsou vhodné pro získávání názorů minorit, jejichž hlas by jinak nebyl slyšet. Jelikož jsou neziskové organizace vytvářeny dobrovolně k tomu, aby se zabývaly konkrétními problémy v dané společnosti, tak mají tendenci řešit problém do té doby, dokud zcela nezmizí a není na ně vyvíjen žádný tlak ohledně zvyšování zisku. Mezi slabé stránky charakterizující neziskový sektor můžeme zařadit vysoký počet osob nekvalifikovaných v dané problematice. Jelikož neziskové organizace jsou plně jedinců, kteří mají velké zanícení pro řešení konkrétního problému, ale nemají dostatek odbornosti, jak organizaci řídit nebo hospodařit s jejími zdroji. Další slabou stránkou je právě financování organizace. Mnohdy se totiž tento typ zařízení musí obracet na financování ze zdrojů veřejného či podnikového sektoru.

Neziskové organizace by měly splňovat pět základních kritérií. Těmi jsou formálnost, soukromý charakter, nerozdělování zisku pro potřeby zakladatelů, měly by být samostatně řízené a dobrovolné. (Bachmann, 2011) *Je velmi složité definovat, které organizace do neziskového sektoru patří svou činností a zda skutečně splňují charakter neziskovosti. Zahraniční literatura označuje neziskové organizace dvěma termíny: „non profit organization“ a „not-for-profit organization“. Druhý zmíněný název, vyjadřující v doslovném překladu „ne pro zisk“, byl přitom zaveden proto, aby podpořil skutečný charakter neziskové organizace. Tj. že: Nezisková organizace je založena nikoli z důvodu dosahování zisku, který bude dále rozdělen jejím vlastníkům, ale z důvodu poskytování služeb (méně často i výrobě produktů) lidem, kteří tyto služby potřebují. Výskyt více termínů přitom ukazuje na to, že slovo „neziskový“ je pro vysvětlení této činnosti nedostatečné. Řada lidí, včetně např. zaměstnanců*

neziskových organizací nebo dárců se totiž domnívá, že taková organizace nesmí zisk generovat. Slovo „neziskový“ má ale spíše vyjadřovat způsob použití zisku. Tzn., že pokud nezisková organizace zisku dosáhne, tj. tržby převyšší náklady, nic se neděje. Zisk pouze musí být opět investován do činnosti, která naplňuje poslání dané organizace. (Bachmann, 2011, s. 23–24)

1. 3 Obecná teorie o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Jak se vyvíjelo NZDM je již uvedeno ve výše zmíněných kapitolách, které zmiňují, jak se o vznik NZDM zasadila pracovní skupina spadající pod Českou asociaci streetwork, díky které byla definovaná služba nízkoprahové služby pro děti a mládež a její standardy.

Právě v souvislosti s iniciováním této skupiny použil v lednu 2001 Aleš Herzog termín „nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, zkráceně NZDM“. (Herzog in Klíma aj., 2007) V té chvíli šlo o termín čistě pracovní, který měl být v budoucnu díky práci skupiny nahrazen přesnějším pojmem. Pracovní skupina vzniklá v roce 2001 vytvořila standardy NZDM, složené ze „standardů nabídky“, standardů personálních, procedurálních a provozních. Ty vycházely z „registračních standardů“, tedy z pracovní verze standardů vytvořených pracovní skupinou MPSV, za účelem registrace sociálních služeb. Tento trend podpořilo i zařazení do „Typologie sociálních služeb“ MPSV v roce 2004. Dalším postupem pak bylo vypracování Pojmosloví NZDM v roce 2005, které mělo dát základní terminologický rámec a vymezit, co je a co naopak není nízkoprahový klub. (Klíma aj., 2007, s. 320)

Charakter nízkoprahového zařízení pro děti a mládež není tak úzce profilován, i když se sama služba hlásí především ke kontaktní práci, která spadá pod typ sociální služby. Má viditelné přesahy i do jiných oblastí, kterými jsou například výchova, volnočasové aktivity, ale i komunitní programy. Posláním NZDM je usilování o sociální začleňování a aktivní snaha o pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže za pomoci poskytnutí potřebných informací, odborné pomoci či podpory cílové skupině osob.

NZDM je v dnešní době řádně ukotveno i v rámci zákona, a to konkrétně pod zákonem o sociálních službách č. 108/2006, kde je služba zařazena mezi služby primární prevence. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ppropo.mpsv.cz)

Mezi základní cíle NZDM řadíme kontaktování a udržování kontaktu s osobami či skupinami osob, které nevyužívají nebo nechtějí využívat běžné služby v regionu z různých oblastí jako například z oblasti sociální, vzdělávací, či volnočasové a na základě individuálního

přístupu podporovat jedincův samostatný rozvoj a pomoci dosáhnout soběstačnosti a svéprávnosti. Jako další cíle NZDM můžeme zmínit snižování škod, které může svým chováním páchat cílová skupina osob s rizikovým chováním, dále pak snaha nejen o individuální změnu, ale i o změnu skupinových norem.

Obsah služby NZDM můžeme rozřadit do čtyř kategorií. Jako první kategorie, která určuje obsah služby, je **pobyt v zařízení**. Touto službou je míněno navázání kontaktu s klientem, velmi často je tato služba nazývaná též jako poskytnutí prostoru. Jedná se o vytvoření takového prostředí klientovi, aby mohla probíhat kontaktní práce a specifické preventivní programy, které jsou zaměřené na skupinu klientů. Jako další kategorie, která určuje obsah služby NZDM, jsou sociální služby. Do nich řadíme informační servis klientovi, situační a krizovou intervenci, kontaktní, případovou a skupinovou práci a práci s blízkými osobami a institucemi. Další kategorií jsou Preventivní a pedagogické výkony, což jsou programy vytvořené podle specifických potřeb dané lokality a cílové skupiny. Mohou být krátkodobého či dlouhodobého trvání. Poslední kategorií určující obsah práce v NZDM je výkon v oblasti tzv. volnočasových aktivit. Tam se řadí aktivity, které vyplňují volný čas klienta a mnohdy bývají pouze prostředek sociální práce. (Klíma aj., 2007)

Dohody v rámci NZDM

Tato podkapitola obsahuje vysvětlení konkrétní pracovní činnosti, která probíhá v rámci NZDM s klienty této služby. Pojem „dohoda“ je v praxi mezi sociálními pracovníky velmi známým pojmem, který je součástí přirozeného procesu, při kterém prochází klient službou. Uzavření dohody s klienty jde ruku v ruce s individuálním plánováním, které popíše v následující podkapitole.

S oběma pojmy však v dnešní době velmi úzce souvisí profesionalizace služeb a standardizace. Každá služba i každý kraj má jiné nároky na to, jakým způsobem služby vykazovat a dokázat tedy, že s klienty probíhá určitý posun v tom, čeho v rámci služby chtějí dosáhnout. Problémem je však velmi často v praxi to, že uzavření dohody s konkrétní cílovou skupinou, která využívá službu NZDM, je mnohdy velmi obtížné. Tato cílová skupina se totiž vyказuje znakem nic moc neplánovat a rozhodně se k ničemu moc neupínat, což práci velmi komplikuje, pokud se jedná o vykazování výsledků či posunu konkrétních jedinců či skupin.

Sjednávání dohod má v kontaktní práci přinejmenším dva rozměry. Prvním z nich je dojednávání zakázky jako nástroj práce s klientem, definování vzájemného vztahu a základního

rámce „spolubytí“, náplně a cílů společných aktivit. Druhým rozměrem je nutnost splnit standardy sociálních služeb dané legislativou a dalšími normami. První rozměr je velmi dobře popsán v odborné terapeutické literatuře, která tvoří přímý zdroj inspirace pro metody a praxi kontaktní práce. Druhý rozměr – naplňování zákonných standardů sociálních služeb – je zatím velká neznámá. Dosud v podstatě neexistuje shoda nad tím, jakou formou se standardy NZDM a terénní sociální práce mají naplňovat a jak splňovat povinnosti, které z nich pro poskytovatele vyplývají, pokud chtějí prokazovat kvalitu služby. Možností je mnoho, informací málo, takže různá zařízení vytvářejí své vlastní cesty, což bylo vždy základem potřebné plurality a růstu oboru. (Klíma aj., 2007, s. 343)

Všechna zařízení tohoto typu by měla mít striktní a jasně formulovaná pravidla uzavírání dohod s klientem. Mezi ta patří, že s každým uživatelem/klientem služby musí být dohoda uzavřena. Současně s dohodou by měl pracovník služby s klientem vytvořit individuální plán, který se stanoví na základě osobních cílů klienta a dle toho společně určit rozsah poskytovaných služeb, konkrétní formu, průběh a další podmínky. Dohoda musí být vždy evidovaná, ať už je vytvořena ústně či písemně, jasně srozumitelná a klient musí mít možnost ji kdykoliv vypovědět. Cílem uzavírání dohod je umění vytvořit vztah mezi klientem a službou, který bude založen na vzájemném porozumění a splnění vzájemných přání a očekávání.

V praxi jsou nejčastěji používány tři typy dohod. Těmi jsou za prvé „vstupní dohoda“, ta je s klientem uzavřena při prvním kontaktu s pracovníkem a službou. Někdy je taky známá jako dohoda o užívání prostoru, pokud se bavíme konkrétně o ambulantním typu NZDM služby. Je povětšinou krátká, ústní a v uvolněné atmosféře. Úkolem této vstupní dohody je, aby klient poznal, kde se ocitl, jaké má toto místo pravidla a k čemu mu tato služba může pomoci. Mnohdy je tato dohoda doplněna krátkým letáčkem či vizitkou, která klientovi vše dopodrobna v krátkosti vysvětlí, pokud by na něj třeba pracovník byl moc rychlý, anebo by zapomněl nějaké důležité informace předat. Druhý typ dohod jsou tzv. „rámcové dohody“. Tento typ dohod spočívá v praxi většinou v tom, že klient již měl možnost po nějakou určitou nastavenou dobu poznat fungování služby a tzv. nasát atmosféru služby, do které v určité pravidelnosti dochází, nebo je mu služba v nějakém pravidelném intervalu v rámci např. terénního programu poskytována. Rámcová dohoda směřuje k nalezení a definování oblastí, na kterých bude pracovník s klientem pracovat. Klient si při tomto typu dohody vybírá, o jaké služby by měl případně zájem a dostává kompletní informace, co mu služba může nabídnout a zároveň může i vyvracet milné domněnky klientů, co by chtěli od služby. Jedná se tedy o takové klidné slovní

ujasnění, co klient od služby očekává a zároveň ke klientovi přicházejí ucelené informace, co přesně mu služba může poskytnout či nabídnout. Jako poslední typ dohody je tzv. „kontrakt“. Jde o klasickou dohodu o poskytování služeb, jejímž jádrem je jasná zakázka, která vychází z osobních cílů klienta. Kontrakt tedy velmi úzce souvisí s individuálním plánováním, které více rozvedu v následující podkapitole. Ve většině případů stačí, když je kontrakt uzavřen ústní formou, ale ve výjimečných situacích může být vyžadována písemná podoba. Takové situace nastávají buď v případě, že o to klient sám požádá, anebo pokud je součástí kontraktu poskytování osobních údajů, jako jsou třeba fotografie, kde se klient nachází. V takovém případě je zapotřebí udělit pracovníkovi souhlas, že může s těmito údaji dál nakládat ve prospěch určitých činností. Kontrakt jako jediný typ dohody nabízí pracovníkovi možnost evaluace, zda byly služby poskytnuty podle plánu a dohody.

Individuální plánování

Individuální plánování je významným nástrojem při práci s uživatelem sociální služby, jehož hlavním smyslem je poskytnout službu v zájmu uživatele a přizpůsobit ji jeho specifické životní situaci i osobním cílům. Zákon o sociálních službách znamenal posun od direktivního přístupu směrem k aktivnímu zapojení uživatelů do procesu plánování a výkonu sociální služby. (Hauke in Matoušek, 2022, s. 222)

Jak jsem již v předešlé kapitole naznačovala, individuální plánování úzce souvisí s uzavíráním dohody s klientem, a to především z toho důvodu, že když pracovník uzavírá dohodu s klientem, tak mu zároveň vysvětluje, o čem služba je a jak mu může být nápomocná. Což znamená, že si každý klient v rámci docházení do NZDM vytváří s pracovníkem určitý plán, který je vždy individuální a na základě tohoto plánu se klient snaží za pomoci, podpory či dohledu pracovníka tento plán dodržovat a zároveň tak tím vylepšovat svoji životní situaci. Mnohdy naplánování individuálního plánu s klientem nese velké problémy, a to z několika důvodů, jako je například nepojmenování toho podstatného, co klient, potřebuje změnit či zlepšit, dále třeba neporozumění výsledku ze strany klienta či pracovníka a mnohé další.

Podle standardů služeb NZDM má poskytovatel služby plánovat společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby. Je důležité, aby byl uživatel přiměřeně zapojen do rozhodování, k čemu a jakým způsobem mu bude služba užitečná. V ideálním případě by se mělo jednat o tzv. cíl spolupráce, vedoucí k nějakému konkrétnímu plánu, se kterým je klient ztotožněn. Jelikož se v praxi často setkáváme s tím, že

klienti mnohdy nejsou schopni vymyslet legitimní formulace cílů, které by se shodovaly se standardy služby. (Kunc in Klíma aj., 2010)

Kvalita a efektivita

Pokud se zaměříme na řízení kvality v rámci NZDM, tak určitě nemůžeme očekávat stejné řízení, jako v komerčním sektoru. Mají však mnohé společné znaky, a to hodnocení kvality, audity, různé certifikáty, které služby získávají a jsou tak schopné obhájit svou kvalitu na poli sociálních služeb.

V podstatě obdržetím certifikátu vstupuje zařízení, poskytovatel sociální služby, do procesu řízení kvality, který následně v zařízení probíhá v pravidelných cyklech. Do procesu řízení kvality zasahují tři zájmové skupiny: státní správa jako nositel legislativy, oborové organizace jakožto prostředník a poskytovatel sociální služby, který je v přímém kontaktu s uživatelem služeb. (Racek in Klíma aj., 2007, s. 337)

Jako jeden z ukazatelů kvality je efektivita. Jelikož se výrazně změnila možnost financování služeb, které jim mělo pomoci zkvalitňovat svoje programy, tak se bohužel zvedl i druhotný efekt tohoto procesu, a to je navyšování programů ve službách na úkor dané služby. Kvůli tomu se v dnešní době stala velkým ukazatelem efektivita. Mnoho programů, na které sice není problém v dnešní době sehnat finance, má však problém v tom, aby obhájily svoji efektivitu v rámci služeb. Proto se efektivita služeb stala důležitým ukazatelem kvality. Problém však nastává tehdy, kdy je pro efektivitu nastaveno jedno měřítko, které by měly splňovat všechny služby například v daném kraji, městě apod. Může to některé služby znevýhodňovat a je to velmi obecné měřítko, které není zcela objektivní. V efektivitě se hodnotí čtyři úrovně: změny v komunitě (efektivita pro skupinu obyvatel, komunitu), náklady/výsledky (efektivita pro zadavatele), provoz (efektivita pro poskytovatele), kvalita života klienta (efektivita pro klienta). *Co je efektivita služby, lze velmi jednoduše a pragmaticky odpovědět, že efektivita v dané službě je dosaženo tehdy, pokud výsledky odpovídají předpokladům, které jsme při zřizování služby očekávali. Účinnost služby se nám pak odráží vždy v kvadrantu pohledu na efektivitu služby z hlediska klienta a společnosti, komunity, kde je služba poskytována. Z pohledu klienta je služba efektivní, pokud dochází k reálnému zlepšení kvality jeho života. Dále pak dochází ke změnám v chování (od rizikového k méně rizikovému), klient optimálně využívá služeb a dochází ke změnám životních hodnot. Z hlediska cílové skupiny a komunity jsou pak důležité kvantitativní ukazatele, tedy množství klientů, kterým služba*

dokáže pomoci. Nepřímým ukazatelem efektivity je také změna vnímání problémové oblasti, skupiny či jednotlivce veřejnosti. Zřizovatelům a poskytovatelům služeb pak efektivitu ukazují zejména kvantifikované ukazatele a to: Klient/ kontakt – tedy kolik osob program oslovil a s kolika je v reálném kontaktu, dále pak četnost kontaktů s osobou v rámci individuální a/nebo skupinové práce. Výkon/využití služby – kolik klientů využilo služeb sociálního výkonu a došlo u nich k reálně zachytitelným změnám v chování či postojích. (Klíma aj., 2007, s.340)

Kromě naplňování standardů kvality, inspekci, akreditací, certifikací a jiných mechanismů hodnocení kvality, a to jak úředních, tak i dobrovolných, je potřeba brát v úvahu další aspekty, které určují hodnotu služby a poukazují na vysoký standard (dobrou praxi) poskytované služby. Hodnotu programů služby lze posuzovat přes další ukazatele, které lze rozdělit na ukazatele „dobré klientské praxe“ (počty klientů, počty naplněných cílů služby, kapacita služby a další) ukazatele „profesionální iniciativy“ (stáže pracovníků, dobrovolníci a stážisté na pracovišti, supervize na pracovišti atp.) a ukazatele „managementu kvality“ (personální management, řízení organizace, fluktuace pracovníků atd.). (Racek in Klíma aj., 2007, s. 340–341)

Pojem nízkoprahovosti

Důležitý pojem spojený s kluby pro děti a mládež je pojem „nízkoprahový“. Jako základním činitelem v minulosti, kdy se rozvíjela práce na ulici, vnímali realizátoři jako základní kritérium dostupnost. To znamenalo minimum překážek a omezení pro vstup do různých typů zařízení. Proto se pro tento efekt stává metaforou nízký vstupní práh a objevuje se poprvé termín „nízkoprahový“. Tento termín je ryze českým termínem. V zahraničí se s ním setkáváme v odborné literatuře velmi ojediněle. Spíše se v zahraničí používá pro služby podobného typu označení v anglicky mluvících zemích: drop-in centres, open club, youth club a v německy mluvících zemích: Offenklub, Jugendklub.

Principem nízkoprahovosti rozumíme, že poskytovatel organizuje a uspořádá službu (péči, pomoc i intervenci) tak, aby byla umožněna její maximální přístupnost a fyzická dostupnost. (Klíma aj., 2007, s. 324) Nízkoprahové organizace neustále sledují a vyhodnocují problémy, které by se potenciálně mohly objevovat a snaží se jim předcházet. Cílem toho je udržet službu přístupnou pro všechny z cílové skupiny bez výjimky. Často totiž dochází k vytváření bariér, které mezi sebou mají potenciální adresát a poskytovatel a které je potřeba v rámci principu nízkoprahovosti odbourávat. Mezi ty nejzákladnější bariéry, které brání

potencionálnímu klientovi službu využít, můžeme zařadit neznalost služby či neinformovanost o dané službě, rezignaci, lenost, pasivitu, neschopnost či neochotu plnit podmínky spojené s čerpáním běžných služeb, neschopnost či neochotu službu vyhledat a obavu ze stigmatizace či postihu. S nízkoprahovostí úzce souvisí i umístění organizace/služby. Je třeba, aby byla služba umístěna v dosahu cílové skupiny, také na místech, kde se cílová skupina pohybuje.

Pojem nízkoprahovosti však nemusí označovat jen nízkoprahové kluby pro děti a mládež. Do tohoto pojmu můžeme řadit i jiné typy služeb jako například otevřené kluby, kterými např. jsou Domy dětí a mládeže, oratoráře, jako jsou například Selesiánská centra nebo i některé školní kluby. Základním rozdílem však mezi těmito zařízeními a NZDM je zaměření jejich programu, a to zejména spojení s naplňováním volného času návštěvníků.

1. 4 Otázka prevence v rámci NZDM

Prevence v rámci NZDM je jednou z velmi důležitých součástí práce, kterou NZDM poskytuje. Pojem prevence v sobě nese předcházení problémům a následkům, které jsou spojeny se sociálně patologickými jevy nebo minimalizovat dopad těchto jevů či zabránit jejich šíření.

Primární prevenci dělíme na prevenci specifickou a nespecifickou. U **prevence nespecifické** se jedná o takové aktivity, které přímo nesouvisejí s rizikovým chováním a jedná se o takové druhy aktivit, které přímo napomáhají snižování rizik vzniku a rozvoje rizikového chování za pomoci lepšího využití volného času. Do tohoto druhu prevence můžeme řadit zájmové kroužky, sportovní a volnočasové aktivity apod. Pokud se zaměříme na **prevenci specifickou**, tak nejprve musíme objasnit, že se zaměřuje na takový druh chování, který se již považuje za rizikový druh nebo do tohoto okruhu spadá. Můžeme vycházet z přesvědčení, že existují děti, kterým z některých důvodů nestačí nabízené programy volného času, a tak je potřeba specifických podpůrných programů, které umožňují tyto programy kompenzovat a nabízejí tak této „specifické“ skupině osob služby a aktivity, které se snaží zabránit rozvoji či vzniku rizikového chování. Specifickou prevenci dále dělíme na tři druhy. Tyto druhy se liší nástroji, kterých využívá a jak se cílová skupina zapojuje do aktivní účasti na programu. Tyto programy na sebe také navazují a platí u nich pravidlo, že čím je program intenzivnější, tím více využívá různých speciálně pedagogických a psychologických postupů a technik. S každou další úrovní specifické prevence je i potřeba vyšší kvalifikace pracovníků, kteří programy mohou realizovat. První úroveň specifické prevence je všeobecná primární prevence. Ta se zaměřuje na běžnou populaci dětí a mládeže bez ohledu na to, jak moc je tato skupina riziková.

Jedinými kritérii jsou věkové složení a případná specifika, která jsou dána sociálními nebo jinými faktory. Do této úrovně můžeme řadit např. programy pro větší počty osob, jako je například třída či sociální skupina a cílem je zamezit nebo oddálit vznik rizikového chování jedinců. Jedná se tedy povětšinou o specifické programy se zpracovanou metodikou. Druhou úrovní specifické primární prevence je prevence selektivní. Ta svou pozornost zaměřuje na skupiny osob, které mají ve větší míře zvýšené rizikové faktory, při kterých vzniká a vyvíjí se různé formy rizikového chování. Jedná se například o studenty, kteří nedokončili školu, děti alkoholiků, apod. Povětšinou se na této úrovni pracuje s menšími skupinkami nebo přímo s jednotlivci. Vzhledem k tomu, o jakou skupinu osob se jedná, tak je i potřeba vyšší kvalifikace pracovníků, kteří s danou cílovou skupinou pracují. Třetí úroveň a zároveň poslední druh specifické primární prevence je tzv. indikovaná primární prevence. Ta se soustředí na takové jedince, kteří jsou vystaveni působení výrazně rizikových faktorů, případně osoby, u kterých už se vyskytly konkrétní projevy rizikového chování. V této úrovni je zapotřebí podchytit problém co možná nejdříve a správně vyhodnotit potřebu specifické intervence. Tuto intervenci pak co možná nejrychleji zahájit. Cílem tohoto druhu prevence není tedy jen oddálení rizikového chování, ale také snížení frekvence a zmírnění následků. Při tomto druhu prevence je již vyžadovaná speciální kvalifikace pracovníků v daném oboru.

Do okruhu NZDM týkající se prevence tedy s jistotou můžeme zařadit specifickou prevenci, která se mnohdy orientuje na rizikové chování mládeže. Je zde důležité odlišit i práci ambulantní a terénní. U ambulantní služby nám mnohdy klient přichází bez zjevných rizik. Ambulantní služba má svá pravidla, která klient musí respektovat, a tak odhalení rizikových jevů, se kterými může být klient spojován, se odhaluje postupně, a to komunikací s pracovníkem dané služby. Jinak tomu může být v práci terénní, kde se často první kontakt odehrává na základě „vyhlídnutí“ potencionálních klientů, kteří již rizikově jednají. Je tedy zřejmé, že v ambulantní službě je větší četnost využití primární a selektivní prevence oproti službě terénní, která často pracuje v oblasti selektivní a indikované prevence.

Mnoho odborných pramenů se shoduje v tom, že aby byl program pro klienty NZDM v rámci prevence efektivní, tak je za potřebí dlouhodobost. To se však velmi často neshoduje s podmínkami, které NZDM má. Klient totiž nemá od nikoho nakázáno do programu docházet a jeho účast je tedy vždy dobrovolná. Proto musí pracovník často počítat s tím, co je tady a teď a předat tak klientovi co možná nejvíce informací a předat je takovou formou, která je pro klienta přístupná. Proto je v dnešní době populární vymýšlet nové cesty, jak předat klientům informace tak, aby si je zapamatovali a osvojili si základní rámec znalostí, které spadají do

oblasti prevence. NZDM se tedy snaží v rámci primární prevence provázet děti a mládež v období jejich dospívání a pomáhá jim poznávat sebe sama, nabízí pomoc v oblasti rodinných vztahů, ve škole a samozřejmě i v oblasti kamarádských vztahů.

Oblast prevence v NZDM není ještě zcela metodicky uchycena a i když je její místo v těchto typech zařízení zcela nenahraditelné, tak není zcela uchopené v odborných pramenech. Tím se tedy často setkáváme s různými metodami práce v oblasti prevence v typově stejných zařízeních.

1. 5 Profil pracovníka v NZDM

Při popisu profilu pracovníka v NZDM je zapotřebí jeho rozčlenění na určité části, které pracovníka charakterizují a také, co je důležité, aby bylo pracovníkovi poskytnuto. Jako jedna ze základních složek, které tvoří pracovníka, je zázemí. Jistota místa, kde pracuje, tedy konkrétně prostor organizace. Zázemí pro pracovníka je jakousi podporou, která zaručuje míru bezpečí, které pracovníkovi může poskytnout určitou kontrolu nad situací a jistotu v jednání. Zázemí pracovníkovi určuje i jeho postavení v organizaci, také čas, který již v organizaci pracuje a v neposlední řadě zkušenosti, kterými si za dobu své praxe prošel. To vše má vliv na to, aby se pracovník cítil pevně a bezpečně ve své roli. (Kalousek in Klíma aj., 2007)

Profil pracovníka NZDM lze rozčlenit, a to kvůli druhu práce, kterou odvádí. NZDM má většinou více programů, které se zaměřují na děti a mládež. Jeden druh programu je **služba ambulantní**. V tomto druhu služby je klientům poskytována služba v zázemí organizace v podobě „nizkoprahových klubů“, která s sebou nesou určitá pravidla a ta klient musí přijmout, pokud chce do klubu docházet. Jedná se opravdu spíše o slušné chování a respekt vůči pracovníkovi, jelikož v sobě služba nese pojmy jako nizkoprahovost, dobrovolnost apod. Díky těmto pravidlům se však profil pracovníka jasně určuje. Má zde hierarchicky nadřazenou roli, která má možnost opečovávat nejen klienty, ale místo, kde klienti přebývají. To pracovníkovi zajišťuje jistotu a pocit bezpečí, která je u této práce velmi důležitou součástí, jak již uvádím výše. Jako další druh programu je **služba terénní**. Tento druh služby je poněkud odlišný od služby předchozí. Jedná se zde totiž o přirozené prostředí klientů, do kterého vstupuje právě pracovník jako tzv. „narušitel“. Pracovník zde tedy nemá oporu o zázemí v podobě klubu, nemůže na klienty používat pravidla, která by museli respektovat. To však pracovníkovi může značně rozšířit pole působnosti a vidět tak klienty v té nejpřirozenější podobě a neomezovat je při jejich vyjadřování. Jako pevný bod mohou sloužit terénnímu pracovníkovi znalosti prostředí, kde terén probíhá a dobré znalosti cílové skupiny. Také mohou posloužit odborné

znalosti v oblasti nejčastější problematiky cílové skupiny, správné vybavení, které může klient využít v případě potřeby (např. lékárníčka, čistý injekční materiál, kondomy, apod.). Jako další je možnost „vlastního místa“, kdy si terénní pracovník vybere místo a čas, kde pravidelně působí a klienti si zvyknou tuto službu takto využívat. (Zde se pracovník opět stává hierarchicky nadřazen klientovi a klient k pracovníkovi opět dochází, podobně jako tomu je ve službě ambulantní.)

Základním kamenem pro oba typy služby je kontakt s klienty. Navázání takového typu vztahu, při kterém klient určí svou zakázku vůči službě a pracovník mu tuto zakázku pomůže plnit, či dohlíží nad jejím plněním. Každý pracovník je v tomto druhu práce originální a autentický, proto role pracovníka je nesena osobností právě daného člověka, který tento druh práce vykonává, proto ani status pracovníků nemusí a ani nemůže být stejný u všech. Odráží se zde různé komunikační dovednosti, sympatičnost jednotlivých pracovníků pro cílovou skupinu, apod. Je však důležité, aby pracovník měl jasně ohraničená kritéria, která se musí shodovat s ostatními pracovníky a tím se také určuje charakter služby a její kvalita a pro klienty je pak tato služba jasná a pochopitelná. Od všech pracovníků může očekávat „totéž“ v rámci služby, která mu je poskytována.

Role pracovníka je jakýsi předpokládaný způsob chování za určité situace, kterou určuje daná společenská norma. Jedná se tedy o určitý vymezený rámec jednání daného člověka. Jedním z hlavních předpokladů pro tuto roli je znalost vlastních možností, neboť by zde nemělo docházet ke střetům mezi osobní a výkonnostní rovinou. Role pracovníka NZDM obsahuje několik částí, ve kterých se pracovník projevuje jako odborník, zaměstnanec (profesionál) a člověk zvenku. Přijmutí této role by však nemělo znamenat „nasazení si masky pracovníka“, měla by být autentická a v souladu s osobností člověka. (Kalousek in Klíma aj., 2007)

1. 5. 1 Etický kodex sociálních pracovníků

Etický kodex sociálních pracovníků je jedním ze základních stavebních kamenů, který by měl znát a být s ním ztotožněn každý pracovník, který působí v tomto odvětví. Obsahuje etické zásady, pravidla etického chování sociálních pracovníků ve vztahu ke klientovi, ke svému zaměstnavateli, ke svým kolegům, ke svému povolání a odbornosti a v neposlední řadě ke společnosti.

Jelikož je etika teorií morálky, vědou o morálce jako stránce života společenského člověka, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání, tak je jasné, že apeluje na rozumové

jednání v souladu s morálkou. Z hlediska cíle totiž není vědění pro vědění, ale vědomější odpovědné jednání. Do profesní etiky patří reflexe norem a morálního jednání v rámci profese. Téma etiky sociální práce se v odborné literatuře oproti západní Evropě příliš často neobjevuje, tam je toto téma čím dál více populární a stává se předmětem mnoha odborných diskusí. Impulzem k tomuto řešení je samozřejmě množství afér spojených se selháním pracovníků právě v morální oblasti, dále také vliv omezování zdrojů, které plynou do sociální oblasti, používání nových technologií a další situace, které s sebou přinášejí etická dilemata pro všechny pomáhající profese. (Matoušek a kol., 2003, s. 21–23)

Jako příklady etických zásad mohu uvést například to, že sociální práce je založena na hodnotách demokracie a lidských práv, a to u skupin i jednotlivců, dále by měl sociální pracovník respektovat jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti a další. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a společenským organizacím svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků. Také by měl pracovník dávat přednost své profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy a služby, které poskytuje, musí být na nejvyšší odborné úrovni. Chování pracovníka ve vztahu ke klientovi by mělo být takové, aby chránilo důstojnost a lidská práva klientů. Měl by vést k vědomí odpovědnosti za sebe samé, pomáhat se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace, chránit klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení a hledat možnost zapojení klientů do procesu řešení jejich problémů. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli by měl sociální pracovník odpovědně plnit své povinnosti, měl by se snažit ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb. Ve vztahu ke svým kolegům by měl pracovník respektovat znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Měl by dále respektovat rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a kritické připomínky k nim by měl vyjadřovat na vhodném místě a vhodným způsobem. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti má sociální pracovník dbát na udržení a zvyšování prestiže svého povolání, neustále se snažit o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce, měl by bránit provádění nekvalifikovaná práce pracovníky s nepatřičným vzděláním a je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělání a výcvik. Ve vztahu ke společnosti má sociální pracovník právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na způsoby, kterými společnost, vláda nebo organizace přispívají k obtížím a utrpení lidí. Dále by se měl zasazovat o zlepšení sociálních podmínek a sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, politice státu

i v politice mezinárodní. Pracovník by také měl upozorňovat na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a měl by působit na rozšíření možnosti a příležitosti ke zlepšení kvality života pro všechny lidi. Toto je drobný výpis etického kodexu sociálních pracovníků, který vzešel v platnost 1. ledna 1995 od Společnosti sociálních pracovníků České republiky. (Matoušek a kol., 2003)

1. 5. 2 Vztah pracovník – klient

Jak již naznačují i některé z předešlých kapitol, jeden z nejdůležitějších bodů a stavebním kamenem vztahu mezi klientem a pracovníkem je kontakt, který celý vztah prohlubuje a ujasňuje pravidla, hranice a zároveň jasnou cestu, která klientovi pomůže v jeho situaci.

Základní dovedností pracovníka je nacházet příležitosti ke kontaktu, vytvářet kontaktní situace, umožňovat, udržovat a modifikovat kontaktní děj. Kontakt se jeví tedy jako základní a zároveň velmi specifická forma interakčního děje. Je základní životní funkcí, a tedy i potřebou organismu ve vztahu k jeho okolí, jejímž naplňováním si organismus zajišťuje vlastní udržování stálosti vnitřního prostředí. Mezi základní kontaktní funkcí se řadí hranice. Ty jsou v tomto druhu práce velmi důležité. Těmi je klientovi jasně dááno najevo, že se jedná o službu nikoliv volný kontakt s kamarádem či kamarádkou. Hranice pro klienta jsou spatřovány nejen ve vztahu, ale i k prostředí setkávání, vymezenému času apod. V procesu, kterým si prochází klient v rámci organizace, se také váže intenzita kontaktu, která se v průběhu procesu mění. Klient si prochází ve vztahu ke kontaktu od zpevňovací fáze až k ustupující fázi, kdy klient v ideálním případě kontakt s organizací nepotřebuje, jeho zakázka či zakázky jsou vyřešené a klient organizaci opouští. (Zahradník in Klíma aj., 2007)

Pokud se zaměříme přímo na službu NZDM, pak vztah mezi pracovníkem a klientem musím označit za velmi specifický, jelikož tato služba má velkou možnost s klientem navázat velmi hluboký vztah. Jiné typy služeb mnohdy nemají tolik času a prostoru klienta poznat, jako tomu je v případě služby NZDM. I když si samozřejmě s sebou nese i svá negativa a těmi je často například závislost klienta na službě, protože se jedná o službu dobrovolnou a nízkoprahovou, která je ohraničená pouze věkem a časem, kdy je služba provozována. Pokud se však zaměříme na klady služby, tak jich je opravdu mnoho. Nejen, že si klient může vybrat pracovníka, se kterým je mu ve službě nejlépe, ale pracovník má dostatek času a prostoru klienta poznat hlouběji a poskytnout mu dostatek informací o pomoci a podpořit ho při správném

výběru zakázky, kterou by v rámci služby chtěl plnit. Je zde však velmi důležité, aby klient znal hranice pracovníka, a i pracovník měl jasnou hranici a znalost své role ve vztahu ke klientovi.

1. 6 Definice a znaky cílové skupiny NZDM (orientace na adolescentní období)

Již z názvu služby NZDM vyplývá, jaká je cílová skupina osob dané služby. Jelikož je však toto označení velmi široké, je třeba jej specifikovat. Některé odborné zdroje často označují období adolescence právě za skupinu osob, která je typická pro služby NZDM. Je však zajímavé, že toto období není samo o sobě tak obtížné. Je však náročné v tom, že se určité problémy vrství a zviditelňují. (Stavjaníková in Klíma aj., 2007)

Adolescence je přirozené období psychické proměny spojené s celou řadou fyziologických, fyzických a sociálních změn, jimiž prochází každý mladý člověk. Období adolescence je velmi citlivé pro rozvoj tzv. rizikového a problémového chování se zvýšeným výskytem obtížných životních událostí. Obecně se v rámci adolescence rozlišují tyto tři fáze: časná adolescence (zhruba 10-13 let), střední adolescence (14-16 let), pozdní adolescence (17-20 let). V tomto období je celá řada vývojových úkolů. V první řadě jde o přijetí vlastního těla, fyzických změn, včetně pohlavní zralosti a pohlavní role, získávají se první zkušenosti v erotickém vztahu a probíhá příprava pro partnerský a rodinný život. Mění se vztah k dospělým, k rodičům a jiným autoritám, cílem je dosažení autonomie a navození emociální závislosti vzájemným respektem a kooperací. Buduje se schopnost a dovednost vytvářet a udržovat vztahy s vrstevníky obou pohlaví, adolescent získává kompetence pro sociálně zodpovědné chování v rámci komunity a společnosti (intelekt, emocionalita, interpersonální dovednosti). Vytváří se schopnost aplikovat intelektový potenciál v běžné každodenní zkušenosti (rozvinutí abstraktního myšlení, kognitivní komplexity a flexibility). Velmi důležitými vývojovými úkoly jsou ujasnění hierarchie hodnot, reflexe a stabilizace vlastního vztahu ke světu a k životu, získání představy o budoucích prioritách v dospělosti (důležité osobní cíle a styl života) a získání představy o ekonomické nezávislosti (volba povolání, získání základní profesní kvalifikace). ((Klíma aj., 2010, s. 93-94) Všechny tyto důležité úkoly však mnohdy člověk nedokáže sám zvládnout, naráží na různé překážky a potřebuje pomoc zvládnout důležité momenty svého života. Právě i proto je NZDM kolikrát zaměřeno především na toto věkové období, jelikož se v tomto období odehrává opravdu velké množství úkolů. Také se toto období vyznačuje velmi citlivým pro rozvoj tzv. rizikového a problémového chování, a to na všech možných úrovních. Jak poškození tělesné či duševní stránky, tak po ohrožení společnosti.

Z úhlu pohledu sociální prevence a předcházení sociálnímu vyloučení lze pracovat s tezí: „Dospívání lze samo o sobě hodnotit jako období vývoje osobnosti se zvýšenou možností vzniku rizikového chování.“ Přitom se NZDM snaží oslovit ty skupiny dětí a mládeže, které vykazují právě zvýšená rizika, a tedy se mohou nacházet v konfliktních společenských situacích nebo v omezujících životních podmínkách, případně zažívat aktuální obtížnou životní událost. (Klíma aj., 2007, s. 322) Výše zmíněné formy lze i nadále specifikovat, a to na konfliktní společenské situace, mezi které řadíme situace, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami, jako tomu může být například při šikaně, drobné kriminalitě, vandalismu, útěku z domova, zneužívání návykových látek, rasismu, pohlavnímu zneužívání, domácímu násilí atp. Dále můžeme specifikovat obtížné životní události, kterými míníme situace, v nichž se člověk těžko orientuje a které jsou obtížně řešitelné pomocí vlastních sil, jako tomu je například při rozpadu rodiny, selhání ve škole či zaměstnání, rozpadu vztahů na různých úrovních atd. Jako poslední jsou situace omezující životní standard, konkrétně je tím myšleno prostředí, ať už sociální nebo rodinné.

2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně. Mezi základní činnosti, které služba poskytuje, je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon o sociálních službách 108/2006)

Terénní práci se také často říká streetwork nebo také sociální práce na ulici. Je jedním z nových druhů práce s rizikovými skupinami osob pro země bývalého sovětského bloku. Například v USA se tento druh práce praktikuje již desítky let a západní Evropa tento druh práce dělá již od šedesátých let 20. století. *Vznikla a rozšířila se jako reakce na úpadek velkoměstských čtvrtí a související nárůst delikvence mládeže, kterou se nedařilo běžnými způsoby represivních zásahů ani sociální práce regulovat. Zpočátku byly předmětem zájmu pouličních sociálních pracovníků gangy mládeže páchající trestnou činností. S rozvíjením této formy práce se v USA a západní Evropě okruh cílových skupin postupně rozšiřoval i na skupinu dětí a mládeže pouze potencionálně rizikové, na osoby bez přístřeší, uživatele drog a prostitutky, resp. prostitutky.* (Matoušek, Kroftová, 2003, s. 199)

Sociální pracovníci, kteří dělají terénní práci, vycházejí do ulic kvůli tomu, aby klientům poskytovali informace, služby, přímou pomoc nebo jim zprostředkovali spojení s institucemi působícími v oblasti, kde se klient nachází. Na první pohled může někomu přijít, že sociální pracovník působící na ulici dělá klienty sociální pomoci z lidí, kteří o takové služby nestojí. Ve skutečnosti však jen vylepšuje dostupnost sociálních služeb. Pro mnohé klienty je těžké vyhledat správný typ služby, kterou potřebují. Takto může služba klientovi přijít naproti a ve správný čas a na správném místě mu může být nápomocná. Při tomto druhu práce se však stále zachovávají práva klientů. Takže klient se může sám rozhodnout, zda službu chce či nechce využívat. Základním předpokladem efektivní pouliční sociální práce je vstřícnost sociálního pracovníka vůči dětem a mládeži, jeho důvěryhodnost, neautoritativní vystupování, schopnost komunikovat a udržovat vztah. Pracovník si však stále musí udržet svou roli a tzv. nesplynout s davem a hlídat meze, které skupina či jednotlivec nesmí překračovat. Je velmi důležité, aby

pracovník nebyl podbízivý a zároveň je dobré, když je v podobném věku, jako je cílová skupina osob. Díky tomu je často skupinou či jednotlivcem přijat. Sociální práce na ulici je jak fyzicky, tak psychicky velmi náročná, proto tato práce mnohdy nelze dělat dlouhou dobu. Výsledky jsou na rozdíl od jiných druhů sociální práce méně viditelné a hůře se vyhodnocují. (Matoušek, Kroftová, 2003)

Tento druh práce spočívá i v navození důvěry, která může vznikat i za pomoci dlouhodobějšího a opakovaného kontaktu pracovníka se skupinou či jednotlivcem. Cílem však není řešit problémy, které způsobují klienti, ale problémy, které má daná cílová skupina, která jedná rizikově. Je mnoho specifikací, které k této práci náleží, jako je např. vyhledávání lokalit, které potřebují terénní práci, jakým způsobem správně kontaktovat klienty, jak oslovovat cílovou skupinu, monitoring a depistáž terénu apod. To vše budu popisovat v kapitolách níže, které budou konkretizovat práci na ulici.

2. 1 Historie terénní práce

V předešlé kapitole jsem trochu nastínila historii terénní práce. Nyní se ponořím hlouběji a popíši, jakým způsobem se rozvíjel tento specifický druh práce. Kořeny terénní práce sahají velmi hluboko do historie. Již křesťanští duchovní, kteří se v rámci své pastorační činnosti obraceli svým kázáním k lidem, kteří je potřebovali a nechávali se významem kázání ovlivňovat. Církev nabízela nejen duchovní, ale i hmotnou oporu lidem, kteří ji potřebovali. *Ve 14. století metodou sociální práce na ulici pracuje Jan Milič z Kroměříže, který se především věnuje výchovatské a osvětové činnosti mezi mládeží a nevěstkami, pro které v roce 1372 založil v Praze „vzornou obec pro padlé dívky“.* (Bednářová, Pelech, 2000, s. 9) V této době podpora přicházela především od církve či od různých náboženských spolků. *Však vznik metody sociální práce na ulici je datován na počátek 20. století. Streetwork se zrodil v USA jako reakce na selhání tradičních přístupů sociální práce, ke kterému došlo v souvislosti s rychle se šířícím sociálním úpadkem celých městských čtvrtí velkým amerických měst a následkem vzniku gangů dětí a mladistvých.* (Elich in Klíma aj., 2010, s. 299) Tento druh práce znamenal změnu v přístupu ke klientovi i změnu v samotných prioritách, cílech a specifikách sociální práce. Ze začátku se jednalo o sociálně-vědecký výzkum, kde v centru dění stála analýza sociálního prostředí. Od 40. let 20. století se v USA zavedly terénní programy, které pracují metodou streetwork přímo na ulici. Po srovnání v České republice tento krok přichází bohužel až po padesáti letech. Okolo 70. let 20. století se model terénní práce na ulici dostal z USA do Evropy. V Německu se objevil zájem o zavedení metod sociální práce na ulici. Začala se zde objevovat

nutnost zavedení nových nástrojů pro práci s dospívajícími, u kterých se projevil nárůst kriminality. Německo bylo hodně ovlivňováno právě metodami, které byly používány v USA, to však neznamená, že to pro Německo byla jediná inspirace. Odborníci podnikali velké množství cest do zahraničí, aby se inspirovali a přinesli inovace v metodách streetworku. Tyto inovace spočívaly především u přístupů zaměstnanců státní správy a na zavedení praktické sociální práce na ulici s drogově závislými. V Německu se rozvíjelo mnoho projektů v rámci terénní služby, jako je například i projekt „Mobilní sociální práce s dětmi a mladistvými“ – dále jen MOBI, který funguje dodnes. (Zimmermannová in Klíma aj., 2007)

2. 2 Terénní sociální práce ve vztahu k NZDM

Již z předešlých kapitol je zřejmé, že terénní práce spadá do práce NZDM. Je však důležité shromáždit důvody a nalézt spojitosti, které právě terénní sociální práci a NZDM spojují. Na začátku je důležité říci, že terénní sociální práce není jen součástí NZDM. Může být součástí i jiných organizací, které se zaměřují na odlišné cílové skupiny osob, než jak tomu je u nízkoprahových zařízení. Není vždy podmínkou, že NZDM musí obsahovat práci v terénu. Může fungovat i s prací ambulantní. Terénní služba mi však neodmyslitelně k NZDM patří, jelikož v ní spatřuji nejen znalost terénu, kde například sídlí organizace, ale i rozšiřování pojmu „nízkoprahová služba“ mezi možnými budoucími klienty. Práce na ulici je v tomto případě orientovaná přesně na danou cílovou skupinu, kterou si specifikuje v metodických dokumentech daná organizace a zajišťuje tak určitou stabilitu a kontrolu i pro ostatní orgány, které mohou s touto službou navazovat kontakty.

2. 3 Česká asociace streetwork

Jedna z nejznámějších a největších organizací, která sdružuje právě práci na ulici, je Česká asociace streetwork, dále jen ČAS. Jedná se o zastřešující organizaci, která sdružuje organizace nízkoprahových služeb. ČAS je zapsaný jako spolek, jehož nejvyšším orgánem je Valná hromada, ta volí ze svého středu Správní radu a Revizní komisi. Jako poradní orgán slouží Správní radě Rada pro etiku a supervizi ČAS. ČAS je epicentrem pro informace, které podporují, formují a sdílí dobrou praxi. Sdružuje a zajišťuje programy, které pracují metodou kontaktní práce a nabízí pro sociální oblast množství seminářů, konferencí, stáží po ČR i zahraničí, vydává publikace, provozuje oborový portál, zasadil se o vznik Fóra terénní práce (neformální sdružení streetworkerů, kteří si vyměňují zkušenosti a inspiraci) a v neposlední řadě vzdělávací akreditované kurzy, které jsou určeny pro sociální pracovníky, především z oblasti „nízkoprahu“, jak pro začínající pracovníky, tak pro zkušené streetworkery, a to nejen

z celé České republiky, ale i ze Slovenska. Vzdělávací kurzy, které ČAS nabízí a zaštiťuje, jsou vždy vedeny profesionály z oboru a poskytují opravdu velkou škálu kvalitních vzdělávacích kurzů, které pomůžou pracovníkům nejen z teoretického hlediska, ale i z praktického, což je v tomto druhu profese velmi cenné. Také tato organizace nabízí i kurzy „na pokračování“, což poskytuje zájemcům o danou problematiku ještě hlubší vhled do tématu a větší rozvoj pracovníků. (Co je čas, streetwork.cz)

Česká asociace streetwork založila v květnu 2019 Institut kontaktní práce s.r.o. (IKP), na který budou postupně převedeny všechny vzdělávací aktivity. Jednou z dalších činností asociace je pořádání celorepublikové oborové konference, která má za úkol sdružovat sociální pracovníky i ze zahraničních služeb tohoto typu. Tato akce se koná jednou za dva roky a funguje formou přednášek, které si připraví vždy daná organizace na určité téma. (Co je čas, streetwork.cz)

ČAS se dále zasazuje o to, aby se zvedala kvalita nízkoprahových zařízení u nás. Členové ČASu, tedy konkrétně služby, které jsou registrovány jako sociální služba: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, terénní program pro děti a mládež, terénní program pro osoby bez přístřeší, osoby ze sexbyznysu, uživatelé drog a nízkoprahová denní centra sdílí a naplňují hodnoty, které ČAS stanovuje. Členství v ČAS může však získat pouze zařízení, které úspěšně absolvuje Rozvojový audit ČAS. V současné době se jedná o 101 skupinových členů, převážně se jedná o NZDM. ČAS ale i mimo své členy spolupracuje s dalšími cca 200 zařízeními po celé České republice. Jako další vypracoval ČAS Vizi NZDM 2030, ve které reflektuje a poukazuje na žádoucí trendy vývoje služby. Její snahou je klást důraz na inovaci v sociálních službách, a inovativní projekty realizovat. (Co je čas, streetwork.cz)

Cesta ke kvalitě terénních služeb

NZDM a terénní služby nemají bohatý historický základ, takže se nemohly podílet na vzniku standardů sociálních služeb. Byla zde možnost porovnávat zkušenosti pouze s rezidentními sociálními službami, což nebylo dostatečné, a tak začaly vznikat pracovní skupiny. V lednu roku 2001 vznikla např. pracovní skupina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, která se rozhodla stanovit základní měřítko kvality pro poskytování těchto služeb a definovat službu NZDM. Tato pracovní skupina také tvořila první metodiky a manuály, aby na základě těchto materiálů mohly vznikat nová zařízení, která se budou opírat o zkušenosti z praxe. Na základě této činnosti byly vytvořeny Standardy nízkoprahových zařízení pro děti

a mládež, které měly ověřit, jestli jsou uplatnitelné v praxi. V roce 2003 vznikl v rámci organizace ČAS program Gabriel a proškolilo se 10 auditorů z řad pracovníků jednotlivých zařízení, kteří provedli 16 rotačně podpůrných auditů, na základě kterých zjistili, že standardy jsou nastaveny správně a lze jich využívat v NZDM. V podobné činnosti ČAS pokračuje i nadále, neboť vytváří různé edukační programy, čímž dbá na udržování či dokonce pozvedávání kvality služeb v nízkoprahových zařízeních a terénních službách. (Racek in Klíma aj., 2007)

2. 4 Obsah práce s dětmi a mládeží v rámci terénní práce

Obsah práce s dětmi a mládeží na ulici je velmi různorodý. Pracovník nemá na starost pouze kontaktování, ale jeho pracovní náplň je doplněna mnohými dalšími činnostmi, které jsou však neméně zajímavé. Jedna z velmi důležitých činností terénního pracovníka je **monitoring**. Jinými slovy se může monitoringu říkat také mapování. Při práci v terénu je totiž velmi důležité, aby pracovník dobře znal lokalitu, kde má probíhat kontaktování klientů. Monitoring slouží právě k tomu, aby pracovník dobře poznal lokalitu, kde bude pracovat, dále shromáždil údaje o cílové skupině a ty dobře zanalyzoval a v neposlední řadě navázal kontakt a spolupráci s klíčovými institucemi, které se v dané lokalitě nacházejí. Na monitoring můžeme nahlížet dvojím typem. První typ slouží jako vstupní etapa, která se uskutečňuje při spouštění terénní práce v určité lokalitě a druhým typem můžeme monitoring brát jako průběžný proces, při kterém terénní pracovník neustále sleduje vnější vlivy, které se v průběhu času v dané lokalitě obměňují. Při monitoringu nesleduje pracovník jen kde se vyskytuje cílová skupina, ale pracovník si všimá času výskytu, nepořádku, nebezpečného odpadu (např. použitý injekční materiál) v lokalitě, jak početné skupinky jsou či kam se během monitoringu skupinky přesouvají, jak se chovají apod.

Další část, která tvoří obsah terénní práce, je **depistáž**. Ta představuje soubor metod sociální terénní práce, který je však postaven především na schopnosti terénních pracovníků pohybovat se přirozeně v prostředí a velice citlivě navazovat kontakt. Jedná se tedy o tzv. splynutí s okolím a být co nejpřirozenější v dané lokalitě. Nepůsobit jako narušitel, ale jako součást celku dané lokality. Zároveň se však nejedná o nestranné pozorování, ale již aktivní vyhledávání a kontaktování potencionálních klientů, které se v dané lokalitě nacházejí. *Základní dovedností terénního pracovníka při vyhledávání je schopnost vyvodit z analýzy cílové skupiny a jejího životního způsobu místo, čas a podmínky, za kterých je možné ji kontaktovat, a přizpůsobit tomu svůj pohyb v pracovním čase a prostoru.* (Herzog in Klíma aj., 2007, s. 316)

Třetí částí obsahu práce terénního pracovníka je samozřejmě **navazování a udržení kontaktu** s klienty. Pokud se zaměříme na navození kontaktu, tak musíme zmínit fakt, že se mnohdy pro klienta jedná o zcela první kontakt s odbornou pomocí, která je však realizována na základě partnerského přístupu. Petr Klíma se k tomuto bodu vyjadřuje že, *Nízkoprahově organizované služby jsou mimo jiné také způsobem, jak zprostředkovat různým rizikovým a ohroženým mladým jedincům i skupinám zážitek a zkušenost, že odborná pomoc dospělých a jejich zájem na změně nežádoucího chování nemusí být vždy pouze omezujícím dozorujícím a normativním přístupem.* (Herzog in Klíma aj., 2007, s. 317) Navazování a udržení kontaktu při práci v terénu jsou důležité určité body a těmi jsou práce „tady a teď“ a zároveň udržení sociálního a sociálně pedagogického charakteru práce. V praxi je nutné tyto dvě tendence integrovat. Tím je myšleno uvažovat způsobem „tady a teď“, ale také prohlubovat kontakt ve směru navázání vztahu. Pracovník také musí počítat s tím, že se např. již s daným klientem znovu nepotká, a tak je potřeba odvézt „tady a teď“ co možná nejvíc práce, aby byl klient zaopatřen a bylo mu předáno to, co pracovník považuje za nutné.

V neposlední řadě nesmíme opomenout jako další část práce terénního pracovníka **výkony sociální práce**. Mezi ně řadíme, obdobně jako tomu je u nízkoprahových klubů, situační a krizovou intervenci, případovou a kontaktní práci, skupinové rozhovory či poradentství a mnohé další. Tyto typy prací se v rámci služby evidují podle nastavených pravidel dané organizace. (Klíma aj., 2007)

2. 5 Možné nástroje při práci v terénu

Práce v terénu je opravdu velmi různorodá, a tak i nástrojů, se kterými je možné pracovat v terénu, je nepřehledné množství. Tyto nástroje se neustále obměňují a inovují. Terénní pracovníci stále vymýšlejí nové strategie, jakým způsobem poskytovat informace o službě trochu jinou neotřelou formou, aby tak měli větší možnost zaujmout potenciální klienty na ulici. V kontaktu s klientem a jeho oslovením musíme totiž počítat s tím, že máme velmi omezený čas, do kontaktu nám může kdykoliv přijít někdo, kdo kontakt nějakým způsobem naruší, neznáme témata, o kterých se cílová skupina zrovna baví a nemáme dostatek informací o potencionálních klientech. To vše a mnohé další může způsobit to, že se kontakt nepovede dobře naplnit a nepovede se předat ty informace, které by pracovník předat chtěl. (Kotová aj., 2015)

Proto se nejen pracovníci terénních služeb často zamýšlejí nad tím, jakým způsobem informace uživatelům služby předávat a s jakým materiálem pracovat v rámci terénů. Nejčastěji

pracovníci pracují s informačními letáky/vizitkami. Zde jsou často napsané ty nejdůležitější informace, které klient potřebuje o službě vědět. Mnohdy jsou doprovázené pěknou grafikou a napsané tak, aby měly šanci zaujmout. Neobsahují velké množství textu, aby to neodrazovalo klienty. Zároveň slouží pracovníkovi jako průkazka, kterou dává jasně najevo možnému uživateli, že se jedná o určitý typ služby, a nepouze o jakýsi „pokec na ulici“. Vizitky/letáky jsou tedy jedním ze základních nástrojů, které pracovník může využívat při své práci. Jako další nástroje mohou sloužit i nejrůznější preventivní materiály, které mohou otevírat komunikaci s klienty a zároveň sloužit jako preventivní materiál. Jedná se např. o kondomy, filtry, čistý injekční materiál apod. Tím ze všeho nejdůležitějším nástrojem je však komunikace. Všechny tyto pomocné nástroje by měly být doprovodné právě ke komunikaci. Měly by napomáhat pracovníkovi hovor rozvíjet či mu dávat ten správný směr. Pokud se zaměříme na dnešní dobu, tak nemůžeme opomenout zmínit i využívání technologií, a to i v rámci terénních služeb. Klienti si tak mohou s pracovníky domlouvat schůzky a udržovat kontakt přes platformu, která jim je blízka.

2. 6 Specifické skupiny v rámci práce na ulici

Tuto kapitolu jsem do mé diplomové práce zahrnula především kvůli praktické části, kterou má práce obsahuje. Užívání drog je velmi často doprovodným programem při hromadných akcích pro mladistvé. Považovala jsem za nutné, aby práce obsahovala i teorii ohledně terénní práce s experimentátory či uživateli návykových látek.

Když se bavíme o práci s uživateli návykových látek či jejich experimentátory, tak musíme zmínit termín **Harm reduction**. Tento termín je již v praxi terénních služeb velmi zaběhnutý a označuje činnost, která směřuje k minimalizaci škod souvisejících s užíváním návykových látek u osob, kteří nejsou schopny nebo ochotny s užíváním přestat. Jedná se tedy spíše o prevenci rizik či škod. V tomto případě se tedy pozornost nezaměřuje příliš na prevenci užívání drog jako takových. Je také důležité říci, že mnohé terénní programy spadající pod NZDM se sice okrajově Harm reduction materiálem zabývají, ale není to jejich hlavní činnost při práci na ulici. Tento druh práce většinou odvádějí služby, které jsou přímo zaměřené na osoby drogově závislé a působí tímto způsobem v terénu. (Matoušek aj., 2005)

To, s čím se však velmi často pracovník Terénní služby v rámci NZDM setkává, jsou mladiství, kteří jsou označeni v praxi jako experimentátoři. Zkoušejí nejčastěji od konopných drog po halucinogeny, občas samozřejmě i jiné druhy, ale tyto typy drog jsou pro mladistvé celkem snadno přístupné a mají tak možnost s nimi přijít do kontaktu. Proto je důležité, aby

pracovník věděl, jak pracovat s osobami, které jsou pod vlivem omamných látek. Např. jak poskytnout první pomoc, jak zklidnit osobu, která prožívá nečekaný stav, který může droga vyvolat apod. Na tomto druhu práce je však velmi náročné, že pracovník reaguje na situaci, která se děje v prostředí, které sice může znát, ale nemá zde své zázemí a zároveň musí reagovat rychle. Jak již uvádím v předešlé kapitole, terénní práce je práce „tady a teď“, kde pracovník musí reagovat na to, co se právě děje a situaci musí neustále vyhodnocovat a snažit se jí mít pod svou kontrolou.

Při terénní práci s uživateli drog je třeba mít na paměti, že se často jedná o osoby, které samy od sebe pomoc nevyhledaly. Úkolem terénní práce není vytvářet pacienty/klienty, ale poskytovat odpovídající služby oslovené skupině uživatelů drog. K tomu, abychom mohli lépe rozpoznat vhodnost nabízených služeb, lze použít model „PLISSIT“, který ve svém názvu nese: Permission (dovolení, svolení), Limited Information (omezené informace), Specific Suggestions (specifická doporučení) a Intensive Therapy (intenzivní terapie). V případě dovolení či svolení se jedná o tzv. přijetí člověka, který touží po souhlasu či svolení, nikoli odsouzení. Většinou se jedná v tomto případě o vyslechnutí uživatele. U Limited Information se snažíme spíše klienta poslouchat. Klient sám si potřebuje nejprve osahat, jakým způsobem pracujeme a když dostává prostor, může rozvinout právě to téma, které je pro něj důležité. Specific Suggestions je především o tom, že velké množství klientů nechce slyšet návrh možností, co dělat. V tomto případě se jedná o návrh řešení, co požaduje klient, nikoliv řešení, které si do případu projektuje pracovník. Poslední bod tohoto modelu je Intensive Therapy. Malé procento potřebuje intenzivní terapii či speciální péči. To však nespadá do pole naší působnosti. Je důležité si to uvědomovat a klienta v případě potřeby přeměřovat či mu zprostředkovat kontakt s tím správným místem, které mu může pomoci. (Herzog in Klíma aj., 2007)

2. 7 Příklady z praxe ze zahraničí ve srovnání s praxí v ČR

Jelikož má diplomová práce v sobě nese inovativní metodu práce s mládeží v podobě mobilního klubu, přijde mi důležité se zaměřit i na to, jakým způsobem probíhá terénní práce v zahraničí a porovnat ji s terénní prací u nás. Zda například něco podobného, jako je mobilní klub, nevyžívají i jiné země jako nástroj pro práci s mladistvými a popřípadě jakým způsobem. Zároveň však chci i trochu popsat, jakým způsobem je terénní práce ve vybraných zemích prováděna a jaké rozdíly nese, jelikož právě zahraniční modely především západní Evropy byly

velkou inspirací pro vytvoření modelu terénních služeb, které mají dnešní podobu. Země, které jsem si vybrala na prozkoumání, jsou Belgie, Nizozemí, Finsko, Rakousko a Polsko.

Belgie

Jako první popíši model v Belgii. Belgie je jedna ze zemí, která má celkem dlouholetou terénní tradici, avšak s neustále procházejícím vývojem terénní sociální práce. Základní rozdíl oproti České republice je, že Belgie nerozděluje klienty na cílové skupiny, ale pracuje v rámci komunity, do které spadá široké spektrum osob. Nestává se tedy, že by pracovníci museli ze služeb někoho odmítnout. Tento přístup se ukázal jako mnohem efektivnější a zároveň levnější model práce s lidmi na ulici. Přináší však samozřejmě i nějaké nevýhody, jako je menší hloubka znalostí o daných cílových skupinách.

Metodiky v Belgii jsou pro tyto služby všude stejné a obsahují čtyři základní body, kterými jsou cíl, vize, vztah a techniky práce. Zároveň streetwork v Belgii stojí na čtyřech pilířích a těmi jsou aktivní, integrovaný, pozitivní a strukturální přístup. Velkým rozdílem při práci v „terénu“ je oproti českému modelu práce v jednotlivcích. V ČR se povětšinou chodí ve dvojici, avšak v Belgii je vyčleněný jeden pracovník na jednu danou lokalitu. Další podmínkou při terénní práci je naprostá důvěra a jejím porušením se míní i případ, kdy pracovník chce prokonzultovat klientův případ s jiným pracovníkem bez jeho schválení. (Filípková, aj., 2011)

To, co však má Belgie perfektně zvládnuté, je propracovanost a zasíťování služeb. Služby se navzájem velmi dobře znají, a tak není problém klienta poslat přesně tam, kde má být a stávají se i pro něj ostatní služby mnohem dostupnější.

Když na chvíli poodskočíme od terénních programů a zaměříme se na ambulantní služby v podobě nízkoprahových klubů, tak má Belgie oproti českým klubům pro děti a mládež mnohem delší pracovní dobu. V některých případech mají nízkoprahové kluby otevřeno do 22 hodin či do 24 hodin. Dokonce je i běžné, že pracují jeden den v měsíci v sobotu. Některé kluby jsou dokonce vybaveny i postelemi, na kterých v případě nouze mohou klienti přespat. Dalším rozdílem oproti českému streetworku je fluktuace pracovníků. V ČR většinou pracovníci v terénních službách vydrží v průměru 2 roky, kdežto v Belgii je i všeobecně uznávaný názor, že pokud chce pracovník mít kvalitní vztah s klienty a dobře znát svou lokalitu, je potřeba, aby v práci byl minimálně 5 let. (Kotová, aj., 2015)

Administrativní úkony jsou hodnoceny pracovníky jako něco, co je obírá o čas s klienty, avšak musí alespoň základní rámec práce s klienty zaznamenávat do evidenčních systémů. I když svou práci často odvádí dlouhé roky, jejich postavení v rámci prestižních zaměstnání v Belgii neřadí příliš vysoko, a to i po stránce finančního ohodnocení, i přesto, že je vyžadováno vysokoškolské vzdělání. Co je však velmi zajímavé a u nás se to vidí velmi zřídka, je oslovování klientů v rámci terénů v restauračních zařízeních.

Jako poslední bych chtěla uvést rozdělení označení pro klienty. Zatímco u nás oslovujeme zájemce o službu označením „klient“ či „uživatel“, v Belgii je označován pod pojmem „host“, „návštěvník“ či dokonce „přítel“.

Nizozemsko

Další zemí, jejíž terénní služby popíšu, bude Nizozemsko. V Nizozemí je velmi podporované dobrovolnictví, a to dokonce i samostatným státem. Oproti ČR mají neziskové organizace velké množství zaměstnanců, a právě velké množství nasmlouvaných dobrovolníků. Neziskové organizace jsou pak dotovány místními správami. Až čtvrtina sociálních pracovníků pracuje právě s dětmi a mládeží a do této skupiny osob se v Nizozemí hodně investuje. Organizace si zakládají na tom, aby tam, kde působí, byly velmi známé, silné a fungující společnosti, které mají velmi dobrou spolupráci s návaznými institucemi a klienty aktivně zapojují do procesu v organizaci v podobě hodnocení kvality. (Filípková, aj., 2011)

To, co však nelze absolutně porovnat s prací u nás, je rozdíl v administrativní činnosti. Sociální pracovník v ČR má mnohem více administrativních úkonů, než jak je tomu v Nizozemí. Tam je kladen důraz především na přímou práci. Tak mají dostatek času na plánování dopředu, co či kde budou s klienty dělat apod. Také se oproti ČR v Holandsku nesetkáme s nedůvěrou okolí v odbornost sociálních pracovníků nebo s neustálým obhajováním práce, kterou sociální pracovník odvádí.

Co je v této zemi důležité, je profesní etický kodex, který stojí na prvním místě. Profesní organizace uděluje licence pracovníkovi v terénních službách a pokud by tedy pracovník nepracoval v oboru, tak licenci ztratí.

Holandská kultura stojí na individualismu. Neexistují zde jednotné zavedené standardy kvality. Ty neurčuje stát, ale určuje si je sama organizace, případně ve spolupráci s donátorem či profesní organizací. Jak jsem již uvedla, práci organizací totiž kontrolují samotní lidé

z cílových skupin prostřednictvím různých šetření. Jako základní kámen sociální práce v Nizozemí je individuální koučink, práce se skupinou, práce s komunitou a terénní práce, která je však základ toho všeho. Ve středu stojí práce se skupinou, z níž si pracovník „vytahuje“ jednotlivé klienty do pole individuálního koučinku. Sociální práce se v Holandsku nespécializuje na cílové skupiny, ale na problémy a často má podobu koučování, kdy pracovník klienta podporuje v nalezení cesty k vlastním zdrojům a schopnostem. Velký zřetel je brán především na prevenci problémů. Velkým argumentem jsou finance: „Každé jedno euro investované do prevence ušetří státu tři eura, která by stála náprava škod a restriktivní opatření.“ (Kotová, aj., 2015, s. 97)

To, z čeho bychom si mohli určitě od Nizozemska vzít příklad, je předávání informací o klientovi, jelikož zasíťování služeb je v Holandsku na vysoké úrovni a existují zde propojené evidence, které klienta zařazují do určitého typu zařízení, a tak nedochází k dublování služeb. To, co mi však přišlo skvělé na terénní práci v této zemi, je využívání sportovních stadionů s možností vypůjčení vybavení zdarma. Pracovníci tak mohou využít tento nástroj jako sbližující s klienty a navázat s nimi tak lehce komunikaci.

Pracovník v terénu má vždy přidělenou danou lokalitu, kterou má dokonale zmapovanou. Co je však zajímavé, s klienty neřeší složitější témata, ty přeposílá dalším odborníkům.

Dalším využívaným nástrojem je terénní auto, které nese logo organizace a pracovník s ním objíždí terén. Má v něm vše potřebné a zároveň na auto klienti reagují a pracovník tak dává najevo, že zde v lokalitě nyní působí.

Jako poslední bych zde chtěla uvést problém, který v Nizozemí pracovník s klienty velmi často řeší, a to je kouření marihuany. Vstup do tzv. „coffee shopů“ je sice povolen od 18 let, ale to neznamená, že i klienti s nižším věkem nemají problémy s tím, že tuto látku velmi často užívají. Při zlegalizování marihuany byl obsah THC okolo 6 %. V dnešní době už je to okolo 34 %, a tak se i vláda zamýšlí nad tím, zda není třeba ilegalizovat právě obsah THC, které droga obsahuje. (Filípková, aj., 2011)

Finsko

Třetí země, kterou bych chtěla popsat z pohledu nízkoprahových služeb, je Finsko. Finsko je země, která má vlastní zákon o mládeži. *Účelem tohoto zákona je podpora rozvoje*

a samostatnosti mladých lidí, povzbuzení k aktivnímu občanství a posílení jejich společenského postavení, zkvalitnění jejich osobního růstu a jejich životních podmínek. Mladého člověka definuje tento zákon věkem 29 let. Posilování společenského postavení zákon chápe jako zlepšování sociálních dovedností nezbytných pro řízení vlastního života. (Kotová, aj., 2015, s. 139)

Na finských sociálních službách je velmi zajímavé to, že propagují volnočasové aktivity, a to takovým způsobem, že mají obdobu našich Domovů dětí a mládeže, kde však všechny volnočasové aktivity nabízejí zcela zdarma. Tím, jakým způsobem je zajištěna a propojena sociální struktura, tak prakticky neexistuje, že by osobě do 15 či 18 let věku, která má nějaký problém, nebyla zajištěna pomoc v rámci nějaké sociální služby.

Ve Finsku je zajištěna opravdu široká síť odborných pracovníků, a to nejen na školách, ale i mimo ni a jako bonus jsou zde velmi často využívány peer skupiny. Administrativní práce je jen malý doplněk práce v terénu, a to i metodiky, směrnice apod. Všechny tyto formální záležitosti se na úrovni neziskových organizací moc neřeší. Není zde tak velká kontrola, jelikož stát pracovníkovi důvěřuje, že dělá svou práci dobře. (Kotová, aj., 2015)

To, v čem je rozdíl oproti ČR, je aktivní oslovování klientů na ulici. Ve Finsku takto „terén“ vůbec neprobíhá. Terénní pracovníci totiž v rámci „terénu“ docházejí do jiných sociálních služeb a tam oslovují klienty. Dále k oslovování využívají internet a sociální sítě. Velmi mě zaujalo, i vzhledem k charakteru mé diplomové práce, jaké jsou projekty, které ve Finsku probíhají, a to konkrétně jeden, s názvem „Nízkoprahový autobus“. Tento nástroj v terénu nabízí nejen volnočasové aktivity, drobné občerstvení, ale i venkovní posezení s jasným ohraničením. Parkuje v lokalitách, kde je vyšší koncentrace drobné kriminality nebo přestupků či kde žijí občané, kteří jsou ohroženi sociální okluzí. Autobus je otevřen ve stanovenou hodinu. Cílovou skupinou jsou osoby od 14 do 18 let a cílem projektu je zprostředkování kontaktu. Autobus není v lokalitě natrvalo. Doba parkování ale není striktně ohraničena, ke stěhování dochází zhruba jednou za 3 měsíce. Jako další zajímavý projekt mohu uvést např. Kavárnu pro mladé. (Kotová, aj., 2015)

Rakousko

Předposlední zemí, kterou budu popisovat, je Rakousko. Rakousko je pro mě nejzajímavější právě svým přístupem ke klientům. Jeho styl je opravdu velmi volný. Je například běžné si během terénní práce zapálit cigaretu u posezení si s klientem u kávy a mnohé

další. Také se v Rakousku nese názor, že dobře proškolený dlouhodobý dobrovolník může v některých situacích fungovat lépe než vzdělaný sociální pracovník. Proto složení týmu pracovníků je opravdu pestré a různorodé. (Kotová, aj., 2015)

Také se Rakousko vyznačuje mnoha zajímavými projekty, jako je např. Tag.werk (snaha o zapojení mladistvých do pracovního nasazení) či Caritas Schlumpfhaus, což je opravdu ojedinělý projekt, který nabízí přespání pro mladé. Není zde potřeba testování, zda klient požil. Pokud není klient zcela mimo sebe a není nebezpečný, je do programu přijat. Dále také tyto „noclehárny pro mladé“ mají při vstupu uzamykatelné skříňky, do kterých si mladiství mohou zamknout vše ilegální, co nemohou mít s sebou uvnitř. Ráno dostanou pak pití a jídlo zdarma. I toto zařízení má ale svá omezení ve využívání „noclehárny“. Co je odlišné od nízkoprahových klubů, jsou oddělené dívčí zóny od těch chlapeckých, kde si mohou klienti v klidu popovídat s pracovníkem v soukromí. Také mají kluby vyhrazené místnosti na kouření a tím jsou mnohdy přístupnější pro mladistvé. (Kotová, aj., 2015)

V Rakousku si také moc nepotrpí na administrativu. Ta je u nich na druhém místě. V některých případech zcela chybí kancelář a administrativní úkony jsou prováděny přímo v místnostech klubu, kam docházejí klienti. Co je také zajímavé, tak je přítomnost nízkoprahových klubů, které jsou orientované jen na dívky.

Polsko

Jako poslední zemi, kterou jsem si vybrala, je Polsko. To je nám v povaze nízkoprahových služeb velmi blízké a podobné. Oproti nám terénní služby v Polsku dávají velký důraz na dodržování věkových hranic cílových skupin, jelikož daným věkovým skupinám jsou přiděleny konkrétní služby. (Filípková, aj., 2011)

Časté jsou vznikající projekty pod záštitou ESF, který je dotuje. Tím, čím se také liší od nás, jsou zpracované metodiky organizací, podle kterých pracovníci postupují. Zatímco my dáváme celkem velký důraz na to, aby každá organizace měla vypracované své metodiky organizace a bereme to i za jeden z ukazatelů kvality služeb, které poskytujeme, Polsko tento trend s námi zcela nesdílí a metodiky mají zpracované mnohdy právě v případě projektů, které jsou dotované a v rámci nich musí metodický materiál vykazovat. (Filípková, aj., 2011)

V terénních programech v Polsku je také časté využívání moderních technologií ke komunikaci s klienty. To, co mě však velmi zaujalo, je finanční obnos, který sociální pracovníci

dostávají na akce s klienty a mohou jej využít dle potřeby a zájmu v rámci „terénu“. Tento obnos činí v přepočtu 2000 Kč na měsíc. (Filípková, aj., 2011)

Druhá kapitola byla věnována terénní sociální službě, její historii a vztahu k nízkoprahovým zařízením, České asociaci streetworku a její cestě ke zkvalitňování tohoto druhu práce přímo na ulici. Dále také tato kapitola popisuje, jak se v rámci terénní práce pracuje s dětmi a mládeží a specifickými skupinami osob. Také v ní bylo zmíněno, jaké možné nástroje v rámci této služby je možné použít a součástí kapitoly jsou i příklady z praxe v zahraničí v porovnání s praxí v České republice.

3 PŘÍPADOVÁ PRÁCE

Pro tuto diplomovou práci je důležité, aby zahrnovala i teoretickou stránku spojenou s prací v NZDM. Do této teorie se s jistotou řadí právě případová práce. Jedná se o práci, která je zaměřená na určitý případ a v oblasti sociální práce je často uplatňovaným přístupem. *Přestože je to přístup náročný z hlediska profesní vybavenosti i osobnostních dispozic sociálního pracovníka, nevyžaduje žádné zvláštní aranžmá a umožňuje operativní rozhodování, pružnost i tvořivost, jež mohou významně přispět k rozpoznání a uskutečnění právě toho postupu, kterým klient vystoupí ze své nepříznivé situace. Obecně jde o způsob, jak věnovat soustředěnou pozornost člověku, jenž sociální službu potřebuje. Základem případové práce je pochopení jedince, ale také porozumění rodině, komunitě, společnosti, kultuře a znalost takových služeb, které jsou potřebné k možnosti zlepšení života jedince. Případový pracovník musí dobře znát možnosti, nabídky a poslání nejrůznějších institucí poskytujících sociální služby, stejně jako způsoby, jak s nimi komunikovat a jak na ně odkazovat klienty. Nezbytné je napojení na další odborníky, na pracoviště nabízející služby pro určitý typ klientů nebo problémů, ať jde o profesionální, nebo svépomocnou organizaci. Bez takových kontaktů by se případový pracovník dostával do slepé uličky. Zprostředkování potřebné služby je jedním z nejnámějších úkolů případové práce.* (Matoušek a kol., 2003, s. 67–68) Proces případové práce je zahájen vytvořením vztahu klienta a pracovníka, kteří se setkávají a spolupracují na tom, aby spolu řešili určitý typ úkolu.

V případové práci je také důležitá hodnota jedince. Ta zde má nadřazenou roli, a i proto si jedinec zaslouží péči, úctu, důstojnost, příležitost se vyjadřovat a mít schopnost řídit své kroky a rozhodovat o nich. Má mít možnost určovat si své cíle a i jich dosahovat. Případová práce totiž staví na síle člověka. Případový pracovník se snaží pomáhat klientovi se orientovat v dané situaci a hledat a vyhodnocovat alternativy řešení. (Matoušek a kol., 2003)

3. 1 Poradentství

Poradenství je běžnou součástí všech pomáhajících profesí. Jedná se o všestrannou činnost, na které se podílí mnoho osob a organizací. *Je užitečné si připomenout, že poradentství neprovozují jen aprobovaní poradci. Rady lidem poskytují také jejich rodiče, příbuzní a přátelé, v širším měřítku je získávají i prostřednictvím rozličných vzdělávacích, průmyslových, sociálních, náboženských a politických institucí a také prostřednictvím tisku a dalších médií. Výsledkem takového širokého poradentství je získávání informací, které lidem umožňují zvýšit rozsah znalostí, příp. i dovednosti, jak řešit určité problémy.* (Matoušek a kol., 2003, s. 83)

Sociální poradenství můžeme dělit na dva základní typy. Jako první typ je Základní sociální poradenství, které poskytuje informace o službách možnostech, které mohou zmírnit či vyřešit tíživou situaci. Součástí tohoto typu poradenství je i zprostředkování další potřebné odborné pomoci. Toto poradenství může na základní úrovni poskytovat v nejlepším případě sociální pracovník. Druhý typ sociálního poradenství je Odborné sociální poradenství. Tento typ poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich problémů. Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktická řešení. Součástí odborného poradenství jsou i terapeutické činnosti. Ti, kteří poskytují odborné poradenství, jsou převážně sociální pracovníci, psychologové, psychiatři, speciální pedagogové atd. Charakteristické pro odborné poradenství je používání speciálních odborných postupů, přičemž cílem je ovlivnit uvažování a jednání člověka, který se nachází v tak obtížné situaci, ze které si nemůže pomoci vlastními silami nebo za pomoci rodiny či přátel. (Matoušek a kol., 2003)

Poradenství jako takové je jedna z cest, jak můžeme pomoci lidem překonat jejich problémy, jak objasnit jejich cíle a dosahovat jich.

3. 2 Krizová intervence

Krizová intervence je specializovaná pomoc osobám, které se ocitnou v krizi, ze které mnohdy nedokáží samy nalézt východisko. To, jak kvalitní a účinná krizová intervence může být, závisí na mnohých proměnných. Hodně záleží na dobrém odhadu a postupu pracovníka, jelikož práce v oblasti krizové intervence je velmi pestrá a neopakovatelná. Krizová intervence je typická tím, že je krátká, mnohdy omezená na jeden kontakt, je zaměřená na zvládnutí akutního problému, snaží se navázat na sociální prostředí jedince. S krizovou intervencí se můžeme setkat v mnoha odvětvích od medicíny přes sociální oblast až po např. právní záležitosti. Já se však budu orientovat na oblast sociální, konkrétně využití krizové intervence v oblasti terénních služeb. Zde se totiž s krizí u klientů můžeme setkat velmi často. Je tedy potřeba, aby pracovníci v tomto druhu práce s krizí uměli pracovat a měli alespoň základy krizové intervence. Krizová intervence je totiž velmi speciální dovednost, k jejímu úplnému zvládnutí je zapotřebí projít výcvikem. Krizová intervence je přímý zásah v době, kdy je krize aktuální. Pracovník se snaží minimalizovat ohrožení klienta, objevit a posílit jeho schopnost vyrovnat se se zátěží tak, aby jeho adaptace posílila jeho růst a integritu a aby se, pokud možno, předešlo negativním či destruktivním způsobům řešení situace. (Matoušek a kol., 2003)

Principy krizové intervence jsou aktuálnost (krize je řešena ve stavu, kdy přichází či probíhá), pomoc by měla být snadno dosažitelná, péče o klienta by měla být kontinuální (klient

by měl mít možnost pokračovat v řešení s daným odborníkem), definování minimálních cílů, preventivní opatření možného zhoršeného stavu, pomoc by měla být aktivní a zároveň direktivní a péče by měla také počítat s kontextem vztahů kolem klienta.

Úkol krizové intervence končí tehdy, když je klient schopen cítit a vyjadřovat emoce, je zorientován v realitě a chápe svoji situaci. Dále dokáže předjímat následky a začíná uvažovat o možnostech v blízké budoucnosti.

3. 3 Práce se skupinou

Jako jedna z dalších podskupin případové práce je i práce se skupinou. Člověk jakožto bytost společenská může kvalitně fungovat pouze jako člen nějaké skupiny. Většinou je člověk členem hned několika skupin. V průběhu života se pak skupiny, do kterých patří, různě obměňují. Jedná se o skupiny uzavřené, otevřené či vzájemně se prolínající.

U sociálních pracovníků se předpokládá, že dovedou se skupinou pracovat, že jsou právě v této oblasti povolány odborníky. Proto, aby se však sociální pracovník stal právě v této oblasti odborníkem, musí si projít alespoň základními kurzy či zkušenostmi v praxi, aby dokázal alespoň na základní úrovni vnímat skupinovou dynamiku či jakým způsobem se skupinou jednat a jakých technik při tom může využít. Pojetí skupiny jako prostředku a kontextu služby a jako systému vzájemné pomoci jsou pro sociální práci se skupinami klíčová. Chápání skupiny jako prostředku a současně v kontextu upozorňuje na duální roli skupiny, která je hlavním nositelem služby i prostředím, v němž služba probíhá. Skupinový pracovník má zájem o to, aby byla posílena atmosféra sdílení, emoční angažovanost a zájem o řešení problémů. (Matoušek a kol., 2003)

3. 4 Specifická práce s rizikovou mládeží

Riziková mládež je již po několik staletí používaným pojmem, a to i v řadě široké veřejnosti. Právě veřejnost je ta skupina osob, která je vůči této skupině osob značně odmítavě naladěná. Obecně vzato, právě proto jsou tu i takové zaměření v pomáhajících profesích, které mají pro tuto skupinu porozumění a snaží se pomoci. Téměř každý profesionál, který pracuje s rizikovou mládeží, cítí jakousi potřebu formulovat během prvního kontaktu cíl práce na základě úvodního zhodnocení klientových potřeb. Někdy tento proces bývá nazýván jako „sociální diagnóza“. Je však důležité, aby se pracovník částečně oprostil od svých představ, které do klienta může promítat a nechal prostor klientovi, aby si zvolil takový cíl, který je pro něj nejen přijatelný, ale i dosažitelný.

Pojem riziková mládež v sobě nese označení pro skupinu mladých osob, které mohou mít zvýšenou zranitelnost, mohou svým chováním ubližovat samy sobě či jiným lidem a proti společenským zájmům, které stanovuje zákon. Je mnoho příčin, kvůli kterým spadají osoby do těchto tří kategorií. Od selhání rodiny, přes vypadnutí ze standardní vzdělávací dráhy, až po závislosti na návykových látkách a mnohé další. Institucí, které se právě rizikovou mládeží zabývají, je v České republice nemalé množství. Jako jedna ze základních institucí je Orgán sociálně-právní ochrany dětí. Ten zajišťuje administrativní a terapeutickou práci s rodinou a dětmi. Další institucí jsou diagnostické a výchovné ústavy. Zde už jsou zařazeny osoby s nařízenou ústavní výchovou, případně s uloženou ochrannou výchovou. Nemůžeme ani opomenout kurátora pro mládež. Ten zajišťuje, jakožto státní úředník, dohled nejen nad dětmi z nefunkčních rodin, ale i nad dětmi, které např. požívají alkohol nebo jiné návykové látky či děti, které spáchaly trestný čin před dovršením 15 let věku apod. Kromě toho se dále účastní trestních řízení sociálních problémů mladistvých a je v osobním styku s dítětem a osobami odpovědnými za jeho výchovu. Mezi další instituce můžeme dále zařadit domy na půl cesty, komunitní byty, střediska výchovné péče, probační a mediační služby a samozřejmě nemůžeme opomenout nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

Druhy intervence pro ohrožené děti a mládež můžeme řadit podle tří druhů prevence. Pokud je intervence před delikventním chováním (primární prevence), zda se jedná o mimosoudní intervenci (sekundární prevence) či o práci s odsouzenými (terciální prevence). (Matoušek aj., 2005)

Již v předešlých kapitolách nastiňuji, že právě období dospívání je jeden z velmi složitých úseků v našem životě, ve kterém se osoby často ztrácejí, hledají a zkoušejí nové věci, chytají se nových příležitostí a zároveň si profilují svoji budoucnost. To vše úzce souvisí i právě s tím, že se často v období adolescence experimentuje a určité procento jedinců později spadne do skupiny, která nese obecný název riziková mládež. Co je však velmi důležité právě v tomto období, je prostředí, ve kterém se jedinec nachází a jak moc ho na jeho cestě dospívání ovlivňuje. Ve své výzkumné části však počítám s tím, že se v praxi mohu setkat s rizikovou mládeží, i proto je důležité, abych alespoň trochu nastínila i z teoretického hlediska tuto skupinu osob. (Klíma aj., 2007)

4 MOBILNÍ PRÁCE S MLÁDEŽÍ

Tuto kapitolu jsem do své diplomové práce zapojila především jako jakýsi předěl a volný přechod od teoretické části k části praktické. Jelikož právě vysvětlení a popis mobilní práce s mládeží pro mě značí jakýsi teoretický základ pro mou práci s mobilním klubem v rámci výzkumu.

Ulice nebo také mladiství, kteří ulici využívají jako svoje útočiště, jsou předmětem mobilní práce s mládeží. Středem zájmu mobilní práce je především místo, „kde se něco děje“, kde se očekává napětí, vzrušení a „akce“. *Koncept mobilní práce s mládeží je profesionální inovací streetworku. Mobilní práce s mládeží v Evropě je dnes vyhledávaným konceptem pro poradenství mladistvých, s orientací na sociální oblast. Realizuje se v rámci sociální práce a sociální pedagogiky a zohledňuje skupinové i jednotlivé případy. Čerpá z mezinárodních vědeckých poznatků, mezinárodní literatury a výzkumu. Mobilní práce s mládeží je ve velké míře prevencí před rizikovým chováním. Tam, kde již rizika pro mládež existují, se stávající problematika redukuje. Mobilní práce se vztahuje k městské části, popřípadě k jinému sociálnímu prostoru, a orientuje se na zabránění nebo zmaření procesů vyčlenění mladistvých ze společnosti. K řešení sociálních problémů jsou přitom využívány zdroje obce a svépomocné organizace, které usilují o důsledná řešení.* (Specht in Klíma aj., 2007, s. 22)

Můžeme rozlišit dvě formy mobilní práce s mládeží, kterými jsou koncept orientující se na určité místo („obytné trabanty“), či přístup spíše vztažený k prostředí nebo cílové skupině. Otázka, která se ve spojitosti s mobilní prací s mládeží v minulosti objevovala, byla, zda se definují riziková mladiství jako „ohrožení“, či „ohrožující“. Na to navazovaly odpovědi, zda se zvolí sociálně pedagogický nebo represivně-kontrolní přístup. *Pomoc nebo kontrola, podpora nebo vyčlenění – to jsou nejostřeji diskutované dvojice protikladů. Samozřejmě dochází v mnoha případech ke směřování obou přístupů, zvláště pak pokud jsou porušovány zákony.* (Klíma aj., 2007, s. 23) To, co je jedním z cílů mobilní práce s mládeží, je také zamezovat stigmatizaci, nebo pokud je to možné spustit i destigmatizační procesy.

Metodický koncept mobilní práce s mládeží stojí na 4 základních oblastech, které se vzájemně prolínají v praxi, a jsou spolu koncepčně těsně spojeny. Jako první představím oblast streetworku, kde se jedná o vyhledávání práce s mladistvými a nabízí této cílové skupině cosi konkrétního, podle toho, kde a jakým způsobem pracuje. Práce na ulici nabízí nejen materiální věci k poskytnutí pomoci, ale i prostor pro překonání krize či místo, ze kterého můžou vzejít

podněty k vyřešení určitých problémů, které jedinci mají. Druhou oblastí je pomoc jednotlivým případům, ke kterým potřebují pracovníci s mladistvými určité znalosti, na základě kterých je klientům pomoc poskytnuta. Třetí oblastí je skupinová práce. Důležitost skupin či part je v tomto životním období velmi důležité, a právě proto je i skupinová práce jedna z důležitých oblastí, které spadají do mobilní práce. Pracovník by měl zvládat pracovat se skupinou a zároveň chápat její důležitost pro klienta. Jako poslední oblast, která spadá do metodického konceptu mobilní práce, je práce pro obec. Tím je myšlena především určitá vyhrazená lokalita, kde se právě budoucí či současní klienti nacházejí. Spadá sem i např. analýza terénu a sociálních oblastí, kde se zjišťují limity mobilní práce s mládeží, a to v souladu s lokální potřebou, kde se pak realizuje mobilní práce ve smyslu pomoci mladistvým. Další část, která spadá do této oblasti, je snaha o sdružování institucionální obecní sítě za účelem vytvoření potřebné struktury pro osoby, které pomoc potřebují. Například pracovní skupiny v rámci městské části apod. (Specht in Klíma aj., 2007)

Všeobecný koncepční cíl mobilní práce s mládeží je globálně orientovaný a zaměřený na vytvoření solidárních a na život orientovaných projektů a sítí pro ohrožené děti a mladistvé. Sociální kapitál, který v každodenním životním okolí, sociálně-ekologickém prostředí – ve kterém vyrůstají ohrožené děti a mladiství – je (existuje), má být v zájmu mladých lidí pozitivně ovlivněn a vyvolat integrační procesy. Zde by měl pracovník poskytnout „vyčleněnému“ dítěti nebo mladistvému jistotu, uznání, bezpečí, sounáležitost a respekt, nabídnout také všem orientaci a vymezit kriticky-solidární hranice. Nabídka a zprostředkování konceptu mobilní práce s mládeží se přitom podřizuje následujícím podmínkám, kterými jsou: stav vývoje teorie a praxe mezinárodní sociální práce a sociální pedagogiky, zohledňování témat, relevantních pro praxi lokálních, regionálních a mezinárodních reálií ve všech evropských zemích a respektování rámcových politických, sociálních, ekologických, kulturních a právních podmínek v příslušných zemích. (Klíma aj., 2007, s. 27)

4. 1 „Mobilní klub“

Co si můžete představit pod pojmem „mobilní klub“, k čemu je možné ho využít, kde se s ním můžeme setkat nebo k čemu může sloužit. To vše se budu snažit v nadcházející kapitole popsat a představit tak celkem nový a zároveň ne moc využívaný nástroj v terénní práci s mladistvými.

O mobilních klubech není k nalezení příliš mnoho odborné literatury, jelikož tento nástroj není příliš známý. V České republice existují pouze tři mobilní kluby, které jsou funkční

a využívají se k terénní práci. Když se řekne mobilní klub, člověk si pod tím může představit cokoliv, a tak chci uvést na pravou míru to, oč se jedná. Je to povětšinou velké auto (karavan, dodávka, minibus, aj.), které je přetvořeno k tomu, aby byl uvnitř prostor, který velmi připomíná nízkoprahové kluby u nás. Má kompletní vybavení v podobě křesel, kuchyňky, her, vybavení na tvoření, promítací stroj a plátno a některé kluby mají dokonce i záchod. Je to jakýsi „klub na kolečkách“, který má výhodu v tom, že se může přesouvat přesně tam, kde ho klienti potřebují a bourat tak další práh, který může činit dostupnost služby.

4. 1. 1 Analýza využití mobilních klubů v ČR a zahraničí

To, jakým způsobem se využívají mobilní kluby a jeho různé obměny, budu popisovat v následující podkapitole. Jak jsem již uvedla, tento druh terénního nástroje není příliš využíván a nenalezneme o něm ani mnoho v odborné literatuře, proto jsem musela vyhledávat konkrétní kluby a konkrétní činnosti, které tuto službu ve svých programech zahrnují. V České republice je využití mobilních klubů opravdu zřídka kdy viditelné. Abych byla přesná, existují pouze tři nízkoprahové služby, které mobilní klub využívají, a nabízí tak dle mého názoru inovativní druh terénní práce.

Jednou z prvních institucí, která začala pracovat s mobilním klubem, se stala obecně prospěšná společnost KOTEC o. p. s. Ta zaštiťuje šest programů, které spadají do oblasti sociální práce, mezi něž patří i nízkoprahové zařízení, které obsahuje ambulantní, terénní a mobilní ambulantní program. KOTEC svou činnost v rámci mobilního klubu rozděluje právě na třetí pod obsah činností v rámci nízkoprahového zařízení. Každé zařízení má v dnešní době více možností, jak a kam svůj program s mobilním klubem zařadí, jelikož žádné standardy či ucelený metodický manuál, který by se toho týkal, není k dispozici. KOTEC svou mobilní ambulantní službu poskytuje v regionech Sokolovska a Chebska. Uvádí, že se jedná o službu, jejímž posláním je za pomoci „auta“ poskytnout prostor dětem a mládeži jako pomoc a podporu v náročných životních situacích a pro trávení volného času. Jedná se především o děti a mládež, která žije v lokalitách, ze kterých by jen těžko mohla navštěvovat klub ambulantní. Lokality, kam dojíždí KOTEC se svým mobilním klubem, jsou Teplá, Plesná, Milhostov, Bukovany, Aš a Studánka. Cílem je, aby klientům mobilní klub poskytl místo, kde jim bude dobře, nebude je nervovat ohledně školy a práce, bude přispívat k tomu, aby vycházeli se svým okolím a měli se na koho obrátit nejen při řešení praktických záležitostí, ale i s různými typy trápení, které je mohou v období dospívání potkat. Cílovou skupinou jsou tedy děti a mládež, konkrétně ve věku od 6 do 15 let z lokalit, kam se s mobilním klubem pravidelně dojíždí. Jinak však uvádí činnosti,

kteře jsou shodně právě s ambulantním zařizováním, které již popisuji v teoretické části mé diplomové práce. (Klub v autě, kotec.cz)

Další sociální služba, ve které máme možnost se setkat s prací s mobilním klubem, je organizace R-Mosty, z.s., která poskytuje pomoc osobám ohroženým sociálním vyloučením. Provozuje tři sociální služby, mezi něž patří azylový dům pro matky s dětmi, sociálně-právní poradna a nízkoprahový klub pro děti a mládež. Opět se budu zabývat pouze nízkoprahovým zařizováním, do kterého právě mobilní klub spadá. V klubu R-Mosty má dokonce mobilní klub své jméno a tím je „Uličník 3“. Služba se orientuje na děti a mládež ve věku 10-21 let v oblasti Prahy 3 a přilehlého okolí, jejímž posláním je poskytnout dospívajícím prostor, kde mohou trávit svůj volný čas a za pomoci pracovníků řešit náročné životní situace, které je potkají. Za cíl si služba klade vytvořit bezpečný prostor, správným způsobem reagovat na dané projevy chování a motivovat klienty k vhodnému řešení, nabízet poradenství, motivovat a asistovat při přípravách do školy či budoucího zaměstnání a také podporovat klienty k samostatnosti a zodpovědnosti nejen vůči sobě, ale i svému okolí. „Uličník 3“ je zařizování, které poskytuje své služby v přirozeném prostředí, kterým je právě „terén“. Klientům je nabízeno vybavení k volnočasovým aktivitám a sociálně-pedagogické služby. Mobilní klub slouží především klientům, ale jeho využití je i k předávání informací široké veřejnosti o konkrétní práci s mládeží a o službě jako takové. Provoz mobilního klubu sebou nese i kapacitní omezení v podobě 15 klientů a 2 pracovníků. (Mobilní nízkoprahový klub pro děti a mládež Uličník, r-mosty.cz)

Posledním a zároveň nejmladším se stal mobilní klub v Hradci Králové v organizaci PROSTOR PRO, o. p. s. Mobilní klub zde nemá hlubokou tradici a v Hradci se nyní nachází v počáteční fázi svého rozvoje a pravidelného provozu. Mobilní klub spadá pod jeden ze šesti programů organizace a tím je nízkoprahové zařizování pro děti a mládež KLÍDEK. V tento moment NZDM mobilní klub využívá především jako klub v okolních obcích, kde zcela chybí zařizování podobného typu a v rámci terénní služby je zde využíván/nahrazován a zkouší se, jak atraktivní nástroj to pro tento druh práce může být. Konkrétně mobilní klub vyráží do Třebechovic pod Orebem, Kostelce nad orlicí, Úpice a České Skalice. Cílovou skupinou jsou osoby od 6 do 26 let. Pod záštitou této organizace jsem měla možnost vyzkoušet si, jak atraktivní a zároveň prospěšný může mobilní klub být v rámci večerních terénů, které budou v okolí míst, kde se konají hromadné akce pro mladistvé. Zároveň to může být i další z cest, jak tento nástroj využívat a rozšířit tak pole působnosti terénních služeb. (Mobilní klub, prostorpro.cz)

To, jakým způsobem se využívá mobilní klub v zahraničí, jsem se snažila nalézt nejen v odborné literatuře, ale i na zahraničních zdrojích přímo ze stránek nízkoprahových služeb či popisu sociálních služeb vydané v zahraničí. Jediný náznak práce s mobilním klubem jsem našla ve spojitosti s Finskem, které používá tzv. nízkoprahový autobus, který je činností podobný mobilnímu klubu u nás. Není však nikde zmínka o tom, že by se využíval k práci s mladistvými při večerních terénech u míst hromadných akcí, a to nejen ve Finsku, ale nenašla jsem nikde zmínku o tom, že by se takto mobilní klub nebo jeho obdoby využívaly i jinde. V zahraničí jsou velmi často používána terénní auta. Ty však nefungují jako klub samotný, ale spíše jako ukazatel toho, že zde terénní služba působí. Auta jsou totiž velmi často označena logy organizace a terénní pracovník auto využívá k přejezdům do lokalit, kde působí. Zároveň má v autě vše potřebné k práci na ulici, jako jsou hry, občerstvení, letáky, harm reduction materiál apod.

5 VYUŽITÍ MOBILNÍHO KLUBU V RÁMCI VEČERNÍCH TERÉNŮ

V předešlé kapitole jsem v rámci svého výzkumu popsala, co je to mobilní klub a jakým způsobem je využíván u nás či v zahraničí. Nyní se dostávám ke kapitole, kde chci popsat to, jakým dalším způsobem by se tento druh nástroje v terénní práci mohl využívat, a to v rámci zkoumání potvrdit či vyvrátit. Jelikož jsem sama 3 roky pracovala jako terénní pracovník v rámci nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a prošla si mnoha profesionálními školeními od odborných agentur, tak mám jisté zkušenosti v oboru, ze kterých mohu v některých částech mé práce vycházet a čerpat.

Měla jsem příležitost si osvojit tento druh práce a pozorovat, kde se konkrétně v Hradci Králové mladiství pohybují či kde svůj volný čas rádi tráví. Po pořízení mobilního klubu do organizace PROSTOR PRO, o. p. s. se zde rodily nápady, jakým způsobem se „klub na kolečkách“ bude využívat. Jako samozřejmost ve využití připadaly okolní obce, kde se provozovaly terénní služby a neměly zde kamennou základnu v podobě nízkoprahového klubu. Mým nápadem bylo využít tento atraktivní nástroj i v Hradci Králové, a to v rámci večerních terénů a jako bonus jsem si vybrala právě místa, kde se pořádají hromadné akce. O tom, proč jsem si vybrala právě noc a místa hromadných akcí, se rozepíšu v podkapitole s názvem „Výzkumný problém“. Především jsem však chtěla posunout využití mobilního klubu v rámci pouliční práce na novou úroveň a zároveň mě motivovalo to, že nikde v České republice není služba, která by takto klub využívala. Samozřejmě se nabízí otázka, zda je vůbec zapotřebí zavádět toto nové využití, ale právě v tom jsem spatřila šanci to v rámci výzkumu pro mou diplomovou práci ověřit, a tím i zviditelnit tento neobvyklý a ne moc známý nástroj terénních služeb v oblasti nízkoprahových služeb pro děti a mládež nejen u nás, ale i v zahraničí.

5. 1 Cíl výzkumu

Jako cíl daného výzkumu jsem si stanovila, jaká je efektivita terénní práce za pomoci mobilního klubu u míst hromadných akcí, také sběr dat, díky kterým budu moci vyhodnotit mnou stanovené výzkumné otázky a vyvodit závěry, zda a jak moc je nástroj mobilního klubu pro mládež atraktivní a zároveň, zda je noční terénní práce u míst, kde se pořádají hromadné akce, zapotřebí pro služby nízkoprahového zařízení.

Tento druh práce totiž považuji za velmi důležitou, jelikož v poslední době jsou právě místa, kde se pořádají hromadné akce velmi nebezpečná, a to především pro mladistvé osoby.

Mladiství mají často chuť experimentovat a tyto typy akcí jim to snadno umožňují. Proto je dle mého názoru zapotřebí, aby služby zasáhly i do tohoto terénu. Zároveň se tím může odstartovat práce s velmi zajímavým a nově používaným nástrojem, kterým je právě mobilní klub.

Výzkumný problém

Důvod, proč jsem si vybrala právě večerní terény a místa hromadných akcí, je, že v oblasti terénní práci pro děti a mládež v Hradci Králové se zřídka kdy objevují pravidelné večerní terény. Většinou se jedná o pár terénů ročně, které jsou vyhrazeny pro tuto cílovou skupinu a jsou ovlivněny nejen počasím, ale i ročním obdobím. V zimě se začne brzy stmívat, a tak pro pracovníky nemusí být příjemné chodit ve tmě s baterkou po parcích a vyhledávat cílovou skupinu, zároveň ani pro oslovované klienty nemusí být komfortní, když k nim v noci přijdou dvě neznámé osoby a začnou s nimi debatovat o službě a o jejich životech. Pracovníci jsou mnohdy označeni pomocí nášivek na batohu a proukazují se vizitkami, ale i tak to může v klientech vzbuzovat určitý druh nedůvěry. Zároveň se však dlouhodobě ukazují večerní terény jako zajímavé časové období, kdy s klienty pracovat. Klienti nízkoprahových zařízení totiž často tráví svůj volný čas ve večerních hodinách ve městě, a tak je dle mého názoru potřeba najít určitý druh nástroje, jak s nimi pracovat a zároveň neporušovat komfortní zónu nejen jim, ale i pracovníkům samotným.

Vzhledem k tomu, že jsem vykonávala práci terénního pracovníka, tak jsem měla možnost si tuto práci nejen vyzkoušet, ale také jsem měla možnost vstřebávat atmosféru mladistvých i problémy, které například město ve spojitosti s mládeží řeší. Jeden ze zásadních problémů, který se vyskytl, byl nedostatek služeb večer v okolí nočních klubů. Je mnoho článků v novinách, které poukazují, že u míst hromadných akcí se čím dál tím častěji vyskytují mladiství, a to i nezletilí, kteří zde nebezpečně tráví svůj volný čas. Otázkou zde zůstávalo, jak s tímto problémem může pomoci nízkoprahová služba. Zde se vytvořil nápad na práci s touto cílovou skupinou za pomoci něčeho nového, čímž se stal právě mobilní klub, který by mohl na tato místa dojet a být zde pro mladistvé a zároveň aktivně oslovovat tuto skupinu osob a nabízet jim službu, kterou by mohla třeba později aktivně využívat.

Výzkumné otázky

Jako ústřední výzkumnou otázku (dále jen „ÚVO“) jsem si zvolila: **Jaká je funkčnost mobilního klubu v místech hromadných akcí v rámci terénní práce s klienty nízkoprahového zařízení?**

Jako dílčí otázky (dále jen „DVO“) jsem si stanovila:

DVO 1. Kdo je iniciátorem vyvolání kontaktu při terénní práci v místech hromadných akcí za použití mobilního klubu?

DVO 2. Za jakým účelem je mobilní klub využíván v rámci večerních terénů u míst hromadných akcí?

DVO 3. Jak často klienti využívají mobilní klub v rámci večerních terénů u míst hromadných akcí?

5. 2 Výzkumná metoda

V této podkapitole shromažďuji teoretický podklady a zároveň i odůvodňuji, jaký výzkumný nástroj budu v rámci mé diplomové práce užívat a proč. **S kvalitativním šetřením** je spojeno několik přístupů, které mají v této oblasti své pevné místo a považují se za základní. Mezi tyto přístupy se řadí případové studie, které se zaměřují na popis a rozbor jednoho nebo několika málo případů či dějů v terénu. Dalším přístupem je zakotvená teorie, kdy výzkum směřuje k návrhu teorie za pomoci dat, jež výzkumník shromažďuje formou různých metod. Dále fenomenologický výzkum, který klade důraz na porozumění, jak jedinci vnímají určitou zkušenost. Dalším přístupem je přístup etnografický, při kterém jde o popis kultury, oblasti či skupiny lidí. Mezi další přístupy pak můžeme řadit biografický výzkum, kritický, akční výzkum, analýzu dokumentů a historický výzkum. Všechny tyto výzkumné postupy se mohou v kvalitativním výzkumu uplatnit jako jediný přístup nebo také simultánně s ostatními přístupy v rámci jedné výzkumné akce. (Švaříček, Šed'ová, 2014)

Ke svému výzkumu jsem zvolila jako hlavní přístup **případovou studii**, při které jde o studium jednoho nebo několika málo případů či dějů a situací v terénu. V případové studii sbíráme velké množství dat a jde o zachycení složitosti případů a popisu vztahů v jejich celistvosti. Předpokládá se, že důkladným prozkoumáním lépe porozumíme jiným podobným případům či dějům a pokud je možnost, může se srovnat s jinými případy. Existuje pět typů

případových studií rozlišených podle sledovaného případu. Za první osobní případová studie, při které jde o podrobný výzkum určitého aspektu u jedné osoby. Za druhé studie komunity, která zkoumá jednu nebo více komunit ve městě nebo celé město. Za třetí studium sociálních skupin, při kterém jde o zkoumání jak malých přímo komunikujících skupin, tak větších difuzních skupin. Za čtvrté studium organizací a institucí, při kterém se zkoumají firmy, školy, odborové organizace, kultura organizací, procesy změn a adaptací. Za páté zkoumání programů, událostí, rolí a vztahů, při které se studie zaměřuje na určitou událost. Tento typ se překrývá s třetím a čtvrtým typem. (Hendl, 2016, s. 103-104) Případové studie nemají vliv na průběh události a zaměřují se na přítomný jev v rámci jeho reálného kontextu, přičemž do rozsahu parametrů výzkumu řadíme prostředí, složení skupiny či provedení intervence. Výzkum pomocí tohoto přístupu se skládá z následujících kroků, které jsou ve vzájemné interakci. Za první se určí výzkumné otázky, při kterých si výzkumník zvolí nějaký jev, k němuž se bude odkazovat v průběhu výzkumu. Za druhé výběr případu, určení metod sběru a analýzy dat. Během této fáze výzkumník plánuje, jaké použije techniky sběru a analýzy dat, jaká data potřebuje, aby zodpověděl výzkumné otázky a zajišťuje, aby sběrem získal kvalitní nezkrslující data. Za třetí příprava sběru dat. Jelikož se v případových studiích generuje mnoho dat, je zapotřebí připravit jejich organizaci v nějaké databázi. Plán výzkumu by měl obsahovat protokol výzkumu sběru dat, termíny a místa. Za čtvrté sběr dat, který provádí výzkumník systematicky za pomoci mnoha zdrojů. Zaznamenává a dokumentuje jednotlivé fáze sběru dat. Za páté analýza a interpretace dat. Zde výzkumník zkoumá data a hledá propojení mezi nimi a výzkumnými otázkami. Tato fáze se prolíná s předchozí fází. Za šesté příprava zprávy, při které je cílem vykreslit a přiblížit případ v jeho celistvosti a umožnit tak čtenáři kriticky posoudit průběh šetření. (Hendl, 2016)

Pozorování je jednou z mnoha výzkumných akcí kvalitativního charakteru. Jednání a chování lidí jsou cílem prakticky každého zkoumání, jež se týká jedince nebo skupiny. Je zcela přirozené pozorovat různé projevy lidí. Pozorování však například oproti rozhovoru představuje snahu zjistit, co se skutečně děje. V kvalitativním výzkumu jde u pozorování o velmi promyšlené jednání a používání tohoto typu nástroje. Přitom nejde vždy jen o vizuální, ale často i o sluchové, čichové a pocitové vjemy. Pozorování nám také pomáhá doplnit naši zprávu o popis prostředí. Výzkumné pozorování lze rozdělit do dvojic podle dimenzí, na skryté – otevřené pozorování, při kterém informuje pozorovatel o své činnosti účastníky. Dále na zúčastněné (participantní) – nezúčastněné (neparticipantní) pozorování, při kterém se rozlišuje míra podílení se pozorovatele na zkoumaném jevu. Také pozorování dělíme na strukturované

– nestrukturované, zde se liší pozorování tím, zda se řídí podle předem daného předpisu. Mezi další dělení řadíme i to, zda se výzkum provádí v uměle navozené situaci nebo v přirozeném prostředí a také zda pozorujeme sebe samého či pro pozorování zvolíme někoho jiného. Obvykle se forma interakce nebo role pozorovatele v kvalitativním pozorování situuje dle souvislosti výzkumu. Ačkoli jedna role může být hlavní, v různých fázích výzkumu nebo jeho situacích přijímá výzkumník různé role podle potřeby. (Hendl, 2016, s. 195)

Pro můj výzkum jsem si zvolila pozorování otevřené, zúčastněné a nestrukturované, při kterém se role pozorovatele bude měnit dle potřeby situací. Především bude pozorovatel účastníkem zkoumání, ale dle potřeby se jeho role může proměňovat na role účastníka jako pozorovatele a také úplného pozorovatele. Při roli účastníka jako pozorovatele přijímá roli člena skupiny, ale účastníci si jsou vědomi jeho totožnosti. Jako úplný pozorovatel přijímá roli vnějšího pozorovatele, přičemž často lidé nevědí, že jsou součástí pozorování a jako prioritní roli mého výzkumu jsem zvolila pozorovatele jako účastníka, při které pozorovatel funguje spíše jako tazatel, provádí pozorování a zároveň se účastní dění ve skupině. Ostatní si jsou vědomi jeho totožnosti.

Dále popíšu teoretické poznatky k zúčastněnému pozorování, jelikož to bude hlavní metodou mého výzkumu. Zúčastněné (participantní) pozorování patří mezi nejdůležitější metody kvalitativního výzkumu, je to dlouhodobá činnost výzkumníka, který se přímo účastní pozorování jako takového. Může právě díky své participaci zapříčinit ztrátu zábran pozorovaných osob a ty se pak mohou chovat více přirozeně a otevřeně. Zároveň tento druh pozorování nabízí důkladné poznání reality. (Gavora, 2000) Zúčastněným pozorováním je možné popsat, co se děje, kdo nebo co se účastní dění, kdy a kde se věci dějí, jak se objevují a proč. Tento typ pozorování je vhodný, jestliže jev, který se bude zkoumat, je málo prozkoumaný, jestliže existují velké rozdíly mezi pohledy členů a nečlenů sledované skupiny a jestliže jev není přístupný pohledu osob mimo skupinu. Pozorovatel není pasivní registrátor dat, který stojí mimo předmětovou oblast, nýbrž se sám účastní dění v sociální situaci, v níž se předmět výzkumu projevuje. Je ve vztahu s pozorovanými, sbírá data, zatímco se účastní přirozeně se vyvíjejících situací. To vede k těsnějšímu přiblížení a k možnosti odhalit vnitřní perspektivy účastníků. Mnoho otázek se ozřejmí pouze tímto přístupem. V průběhu zúčastněného pozorování se používají dle potřeby a možností všechny dostupné prostředky pro získání dat, jako jsou například různé typy rozhovorů, video nahrávky a další. Je lepší sdělit

účastníkům pravdu o poslání výzkumníka, přičemž je zájem ubírán na obecné sociální prostředí, nikoli jednotlivosti. (Hendl, 2016)

Účelem tohoto výzkumného šetření je představení smysluplnosti využití mobilního klubu u míst hromadných akcí, jelikož tato místa bývají pro cílovou skupinu v mnoha ohledech nebezpečná. Také je dle mého názoru zapotřebí hledat účinný nástroj v rámci terénní práce, který umožní tato rizika minimalizovat.

V konceptuálním rámci mého výzkumu se opírám o teoretickou část mé diplomové práce a vycházím z vlastních zkušeností s prací s tímto nově používaným terénním nástrojem, jelikož neexistují žádné podpůrné teorie, ze kterých bych mohla čerpat.

5. 3 Výzkumný soubor a časový plán výzkumu

V pozorování je velmi důležité vytyčit si zkoumaný soubor, který bude předmětem zájmu v daném výzkumu. V rámci dané metody použiji výběrový soubor, který je součástí zúčastněného pozorování, jelikož nemohu předem ovlivnit a ani zajistit, jak složená či jak početná bude zkoumaná skupina osob v rámci výzkumu.

Mohu však zkoumaný soubor stanovit okrajově, jelikož se bude jednat především o cílovou skupinu spadající do působnosti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Bude se jednat tedy o osoby, především v pubescentním a adolescentním období, které využívají místa hromadných akcí a přilehlého okolí u míst tohoto typu a samy službu budou chtít využít či budou pracovníky terénní služby osloveny.

Časový plán výzkumu

V pozorování je velmi důležité stanovit si plán, kdy a jakým způsobem bude daný výzkum probíhat. To považuji za důležité i u svého výzkumu.

Pozorování proběhlo děleně, nejprve se uskutečnily dva záznamy pozorování akcí. První záznam v podobě pilotní studie, který sloužil především ke správnému nastavení nového terénního nástroje a po kterém následoval druhý záznam pozorování přímo na akci před hudebním klubem, věnující se výhradně práci s cílovou skupinou. Záznamy byly naplánovány vždy od 22:00 do 1:30, podle událostí se může pozorování prodloužit či zkrátit.

Bohužel byl však můj výzkum **v jeho průběhu přerušen**, a to po ukončené druhé akci, jelikož 12. března 2020 byl v České republice z důvodu nastupující pandemie covidu-19 vyhlášen nouzový stav. Na základě jeho vyhlášení vláda České republiky postupně omezovala segmenty české ekonomiky včetně restauračních zařízení a provozoven, až je uzavřela úplně. Hromadné akce se tedy nekonaly a výzkum nemohl pokračovat. Tuto dobu služba využila k vyřešení parkování mobilního klubu v okolí hudebního klubu. Služba opakovaně žádala město Hradec Králové, aby povolilo zábor místa pro mobilní klub. To však v tu dobu řešilo aktuálnější témata a rozhodlo se této problematice nevěnovat. Na přelomu května a června roku 2020 začalo docházet k vládnímu rozvolňování přísných opatření, která se týkala také hromadných akcí ve vnitřních či vnějších prostorech. Nízkoprahová organizace PROSTOR PRO se tedy rozhodla oslovit přílehlé obchodní centrum, protože pozemek, na kterém by mohl mobilní klub parkovat, je přímo vedle nočního hudebního klubu. Ani toto obchodní centrum dlouhou dobu nereagovalo na žádost od organizace. Další variantou pro nízkoprahovou službu bylo navázání spolupráce s výše zmíněným hudebním klubem, kterému náleží parkoviště přímo před provozovnou. Provozovatel hudebního klubu však také na tuto žádost ani na několik pokusů nereagoval. Koncem měsíce září se nakonec ozvalo vedení provozovny obchodního centra, které souhlasilo se záborem místa pro mobilní klub. V tu chvíli začaly přípravy na obnovení výzkumu, ale začátkem října přišla do České republiky druhá vlna pandemie, na kterou vláda opět reagovala vyhlášením nouzového stavu a regulací počtu osob, které se mohly scházet na jednom místě. Veškeré hromadné akce tak byly opět na dlouhou dobu zrušeny.

Výzkum pokračoval po rozvolnění a obstarání povolení k záboru na přílehlém pozemku, patřící obchodnímu centru u hudebního klubu, od ledna 2022. Po těchto krocích se uskutečnily další 3 záznamy pozorování v rámci výzkumu. Během těchto záznamů se službě podařilo zajistit povolení parkování od hudebního klubu přímo na soukromém parkovišti patřící klubu.

5. 3 Průběh výzkumu

V rámci výzkumu proběhlo celkem 5 záznamů pozorování z akce, dále jen pod označením „terénů“. To, kdy, kde a o jakou akci se jednalo, popisuje tabulka č. 1. Výzkum budu rozdělovat na jednotlivé záznamy.

Tabulka č. 1 (přehled akcí výzkumu)

	Název akce	Datum	Čas	Místo	Počet zúčastněných osob na akci
Akce č. 1. (pilotní studie)	Unique Hall Festival a RICKY WEST	15. listopadu 2019	22:00 – 2:00	Parkoviště před hudebním klubem	887 osob
Akce č. 2.	Dnes DNF!	6. prosinec 2019	22:00 – 1:30	Parkoviště před hudebním klubem	863 osob
Akce č. 3.	HIT MIX	14. leden 2022	22:00 – 1:30	Přilehlý pozemek obchodního centra vedle hudebního klubu	967 osob
Akce č. 4.	LET IT ROLL – WARM UP	22. duben 2022	22:00 – 1:00	Parkoviště před hudebním klubem	1023 osob
Akce č. 5.	TOO HOT TO HANDLE	27. květen 2022	22:00 – 1:00	Parkoviště před hudebním klubem	1256 osob

Záznamy průběhu terénních pozorování

Akce č. 1.

Pilotní studie - 15. listopadu 2019, akce: „Unique Hall Festival a RICKY WEST“, 22:00 - 2:00, parkoviště před hudebním klubem

Pilotní studie mého výzkumu se uskutečnila v pátek 15. listopadu 2019 na akci „Unique Hall Festival a RICKY WEST“ v čase od 22:00 do 2:00 na parkovišti před hudebním klubem. Tuto akci jsem vybrala, jelikož je jedna z oblíbených mezi mladistvými a sloužila především k prozkoumání terénu a k tomu, zda nic v mobilním klubu nechybí a zda pracovníci mají vše potřebné s sebou. Zároveň také sloužila k potvrzení již nastavených výzkumných otázek a nabrání zkušeností pro připravovaný výzkum. Této akce se zúčastnilo 870 osob, oslovených klientů nízkoprahovou službou bylo 47, z toho 30 „prvokontaktů“ (osoby, které se setkaly poprvé s naší službou). Mobilní klub jsme v rámci pilotní studie nechali zaparkovaný na parkovišti jako běžné auto, s tím rozdílem, že měl volný přístup do klubové části a byl označen jako příslušná služba spadající pod konkrétní organizaci.

Mezi nedostatky jsme spatřovali **malé osvětlení a tím sníženou viditelnost mobilního klubu na parkovišti a také chybějící viditelnější označení pracovníků dané služby**. Jelikož pilotní studie probíhala v zimních měsících, jako další nezbytnou součást služby jsme spatřovali ve **zprovoznění topení v dodávce a pořízení teplých nápojů jako malé občerstvení pro klienty a doplnění zásoby vody**, která je klientům poskytována v rámci služby.

Akce č. 2.

Večerní terén s mobilním klubem - 6. prosinec 2019, akce: „Dnes DNF!“, 22:00 – 1:30, parkoviště před hudebním klubem.

V terénu byli přítomni celkem dva sociální pracovníci NZDM, kteří byli **předem proškoleni v rámci první pomoci, komunikaci s lidmi pod vlivem návykových látek a bezpečnosti práce s agresivním klientem**, jelikož večerní terény na těchto místech vyžadovaly prohloubení a osvěžení pracovních návyků terénních pracovníků, aby byli připraveni na různé situace, které by se mohly v rámci terénu vyskytnout.

Sociální pracovníci přijeli na místo konání akce ve 22:00. S autem zaparkovali na parkovišti přímo u hudebního klubu.

Z předchozí zkušenosti z pilotní studie bylo auto doplněno o vytápění, jemné osvětlení z venku a lepší označení nejen pracovníků, ale i mobilního klubu jako takového.

Ze začátku probíhal **monitoring cílové skupiny**, která se vyskytovala před klubem. Konkrétně věkové a genderové složení, projevy, užívání návykových látek apod.

Na parkovišti během počátečního monitoringu bylo tou dobou kolem padesáti lidí ve věku cca 13-19 let, kteří **pili alkohol a kouřili před klubem**. Alkohol si poté ukryvali na různá místa po parkovišti a přemísťovali se různě do klubu a zpět na parkoviště.

Parta jedenácti dívek, které vypadaly velmi mládě (kolem 13 let), byla zjevně **pod vlivem alkoholu**, po parkovišti se dívky různě **motaly, křičely** a poté **zacházely na temnější místa**, kde nebylo vidět ani světlo lamp.

Krátce na to **přišla** k mobilnímu klubu **parta pěti kluků** (ve věku 16-17 let), která stála opodál a klub je zaujal. Kluci se **zajímali o to, kdo jsou pracovníci, a co tu vlastně dělají**. **Pracovníci jim představili službu** i nový nástroj terénní práce.

Během rozhovoru s partou kluků se přidal do rozhovoru **starší kluk** (věk cca 18-19 let), který **požádal jednu z pracovnic o extázi**. („Máš kouli?“) Pracovnice nejprve žadateli **představila svojí roli a pak i službu**, kterou zde pracovníci odvádí. **Žadatel však byl už pod vlivem** a na tyto informace reagoval, zda by mu pracovnice nedala alespoň půlku extáze. („Noták, aspoň půlku, prosím!“) Poté, co mu pracovnice opět vysvětlila, že mu žádné návykové látky nepodá, začala **snaha o rozhovor k návykovým látkám**. Žadatel však tento rozhovor ve svém stavu nebyl schopný poslouchat a **odešel z něj**. Tento účastník pak chodil stále po parkovišti od skupinky ke skupince a žádal o drogu.

V partě, ve které pracovníci vedli rozhovor, zůstali **3 kluci**, kteří se zajímali o mobilní klub a poté se s pracovníky dostali spontánně na zajímavá témata. Sdíleli s pracovníky například **téma návykových látek a jejich dostupnost v nočních klubech**. Často se sami setkali s tím, že je někdo v klubu oslovil s žádostí o drogu nebo jim drogu někdo nabízel k prodeji. Kluci kolem 23:30 pracovníkům řekli, že se půjdou podívat do klubu.

Pracovníci mezitím **monitorovali parkoviště**, které se kolem půlnoci začalo naplňovat. Bylo vidět, **že klub láká pozornost** a návštěvníci hudebního klubu se často chodili k mobilnímu klubu dívat a **ptát se, co to je**.

Během tohoto procesu pracovníci rozdali **60 vizitek** o nízkoprahové službě s předáním informací, co je to za službu a také co je mobilní klub.

Před klubem kolem půl jedné bylo cca 80 osob, které různě rotovaly mezi klubem a parkovištěm. Často se stávalo, že se osoby různě **ztrácely ve tmě parkoviště** či keřích, a to většinou po dvojicích.

Před klubem byla výrazná **parta 8 dívek**, které seděly na obrubníku. Dívky byly opravdu **velmi málo oblečeny**. Večerní terén proběhl v zimní měsíc a venku bylo okolo -5 °C. Dívky na sobě měly pouze krátké kraťasy a krátké tričko s odhaleným břichem.

Jedné z dívek bylo **nevolno**, a proto je **pracovníci oslovili**. Dívce **nabídli vodu a malé občerstvení**, které přijala. Ostatním dívkám byly opět **předány informace o službě** a vizitky. Bylo jim nabídnuto i **zázemí mobilního klubu, které využily**. Když se jedné z dívek udělalo lépe, rozhodly se jít zpět do klubu. Dívkám pracovníci předali i předem připravené preventivní materiály a **informace o první pomoci**.

Kolem jedné hodiny ráno se s dívkami **vystřídali kluci**, se kterými měli pracovníci ten večer kontakt. Požádali pracovníky, aby mohli jít do mobilního klubu, kde jim byl nabídnut teplý čaj. Kluci mobilní klub **hodnotili velice kladně** a sami refletovali, že **se zde cítí dobře a bezpečně**. S pracovníky pak **sdíleli osobní témata**, která byla velmi hlubokého charakteru, jako **rodinné zázemí, vztahy ve škole, nízké sebevědomí nebo i šikanu**.

Kolem půl druhé byli pracovníci požádáni provozní ředitelkou klubu, aby opustili s mobilním klubem parkoviště. Pracovníci, i proto, že se blížila plánovaná doba odjezdu, žádost uposlechli a s mobilním klubem odjeli. Začaly probíhat **další kroky** k tomu, aby mobilní klub nebyl v příštím večerním terénu z parkoviště odvelen, ale mohl zde **po celou dobu stát a dělat zde svou práci**.

Akce č. 3.

Večerní terén s mobilním klubem - 14. leden 2022, akce: „HIT MIX“, 22:00 - 1:30, domluvený soukromý pozemek, před klubem, patřící k přilehlému obchodnímu centru

Příjezd k nočnímu hudebnímu klubu a začátek terénu proběhl ve **velmi akční atmosféře**. Chvilku poté, co pracovnice přijely a zaparkovaly před klubem, chytila již nakontaktovaná klientka stojící poblíž klubu **astmatický záchvat**. Pracovnice si této situace

všimly díky velkému křiku děvčat před klubem. Na tuto situaci reagovaly a snažily se ji uklidnit. Klientce se nedařilo nadechnout. Díky podání inhalačního přístroje z klientčinych osobních věcí se **podařilo dívku stabilizovat**. Ihned po jejím lehkém uklidnění se dívka rychle postavila a vrhla se na svého velmi opilého přítele stojícího opodál. Ostatní kamarádi se jí snažili zadržet, jelikož i klientka **byla v podnapilém stavu a těžko koordinovala svůj pohyb**. **Dívce byla zavolána záchraná služba**. Díky této situaci se však **pracovníce velmi přirozeně vmísily mezi cílovou skupinu** a narazily na některé z klientů nízkoprahové služby.

Nejprve se pracovníce bavily s **partou 6 kluků**, z nichž **tři** se řadili mezi **prvokontakty**. Kluci se během rozhovoru starali o zmíněného přítele dívky s astmatickým záchvatem. Později se mu však musely věnovat pracovníce, jelikož kluci odešli do klubu a **opilý klient** zůstal sám na parkovišti. Často mu padaly kalhoty a neudržel rovnováhu. Situace pro něj byla nebezpečná, a tak mu pracovníce **poskytly vodu a chvíli klidu na lehčí vystřízlivění**, aby se mohl později bezpečně dopravit domů.

Se skupinkou kluků před klubem probíhaly **rozhovory na téma služby, terénního nástroje (dodávky), návykových látek, vztahů, sázek a násilí**.

Později se pracovníce zaměřily i na **skupinku dívek**. Zde rozhovor započal s již **nakontaktovanou klientkou**, se kterou se pracovníce bavily o **diagnostickém ústavu, střední škole, internátu, koních, vztazích** (jak rodinných, tak partnerských) a **vyostřených situacích**. S dívkami pak pracovníce probraly téma **návykových látek** a jejich účinky a mezi partou **8 dívek proběhlo 5 prvokontaktů**.

Zhruba v polovině nočního terénu se k dodávce nahnul **bývalý klient** nízkoprahového zařízení, který chtěl prozkoumat terénní nástroj a **měl ohledně auta mnoho dotazů**. Dokonce si z dodávky od pracovníc **vypůjčil míč a kopal** si s ním **před klubem**. S pracovníci se pobavil o své **hyperaktivitě, kouření marihuany a vyvolávání problémů**. Během rozhovoru častokrát pracovníce musely upozorňovat klienta na jeho tendenci plivat na věci.

Stejně jako bývalý klient se k dodávce **připojil i jiný z nynějších klientů** nízkoprahového zařízení, který byl **v podnapilém stavu** a pracovníce mu poskytly **bezpečné místo k lehkému vystřízlivění**.

Dále se u dodávky **vystřídalo 12 klientů**, z toho **5 prvokontaktů**. Docházeli k dodávce **sami a aktivně se zajímali o službu**. Přicházeli povětšinou **po dvojicích s klienty, kteří již**

Klídek znají, a tak se plynule služba rozšiřovala do povědomí ostatních, kteří se službou do teď nepřišli do kontaktu.

Témata hovorů byla: **akce**, kterou pořádalo nízkoprahové zařízení, **hudební interpreti**, **nový terénní nástroj** (dodávka), **požívání alkoholu**, **cesta k vystřízlivění**, aj.

Se dvěma prvokontaktovanými klienty proběhl **rozhovor o těžké rodinné situaci** (nezájmu otce, rozvodu rodičů), **penězích, škole a praxích**.

Další **provokovaný** pracovnícím vyprávěl, že si **služby všiml už v předchozím nočním terénu** u klubu a že **nyní sebral odvalu**, aby se s pracovníci pobavil. Pracovnícím vyprávěl **o rodinné situaci** (v nezletilém věku přispívá matce na bydlení) a **o škole**.

Během těchto kontaktů se k dodávce dostavil **majitel hudebního klubu**, bez představení si jej začal fotit, nechtěl slyšet žádné vysvětlení a na pracovníce byl celkem útočný. Jeho **postoj** byl velmi **agresivní** a nenechal si nic vysvětlit. Na pracovníce útočil způsobem, že je mu jedno, co na pozemku dělají, ale musí odjet i vzhledem k životnímu prostředí, neboť dodávka stála na trávníku. Stála však na pozemku vedlejšího obchodního centra, které k zaparkování vozu udělilo povolení. Později, během komunikace s klienty v dodávce, se **dostavila Policie České republiky**, kterou na pracovníce majitel zavolał. Pracovnice se prokázaly vizitkami a povolením k stání vozu na pozemku obchodního centra. **Vše tedy proběhlo dle legislativy a v pořádku**.

Následně terénní služba pokračovala v předešlém módu. K dodávce přišla **prvokontaktovaná klientka**, kterou zaujala a **chtěla se dozvědět víc**. S klientkou se pracovníce bavily o **službě, městě a o rodinných příslušnících**.

Ve chvíli, kdy pracovníce přemýšlely nad odjezdem, se **před klubem odehrála potyčka**. Pracovnice **aktivně do sporu zasáhly** a podařilo se jim **situaci uklidnit**, takže se vše obešlo bez zranění.

Následně také proběhl dlouhý **rozhovor** s již nakontaktovaným klientem **o pěstounské péči, boxu, klubu a tancování**.

Terén byl ukončen o půl druhé ráno, kdy většina klientů byla uvnitř klubu i z toho důvodu, že **venku byla velká zima**. Celkově byl tento terén velmi živý a dodávka se ukázala jako účinný nástroj terénní práce.

Akce č. 4.

Večerní terén s mobilním klubem - 22. duben 2022, akce: „LET IT ROLL – WARM UP“, 22:00 - 01:00, parkoviště před hudebním klubem

Příjezd na místo ke klubu byl **klidnější** než minulý terén. Tentokrát již mohly pracovnice parkovat přímo na parkovišti hudebního klubu, neboť se **domluvilo oficiální povolení s majitelem klubu**, který po několika výzvách konečně zareagoval a povolení udělil.

Krátce po příjezdu k dodávce přišlo **5 klientů nízkoprahového zařízení**. S kluky proběhl **rozhovor** o tom, **jak služba funguje** a proč se zkusí s dodávkou jezdit i na taková místa.

Poté odešli do klubu a k dodávce **přišli další 2 kluci (oba prvkontakty)**. Ptali se na práci v nízkoprahovém zařízení a na dodávku.

Jeden z nově nakontaktovaných zůstal s pracovníci celkem dlouho, potom řekl, že **o nich ví od klientky, která je uvnitř v klubu** a seznámila se službou v minulém terénu. K dodávce se **přišla podívat klientka** klubu, která byla **přítomna i v minulém terénu** a s pracovníci **sdílela její bipolární stavy**.

Po nějakém čase **se vrátil klient** ze začátku terénu, který byl nyní zdatně opilejší. Lehl si v autě na pytel a hovořil **o škole**.

Dále dorazil **bývalý klient klubu**, který se pochlubil **novou prací** a pak s odpočínutým klientem **společně řešili, že je důležité se za sebe umět postavit**. Oběma chlapcům **pracovnice poskytly vodu** a když odešli, tak měly pracovnice chvíli **na rekapitulaci a prozkoumání areálu**.

Před vchodem se vyskytoval **stejný opilý nezletilý mladík** jako minule. Od klientů se pracovnice dozvěděly, že se tomu tak **děje každý víkend**.

Jelikož **dodávka** stála přímo před vchodem, tak **poutala pozornost lidí i mimo cílovou skupinu**. Na čas se u terénního nástroje zastavila skupina **4 osob** mimo cílovou skupinu. **Služba byla skupince vysvětlena a pracovnice obdržely ocenění za jejich přínos a důležitost**.

Během večera si také **přišel jeden pár pro vizitky** s myšlenkou, že by se zastavil v nízkoprahovém klubu.

Sami od sebe dále přišli 3 prvokontaktovaní klienti, které zajímala dodávka. Dostali informace o službě a chvílku proběhl rozhovor o akci a návykových látkách.

V půl jedné venku opět nastala **vypjatá situace okolo klientky nízkoprahového zařízení a neznámého kluka**. Ten jí měl údajně minulý týden nastříkat pepřový sprej do obličeje. Za klientku se postavilo mnoho kluků v cílové skupině. Vše bylo během chvílky hodně vyhrocené. **Do situace se vložily pracovnice a intervenovaly. Dále spolupracovaly se security a pořadatelem akce.** Po chvíli **přijela Policie České republiky** a situaci uklidnila. Obviněný za dohledu policie odešel. Ještě chvíli po incidentu **pracovnice zůstaly na místě a povídaly si o tom, co se stalo**, s cílovou skupinou osob.

Zde **proběhl poslední prvokontakt** a představení služby a terénního nástroje. Jelikož už uplynula doba terénu a situace se zdála uklidněná, pracovnice se rozloučily s klienty a terén ukončily.

Tento noční terén byl celkově klidnější než ten předchozí, na akci bylo méně mladých lidí a klientů z cílové skupiny. Možným důvodem mohl být výběr hudby v klubu a vysoké vstupné oproti ostatním akcím.

Akce č. 5.

Večerní terén s mobilním klubem - 27. květen 2022, akce: „TOO HOT TO HANDLE“, 22:00 - 01:00, parkoviště před hudebním klubem

Při dalším nočním terénu před hradeckým klubem se ukázalo, že **dodávka je velmi viditelný a dobře zapamatovatelný bod pro klienty, kteří se již se službou setkali v předešlých terénech.**

Ihned po zaparkování přišla parta 8 kluků, kteří se zajímali o službu a terénní nástroj. Partě pracovníci rozdali vizitky a informovali ji o službě.

Dále se k mobilnímu klubu dostavila **parta 7 osob** z cílové skupiny. Z toho **6 stávajících klientů nízkoprahového klubu a 1 provokontaktovaný**. Se skupinkou se pracovníci bavili o našich službách, proč nízkoprahové zařízení jezdí i k místům jako je právě noční hudební klub a co vlastně dělají pracovníci za práci. Některé z klientů pracovníci viděli po velmi dlouhé době, a proto se rozhovor hodně točil **okolo aktualit.**

Jeden z klientů pracovníkům sdělil, že už má **ukončenou školu, a že chce pracovat jako hasič**. Také k dodávce na chvíli přišel bývalý klient, se kterým proběhl rozhovor na **téma různých part v Hradci Králové**.

Poté pracovníky zahlédla **parta 10 klientů nízkoprahového zařízení** a téma rozhovoru bylo, že **do klubu nebyl vpuštěn jeden nezletilý, i když ostatní nezletilí do klubu vpuštění byli**. Také se řešily i **ceny vstupného**, protože na mnoho klientů **je vstupné vysoké**.

Dvě stávající klientky se svěřily pracovníkům, že jsou pár, ale oficiálně to ještě nikdo neví.

Po obchůzce kolem parkoviště pracovníci prvkontaktovali další 2 klienty. Tématy rozhovoru byly **služby, sociální práce, alkohol a drogy**.

Při monitoringu okolí hudebního klubu pracovníky pozdravili klienti nakontaktovaní z předešlého terénu.

Dále proběho **5 prvokontaktů**, kterým byla také představena služba a mobilní klub a také se s pracovníky bavili **o škole, klubech, Hostinném a dalších obcích**.

Před klubem bylo mnohem **více opilých osob v cílové skupině, než tomu bylo v předešlých terénech**. Bylo to zhruba **25 až 30 osob**.

Skupince **6 holek pracovníci nabídli vodu a zázemí dodávky k odpočinku**. Klienti byli pouze oslovení, jelikož jejich stav nedovolil plně předat informace o službě. Klientům byly předány vizitky a když se jejich stav trochu uklidnil, tak jim pracovníci pomohli zajistit dopravu domů.

Ke konci terénu proběhl ještě **poslední prvokontakt**, když se dívka přišla zeptat na službu a **měla zájem o vizitku** a také velmi **oceňovala pracovníky**, že jsou na tomto místě a dále **projevila zájem o to, že by se přišla podívat i do kamenného klubu nízkoprahového zařízení**.

Tento terén byl **velmi aktivní**, jelikož proběhlo opravdu **mnoho rozhovorů, prvokontaktů a oslovených osob z cílové skupiny**.

5. 4 Analýza výsledků

Počty, které jsou uvedeny v tabulce č. 2, ukazují konkrétní čísla v rámci jednotlivých akcí.

Tabulka č. 2 (počet klientů v jednotlivých akcích)

	Prvokontakty	Stávající klienti	Oslovení	Kontaktů celkem
Akce č. 1 (pilotní studie)	15	0	60	75
Akce č. 2	30	0	47	77
Akce č. 3	14	18	40	72
Akce č. 4	5	16	50	71
Akce č. 5	16	35	25	76

Prvokontakt je takový druh klienta, kterému byly nejen předány informace o službě, ale na základě rozhovoru s ním byl zahrnut do databáze služby a stává se tak aktivním klientem využívajícím službu. V jednotlivých výzkumných pozorováních lze vidět, že kromě akce č. 4 jsou počty prvokontaktů vysoké. V běžném terénu pro děti a mládež není obvyklé navázat tolik prvokontaktů. Většinou se jejich počet pohybuje právě v řádu takových čísel, jako tomu je na akci č.4, takže jsou tyto výsledky velmi dobrým ukazatelem toho, že mobilní klub může být dobrým upoutávacím nástrojem v rámci pouliční práce. Stávající klienti jsou takoví klienti, kteří již aktivně službu využívají, a tedy již pracovníky a službu jako takovou znají. Z tabulky můžeme vyvodit, že během prvních dvou akcí pracovníci nepotkali žádného ze známých klientů, na rozdíl od zbylých třech. Výrazně se odlišuje akce č. 5, kde bylo opravdu hodně známých klientů NZDM. I to je důvodem, proč bylo mnohem nižší číslo oslovených, jelikož rozhovory během terénu byly časově náročnější a na oslovení dalších osob již nebyl prostor. Sloupcem „oslovených“ osob se myslí takový klient, který dostal informace o službě, ale rozhovor s ním nebyl tak hluboký, aby o něm pracovníci zjistili více informací a mohl tak být

zahrnut do databáze klientů služby. I proto jsou čísla v předposledním sloupci mnohem vyšší oproti předešlým dvěma. Když sečteme všechny kontakty během jednotlivých akcí v terénu, tak nám čísla ukazují, že jsou v rámci všech akcí podobná. Počty se pohybují okolo 70-80 klientů za jeden noční terén, což je velmi hezký výsledek v porovnání s běžnými terény. V běžných terénech se totiž čísla pohybují okolo 10 kontaktů za terén.

Na základě analýzy přepisů z jednotlivých pozorování byly stanoveny následující kategorie a podkategorie. Pro jednotlivé záznamy pozorování z akcí je opět použito označení „terén“.

Kategorie 1: Podmínky fungování klubu

Tato kategorie popisuje především podmínky, za kterých bylo možné terén s mobilním klubem před místy hromadných akcí uskutečnit. Řadí se do toho především technické a provozní věci, ale také požadavky v rámci personálního obsazení.

Podkategorie 1. 1: Technicko provozní podmínky fungování klubu

Cílem prvního zkušebního provozu mobilního klubu bylo zejména ověřit technické a provozně organizační podmínky, tedy, zda je mobilní klub dostatečně připraven a vybaven pro poskytování sociální služby. Na základě vyhodnocení průběhu prvního terénu došlo k úpravám technických parametrů provozu klubu – vytápění, osvětlení, označení.

Během druhého terénu se ukázalo, že je potřeba oficiálně domluvit povolení na parkování mobilního klubu na parkovišti, jelikož v rámci tohoto terénu musela služba odjet dříve, než plánovala, protože byla vyhozena provozovatelem hudebního klubu.

Díky povolení, které služba získala od přílehlého obchodního centra, mohl mobilní klub stát hned vedle hudebního klubu. V rámci třetího terénu však došlo k agresivním jednání majitele hudebního klubu, který si nenechal vysvětlit povolení ani službu a až při zavolání Policie ČR se uklidnil, protože jí byla předložena veškerá povolení, která byla k zaparkování na pozemku třeba.

Po incidentu během třetího terénu bylo uděleno povolení od majitele klubu na parkování nového terénního nástroje přímo před hudebním klubem, což velmi usnadňovalo spolupráci s klienty.

Do této kategorie také zahrnuji podmínky terénů. Tím je myšleno především počasí, které jistě mělo vliv na tom, kolik klientů se bude akce účastnit a za jakých podmínek bude terén probíhat. Ukázalo se, že akce v jarních termínech jsou navštěvovanějšími a zároveň je i více klientů venku před klubem, čímž je terénní práce v těchto měsících mnohem živější, než je tomu v měsících zimních.

Podkategorie 1. 2: Požadavky na personál klubu

Z hlediska personálních požadavků bylo ověřováno, zda jsou pracovníci způsobilí a dostatečně kompetentní k poskytování služeb v této specifické situaci. Pracovníci byli proškoleni v tématech první pomoci a bezpečnosti práce.

Kategorie 2: Vstupní monitoring místa a účastníků akce

Monitoring terénu se jevil jako důležitá součást poskytované služby, protože bylo potřeba zjistit přítomnost cílové skupiny a případná riziková místa v prostoru konání akce.

Výsledky ukázaly, že při prvních dvou terénech bylo potřeba ze strany pracovníků klubu aktivně provést monitoring terénu, sami klienti se o kontakt příliš aktivně nepokoušeli. V následujících třech terénech již bylo patrné, že klienti sami projevují větší aktivní zájem o mobilní klub. Z toho důvodu v některých případech proběhl monitoring až v průběhu terénu.

Okamžitě po příjezdu na třetí terén bylo potřeba aktivně se zapojit do krizové situace před klubem. Kvůli tomu, že i celý terén probíhal v duchu neustálého oslovování ze strany klientů či pracovníků, probíhal monitoring prostorů během těchto rozhovorů a situací.

Při čtvrtém terénu probíhal úvodní monitoring obdobně jako v prvních dvou případech. Během něho služba objevila opilého nezletilého mladíka, kterého spatřila i během minulých akcí. Posléze se pracovníci od ostatních klientů dozvěděli, že se v podobném stavu nachází pravidelně. Jinak byl čtvrtý terén klidnější, protože na akci bylo přítomno méně mladých lidí a klientů z cílové skupiny.

Při posledním terénu se projevilo, že mobilní klub je velmi zajímavý nástroj terénní práce. Okamžitě po příjezdu k němu přišla skupinka osmi chlapců, kteří se o službu zajímali a chtěli se dozvědět více. V rámci následného monitoringu bylo zjištěno, že před hudebním klubem se schází i osoby, které nemají v plánu z různých důvodů vstoupit do objektu. Takovými důvody jsou například vysoké vstupné či nízký věk, který neopravňuje ke vstupu na

akci. Toto kritérium však je dodržováno pouze nahodile, neboť někteří nezletilí byli do klubu vpuštěni a jiní ne.

Jedním z trendů, který se prolínal všemi terény během výzkumu, bylo ztrácení se klientů z cílové skupiny do tmavých zákoutí na parkovišti a kolem klubu. Pracovníci tak neměli dokonale pod kontrolou, co se na těchto místech odehrávalo. Další aktivitou, kterou návštěvníci klubu pravidelně dělali, bylo schovávání alkoholických nápojů v prostorách kolem klubu.

Kategorie 3: Rizikové chování cílové skupiny během terénů

V rámci této kategorie se věnuji především rizikovému chování, které vykazuje cílová skupina. Během pozorování v terénech služba zaznamenala několik druhů rizikového chování. Tyto druhy jsem rozdělila do třech následujících podkategorií.

Podkategorie 3. 1: Alkohol a návykové látky

Nejčastějším rizikovým chováním, které vykazovala cílová skupina, bylo požívání alkoholu a dalších návykových látek. V rámci monitoringu bylo zjištěno, že se pravidelně během pořádání akce před klubem nacházelo několik desítek osob spadajících do cílové skupiny, kteří byli v podnapilém stavu a užívali návykové látky. Tento stav se projevoval nekoordinovaným pohybem, hlasitým vyjadřováním a nedokonalou artikulací. Během druhého terénu se dokonce stalo, že návštěvník akce požádal pracovníky služby o extázi, což jasně ukazuje, že na podobném typu akcí se užívají lehké i tvrdé drogy.

Podkategorie 3. 2: Agresivita

Dalším rizikovým chováním, které bylo během terénů zaznamenáno, byla zvýšená agresivita klientů. Ta se projevovala záměrným pliváním na věci, a jejich následným ničením, četnými potyčkami, do kterých pracovníci museli aktivně zasahovat a řešit je, hádkami mezi návštěvníky klubu a fyzickými či verbálními útoky na jiné osoby z cílové skupiny.

Podkategorie 3. 3: Ohrožení zdraví

Poslední podkategorií rizikového chování, kterou jsem vyčlenila, je ohrožení zdraví klientů. To se v několika případech projevilo nedostatečným oblečením cílové skupiny ve velice chladném počasí, které mohlo způsobit jejich onemocnění. Dalším častým jevem byla nevolnost způsobená požitím velkého množství alkoholu či jiných návykových látek. V jednom

případě museli pracovníci řešit i vážnější situaci, při které hrozilo bezprostřední ohrožení života. Při třetím terénu jedna z podnapilých klientek dostala astmatický záchvat, takže jí pracovníci museli poskytnout první pomoc a zavolat záchrannou službu, které byla tato návštěvnice předána.

Kategorie 4: Vyvolání kontaktu

Pátou kategorií ve výzkumu je proces vyvolání kontaktu v rámci terénu s klientem. To se odlišuje především tím, kdo je iniciátorem rozhovoru, a podle toho jsem vytvořila níže uvedené podkategorie.

Podkategorie 4. 1: Kontakt vyvolaný ze strany pracovníka

Během prvních dvou terénů se ukázalo jako klíčové aktivní oslovování klientů pracovníky, jako tomu je běžným zvykem při terénní práci. Během aktivního oslovování vznikalo rozšiřování pojmu o službě a také se navazovaly prvkontakty, a klienti byli zařazeni do databáze nízkoprahového zařízení.

Jednou z dalších klíčových situací při oslovování klientů pracovníky se stalo řešení neočekávaných krizových situací, do kterých museli zasáhnout. Bylo tomu tak například při potyčkách před hudebním klubem či při poskytování první pomoci dívce s astmatickým záchvatem. Většinou však tyto neobvyklé a krizové situace umožnily pracovníkům proniknout blíže k cílové skupině a tím i představit službu a dělat terénní práci s často velmi početnou skupinou osob.

Od třetího terénu se změnil proces oslovování a pracovníci nemuseli aktivitu v oslovování klientů vyvíjet tolik. V posledních třech terénech pracovníci oslovovali klienty pouze v rámci monitoringu.

Podkategorie 4. 2: Kontakt vyvolaný ze strany klienta (přímo, aktivně)

Jak již popisuji v předešle podkategorii, tak během prvních dvou terénů byl proces aktivního oslovování především na pracovnících služby. Od třetího terénu se to však velmi změnilo, a to připisuji především tomu, že mobilní klub byl atraktivní pro cílovou skupinu. Právě díky vzhledu mobilního klubu klienti aktivně docházeli a doptávali se na službu jako takovou. Mobilní klub se stal takovým nepřehlédnutelným pevným bodem v rámci nočního terénu u místa hromadné akce. Cílová skupina často přicházela se zájmem, dozvědět se více

a nedocházelo ke zklamání, i přesto, že se dozvěděla, o jaký typ služby se jedná, i když čekala něco jiného. Někteří klienti dokonce projevíli zájem o to přijít i na kamenný klub nízkoprahového zařízení. Klienti velmi často zůstávali po prvotním kontaktu s pracovníky a službu aktivně využívali.

Ke klubu se hlásili současní i bývalí klienti nízkoprahového zařízení, kteří se zajímali o rozvoj služby. Zajímavý trend spatřuji v tom, že se objevovali i návštěvníci, kteří potřebovali nabrat odvalu, aby k mobilnímu klubu přišli. Příkladem je klient, který o klubu už věděl, v předešlých terénech ho viděl, ale až v rámci čtvrtého se přišel o službu aktivně zajímat. Docházelo i k tomu, že stávající klienti přicházeli opakovaně.

Podkategorie 4. 3: Kontakt zprostředkovaný přes jiného klienta (nepřímo)

Jako poslední podkategorii k vyvolání kontaktu řadím kontakt zprostředkovaný. Velmi často se stávalo, že klienti, kteří službu neznali, docházeli v partě již stávajících klientů nízkoprahového zařízení. Díky tomu se služba rozšiřovala a docházelo k mnoha prvokontaktům. Nebyl to však jediný jev, který se v rámci zprostředkovaného kontaktu se službou stával. Objevila se totiž i forma doporučení či předávání informací mezi klienty navzájem. Na základě toho klienti pak ke klubu docházeli sami a o službu jevíli zájem.

Kategorie 5: Formy poskytování služby

Tato kategorie popisuje to, jakým způsobem byla služba poskytována a co zázemí mobilního klubu nabízelo. Především se jedná o rozhovory s klienty, ale je zde i uvedeno to, jaké výhody či jaké možnosti mobilní klub může nabídnout klientovi u míst hromadných akcí.

Podkategorie 5. 1: Poskytnutí informací o službě

Jednou z hlavních částí terénní práce je její samotné představení, kterému klient porozumí a zároveň ho osloví natolik, aby službu dále chtěl využívat. Ukázalo se, že mobilní klub svou atraktivitou láká klienty, a tak pracovníkům zaručuje velmi důležitý první dojem služby na klienta.

Pracovníci se zaměřili na to, aby službu i nový terénní nástroj opravdu dobře a srozumitelně představili a klienti tak věděli, co mohou od služby očekávat. Pracovníci využívali každé příležitosti ke kontaktu s cílovou skupinou, a i v rámci monitoringu oslovovali

a předávali vizitky, na základě kterých se klienti mohou se službou spojit i v jiný moment, než je večerní terén.

Podkategorie 5. 2: Rozhovory o sociální situaci klienta

V rámci terénní práce je velmi důležité navázání kontaktu s klientem tak, aby měl důvěru ve službu a měl tak bezpečné místo, kde se může svěřit s tím, co prožívá, řeší, či co ho zrovna trápí. Již při druhém terénu se ukázalo, že využití mobilního klubu urychluje ochotu klientů k otevření hlubších témat. Mezi nejčtenější témata hovorů se řadily vztahy (ať už rodinné či partnerské), škola, šikana, koníčky, těžké životní situace, peníze, nemoci, budoucnost, sport, kluby, homosexualita a mnohé další. Pestrost témat byla velká. Při běžné terénní práci bez mobilního klubu v odpoledních či dopoledních hodinách v nízkoprahovém zařízení není zvyklé se při prvních kontaktech s klientem na taková témata dostat.

I to ukazuje, že jsou mobilní klub a večerní terény při hromadných akcích funkční, klienti se nebojí jít do hloubky a otevírají svá osobní témata. Nepřijímají informace o službě jako takové pouze pasivně, ale aktivně ji v rámci těchto rozhovorů využívají.

Podkategorie 5. 3: Rozhovory směřující k prevenci rizikového chování

Práce terénního pracovníka spočívá i v preventivním působení na klienty v rámci terénu. I tato oblast se dotkla výzkumu a během něho se na klienty muselo tímto způsobem působit, a to na všech akcích spadajících do výzkumu. Většinou se preventivní působení projevovalo v rámci rozhovorů s klienty o návykových látkách, jejich účincích a dopadu či jak reagovat, když se situace nečekaně komplikuje. Díky krizovým situacím pracovníci řešili s cílovou skupinou i poskytování správné první pomoci, pokud se jejich kamarádi ocitnou v nebezpečí.

Podkategorie 5. 4: Poskytnutí sycení základních potřeb (pití, odpočinek)

Mobilní klub byl klienty v rámci pomoci při naléhavých případech využíván jako zdroj lehkého občerstvení například při nevolnosti. Zároveň také mobilní klub sloužil jako bezpečné místo k odpočinku nebo při potřebě vystrízlivět. Tato potřeba se ukázala při všech akcích a jevila se jako důležitá součást večerních terénů při místech hromadných akcí.

Podkategorie 5. 5: Poskytnutí pomůcek k trávení volného času

V neposlední řadě je mobilní klub také vybaven věcmi, které se mohou využívat k volnočasovým aktivitám. To v jednom případě využil klient, který si od pracovníků vypůjčil míč a hrál si s ním u mobilního klubu.

Kategorie 6: Setrvání klientů u rozhovoru

Až na jeden konkrétní případ se nestalo, že by klient opustil prostor či ukončil rozhovor v jeho průběhu a odešel. Pouze jednou opilý klient odešel z rozhovoru, při kterém se mu pracovnice snažily pomoci, ale on o ni nejevil zájem. V ostatních případech se klienti vždy před odchodem rozloučili a službu tak s pracovníci řádně ukončili.

To není zcela běžné v rámci terénní práce s dětmi a mladistvými přímo na ulici. Pracovníci se často setkávají s nezájmem o službu a strachem z ní. Při běžném oslovování pracovníky na ulici proto raději volí odchod z rozhovoru. To se nyní, až na jeden konkrétní případ, nestalo a klienti v rozhovorech zůstávali a dokonce se s pracovníky dostávali na velmi zajímavá a hluboká témata.

Kategorie 7: Hodnocení mobilního klubu klienty

V průběhu výzkumu se pracovníci setkali s hodnocením služby od návštěvníků. Některá hodnocení přicházela přímo od cílové skupiny, a dokonce i mimo ni.

Podkategorie 7. 1: Od cílové skupiny

Během druhého terénu se pracovníci setkali s hodnocením od cílové skupiny, konkrétně od dvou chlapců, kteří službu aktivně využívali. Ti sdělili, že se jim tento typ služby líbí, a že se v mobilním klubu cítí příjemně a bezpečně. To bylo velmi důležité i vzhledem k tomu, že především v zimních měsících se klienti s pracovníky v mobilním klubu zavírali, protože využívali topení. To mohlo ze strany klientů vyvolat jisté obavy o jejich bezpečí, i přesto, že služba i pracovníci byli viditelně označeni. Další kladné hodnocení přišlo od prvokontaktované klientky, které přišla sama k mobilnímu klubu a oceňovala pracovníky i službu jako takovou za jejich práci a projevila zájem dostavit se i do kamenného klubu nízkopražského zařízení.

Podkategorie 7. 2. Mimo cílovou skupinu

Hodnocení se zúčastnila i skupinka čtyř osob, která se zajímala o činnost mobilního klubu. Na službu osoby reagovaly velmi kladně a oceňovaly její přínos a vyzdvihovaly její důležitost a potřebnost u takových míst, jako jsou hromadné akce, kterých se účastní tolik mladých osob, které spadají do cílové skupiny.

5. 5 Vyhodnocení výzkumu

Na začátku vyhodnocení výzkumu bych si nejprve chtěla odpovědět na již položené výzkumné otázky. Mezi mé dílčí otázky se řadilo, **kdo je iniciátorem vyvolání kontaktu při terénní práci v místech hromadných akcí za použití mobilního klubu (DVO 1)**. Z analýzy výzkumu mohu vyvozovat, že čím více na akce mobilní klub jezdil, tím více se proces oslovování proměňoval od vyvolávání kontaktu pracovníkem, na aktivní kontaktování služby právě klientem. V tom vnímám velký průlom, jelikož terénní práce je běžně především o tom, že pracovník musí aktivně oslovovat klienty. Mobilní klub však ukazuje, že je natolik atraktivní, že vzbuzuje zájem klientů jen tím, že je.

Jako další dílčí otázku jsem si položila, **za jakým účelem je mobilní klub využíván v rámci večerních terénů (DVO 2.)**. Na tu se lze podívat dvojím způsobem. Z pohledu klientů a z pohledu pracovníků. Klienti mobilní klub využívali především proto, že jim poskytoval bezpečný prostor. Díky tomu pak klient může aktivně využívat službu například k rozhovorům s pracovníky. I díky výzkumu se ukázalo, že klienti mobilní klub respektují, neničí ho a dle jejich hodnocení na něj kladně reagují. Pokud se však podíváme na tuto otázku z pohledu pracovníků, tak musíme poznamenat, že se mobilní klub ukázal jako velmi účinný nástroj k navazování kontaktu a rozboření první komunikační bariéry mezi klientem a pracovníkem.

Poslední dílčí otázka výzkumu byla: **Jak často klienti využívají mobilní klub v rámci večerního terénu u míst hromadných akcí (DVO 3.)**. V tabulce č. 2 můžeme vidět čísla, která nám říkají, kolik kontaktů v rámci určitých terénů proběhlo. Z analýzy výzkumu mohu říci, že klienti mobilní klub využívali poměrně často, a to právě za účely, které popisuji v odstavci výše. Klienti se nebáli a do prostoru mobilního klubu vstupovali bez problémů. Z výzkumu vyplývá, že při terénní práci u míst hromadných akcí má mobilní klub své místo a své využití.

Díky analýze a výše uvedenému si mohu odpovědět na ústřední otázku mého výzkumu, která zněla: **Jaká je funkčnost mobilního klubu v místech hromadných akcí v rámci terénní práce s klienty nízkoprahového zařízení? (ÚVO)** Během terénů jsem měla možnost

zjišťovat, k čemu je mobilní klub dobrý, jestli je potřebný a atraktivní. To vše se mi v rámci výzkumu potvrdilo. Hlavní funkcí, kterou mobilní klub naplňuje, je jeho atraktivita, díky které dokáže sám o sobě navazovat kontakt se službou a přirozeně klienty ke službě láká. To je pro pracovníky terénu velmi usnadňující element jejich práce, protože mnohdy právě prolomení této prvotní komunikační bariéry je klíčové k tomu, aby klient službu využíval v rámci pouliční práce. Výzkum mi tedy potvrdil, že mobilní klub má u míst hromadných akcí své místo v nástrojích streetworku a že by se měl dostat do povědomí nízkoprahových služeb.

Je však důležité zmínit i to, že je třeba terénní práci rozšiřovat a vyvíjet další nové možnosti jejího využití. Večerní terény jsou pro mnohé nízkoprahové služby běžné, ale i výběr večerních událostí u míst hromadných akcí považuji za klíčový. Díky výzkumu jsem měla možnost vyvodit závěry, že tyto akce jsou nebezpečné a je třeba podobné služby na tato místa posílat. Zároveň to může i pomoci nízkoprahovým službám k jejich zviditelnění a rozšíření do povědomí mladistvých a následnému rozšíření své působnosti

Jako **cíl mého výzkumu** jsem si zvolila, jaká je efektivita terénní práce za pomoci mobilního klubu u míst hromadných akcí. Vzhledem k výše zmíněnému mohu jen poznamenat, že efektivita oproti běžným terénům v praxi je mnohem vyšší, co se do počtu klientů týká a také je mnohem efektivnější v tom, že otevírá během velmi krátké chvíle důležitá témata klientů, kteří se díky pracovníkům, mobilnímu klubu, místu a času terénu uvolní natolik, že se k nim pracovníci dostanou tak blízko, aby jim mohli pomoci v nejrůznějších případech. Od poskytnutí bezpečného prostoru, kde se klient může svěřit se svými problémy či sdílet radostné chvíle, až po záchranu života.

ZÁVĚR

V závěru mé diplomové práce bych ráda zhodnotila, zda se mi povedlo splnit mnou stanovené cíle, které jsem si v práci kladla. Jako hlavní cíl mé diplomové práce jsem si zvolila popis a analýzu fungování nového pracovního nástroje v podobě mobilního klubu při terénní práci, který spadá pod činnost nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Tento cíl jsem ve své práci splnila. Komplexně zachycuji, jakým způsobem mobilní klub funguje a jaké využití nabízí a zároveň v rámci výzkumu analyzuji jeho konkrétní fungování dle tématu mé diplomové práce.

Dále jsem si kladla za cíl zaštitit pojmy týkající se nízkoprahových zařízení, s ním spojenou terénní práci, přiblížení prostředí, ve kterém bude probíhat a jaké teoretické souvislosti tato práce přináší při používání mobilních klubů. Tento cíl jsem dle mého názoru splnila. Nejen, že jsem se zabývala dopodrobna terénní prací v rámci nízkoprahových zařízení a pojmy s ní spojené, ale také popisuji v rámci výzkumu prostředí, které jsem si vybrala a zdůvodňuji, proč je práce na těchto místech potřebná. Práce také obsahuje, co přesně mobilní klub je, jakým způsobem se s ním dá pracovat a jak lze jeho potenciál využívat.

Dalším cílem bylo zjistit fungování a potřebnost používání tohoto typu terénního nástroje v rámci večerních terénů u míst hromadných akcí, které jsem zjišťovala za pomoci výzkumu, který má diplomová práce obsahuje. Tento cíl jsem dle mého názoru splnila také. Potřebnost, a to, jestli je tento nástroj efektivní pro takový druh práce, jsem měla možnost i z menšího vzorku zjistit a vyhodnotit. Dle mého názoru je velmi potřebný. Mým posledním cílem bylo přiblížit prostředí, ve kterých terény probíhají. Tento cíl jsem teoreticky splnila popsáním v kapitolách týkajících se práce s klienty, terénní práce apod., a navíc si čtenář může ve výzkumu přesně představit to, jakým způsobem terén probíhal či jak může vypadat práce s klienty přímo na ulici.

Mezi největší klady mé diplomové práce řadím to, že se jedná o zcela inovativní nástroj používaný v terénu, o kterém se v oblasti streetworku sice trochu mluví, ale nevyužívá se plně jeho potenciálu, který může nabízet. Také si myslím, že má práce nabízí velké množství teorie, která je doplněna o srovnávací analýzu fungování nízkoprahových zařízení, konkrétně práce na ulici především s dětmi a mladistvými, a to nejen u nás, ale i v zahraničí. Další součástí je výzkum, který nabízí opravdu velmi praktický vhled do streetworku a je tak dle mého názoru živý a čtivý. Za největší slabinu své práce považuji přerušení výzkumu, které však vzhledem k době nešlo ovlivnit. Také jako slabinu vnímám to, že se má práce neopírá o velké množství

odborné literatury. Jelikož se však jedná o zcela nový přístup v terénní práci, tak tomu tak ani nemohlo být. Ztěžovalo mi to však psaní práce samotné a musela jsem se někdy opírat o své zkušenosti z praxe či zkušenosti mých kolegů.

V úplném závěru bych však chtěla podotknout to, že jsem opravdu ráda, že jsem si vybrala takto praktické téma. Díky tomu se mi práce psala trochu lépe a uměla jsem si správným způsobem zařadit veškeré informace, které jsem přijímala. Mezi mé doporučení v rámci rozvoje práce s tímto typem nástroje bych zařadila zkusit využít mobilní klub i na jiných typech hromadných akcí, jako jsou třeba velké festivaly a další hudební akce, při kterých je procento výskytu rizikového chování cílové skupiny velmi vysoké. Myslím si, že se mi podařilo diplomovou práci zpracovat komplexně a přála bych si, aby se i díky ní stal nástroj mobilního klubu více známým a používaným v rámci nízkoprahové práce s dětmi a mladistvými v České republice a především, že bude mít tento inovativní druh terénní práce ty správné výsledky a pomůže tím správným způsobem dětem a mladistvým v cestě dospívání.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BACHMANN, Pavel. *Management neziskové organizace*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011. ISBN 978-80-7435-130-3.

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

Co je „harm reduction“? In: *adiktologie.cz* [online]. [cit. 2021-09-06]. Dostupné z: <https://www.adiktologie.cz/file/438/046-co-je-harm-reduction.pdf>

Co je čas. In: *streetwork.cz* [online]. [cit. 2021-08-06]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/2392/co-je-cas>

FILÍPKOVÁ, Zdena, Helena KOTOVÁ, Lenka STANÍKOVÁ, Zdenka VYMĚTALOVÁ, ed, *Dobrá praxe: České a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových terénních a kontaktních službách*. [Praha]: Česká asociace streetwork o.s. (ČAS), 2011. ISBN 978-80-905069-0-9.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozš. české vyd. Přeložil Vladimír JŮVA, přeložil Vendula HLAVATÁ. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

JAROŠOVÁ, Darja. *Metodologie výzkumu*. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita, 2007. ISBN 978-80-248-1286-1.

KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. [Praha: Česká asociace streetwork, 2007]. ISBN 978-80-254-4001-8.

KLIMENTOVÁ, Eva, Bianka HUDCOVÁ, Drahomír ŠEVČÍK, Simona DOHNALOVÁ a Gabriela MAHROVÁ. *Sociální práce a krizová intervence*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2019. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-158-4.

Klub v autě. In: *kotec.cz* [online]. [cit. 2021-17-06]. Dostupné z: <http://www.kotec.cz/regiony/as/klub-v-aute/>

Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010. ISBN 978-80-86728-42-1.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.

KOTOVÁ, Helena, Michal KREBS, Stanislav KUNC a Martin STRNAD, ed. *Streetwork!: dobrá praxe 2015 : české a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových sociálních službách*. [Praha]: Česká asociace streetwork o.s. (ČAS), 2015. ISBN 978-80-905069-3-0.

MATOUŠEK, Oldřich a Andrea KROFTOVÁ. *Mládež a delikvence: [možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže]*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-771-X.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022. ISBN 978-80-262-1952-1.

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. In: *projekty.osu.cz* [online]. Ostravská univerzita v Ostravě [cit. 2021-09-06]. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf 9. 6. 2021

Mobilní klub. In: *prostorpro.cz* [online]. [cit. 2021-17-06]. Dostupné z: <https://www.prostorpro.cz/programy-a-aktivity/nzdm-klidek/mobilni-klub>

Národní strategie primární prevence rizikového chování dětí a mládeže. In: *msmt.cz* [online]. [cit. 2021-03-06]. Dostupné z: https://www.msmt.cz/uploads/narodni_strategie_primarni_prevence_2019_27.pdf

STEJSKALOVÁ, Zuzana. *Nízkoprahové kluby jako prostředek prevence problémů v chování*. Brno: Masarykova univerzita, 2006.

Mobilní nízkoprahový klub pro děti a mládež Uličník. In: *r-mosty.cz* [online]. [cit. 2021-17-06]. Dostupné z: <http://www.r-mosty.cz/ulicnik>

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *ppropo.mpsv.cz* [online]. [cit. 2022-07-12]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006

PŘÍLOHA

Příloha 1: Fotka mobilního klubu

