

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2023

Nikola Šlosárková

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Nikola Šlosárková, DiS.

Sociální práce v NZDM

Bakalářská práce

Vedoucí práce: PhDr. Jan Vančura, Ph.D.

2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně na základě použitých pramenů a literatury uvedených v seznamu literatury.

V Olomouci 29. 4. 2023

Nikola Šlosárková

Poděkování

Chtěla bych poděkovat svému vedoucímu za vedení i rady při psaní práce a rodině za podporu při studiu.

OBSAH

ÚVOD	10
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	13
1.1 Sociální práce.....	13
1.2 Sociální pracovník	14
1.3 Osobnost sociálního pracovníka	15
1.4 Klient	16
2 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ (NZDM).....	17
2.1 NZDM jako sociální služba	17
2.1.1 Princip nízkoprahovosti.....	18
2.1.2 Poslání	18
2.1.3 Cíle.....	19
2.1.4 Proces užívání služby NZDM.....	19
2.2 Právní úprava	20
2.3 Cílová skupina děti a mládež – klienti.....	22
2.3.1 Riziková mládež, rizikové chování	22
3 ÚKONY SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V NZDM.....	25
1. Skupina – Kontaktní, terénní práce, streetwork, sociální šetření, doprovod	26
3.1.1 Kontaktní práce.....	26
3.1.2 Terénní práce	28
3.1.3 Streetwork.....	28
3.1.4 Sociální šetření	29
2. Skupina – Sociální a odborné poradenství, informační servis.....	30
3.1.5 Sociální a odborné poradenství.....	30
3.1.6 Motivační rozhovory	32
3. Skupina – Případová práce, práce s jednotlivcem, skupinou, intervence, mediace, evidence	33
3.1.7 Sociální práce s jednotlivcem/Případová práce	33
3.1.8 Skupinová sociální práce	34
3.1.9 Intervence	35
3.1.10 Krizová intervence	36
3.1.11 Mediace.....	38
3.1.12 Evidence.....	38

4. Skupina – Aktivity, programy, doučování.....	39
3.1.13 Volnočasové aktivity	39
3.1.14 Programy.....	40
3.1.15 Doučování.....	40
4 SOCIÁLNÍ PRÁCE V NZDM VE VZTAHU K TEORIÍM A METODÁM SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	42
ZÁVĚR	44
SEZNAM LITERATURY A PRAMENŮ	46

Anotace

Cíl práce je poznat a popsat úkony vykonávané sociálním pracovníkem v NZDM. (náplň práce) Také zmínit právní úpravu nízkoprahových zařízení. Dále popsat sociální práci ve vztahu k teoriím a metodám sociální práce. Metodou zpracování je kompilace.

Práce začíná charakterizací základních pojmů. Detailnější popisování NZDM a cílovou skupinou dětí a mládeže. Následuje hlavní část práce, která se týká činností sociálního pracovníka v NZDM. V této části plním i cíl práce. Tuto kapitolu dělím podle procesu užívání služby, kde úkony rozdělují do čtyř skupin. Pro lepší orientaci. Jedny z hlavních činností jsou: streetwork, individuální práce, intervence, skupinová práce, programy. Následuje poslední kapitola, která se zaměřuje na souvislost sociální práce v nízkoprahovém zařízení a teoriemi a metodami sociální práce.

Klíčová slova:

NZDM, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, děti a mládež, riziková mládež, sociální práce, sociální pracovník, metody, streetwork, intervence, programy, činnosti, pracovník

Abstract

The goal of the thesis is to identify and describe the actions performed by a social worker in NZDM. (job description) Also mention the legal regulation of low-threshold devices. Furthermore describe social work in relation to theories and methods of social work. The processing method is compilation.

The thesis begins with the characterization of basic concepts. A more detailed description of NZDM and the target group of children and youth. This is followed by the main part of the thesis, which concerns the activities of a social worker in NZDM. In this part, I also fulfill the aim of the work. I divide this chapter according to the process of using the service, where I divide the actions into four groups. For better orientation. Some of the main activities are: streetwork, individual work, intervention, group work, programs. This is followed by the last chapter, which focuses on the connection between social work in a low-threshold facility and theories and methods of social work.

Keys words:

NZDM, low-threshold facility for children and youth, children and youth, at-risk youth, social work, social work, methods, streetwork, interventions, programs, activities, worker

ÚVOD

Cílem práce je poznat a popsat úkony vykonávané sociálním pracovníkem v NZDM. (náplň práce) Také zmínit právní úpravu nízkoprahových zařízení. Dále popsat sociální práci ve vztahu k teoriím a metodám sociální práce. Metodou zpracování práce je kompilace. Důvod, proč jsem se rozhodla právě pro toto téma, je ten, že jsem po dobu své praxe působila ve dvou nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a bohužel, setkávala jsem se s názory, domněnkami, myšlenkami a to jak klientů, tak rodičů, kteří mi sdělovali, že sociální práce v tomto zařízení spočívá v hraní si s dětmi. Touto prací objasňuji činnosti, které sociální pracovník v NZDM vykonává i za jakým účelem je vykonává, abych vyvrátila mylné domněnky rodičů, klientů i dalších osob, které mají na tuto práci stejný pohled.

Strukturu jsem zvolila podle názvu práce, který zní: Sociální práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Začínám vymezení základních pojmů, sociální práce, sociální pracovník, klient a v následující kapitole popisují detailně Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, kde uvádím i cílovou skupinu a jeden z cílů práce, což je legislativní ukotvení NZDM. Tyto dvě kapitoly slouží k charakteristice základních pojmů a uvedení do tématu, jelikož na tyto pojmy budu dále v práci navazovat. Úkony sociálního pracovníka v NZDM je stěžejní část práce, kde je obsažen hlavní cíl práce. Úkony/činnosti sociálního pracovníka zde uvádím a následně rozvádím. Pro lepší přehled jsem se rozhodla vytvořit tabulku, kde činnosti dělím do čtyř skupin. Činnosti jsem rozdělila podle procesu užívání služby, který je obsažen v druhé kapitole práce. První skupina se týká kontaktní práce, streetworku a podobně. Druhá skupina zahrnuje sociální a odborné poradenství společně s motivačními rozhovory. Třetí skupina je o individuální a skupinové sociální práci, intervencích – krizové, časné, taky o mediaci a uvádím i evidenci, kterou si sociální pracovník z úkonů vede. Poslední skupina je o aktivitách a programech ve službě. V poslední kapitole je uvedený vztah mezi sociální prací v NZDM a teoriemi a metodami sociální práce, což je i poslední cíl práce.

V práci čerpám z Pojmosloví NZDM (2008), od autora Matouška (2008, 2013, 2022), Zemanové a Dolejše (2015), Štefkové a Dolejše (2016), kteří se tématům sociální práce, nízkoprahové zařízení, děti a mládež i metody v sociální práci využívané při práci s mládeží věnují. Při psaní práce jsem do struktury přidávala pojmy, které s tématem souvisí a které mohou slýchat i čtenáři práce, které se o téma sociální práce v NZDM zajímají. Komplikovanější při psaní práce bylo vše uchopit, tak aby se dalo v práci snadno orientovat,

ale našla jsem způsob, kterého se v práci držím a jenž doplňuje strukturu práce a dělá ji zajímavější.

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

V této kapitole se věnuji sociální práci, charakterizuji základní pojmy, které se týkají tématu sociální práce, uvádím pár definic, aby bylo zřejmé, co sociální práce je i proč sociální práce existuje. Sociálního pracovníka nesmím opomenout, protože je nedílnou součástí sociální práce. Sociálního pracovníka zde charakterizuji a to jak jeho kritéria, díky kterým může vykonávat sociální práci, tak jeho osobnost, na které v sociální práci také záleží. Vymezuji pojem klient, jelikož toto pojmenování také v práci často využívám a sociální práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež se týká především práce s klienty.

*„Pro sociálního pracovníka není práce pro druhé práce, je to radost.“
Amit Kalantri*

1.1 Sociální práce

Sociální práci popisuje autor Mátel (2019, s. 9): „Na počátku sociální práce byl člověk. Lidská bytost, která potřebuje pomoc jiné lidské bytosti. Pokud by člověk pomoc nepotřeboval, nebyla by za potřebí ani sociální práce.“ Profese sociální práce je poměrně nová, jelikož první sociální agentury vznikly, aby uspokojily potřeby lidí a to na počátku 19. století (Zastrow, 2017, s. 38). Sociální práce je rozmanitá, zahrnuje velkou škálu činností (Cox, Pawar, 2006, s. 1). Mezi účely sociální práce patří pomáhat posouvat klienty k jejich konkrétním cílům (Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2017, s. 5).

„Dosud také není ustálena všeobecně platná definice sociální práce ani ve světovém, ani v evropském měřítku. Na čem se však teoretici tohoto oboru shodují, je, že sociální práce je vědecky fundovanou odbornou disciplínou, která speciálními metodami zajišťuje provádění péče o člověka na profesionálním základě.“ (Klimentová, 2013, s. 9)

Podobně mluví i další autoři (Ondrušová, Oláh, Vavrečková, 2017, s. 9), podle nichž sociální práce je akademická disciplína i profese, jejíž základním stavebním kamenem je praxe. Sociální práce také podporuje sociální změny, svobodu lidí a rozvoj.

“Sociální práce je obor se širokým záběrem, jak pokud jde o typy cílových skupin, tak pokud jde o používané strategie a postupy.“ (Matoušek, 2022, s. 2)

Dále pak sociální práci definují i internetové zdroje (Profesní komora sociálních pracovníků, z. s. [online]): „Sociální práce je:

- vysoce specializovaná pomáhající činnost, jejímž cílem je zvyšovat nebo stabilizovat kvalitu života lidí, u kterých je tato kvalita ohrožena nebo omezena

- vykonávána kvalifikovanými sociálními pracovníky, a jako taková přináší zlepšování situace ohrožených osob a přispívá k jejich optimálnímu fungování ve společnosti
- je postavena na koncepci lidských práv a sociální spravedlnosti jako základních hodnotách
- činnost, jež na všech úrovních směřuje k vyšší sociální soudržnosti, optimálnímu fungování společnosti a udržení zdravého společenského klimatu“

Sociální práce může mít mnoho podob a je více druhů této kariéry. Výčet některých druhů kariér v sociální práci:

- Práce s dětmi a jejich rodinami
- Školní sociální práce
- Práce s oběťmi nejen domácího násilí
- Administrativní sociální práce (Segal, Gerders, Steiner, 2019, s. 21-25)

Autorka Ondrušová a kol. (2017, s. 76) uvádí jedny z nejdůležitějších úloh sociální práce. Vyzdvihnou pár úloh pro lepší představu – zjišťovat příčiny sociálních problémů, povzbuzovat klienta, dodržovat práva občanů, spolupracovat s odborníky za účelem poskytnutí komplexní ochrany, podílet se na rozvíjení a zlepšování klienta řešit vlastní situaci a tak dále.

Autor Mátel (2019, s. 79) píše, že definice sociální práce můžeme dále rozlišovat a to podle mezinárodních organizací – globální, institucemi ve vyhláškách nebo zákonech – národní nebo také dle teorie a praxe – odborné.

Vymezení sociální práce zakončím větou od autorky Gulové (2011, s. 14): „Sociální práce je to, co dělají sociální pracovníci, ... (nebo to, co prostě jiní – zdravotníci, učitelé, politici, rodiče ... nedělají).“

1.2 Sociální pracovník

Mátel (2019, s. 24) píše, že sociální pracovník musí splňovat několik kritérií. Zmiňuje jedny z nejdůležitějších: minimální vzdělání, praxe, zdravotní způsobilost, bezúhonnost. Tyto kritéria obsahuje i Zákon č. 1008/2006 Sb. § 110:

„(1) Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

(2) Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí.

(3) Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství nebo v oboru praktický lékař pro děti a dorost a u zaměstnanců poskytovatel pracovnělékařských služeb.

(4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.

(5) Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu.

(6) Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu.“

„Odborná praxe během studia je klíčovou součástí profesní přípravy budoucích sociálních pracovníků a pracovníc a supervize je její úřední složkou.“ (Michková, 2022, s. 79)

“Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Institucionální rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní. Odhaluje také detaily ze života klientů – proto jsou důležitá pravidla, která zajišťují klientům ochranu.“ (Matoušek, 2008a, s. 44 - 45)

Tato kritéria jsou důležitou součástí k tomu, aby sociální pracovník mohl vykonávat svou profesi, dále je však důležitá i osobnost sociálního pracovníka, kterou uvádím níže.

1.3 Osobnost sociálního pracovníka

U sociálního pracovníka jsou tedy důležitá kritéria, která jsou zmíněna výše, ale taky je podstatná osobnost. „Talent nebo náklonnost k sociální práci se pokládají za stejně podstatné jako odborné znalosti.“ (Řezníček, 1994, s. 23) Autor Mátel (2019, s. 27) osobnost sociálního pracovníka popisuje detailněji. Je důležité, aby byl sociální pracovník empatický a měl sociální citění. Empatický znamená, že si sociální pracovník umí představit, v jaké situaci se

klient nachází, soucítí s ním. Sociální citění můžeme chápat jako zájem o druhé i jejich zájmy. Tyto dvě složky jsou velice důležité pro vztah k lidem, bez kterého se v sociální práci neobejdeme. Dále by měl sociální pracovník umět komunikovat, měl by být motivovaný i odolný například vůči překážkám.

“Nároky na osobnosť sociálneho pracovníka sú vysoké, rovnako ako očakávaní klienta. Nemali by sme spúšťať zo zreteľa, že aj pomáhajúci profesionál, nech je akýkoľvek cieľavedomý, uvedomelý a zdokonaľujúci sa, je „len“ človek a ako taký má nárok na nedokonalosť.“ (Ondrušová a kol., 2017, s. 74)

Autor Řezníček (1994, s. 23) popisuje osobnostní předpoklady pro povolání sociálního pracovníka. Uvádí tyto předpoklady: empatie, zájem, vřelost, opravdovost, respekt, komunikace, motivace, spolupráce, tvořivost, důraznost, improvizace, sociální spravedlnost, respekt osobní svobody člověka, schopnost rozhodovat, hodnotit a zvažovat.

Podle autorky Ondrušové a kol. (2017, s. 73) je sociální pracovník zapojen do své profese svou celou osobností, která zahrnuje poznatky teorie i zkušenosti z praxe, ale hlavně i jeho životní styl, jeho role v osobním životě, představy, pocity, nápady, které mohou být pro klienta důležité a může tak na sociálního pracovníka nahlížet jako na vzor, který má podobné hodnoty a souzní s určitou představou klienta.

1.4 Klient

„Subjekt, který využívá sociální služby.“ (Matoušek, 2008b, s. 83)

Zájemce o službu

„Zájemcem o sociální službu je náš potencionální klient. Je to člověk, kterému můžeme v budoucnu poskytovat sociální služby.“ (Chloupková, 2013, s. 29)

Dále na toto téma navazují již konkrétněji v následující stati: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, kde se věnují konkrétní cílové skupině/klientům – dětem a mládeži. (popisují zde i pojmy: riziková mládež a rizikové chování)

Shrnutí

Tato první kapitola je o základních pojmech, které jsem stručně charakterizovala a vymezila, protože tyto pojmy budu v práci dále zmiňovat a taky, aby čtenáři – rodiče, klienti služby věděli, co pojmy znamenají. Na tuto kapitolu navážu službou NZDM, které se tato práce týká a půjdu více do „hloubky.“

2 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ (NZDM)

„Je to klub mladejch...Čekárna na dospělost“

Tomáš Žák

V této kapitole se budu zabývat Nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež. Začnu charakteristikou NZDM, aby bylo možné si pod tímto pojmem představit, o jakou službu se jedná a pro koho je určena. Stručně popíši i princip nízkoprahovosti, na kterém služba stojí a dále popíši i poslání a cíle této služby, protože jsou její nedílnou součástí a dávají přehled, co od nízkoprahového zařízení pro děti a mládež můžeme očekávat a čím se služba zabývá i s čím klienti do služby přicházejí. Součástí této statě je i právní úprava, kterou zde zmiňuji nejen pro legislativní upřesnění, ale i pro splnění cíle práce. V kapitole taky uvedu proces užívání služby, pro čtenáře zejména pak rodiče dětí, které navštěvují NZDM a nemají představu, jak tato služba funguje. Rozvádím zde i klienty, tedy cílovou skupinu děti a mládež, se kterými se pojí pojmy riziková mládež a rizikové chování, které taktéž charakterizují, protože je to spjato s touto cílovou skupinou.

2.1 NZDM jako sociální služba

“Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež - často označovaná jako „*nízkoprahové kluby*“, „*nízkopraháče*“ či „*nízkoprahy*“ – jsou poměrně mladou sociální službou, jejíž kořeny sahají do 90. let 20. století.“ (Čechovský 2005 dle Zemanové, Dolejš, 2015, s. 9)

“Legislativně byla tato služba ukotvena až v roce 2006 zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.“ (Zemanová, Dolejš, 2015, s. 9)

Podle Pojmosloví (2008, s. 5) se jedná o službu, která je určená pro děti a mládež, jež jsou nějakým způsobem ohroženy nebo se nacházejí v obtížné životní situaci. V NZDM se jedná především o kontakt, pomoc, poradenství a to vše za cílem pozitivní změny, začlenění do společnosti i vhodného řešení problémů klienta.

Dle Zemanové, Dolejš (2015, s. 10) je NZDM zařazená do služeb sociální prevence, protože se snaží předcházet sociálnímu vyloučení a nežádoucím jevům. Tato sociální služba je určená dětem a mládeži – dospívajícím. V této službě pracují pracovníci s odbornou způsobilostí. „Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“ (Krejčířová, Treznerová, 2013, s. 62)

V nízkoprahových službách pro děti a mládež pracovníci spolupracují s dětmi, dospívajícími i skupinami, kteří vykazují známky sociálně deviantního chování, jde o záškoláctví, experimentaci s alkoholem, marihuanou i tabákem. Nebo i se závislími. Může se jednat i o děti, které si zpestřují volný čas tím, že kradou. (Klíma, 2004 dle Zemanové, Dolejš, 2015, s. 10 - 11)

Po uvedených definicích popíši i východisko a důležitost nízkoprahové služby pro děti a mládež. Východisko nízkoprahového zařízení pro děti a mládež popisuje autor Stephenson (2012 dle Zemanové, Dolejš, 2015, s. 9): „Východiskem NZDM je vnímaná potřeba „provázet dospívající tímto obdobím a pomoci jim dostat se do situace, na jejímž začátku stojí chlapec/dívka, ale která se svému dovršení vyžaduje celého muže/ženu.“ Význam nízkoprahové služby pro děti a mládež uvádí autor Klíma (2009 dle Zemanové, Dolejš, 2015, s. 11): „Důležitost a význam nízkoprahových služeb spočívá ve zprostředkování zkušenosti s odbornou pomocí dospělých různým rizikovým a ohroženým mladým jedincům i skupinám.“

2.1.1 Princip nízkoprahovosti

Jak píše Štefková a Dolejš (2016, s. 29), nízkoprahové zařízení pro děti a mládež stojí na principu nízkoprahovosti. To znamená, že je NZDM dostupné zařízení a to časově, finančně i z hlediska umístění. Dále tento princip dává možnost dítěti se bezpečně rozhodnout, zda má zájem tuto službu využívat a nejsou na něj kladeny nároky se rozhodnout v tom, co sděluje a je zachována i jeho anonymita. Toto potvrzuje i Pojmosloví (2008, s. 5): „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež realizují službu tak, aby byla umožněna maximální dostupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.“

K principu nízkoprahovosti dodává autor Klíma (2004 dle Zemanové, Dolejš, 2015, s. 11): „Nízkoprahovost také znamená citlivost k tomu, kdy se z návštěvníka stává klient, je tedy respektován způsob vstupu klienta do procesu užívání služby.“

2.1.2 Poslání

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

2.1.3 Cíle

Cíle jsou obsaženy v Pojmosloví (2008, s. 4):

„Cílem NZDM je dětem a mládeži zabezpečit:

- podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí
- snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování
- zvýšení sociálních schopností a dovedností
- podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity
- nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit
- zlepšovat kvalitu jejich života
- předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života
- lepší orientaci v jejich sociálním prostředí
- podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.“

Na cíle nízkoprahového zařízení pro děti a mládež navazuje autorka Zemanová, Dolejš (2015 s. 13): „Z uvedeného vyplývá, že se pracovníci NZDM snaží celkově zvýšit kvalitu života dětí a mládeže, a předcházet tak rizikům souvisejícím se způsobem jejich života, nebo je alespoň snižovat (zákon č. 108/2006 Sb.).“

2.1.4 Proces užívání služby NZDM

Na začátek bych chtěla uvést, že informace o poskytování služby a jejich podmínkách, může zájemce o službu získat z různých zdrojů. Může jít informace získané od klientů služby, známých klientů dané služby i bývalých klientů. Dále se však zájemce o službu může podívat na stránky služby, letáky, kde jsou informace o službě, které jsou ovlivněny službou i pracovníky. (Chloupková, 2013, s. 29)

Proces užívání této služby je jednoduchý, stručný a jasný. Schéma jsem našla v Pojmosloví (2008, s. 8):

- 1.) „Jednání se zájemcem o službu - první kontakt
- 2.) Dohoda o poskytování služby - smlouva
- 3.) Plánování – plán“

Stručně zde popíšu samotný proces tak, aby bylo zřejmé, co se ukrývá pod výše uvedenými jednotlivými body.

Pod prvním bodem se ukrývá první kontakt s potenciálním klientem, kdy klient sám přijde do služby, přichází s doporučením nebo jej pracovníci oslovili v jeho přirozeném prostředí – streetwork. Tak či onak se jedná o seznámení se se službou a pracovníka s klientem. (anonymně, činnosti, evidence, pravidla, plán...)

Dohoda o užívání služby, pracovník s klientem se dohodnou (ústně/písemně) o užívání služby.

Třetí bod znázorňuje plánování, kde se berou na vědomí potřeby a situace klienta, následně se vytvoří individuální plán, kde budou problémy klienta, dále cíle, které mu pomohou v řešení problému, jak bude klient s pomocí služby pracovat na problémech – realizace cílů a následné vyřešení problému - klient může plán kdykoliv pozměnit, zrušit (Pojmosloví, 2008, s. 9 -12).

Velmi stručné pojetí služby uvádí i autoři Zemanová, Dolejš (2015, s. 15): “Průběh poskytování služby můžeme rozdělit do několika fází: vstup do služby – „první kontakt“, smlouva o poskytování sociální služby, individuální plánování průběhu služby a ukončení procesu poskytování služby.“

Individuální plánování

Po vyjasnění průběhu užívání služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež je zřejmé, že důležitou součástí spolupráce mezi pracovníkem a klientem je takzvaný individuální plán, tento plán budu stručně charakterizovat, jelikož je nedílnou součástí sociální práce v NZDM.

Individuální plánování je o individuální práci s klientem, kde jsou zahrnuty jeho potřeby a dle potřeb klienta a dalších faktorů, sociální pracovník vytvoří individuální plán, který může být krátkodobý i dlouhodobý. Sociální pracovník během tohoto procesu poskytuje klientovi intervence (intervencím se věnuji v kapitole Úkony sociálního pracovníka v NZDM – 3. skupina), kde se sociální pracovník zajímá o klienta a jeho problémy s tím, že řeší jeho témata. (Pojmosloví, 2008 dle Zemanové, Dolejš, 2015, s. 15)

Podle procesu užívání služby jsem znázornila i hlavní stať této práce, která je zaměřena na úkony sociálního pracovníka v NZDM, jež jsem seřadila do skupin dle kroků, jakými je služba užívána. Jedná se tedy o první kontakt přes poradenství a intervence až po aktivity a program ve službě.

2.2 Právní úprava

Služba sociální prevence (Zákon č. 108/2006 Sb. § 53): „Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně

znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (Zákon č. 108/2006 Sb. § 62):

„(1) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (vyhláška 505/2006 Sb. § 27):

„Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež obsahují tyto úkony:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
2. pracovní výchovná práce s dětmi,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí

c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.“

2.3 Cílová skupina děti a mládež – klienti

Vymezení cílové skupiny se může u více autorů mírně lišit, ale dle zákona (108/2006 Sb., §62 dle Štefkové, Dolejš, 2016, s. 29): “Jejich cílovou skupinou jsou děti a mládež od 6 - 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy.“

O cílové skupině tedy klientech NZDM se můžeme dočíst i v Pojmosloví (2008, s. 4.), které potvrzuje Štefkovou, Dolejš (2016, s. 29) která uvádí, že věk cílové skupiny se pohybuje v rozmezí 6-26 let a jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Dále Pojmosloví (2008, s. 4) uvádí, že se tato skupina potýká s mnoha nepříznivými životními situacemi a to: ohrožující životní styl, konflikty, omezení v různých situacích, trávení volného času mimo rodinu a své blízké a podobně.

Podobně mluví i Štefková (2015, s. 25): “Cílovou skupinu klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež lze na základě věku rozdělit do tří doporučovaných skupin – 6 – 12 let, 13 – 18 let a 19 – 26 let. Všechna nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v České republice přitom pracují s klienty v období adolescence. Některá zařízení pracují rovněž s dětmi ve věku 6 – 9 let, v odůvodněných případech již s dětmi od 3 let, a s mladými dospělými ve věku od 21 do 26 let.“

2.3.1 Riziková mládež, rizikové chování

Riziková mládež

Při základních pojmech: cílová skupina, děti a mládež, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, adolescenti a podobně, které se týkají tématu nízkoprahové služby, jsem „narazila“ i na další pojmy, se kterými jsem se při psaní práce často setkávala a to konkrétně „riziková mládež a rizikové chování“. Kvůli tomu, že jsou tyto dva pojmy často využívány s tímto tématem (nízkoprahové zařízení pro děti a mládež + cílová skupina), tak je zde uvedu a představím.

Rizikovou mládež popisují autoři Labáth, Ambrózová, Smik, Štúrová (2001, s. 11): “Za rizikovou mládež považujeme dospievajúcich, u ktorých je, následkom spolupôsobenia viacerých faktorov, zvýšená pravdepodobnosť zlyhania v sociálnej a psychickej oblasti.“

Pojem riziková mládež tedy znamená, že má mládež větší šanci, že bude ohrožen jejich vývoj. (Labáth a kol., 2001, s. 11)

Tématu riziková mládež se věnuje i Matoušek, Kodymová a Koláčková (2005, s. 267 - 268), kteří rizikovou mládež uvádí jako „problém novověku“, se kterým se pojí i různé změny. Tyto změny zahrnují například média, která mají na děti obrovský a všudypřítomný vliv (idoly, televizní pořady obsahující násilí...), dále jsou rodiče většinu času v práci, což dává větší prostor vrstevnickým skupinám, které taky ovlivňují děti. Je prokázáno, že vliv těchto skupin je efektivnější u dětí, jež rodinné zázemí není plně funkční. Dále například městský život nabízí mládeži rizikově trávený čas (bary, herny...). Větší nároky na vzdělání a kvalifikaci souvisí s nezaměstnaností, kdy v době studia není dítě konfrontováno s realitou a v době ukončení studia se s realitou setká a v případech nekvalifikovaných nabídek práce, kterých není mnoho, je pro tyto osoby snadnější být nezaměstnanými lidmi s podporou státu.

Rizikové chování

Rizikové chování vymezil autor Dolejš (2010, s. 9 dle Zemanové, Dolejš, 2015, s. 34): „Chování jedince nebo skupiny, které zapříčiňuje prokazatelný nárůst sociálních, psychologických, zdravotních, vývojových, fyziologických a dalších rizik pro jedince, pro jeho okolí a/nebo pro společnost.“

„Rizikové chování je výsledkem vzájemně různě působících sil a faktorů. Nelze však určit všechny faktory. Rovněž je nesnadné určit, který z nich má největší díl „vinny“.“ (Skopalová, 2010, s. 9)

Pod pojmem rizikové chování se skrývají aktivity, které jedinec či skupina vykonává, jež výsledkem jsou problémy, které mají dopad na jedince samotného, jeho rodinu, přátele, celou skupinu, ale mohou zasahovat i do školství, zdravotnictví a podobně (Zemanová a kol., 2015, s. 34). „Lze však přesto říci, že mezi nejčastější formy rizikového chování u dospívajících z NZDM patří: užívání návykových látek (cigarety – 49%, marihuana – 9%), agresivní chování a sexuální rizikové chování.“ (Millward Brown ČR, 2014 dle Zemanové, Dolejš, 2015, s. 15)

Shrnutí

Tato kapitola se věnuje nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež. NZDM zde charakterizují, popisují cíle služby, cílovou skupinu, právní úpravu služby – tady jsem splnila jeden z cílů práce, samotný proces užívání služby. Zmíněná je i cílová skupina děti a mládež, se kterou se pojí riziková mládež a rizikové chování, které se v literatuře s tématem děti a mládež v NZDM často pojí. Stať je důležitá pro upřesnění představy o tom, jak služba funguje i pro koho je určena. Také s cílovou skupinou v určité věkové kategorii i s jakými problémy

se potýká. Díky vymezení základních a důležitých pojmů, mohu navázat hlavním bodem práce a tím jsou úkony sociálního pracovníka v NZDM, které jsou obsaženy v cíli práce.

3 ÚKONY SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V NZDM

V této kapitole, která je stěžejní pro tuto práci uvedu úkony, metody a intervence, které provádí sociální pracovník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Cílem této stati je poznat a popsat úkony vykonávané sociálním pracovníkem v NZDM, což je hlavní cíl práce. Na začátek tedy uvedu obecný přehled činností, které sociální pracovník v rámci své práce vykonává, a následně uvedu výčet činností, které sociální pracovník vykonává v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Činnosti následně rozdělují do skupin pro lepší přehlednost/orientaci a detailněji je popíšu tak, aby si již lidé nemysleli, že sociální práce v NZDM je pouze o „hraní si s dětmi“. Rozdělení činností je znázorněno dle průběhu poskytování služby, jak jsem zmínila v předešlé kapitole s názvem Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. S činnostmi popisují i možné situace, které se řeší za pomoci metod sociální práce.

„Sociální pracovník se pohybuje v širokém spektru sociální práce, které zahrnuje konkrétní působení pracovníka v rámci sociálně-správní činnosti i vysoce specializované oblasti spojené s terapií a tréninkem, supervizí, výzkumem a vytvářením teoretického základu, až po přípravu a vzdělávání sociálních pracovníků. Lze tedy předpokládat, že sociální pracovník může vykonávat profesi na nejrůznějších úrovních sociální práce.“ (Gulová, 2011, s. 35)

Úkony/činnosti

Uvádím obecný přehled činností vykonávaných sociálními pracovníky (Mach, Janečková, 2019, s. 327): “Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy, včetně řešení sociálně právních problémů v zařízení poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytující služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“

Popis intervencí, úkonů v prospěch klientů jsou uvedeny i v Pojmosloví (2008, s. 5 - 8). Kontaktní práce, situační intervence, informační servis, poradenství, krizová intervence, zprostředkování dalších služeb – doprovod, kontakt s institucemi, případová práce, skupinová práce, práce s blízkými osobami, pobyt v zařízení, volnočasové aktivity, preventivní výchovné a pedagogické programy, jednorázové, příležitostné programy, dlouhodobé programy, doučování.

Níže budu detailněji popisovat úkony, jedny z hlavních, které pracovníci vykonávají skoro každý den. Jednotlivé úkony jsem rozdělila do skupin, aby byla tato část práce přehlednější.

Rozdělila jsem činnosti konkrétně do čtyř skupin ta, aby mezi nimi byla souvislost. První skupina je především o prvním kontaktu a to jak ve službě, tak i v terénu, jedná se o kontaktní práci. Druhá skupina je o informacích a poradenství, dále jsem zde přidala i motivační rozhovory, které mohou být součástí poradenství a na které navazují v další skupině. Třetí skupina je o práci s jednotlivcem, skupinou, mediací, o intervencích (krátkodobých i krizových), ze kterých se skládá evidence. Evidenci zde uvádím, protože je součástí každodenních úkonů sociálního pracovníka v NZDM. Poslední a tudíž čtvrtá skupina se týká programu pro děti a mládež ve službě.

Rozdělila jsem skupiny podle procesu užívání služby, který jsem zmínila v předešlé stati s názvem Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Pro lepší přehled uvádím tabulku, kde je vše znázorněno.

Tabulka 1: Rozdělení úkonů do skupin - autorka

1. skupina	2. skupina	3. skupina	4. skupina
Kontaktní práce	Informační servis	Práce s jednotlivcem -Případová práce	Aktivity
Terénní práce	Sociální poradenství	Skupinová práce	Programy
Streetwork	Odborné poradenství	Intervence (krizová)	Doučování
Sociální šetření	Motivační rozhovor	Mediace	
Doprovod		Evidence	

1. Skupina – Kontaktní, terénní práce, streetwork, sociální šetření, doprovod

První skupina je o prvním kontaktu s klienty nebo zájemci o službu. Jedná se o vyhledávání potenciálních klientů a sběru i výměnu informací. Jejich cílem je předávat informace o službě, vyhledávání a kontaktování potenciálních klientů, doprovázet klienty do institucí i mapování lokality v okolí služby.

3.1.1 Kontaktní práce

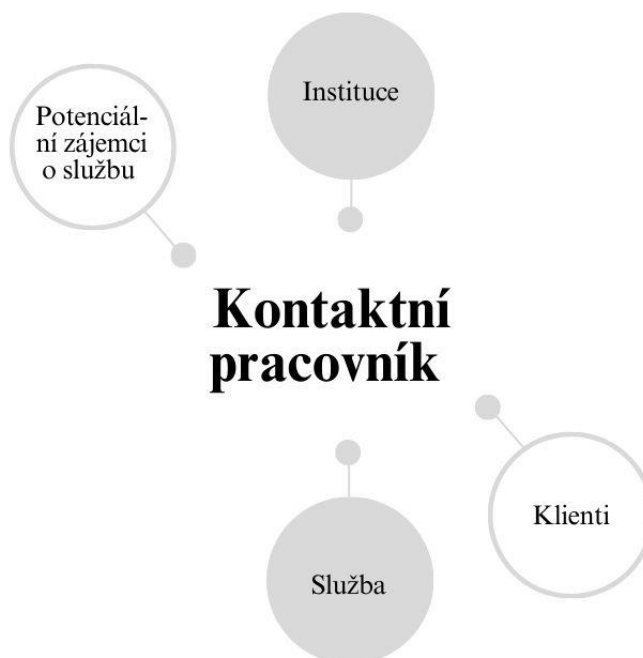
„Základní metodou nízkoprahových služeb je kontaktní práce.“ (Zemanová, Dolejš, 2015, s. 13)

Autorka Baštecká (2003, dle Štefkové, 2015, s. 23) zmiňuje, že kontaktní práce je velice důležitou metodou využívanou v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Dále autor Klíma (2004, dle Štefkové, 2015, s. 23) přidává ke kontaktní práci jako nedílnou součást nepřetržitý kontakt s klienty, jejich přirozené prostředí klientů, problémy klientů, jejich situace a podobně.

Cíl této metody uvádí autoři Klíma, Jedlička (2009 dle Zemanové, Dolejš, 2015, s. 13): “Cílem je udržet kontakt s daným jedincem či skupinou po tak dlouhou dobu, než rozpoznají užitečnost tohoto setkávání s pracovníkem, než si připustí a uvědomí, v čem a jak pro ně může být přínosné.“

Na obrázku níže jsem znázornila kontaktní práci. Kontaktní práci vykonává kontaktní pracovník, který je v kontaktu s potenciálními zájemci o službu – tedy mládeží, kterou vyhledává v jejich přirozeném prostředí. Dále s klienty služby, se službou samotnou i institucemi. Samozřejmě se mezi těmito subjekty kontakty vzájemně propojují, ale cílem bylo znázornit s kým vším má kontaktní pracovník/sociální pracovník spolupracovat a jaké kontakty při práci využívá a s kým se při kontaktní práci stýká.

Obrázek 1 : Kontaktní pracovník - autorka



3.1.2 Terénní práce

„Terénní sociální práce je definována jako práce na ulici (streetwork) a je kombinována s dalšími sociálními službami.“ (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 116)

Terénní pracovník

Terénní pracovník je pracovník, který má na starost několik úkonů a to: mapování dané lokality, vyhledávání a kontaktování osob, poradenství i doprovod do institucí. Tyto činnosti jsou součástí práce v terénu (Marek a kol., s. 117 - 121).

3.1.3 Streetwork

“Streetwork je anglické slovo, které v přesném překladu znamená práci na ulici. Ulicí není v tomto případě myšlena pozemní komunikace v pravém slova smyslu, nýbrž jakékoli otevřené neinstitucionalizované prostředí, a to nezastřešené i zastřešené. Streetwork je definován nejen způsobem práce, ale také cílovou skupinou, o níž se zajímá.“ (Bednářová, Pelech, 2003, s. 7)

Autor Klenovský (2006, s. 37 - 38) popisuje streetwork jako vyhledávací práci s nabídkou nízkoprahové pomoci. Cílovou skupinu uvádí jako neorganizovanou a ohroženou mládež. Cílem streetworku s touto mládeží je poskytnout vhodné podmínky k trávení volného času, ke kterým patří i trávení volného času v klubu, kde se mohou svěřit se svými problémy, ale také využívat vybavení klubu a podobně. Programy pro tyto skupiny mládeže jsou zaměřeny na celou osobnost.

“Definujeme-li metodu streetwork, hovoříme o aktivní vyhledávací, doprovodné a mobilní sociální práci, jež zahrnuje nízkoprahovou nabídku sociální pomoci, určenou nositelům sociálně-patologického chování a osobám žijícím rizikovým způsobem, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a samy ji nevyhledají.“ (Bednářová, Pelech, 2003, s. 7)

„Tyto osoby (klienti) jsou kontaktovány ve svém přirozeném prostředí, tzn. V místech a v době, kde a kdy se nejvíce vyskytují.“ (Matoušek, 2008a, s. 169)

Dále Bednářová, Pelech (2003, s. 7) píše, že klienty/osoby, sociální pracovníci v rámci streetworku, vyhledávají na běžně dostupných místech jako například: parku, ulicích, opuštěných domovních prostor a podobně. Tato práce závisí na depistáži, mapování okolí a navazování kontaktů s potenciálními zájemci o službu. K vyhledávání osob metodou streetwork uvádí autor Matoušek (2008a, s. 173): “Streetwork nemůže oslovit všechny osoby v určité vymezené lokalitě. Zaměřuje se především na osoby žijícím rizikovým způsobem

života, které stojí mimo dosah standardní sítě sociálních služeb. Často jde o mladistvé, kteří se jeví vůči obvyklé sociální práci rezistentně, sabotují ji, odmítají, vymaňují se z ní.“

Streetworker je terénní sociální pracovník, který je v kontaktu s mládeží a je na něj vyvíjen tlak. Tlak, který vyvíjí samotní klienti, aby něco udělal pro ně samotné, nebo na něj tlačí společnost, zaměstnavatel..., aby něco naopak něco udělal s klienty (Bednářová, Pelech, 2003, s. 59).

„Pojem nízkoprahový v tomto smyslu označuje možnost poskytnout klientovi pomoc anonymně, bez nutnosti jeho identifikace a ověření totožnosti. Streetwork je založen především na důvěře, která by při zjišťování totožnosti klienta sociálním pracovníkem byla narušena.“ (Matoušek, 2008b, s. 170)

Po kontaktní a terénní sociální práci, kde sociální pracovníci vyhledávají a kontaktují klienty s možností a nabídkou služeb, následuje sociální šetření, které se klientům věnuje detailněji.

3.1.4 Sociální šetření

Sociální šetření je metoda, kterou získáváme informace o zájemci o sociální službu (od zájemce o službu i z jiných zdrojů), předáváme informace o naší sociální službě, poskytujeme sociální poradenství a informace vyhodnocujeme. Sociální šetření je jedním z nástrojů pro ověření skutečnosti, zda zájemce o službu spadá do okruhu osob, pro které je naše sociální služba určena (Chloupková, 2013, s. 57). „Podle § 109 Zákona o sociálních službách sociální šetření provádí sociální pracovník. To samozřejmě nevylučuje možnost účasti i dalšího pracovníka.“ (Chloupková, 2013, s. 58)

Chloupková (2013, s. 58 - 63) dále uvádí, že u sociálního šetření může být přítomna i další osoba, například blízký člověk zájemce o službu, tato osoba by však neměla narušovat sociální šetření, tedy mluvit a poskytovat informace znatelně více než zájemce o službu. Jedním z nástrojů sociálního šetření je rozhovor, čas i prostor. Rozhovor by měl tedy trvat 1 hodinu a na tento rozhovor bychom měli mít i vhodné místo tedy prostor.

Shrnutí

Tato skupina se týká prvního kontaktu s mládeží/potenciálními klienty, kde tedy sociální pracovník mapuje oblast, vyhledává a kontaktuje mladistvé v jejich přirozeném prostředí, nabízí jim své služby a předává informace o službě do povědomí cílové skupině. Jakmile jsou mladiství se službou seznámeni, vědí, že služba poskytuje informační servis s poradenstvím, které mohou potenciální klienti (i klienti) využít.

2. Skupina – Sociální a odborné poradenství, informační servis

Druhá skupina se týká poradenství, které sociální pracovník provádí většinou v zařízení. Jedná se o odborné a základní sociální poradenství, popisují zde, i jak se od sebe tyto formy poradenství liší. Během psaní práce jsem se rozhodla do skupiny přidat i metodu motivačních rozhovorů, která je v sociální práci běžně využívána (i při práci s mladistvými). Metodu motivačních rozhovorů zde charakterizuji a navazuji na ni v dalších kapitolách.

3.1.5 Sociální a odborné poradenství

3.1.5.1 Poradenství

„V užším smyslu jde o poskytování informací, které si klient vyžádá a jež potřebuje k řešení svého problému.“ (Matoušek, 2008a, s. 142)

„Poradenská činnost je jedním z nejvýznamnějších nástrojů v sociální sféře a zahrnuje širokou škálu různých postupů a metod.“ (Novosad, 2000, s. 96 dle Zakouřilové, 2014, s. 22)

Autorka Gulová (2011, s. 55) popisuje poradenství jako důležitou metodu v sociální práci. Sociální pracovník klientovi naslouchá, dává rady a je zde důležitý kvalitní vztah mezi klientem a pracovníkem. „Poradenstvím se dnes zabývají všechny pomáhající profese, je považováno za všestrannou činnost, na níž se podílí mnoho osob a organizací.“ (Matoušek, 2008a, s. 83)

3.1.5.2 Základní sociální poradenství

„Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.“ (Krejčířová, Treznerová, 2013, s. 40)

„Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka.“ (Matoušek, 2008a, s. 84) Základní sociální poradenství popisuje autor Matoušek (2008b, s. 200): „Základní sociální poradenství poskytuje informace o postupech vyplývajících z předpisů o důchodovém a nemocenském pojištění, státní sociální podpoře, sociální pomoci, zaměstnanosti a sociálně-právní ochraně. Zprostředkovává osobám v obtížné sociální situaci informace o formách sociální pomoci dostupných v určité lokalitě.“

Dále autor Matoušek (2008a, s. 84) uvádí, že sociální poradenství by mělo zahrnovat odbornou pomoc, informace, které pracovník dává, by měly být blízko bydliště klienta nebo v okolí, kde se služba nachází. Poskytuje jej sociální pracovník.

Mezi úkony základního sociálního poradenství patří informace o dalších možnostech využití sociálních služeb či využití dostupných zdrojů s cílem předejít sociálnímu vyloučení, aby pomohli vyřešit nepříznivou sociální situaci klienta. Dále mezi činnosti sociálního poradenství patří pomáhat uplatňovat práva klienta, podpora s vyřizováním záležitostí i poradenství s možností vzdělávání. Sociální poradenství je bezplatné, diskrétní, nezávislé i nestranné a snaží se pohlížet na souvislosti v klientově situaci (Krejčířová, Treznerová, 2013, s. 40 – 41).

3.1.5.3 Odborné sociální poradenství

„Odborné sociální poradenství je specializovaná odborná činnost zaměřená na zjištění rozsahu a charakteru obtížné sociální situace, zjištění příčin jejího vzniku, poskytnutí informací o možnostech řešení a usměrnění osoby při volbě a uplatňování forem sociální pomoci.“ (Matoušek, 2008b, s. 200)

Odborné sociální poradenství se zaměřuje na konkrétní skupiny a jejich potřeby. V případě dětí a mládeže se může tedy jednat o skupinu sociální práce s jedinci, jež následkem chování může být konflikt se společností (Krejčířová, Treznerová, 2013, s. 41)

„Odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů.“ (Matoušek, 2008a, s. 84) „Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.“ (Krejčířová, Treznerová, 2013, s. 41)

Dle Matouška (2008a, s. 84) se odborné sociální poradenství týká obtížné životní situace, patří sem krizové situace. Toto poradenství zahrnuje terapeutickou činnost. Autor také popisuje, co se mladistvých týče, že se zde řeší zanedbávaná péče, týrání a zneužívání.

Průběh poradenského rozhovoru

Poradenský rozhovor má jistou strukturu/body, které jsou využívány. První je zahájení, kde je stěžejní uvolnění klienta, aby mohl sám volně komunikovat, zahrnuje se zde i navázání vztahu, na kterém vše závisí, protože v tomto bodě by se pracovník měl dozvědět potřebné informace. Pracovník celou dobu rozhovoru klientovi naslouchá, aby i při shrnutí dokázal třídít důležité informace a stěžejní body pro klienta. Naslouchání směřuje také k usměrňování rozhovoru, aby například klient neodbíhal od tématu. Dalším bodem je vyptávání, které slouží pracovníkovi k tomu, aby se doptal na informace, které klient například moc neobjasnil nebo si chce pracovník pár věcí ověřit. Tolerance je taktéž důležitou součástí poradenského rozhovoru, protože pracovník, ať už je na určité věci zaujatý, je musí potlačit a klienta tolerovat takového jaký je a být nezaujatý. K rozhovorům patří i pláč, na který je pracovník připraven, dává klientovi prostor pro to, aby se klient vyplakal anebo, pokračuje v rozhovoru

a klient se doptává, co jej tak rozrušilo a podobně. Pokud klient pracovníkovi věří natolik, aby se mu důvěrně svěřoval, může sdělit něco, co mu může ještě více zhoršit situaci. Na tato důvěrná sdělení pracovník upozorní klienta předem, protože jej nic nechrání. Na závěr rozhovoru může mít klient poznámky, které pracovníkovi dávají najevo, jak byl rozhovor pro klienta prospěšný (Matoušek, 2008a, s. 97-113).

Pro lepší přehled, jak takový rozhovor může probíhat, jej znázorním v obrázkové podobě.

3.1.6 Motivační rozhovory

Motivační rozhovory (MR) jsou metodou využívanou v rámci komunikačního přístupu. Tato metoda, jak již název napovídá, je zaměřena na motivaci klientů a to za cílem změny chování. S tím to se pojí i kognitivní a behaviorální terapie, přístup zaměřený na klienta a můžeme si zde všimnout i několik oblastí z psychologie. Motivační rozhovory se zaměřují především na vnitřní motivaci a její změnu, ale zahrnují i vnější motivaci – okolí (Soukup, 2014, s. 15).

„Základním tématem motivačních rozhovorů je změna a motivace ke změně. Změna, o níž se jedná, se často týká pozorovatelného chování (užívání návykových látek, péče o zdraví, fyzická aktivita, agresivita aj.), ale může jít i o změnu prožívání procesů, které nejsou navenek zřejmé (změna hodnot, vnímání vlastních schopností, smíření aj.“ (Wagner, Ingresoll, 2009 dle Soukupa, 2014, s. 21)

Jednou ze základních technik vedení motivačního rozhovoru je reflektivní naslouchání, kde se sociální pracovník s klientem setkají v takzvaném procesu porozumění. Jedná se o proces, ve kterém se střetne jak osobnost klienta, tak osobnost pracovníka. V tomto procesu je prostor na veškeré pocity, očekávání i předsudky obou stran. Další technikou motivačního rozhovoru jsou otevřené otázky, kdy si sociální pracovník potřebuje například něco ověřit a na něco se doptat, tak využije techniku otevřené otázky, u kterých nedochází ke stručné odpovědi typu: ano, ne. Následuje technika oceňování, kdy pracovník pochválí klienta, i když má klient pocit, že se mu něco nedaří, vždy se najde něco, čím pracovník klienta ocení. Informování je taky technika motivačního rozhovoru, pomocí které klientovi pracovník předává informace, může jít i o nápady a návrhy pro klientovu situaci. Poslední technikou je shrnování, které slouží jako ověřování informací, uvedení podstatných problémů situace klienta, shrnutí pomáhá i klientovi se lépe zorientovat v jeho situaci, sděluje pracovník klientovi, co je podstatné a klient ví, že mu pracovník pozorně naslouchal (Soukup, 2014, s. 37 - 49).

Při práci s mladistvými je důležité se věnovat celému procesu mladistvého ve službě. Aby zde byla zaručena efektivita motivačního rozhovoru. Výzkumy, které se týkají využití motivačního rozhovoru, jsou většinou s dětmi od 13 let, protože u motivačních rozhovorů

jsou důležité schopnosti se samostatně vyjadřovat, myslet na budoucnost, sebereflexe. Často u dětí a mládeže je patrný pocit nedůvěry, bezmoc a tyto pocity se mohou týkat problémového chování. Motivační rozhovor může pomoci mladistvým překonat tyto pocity. Je však důležitý důvěrný vztah mezi pracovníkem a klientem/mladistvým, aby měli obě strany mezi sebou důvěru a porozumění (Soukup, 2014, s. 116-117). „Cílem MR není, aby klienti dělali to, co chce pracovník, ale aby si uvědomili rozpor mezi tím, co dělají a co chtějí oni sami, a aby jim pracovník pomohl najít vhodnější způsoby chování.“ (Soukup, 2014, s. 118)

Shrnutí

Odborné a sociální poradenství tedy znamená, že sociální pracovník poskytuje klientovi informace, které jsou klientovi užitečné a nápomocné v jeho obtížné životní situaci, anebo které mu mohou pomoci vyřešit jeho problémy či naplnit klientovy potřeby. Zda se jedná o základní poradenství či odborné sociální poradenství, závisí na klientovi a jeho situaci a potřebách. Pokud se jedná například o krizovou situaci, využívá se odborné poradenství. Je-li to naopak potřeba o obdobnou nebo jinou sociální službu, jedná se o základní poradenství. Motivační rozhovory se tedy také využívají při obtížných situacích klientova života a pomáhají mu v řešení své situace i změně chování (rizikové chování, problémy ve škole, rodině). Dále na motivační rozhovory navazují v následující třetí kapitole, kde je zmíním v intervencích, ve kterých se často využívají.

3. Skupina – Případová práce, práce s jednotlivcem, skupinou, intervence, mediace, evidence

V této části se budu věnovat úkonům, které pracovník provádí v zařízení, a se kterými se setkává téměř každý den. Tyto úkony se týkají práce s jednotlivcem i se skupinou. Úkony/metody jsou zaměřeny na klienty a jejich potřeby a problémy. Cílem těchto forem pomoci je klientovi pomoci s jeho svízelnou situací a problémy, se kterými si neumí nebo z nějakého důvodu nemůže poradit sám. Mohou to být problémy s rodinou, kamarády, problémy vzniklé následkem rizikového chování mládeže nebo problémy přicházející společně s věkem klienta. V poslední řadě zde píši o evidenci, kterou si sociální pracovníci vedou po již zmíněných úkonech/metodách při práci s klienty.

3.1.7 Sociální práce s jednotlivcem/Případová práce

„Metody sociální práce zahrnují případovou práci, kdy se sociální pracovník zaměřuje na případ, na jedince a hledá optimální řešení v jeho situaci. Smyslem je pomáhat lidem tak, aby si pomohli sami.“ (Matoušek, 2003 dle Gulové, 2011, s. 54)

Podle autora Matouška (2008a, s. 67) se případová práce „dotýká“ o teorii rolí, což znamená, že klienti mohou mít pocit, že svou roli často nezvládají. V případě dětí a mládeže to může být například, že klient nezvládá svou roli kamaráda, sourozence, studenta a podobně. Dále autor Matoušek (2008a, s. 69) uvedl, jakých problémů se případová sociální práce týká. Mohou to být mezilidské problémy – rodinné, vnitřní problémy..., cílem je pak dosáhnout řešení na tyto problémy.

Podle autora Labátha a kol. (2001, s. 72) je sociální práce s jednotlivcem individuální a nejstarší forma práce s jedincem, kterého tíží osobní problémy, se kterými si sám neví rady a nedokáže si pomoci ani problémy vyřešit. Z toho důvodu přichází za expertem (sociálním pracovníkem) s tím, že ví, že mu sociální pracovník bude nápomocen a díky své odbornosti a intervencím dokáže jedinci pomoci. Sociální práce s jednotlivcem/individuální práce je tedy forma pomoci, kdy člověk vstupuje do vztahu s pracovníkem, a při intervencích spolupracují, aby byla pomoc efektivní. Jak tato forma práce probíhá v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež? Autoři Bednářová, Pelech (2003, s. 57) uvádí, že při aktivitách s klienty si sociální pracovník všimá nenaplněných potřeb nebo problémů, které klienta trápí. Tyto problémy jsou specifické tím, že je člověk neřeší ve skupině, potřebuje soukromí, tyto problémy nebo nenaplněné potřeby se týkají rodiny, školy apod. Je nutné je řešit citlivě a diskrétně, mohou to být pro klienta velice bolestivé skutečnosti a tak je sociální pracovník řeší s klientem individuálně. Skupina by totiž nemusela být pro klienta bezpečná – psychicky. Sociální pracovník při práci s jednotlivcem může nabídnout krizovou intervenci, pochopení, podporu, poradenství, možnost kontaktů dalších osob či institucí, intervizi a může takto doprovázet klienta v jeho obtížné situaci.

3.1.8 Skupinová sociální práce

„Člověk je celoživotně zapojen do různých sociálních skupin, které ho ovlivňují. S tímto předpokladem pracuje i skupinová práce v rámci metod sociální práce. Sociální pracovníci se podílejí na vedení skupin podpůrných nebo vzdělávacích, na činnosti skupin zaměřených na dosažení sociálních cílů, mohou vést skupiny terapeutické, rekreační či pracovní.“ (Gulová, 2011, s. 61)

Podle Matouška (2008a, s. 154 - 155) je sociální práce se skupinou velice užitečná. Pro osobu, která si myslela, že v situaci, kterou momentálně prožívá, je sama, ale ve skupině se mohou připojit i další, kteří si prochází něčím podobným. Mají tady osoby možnost konverzovat o jejich situaci, problémech, kteří řeší více lidí a navzájem si radit, motivovat se

a pomáhat si. Pokud i jen jedna osoba uspěje, znamená to velkou naději i pro další osoby ve skupině.

Autorka Gulová (2011, s. 58) popisuje, že skupiny lze dělit podle cíle, věku, úkolového zaměření a podobně. Adolescenti ve věku od 13 - 18 let se teprve hledají, dospívají, učí se pracovat se svými emocemi a věnují se svým věkovým skupinám a také se odlučují od svých rodičů. Podle autora Labátha a kol., (2001, s. 88) se v pubertálním období v rámci skupinové sociální práce řeší potřeby, které přicházejí spolu s věkem. Řeší se zde vztahy s rodiči/autority, potřeba budování si vlastní nové identity a podobně. Členové skupiny mají vzájemnou podporu, získávají a ověřují si svou sílu, jsou konfliktní.

Sociální pracovník plní svou vůdčí roli ve skupině, aby též podporoval skupinu a její rozvoj (Schopler, Galinski, 1995 dle Matouška, 2008a, s. 156).

“Cíl si formuluje sama skupina podle svého zaměření a složení.“ (Matoušek, 2008a, s. 159)
Obdobně je to i s pravidly, které si skupina určuje sama – mlčenlivost, možnost odejít, upřímnost, dodržování pravidel (Gulová, 2011, s. 58).

3.1.9 Intervence

„Klíčem k úspěšné intervenci sociální práce je motivace klienta ke spolupráci. Klient přistoupí na spolupráci se sociálním pracovníkem jen tehdy, má-li pro něj v rámci jeho životních zkušeností a konkrétní životní situace smysl.“ (Řezníček, 1994, s. 43)

Autor Řezníček (1994, s. 43 - 48) uvádí, že účelem intervence je pomoci klientovi s problémem. Klienti mají většinou nejeden problém a cílem intervence je jej omezit nebo úplně odstranit. Pokud se sociální pracovník s klientem dohodnou a budou spolupracovat, musí mít oba jasno v tom, kdo co bude dělat, kdy to bude dělat a do kdy to budou dělat. Při intervenci sociální pracovník plánuje rozhovor, poskytuje informace, využívá technik, podporuje, motivuje, vše zaznamenává a podobně.

„Naše intervence zaměřená na podporu vnitřní motivace ke změně chování obvykle nemívá okamžitý vliv, ale jde nám o to, aby se dospívající zamyslel, posunul v pohledu na danou problematiku, o zrání této motivace.“ (Baer, Peterson, 2002 dle Soukupa, 2020, s. 119)

Autor Soukup (2014, s. 121) popisuje krátkou intervenci, která se týká motivačních rozhovorů. Motivační rozhovory jsou totiž prospěšné i v případech, kdy z nějakého důvodu není tolik času. V tomto případě je cílem krátké poradenské intervence pokrok klienta v jeho obtížné životní situaci, byť by se jednalo o nahlédnutí do situace z jiného úhlu pohledu, která klientovi pomůže v řešení jeho situace.

Na konci krátké intervence pracovník využívá techniku shrnování, kterou jsem popsala ve 2. Skupině – motivační rozhovory. Dle autora Soukupa (2014, s. 124): “Můžeme zkusit položit klíčovou otázku („Co myslíte, že můžete do příštího setkání v této věci udělat?“, „Jaký krok v tomto směru do příště uděláte?“).“

3.1.10 Krizová intervence

Krize

„Krise se na základě prací Geralda Caplana a Erica Lindemanna vymezuje od 60. Let 20. Století jako proces – průběh reakce na situaci, kterou jedinec nemůže snadno řešit v rámci obvyklých strategií, jakými je zvyklý zvládat zátěž.“ (Baštecká, 2005, s. 164)

„Krizí se rozumí situace, která způsobuje změnu v navyklém způsobu života, a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu.“ (Matoušek, 2008a, s. 120)

„Krise je populární a často používaný pojem. Používá se k popisu situací, při kterých něco dramaticky mění a tato změna je doprovázena negativními emocemi. Jedinec v krizi vnímá takovou situaci jako nebezpečnou a nenachází způsob, jak se s ní vyrovnat.

Definice krize obvykle postihují tři základní složky krize:

1. Nastane určitá spouštěcí událost;
2. Jedinec ji vnímá jako ohrožující, nebezpečnou;
3. Obvyklé způsoby jejího zvládnutí selhávají; pokud se situaci nepodaří zvládnout, nastane krize.“ (Špatenková, 2017, s. 9)

„O tom, zda jedinec (pár, rodina, komunita) prožívá krizi, rozhoduje jedinec (pár, rodina, komunita), nikoli pracovník.“ (Baštecká, 2005, s. 164)

„Vlastní prožívání krize je velmi subjektivní. Krizová intervence je okamžitá a krátkodobá pomoc zaměřená na člověka v krizové situaci s cílem obnovit jeho rovnováhu bio-psycho-sociálního fungování a minimalizovat potenciál rozvoje dlouhodobého psychického traumatu.“ (Nepustil, Gregová, 2020, s. 118)

„Krizová intervence znamená zásah, zákrok, respektive zakročení v krizi. Můžeme ji vymezit jako specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi, tedy v situaci, která způsobuje změnu v jejich navyklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu.“ (Špatenková, 2017, s. 42) Krizovou intervencí vymezuje velice podobně i Matoušek (2008a, s. 129): „Krizová intervence je specializovaná pomoc osobám, které se ocitly v krizi.“

Autorka Baštecká (2005, s. 170) popisuje krizovou intervenci jako metodu, která klientovi pomáhá zvládnout situaci, napomáhá stanovit postupy, které vedou k vyřešení situace a bere v úvahu klientovy pocity, zdroje, potřeby i jeho možnosti.

Dle Špatenkové (2017, s. 43) by měla být krizová intervence poskytována ihned, kompetentně, jednoduše, bezpečně a v dosahu klienta. S autorkou souhlasí i Matoušek (2008a, s. 130), který také uvádí, že krizová pomoc by měla proběhnout okamžitě, protože oddalování této pomoci nijak klientovi nepomůže a spíše se tím zvýší klientův pocit bezmoci. Na tuto okamžitou pomoc navazuje autor Matoušek (2008b, s. 91): „Rychlá psychologická a sociální pomoc člověku, který se ocitl v krizové situaci a nedokáže ji zvládnout vlastními silami.“

„Významnou roli ve zvládnání krizí sehrává sociální síť, kterou má člověk kolem sebe vytvořenou.“ (Vodáčková, 2007, dle Gulové, 2011, s. 57) Na toto navazuje autor Matoušek (2008a, s. 128), že zvládnání krize a zátěžové situace většinou lidé zvládnou sami bez pomoci profesionála. Je to ale na osobě, jestli o pomoc stojí a vyhledá ji či nikoli. Další roli hraje zde dostupnost služeb pomoci osobám v krizové situaci.

Příklad, jak taková krizová intervence s dětmi může vypadat, popisují autoři Pešová, Šamalík (2006, s. 131): „Krizová intervence může představovat v užším pojetí vyřešení akutní situace (např. dítě se svěří se sexuálním zneužíváním, odmítá jít domů ze školy, my mobilizujeme příbuzné dítěte, sociální úřady a policii, pachatel je vzat do cely předběžného zadržení), což představuje rozsahem několik hodin“

Formy krizové intervence

Špatenková (2017, s. 52 - 86) uvádí, že krizová intervence může mít několik podob/forem. Může to být prezenční pomoc – osobní setkání, které se využívá v terénních službách či ambulantní pomoci, krizových centrech nebo pobytových službách. Následuje distanční pomoc, která spočívá v pomoci „na dálku“. Je to telefonická a internetová pomoc, tato pomoc je efektivní, dostupná, neomezená a dá se říci, že ji bude přibývat. Také je i terénní pomoc, která se poskytuje lidem v jejich přirozeném prostředí.

Cíl krizové intervence

„Cílem krizové intervence jako souboru technik a strategií je pomoci klientovi zvládnout sebe v dané situaci.“ (Baštecká, 2005, s. 168)

„Cílem k. i. je posílení klientových adaptačních schopností, tj. mu usnadnit komunikaci s okolím, umožnit náhled na rozsah problému, pomoci mu vyjádřit emoce, posílit jeho sebedůvěru, aktivovat zdroje podpory v jeho okolí a podpořit účelná řešení problému.“ (Matoušek, 2008a, s. 91)

Časná intervence

„Sousloví časná intervence se používá jako označení krátkodobé psychosociální pomoci po traumatizujících událostech.“ (Baštecká, 2005, s. 178)

3.1.11 Mediace

Matoušek (2013, s. 151 - 156) popisuje mediaci jako metodu, která je zaměřená na řešení konfliktů. Lidé jsou různí, mají rozdílná očekávání, hodnoty i řešení problémů. Mohou je řešit sami, ale také mohou nastat situace, ve kterých si lidé nevědí rady a je zapotřebí mediátor. Mediátor je člověk, který napomáhá řešit konflikty. Závěr konfliktů může být různý. Strany se mohou dohodnout, udělat kompromis, odložení neboli únik a podobně. Mediátor je nestranná, důvěryhodná osoba, která podporuje obě strany, podporuje diskuzi o konfliktu mezi stranami a napomáhá tak k vyřešení konfliktu.

Autorka Šišková (2012, s. 39) vymezila mediaci takto: “ Mediace je v podstatě určitý přístup či styl práce s klienty, který respektuje odlišnost, pracuje s alternativami a vytváří budoucí pravidla jednání.“

Mediaci provádí mediátor, který má dovednosti a odborné znalosti. Role mediátora spočívá ve vedení rozhovoru, napomáhání řešení, vede strukturu rozhovoru, je nestranný a podporuje obě strany (Šišková, 2012, s. 73). S tímto souhlasí i Matoušek (2008a, s. 138 - 139) jež také uvádí, že mediátor je nestranná a nezaujatá osoba, která podporuje strany v hledání řešení konfliktu. „Úkolem mediátora je umožnit stranám sporu maximálně využít jejich kapacitu (schopnosti, možnosti a zdroje) i chuť měnit současný nevyhovující stav.“ (Matoušek, 2015, s. 127)

„Cílem a výsledkem mediace je jasně formulovaná, srozumitelná a prakticky uskutečnitelná dohoda, na jejíž podobě se podílejí všichni účastníci mediačního procesu.“ (Matoušek, 2008a, s. 139)

Mediaci tedy využívají pracovníci při řešení konfliktů mezi stranami/klienty za cílem najít vhodné řešení pro situaci i pro obě strany.

3.1.12 Evidence

Dále sociální pracovník musí dělat evidenci, což znamená, že musí vést výkazy z každého dne. Evidence je důležitá jak pro službu samotnou, tak i jako výkaz k MPSV. Pro vedení evidence jsou zásadní tři body – uživatel, intervence, kontakty. Evidence se udává v číslech. Uživatelem se rozumí počet mladistvých, kteří užívají službu, mají dohody a byla s nimi sepsána minimálně jedna intervence. Intervencí se rozumí opět počet vykonaných úkonů pracovníka k tomu, aby pomohl klientovi v jeho situaci, individuálním plánu a podobně.

(Krizová intervence, doučování...) Patří zde i zájemci o službu, se kterými ještě nebyla uzavřena dohoda. Poslední vyčíslený údaj, ze kterého se evidence skládá, jsou kontakty. Jedná se o pobyt v zařízení, který trvá minimálně pět minut. (Například: Slečna X – příchod 13:20, odchod 15:00) Z těchto vyčíslených údajů se evidence skládá (Pojmosloví, 2008, s. 11 - 12).

Shrnutí

Třetí skupina úkonů byla o úkonech, metodách, které sociální pracovníci využívají. Jedná se tedy o práci s jednotlivcem, kdy se sociální pracovník zaměřuje pouze na klienta a jeho problémy, situaci a potřeby (škola, rodina, kamarádi). Další metodou byla skupinová sociální práce, která se zaměřuje na skupinu, jež má obdobné problémy a jedinci ve skupině se nacházejí v podobné svízelné situaci, jsou ve skupině, protože se mohou vzájemně motivovat, podporovat a úspěch a jakýkoli správný krok v před, je pro celou skupinu velice důležitý a motivující (závislost, šikana). Nedílnou součástí jsou i intervence, zejména krizové, které představují pro klienty zvládnutí své situace i následnou pomoc. Při vážných konfliktech mohou pracovníci využít i mediaci, která slouží k nalezení přijatelného řešení pro obě strany. A z těch to činností a jejich dat vede sociální pracovník evidenci, kterou jsem zmínila na konci této kapitoly.

4. Skupina – Aktivity, programy, doučování

V této poslední části statě stručně představím, co se pod pojmy aktivity, programy a doučování skrývá. Stručně proto, že je dle názvu již patrné, oč jde. Taky vyzdvihnu i aktivity a programy, které do NZDM nepatří, a se kterými se tudíž v tomto zařízení nesetkáme. Tuto část čerpám z Pojmosloví (2008), ve kterém jsou aktivity a programy shrnuty a uvedeny i s příklady.

3.1.13 Volnočasové aktivity

Jedná se o akce, které můžeme dělit dle způsobu, kdo je iniciuje. Tyto akce/aktivity provozují sociální pracovníci, ale mohou i klienti a vzájemně se na nich podílet. Sociální pracovník vybírá akce, kde by mohl prosadit klub nebo jen ozvláštnil den klientům. Může se jednat o lukostřelbu, tanec s lektorem, koncert, oslava konce školního roku, zápas/turnaj a podobně. Ve druhém případě klienti mohou sami organizovat den a provozovat aktivity dle svého výběru a vlastních pravidel. Jde o kosmetický den, taneční soutěž a podobně. Do volnočasových aktivit spadají i dílny, které nemusejí být pravidelné, je zde zajištěn lektor

a účast je naprosto dobrovolná. Může se jednat o keramickou dílnu nebo malbu na sklo (Pojmosloví, 2008, s. 13 - 14).

3.1.14 Programy

Programy v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež jsou výchovné, preventivní a pedagogické. Tyto programy si každé nízkoprahové zařízení vybírá dle svých klientů a jejich potřeb. Probíhají formou besed, ústně, pomocí letáčků a podobně. Programy výchovné se zaměřují na chování klientů, preventivní na prevenci určitých problémů – drogy, sexuální zneužívání a pedagogické programy se mohou týkat školy, přípravy na další vzdělání – přihlášky a podobně. Programy mohou být jednorázové, příležitostné i dlouhodobé (Pojmosloví, 2008, s. 7 - 8). Tyto programy se zaměřují na aktivizaci klientova života, rozšiřují oblast myšlení, pracovní dovednosti a podobně. Hlavně však tyto programy směřují ke změně rizikového chování a tyto činnosti/programy jsou velice důležité při výchově dětí a mládeže (Klíma, Jedlička, 2009 dle Zemanové, Dolejš, 2015, s. 14).

Matoušek a kol. (2005, s. 274), popisuje preventivní program, který se zaměřuje na určitou cílovou skupinu, jež ohrožení lze očekávat a měl by mít vliv na skupinu co nejdříve.

3.1.15 Doučování

Doučování v NZDM zahrnuje celkovou přípravu do školy, podle toho, co klient potřebuje nebo žádá. Může to být pomoc při zpracování referátu, domácího úkolu, příprava na zkoušení či test. Pokud se klientovi nedaří ve škole a hrozí mu propadnutí, domlouvá se s pracovníky na pravidelném doučování a pokud klient opravdu propadne, spadá sem i příprava na reparát (Pojmosloví, 2008, s. 13).

V této části vyzdvihnu aktivity a programy, které do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež nepatří dle Pojmosloví (2008, s. 8): “výměnné programy pro problémové uživatele drog, kroužky, oddílové schůzky atd., ideologické zaměřené výchovné programy, komerční aktivity, psychoterapie jako samostatně poskytovaná služba.“

Shrnutí

Tato hlavní část zahrnuje úkony/činnosti sociálního pracovníka v NZDM. V této části práce jsem naplnila i stanovený cíl práce a to: Poznat a popsat úkony vykonávané sociálním pracovníkem v NZDM. Ze začátku jsem vypsala jednotlivé úkony sociálního pracovníka obecně a následně úkony sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Úkony jsem pro lepší přehlednost rozdělila do čtyř skupin podle průběhu poskytování služby a vzájemné souvislosti – první kontakt, poradenství, individuální práce, intervence, programy

a podobně. V první skupině jsou zahrnuty úkony jako streetwork a kontaktní práce, které souvisejí s vyhledáváním potenciálních klientů i sběru a výměnu informací o službě a potřebách klientů. Druhá skupina zahrnuje poradenství, které je většinou poskytováno již ve službě a to jak klientům, tak i potenciálním klientům tedy zájemcům o službu a jedná se o předávání informací, za cílem pomoci v řešení situace/problému klienta. Třetí skupina zahrnuje práci s klienty a to jak se skupinou, tak s jednotlivcem, kde se také zaměřují na řešení problémů klienta, vytváří se individuální plán podle potřeb klienta k dosažení jeho cílů. Tato práce zahrnuje i intervence, kde se s klienty řeší jeho situace, motivuje se klient k vyřešení své situace a na to navazují i evidencí, kterou musejí pracovníci vést. V návaznosti s tématem sociální práce v NZDM jsem se často setkala s mediací, která slouží k řešení konfliktů. Poslední čtvrtá skupina zahrnuje volnočasové aktivity a programy, které jsou zaměřené na potřeby i přání klientů. Zařadila jsem zde i aktivity, které do NZDM nepatří. Tyto činnosti jsem představila, blíže popsala, aby bylo patrné, jakou má sociální pracovník v této službě náplň práce a snad i vyvrátila tvrzení, se kterým jsem se po dobu mého působení v nízkoprahovém zařízení setkala a to, že si sociální pracovníci v NZDM s dětmi „jen hrají“. Přínosem této statě je přehled práce sociálního pracovníka v daném zařízení, který může sloužit těmto zařízením i zájemcům, kteří zvažují práci v NZDM.

4 SOCIÁLNÍ PRÁCE V NZDM VE VZTAHU K TEORIÍM A METODÁM SOCIÁLNÍ PRÁCE

V této poslední části práce uvedu, jak sociální práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež souvisí s teoriemi a metodami sociální práce. Činnosti vykonávané sociálním pracovníkem uvedené v předešlé stati jsou propojeny s metodami a teoriemi sociální práce. Po přečtení hlavní stati této práce není pochyb o tom, že sociální pracovníci v NZDM využívají metody sociální práce v praxi. Metody, které pracovníci využívají a jsou uvedeny v této práci: Streetwork, sociální šetření, poradenství, případová práce, práce s jednotlivcem, práce se skupinou, intervence i mediace.

Metody sociální práce, které se využívají v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež jsou zaměřeny především na dlouhodobou změnu jedinců/klientů (Klíma, 2004, dle Zemanové, Dolejš, 2015, s. 14). Například pro změnu chování je důležitý komunikační přístup, kde je využívána metoda motivačního rozhovoru, ve kterém se prolínají i některé části přístupu zaměřeného na klienta, behaviorální terapie i kognitivní terapie či prvky z psychologie (Soukup, 2020, s. 15). Dále o využívání motivačního rozhovoru při práci s mládeží uvádí autor Soukup (2020, s. 116): „Důležitou oblastí využití MR je práce s mladistvými. Výcviků v MR se účastní mnoho vychovatelů, pedagogických a speciálněpedagogických pracovníků, školních psychologů a kontaktních pracovníků a společně hledají způsoby, jak pracovat s motivací dětí a případně i jejich rodičů na školách, ve výchovných institucích či nízkoprahových klubech.“

Autorky, Dimmorothová, Punová (2022, s. 69), které se zabývají procesem změny u mládeže a dospívajících, ve vztahu k teoriím a metodám uvedly: „Na každé setkání s klientem se informanti připravují individuálně a využívají různé teorie a metody sociální práce. Ty jsou spojené převážně s posílením silných stránek, konkrétními úkoly, řešením do budoucna či zvýšením všímavosti.“

Ve třetí skupině v Úkonech sociálního pracovníka v NZDM jsem popsala i případovou práci, kde jsem uvedla, že se „opírá“ o teorii rolí. V této skupině jsem popsala další úkon pracovníka v NZDM, kterým je intervence. Ke skupinovým intervencím uvádí (Matoušek, 2008a, s. 156): „Skupinové intervence jsou základem speciálních dovedností pracovníka a vycházejí ze znalostí skupinové teorie a systémového přístupu.“

Stejně jako u skupinové intervence, tak i u každé další metody, využívané v sociální práci v NZDM se metody propojují s teoriemi, přístupy sociální práce. Pracovníci denně využívají teorií metod sociální práce, aby byli klientům nápomocni v každé jejich životní situaci či při

řešení jejich problémů. V Tuto kapitole jsem splnila poslední cíl práce, který byl popsat sociální práci v NZDM ve vztahu k teoriím a metodám sociální práce.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce má jasně dané cíle. Cíl práce: poznat a popsat úkony vykonávané sociálním pracovníkem v NZDM. Také zmínit právní úpravu nízkoprahových zařízení. Dále popsat sociální práci ve vztahu k teoriím a metodám sociální práce, jsem splnila. Úkony jsem vypsala a popsala ve třetí stati práce, kde jsem je rozdělila dle procesu poskytování služby. Právní úpravu nízkoprahových zařízení jsem popsala ve druhé kapitole Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, a vztah SP v NZDM k TMSP jsem popsala v poslední kapitole práce. Metodologie práce je kompilace. Práci na téma Sociální práce v NZDM s výše uvedenými cíli, jsem se rozhodla psát, jelikož jsem během praxe, celkem šest měsíců působila v NZDM ve Valašském Meziříčí a Rožnově pod Radhoštěm, kde jsem se setkala s tvrzeními, domněnkami, které byly pro mě dosti závažné. Domněnkami od klientů, rodičů, které zněly: „pracovníci si s dětmi jen hrají“, „nic nedělají“, „NZDM je jen herna“, NZDM je stejná jako družina ve škole“. Pomocí práce jsem se rozhodla vyvrátit tato tvrzení. Práce se stala nejen přehledem náplni práce sociálního pracovníka v NZDM s využitím metod a teorií při práci s mládeží, ale i přehledem možné nabídky pomoci cílové skupině, jež má problémy v rodině, se školou, s kamarády, pokud se nacházejí v obtížné, krizové situaci, s pocity bezmoci, problémy spojené se závislostí, užíváním návykových látek, socializací, kontaktem institucí, s obtěžováním, domácím násilím a podobně. Úkony jsou rozděleny od prvního kontaktu, přes individuální plánování a intervence až po aktivity a programy klubu (dle procesu užívání služby). Dále přehled poslouží zájemcům o pozici sociálního pracovníka v NZDM přiblížit službu, náplň práce i možných situací, které může s klienty pracovník řešit a v čem jim může pomáhat. Taky klientům, rodičům, potenciálním zájemcům o službu, kteří se chtějí dozvědět více o službě, či o jejich činnostech i s čím jim může služba pomoci nebo rodičům klientů, kteří nevědí, o čem jsou tyto kluby. Přehled totiž obsahuje i příklady, situace, na které se pracovníci ve službě zaměřují a s čím vším mohou klientům/cílové skupině pomoci. Práce může sloužit i jako nabídka pomoci pro školy, které mají žáky se známými rizikového chování, závislostmi nebo problémy v rodině. Přehled může posloužit pedagogům, pracovníkům, studentům a dalším, kteří o toto téma zajímají. Tato práce poslouží i samotné autorce, která plánuje po studiu nastoupit jako sociální pracovnice do NZDM a to nejen v objasnění úkonů či potřebných metod, ale také jako přehled sociální práce v NZDM, na který bude možné odkazovat osoby, které budou mít stejné nebo obdobné domněnky o práci v NZDM, jež jsou uvedeny výše. Obsah jsem znázornila dle procesu užívání služby s tím, že jsem pomocí prvních dvou kapitol seznámila čtenáře se základními pojmy a přiblížila službu

NZDM. Úkony jsem seřadila tedy dle průběhu užívání, kde se začíná prvním kontaktem, přes poradenství, individuální plánování, intervence až po programy ve službě. Poslední kapitola se týká vztahu sociální práce v NZDM s teoriemi a metodami sociální práce, kde uvádím, že sociální práce v NZDM zahrnuje metody sociální práce v činnostech/úconech a využívá tak i teorie, které jsou s metodami a činnostmi v NZDM spjaté. Z uvedených metod a činností vyplývá, že jsou zaměřeny na prevenci i pomoc při řešení klientovy situace a problémů, se kterými si jedinec neumí nebo nedokáže poradit sám, nemá přehled o možnostech řešení, dostupné pomoci v jeho okolí, nemá potřebnou motivaci, neumí si stanovit cíl, neví, kde a jak začít či neumí konkretizovat své problémy.

SEZNAM LITERATURY A PRAMENŮ

- BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing, 2005, 299 s. Psyché. ISBN 802470708X.
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: Supervize, streetwork, financování*. 1. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-148-8.
- Co je to sociální práce* [online]. Profesní komora sociálních pracovníků [cit. 2022-04-23]. Dostupné z: <http://www.pksp.cz/co-je-socialni-prace>
- COX, David a Manohar S. PAWAR. *International social work: issues, strategies, and programs*. Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications, c2006, xiii, 415 s. ISBN 1-4129-1408-6.
- DIMMROTHOVÁ, Romana a Monika PUNOVÁ. Postoj sociálních pracovníků k práci se změnou u dospívajících klientů. *Sociální práce/sociálna práca: Deinstitutionalizace: příležitosti a výzvy*. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2022, **2022**(3), 59-74. ISSN 1213-6204.
- GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011, 208 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-3379-1.
- HEPWORTH, Dean H., Ronald H. ROONEY, Glenda Dewberry ROONEY a Kim STROM-GOTTFRIED. *Direct social work practice: theory and skills*. Tenth edition. Boston, MA: Cengage, [2017], xx, 652 s. Empowerment series. ISBN 978-1-305-63380-3.
- KLENOVSKÝ, Libor. *Terénna sociálna práca*. Bratislava: Občianské združenie Sociálna práca, 2006, 97 s. ISBN 9788089185184.
- KLIMENTOVÁ, Eva. *Sociální práce: teorie a metody I: studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, 94 s. Studijní opory. ISBN 978-80-244-3439-1.
- KREJČÍŘOVÁ, Olga a Ivana TREZNEROVÁ. *Sociální služby*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, 105 s. Studijní opory. ISBN 978-80-244-3692-0.
- LABÁTH, Vladimír, Alena AMBRÓZOVÁ, Ján SMIK a Jana ŠTÚROVÁ. *Riziková mládež: možnosti potencionálnych zmien*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001, 157 s. ISBN 8085850664.
- MACH, Petr a Eva JANEČKOVÁ. *Zákon o sociálních službách: komentář*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2019, ix, 371 s. Komentáře Wolters Kluwer. Kodex. ISBN 978-80-7552-246-7.
- MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních a sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012, 175 s. ISBN 978-80-262-0090-1.

MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, 208 s. ISBN 978-80-271-2220-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, 526 s. ISBN 978-80-262-1952-1.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, 351 s. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, Oldřich. *Děti a rodiče v rozvodu: manuál pro zúčastněné profesionály a rodiny*. Praha: Portál, 2015, 255 s. ISBN 978-80-262-0968-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Třetí, aktualizované a doplněné vydání. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008a, 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008b, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

MICHKOVÁ, Adéla. *Supervize praxe studentů sociální práce – úkolově orientovaný přístup. Sociální práce/sociálna práca: Supervize*. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2022, 2022(5), 78-91. ISSN 1213-6204.

NEPUSTIL, Pavel a Markéta GREGEROVÁ. *Bez podmínek: Metody psychosociální podpory pro lidi užívající drogy*. 1. Brno: Masarykova univerzita, 2020. ISBN 978-80-210-9667-7.

ONDRUŠOVÁ, Zlatica, Michal OLÁH a Viera VAVREČKOVÁ. *Rozvojové trendy sociální práce*. Ostrava: Vysoká škola sociálně správní, 2017, 127 s. ISBN 978-80-87291-22-1.

PEŠOVÁ, Ilona a Zdeněk ŠAMALÍK. *Poradenská psychologie pro děti a mládež*. 1. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1216-4.

Pojmosloví: Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM) [online]. Praha, 2008.

Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, 75 s. Studijní texty, sv. 5. ISBN 80-85850-00-1.

SEGAL, Elizabeth A., Karen E. GERDES a Sue STEINER. *An introduction to the profession of social work: becoming a change agent*. Sixth edition. Boston: Cengage, [2019], xviii, 522 s. Empowerment series. ISBN 978-1-337-56704-6.

SCHLOUPKOVÁ, Soňa. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada, 2013, 119 s. ISBN 978-80-247-4678-4.

SKOPALOVÁ, Jitka. *Záblesky bezpečí dítěte*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2010, 38 s. ISBN 978-80-244-2567-2.

SOUKUP, Jan. *Motivační rozhovory v praxi*. Praha: Portál, 2014, 150 s. ISBN 978-80-262-0607-1.

SOUKUP, Jan. *Motivační rozhovory v praxi*. Vydání druhé. Praha: Portál, 2020, 150 s. ISBN 978-80-262-1705-3.

ŠÍŠKOVÁ, Tatjana. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. Praha: Portál, 2012, 207 s. ISBN 978-80-262-0091-8.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017, 285 s. Psyché. ISBN 978-80-247-5327-0.

ŠTEFKOVÁ, Ivana a Martin DOLEJŠ. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. 1. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-4903-6.

ŠTEFKOVÁ, Ivana. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. 2015, 87 s. Diplomové práce. Univerzita Palackého, Filozofická fakulta, Katedra psychologie. Vedoucí práce Martin Dolejš.

Vyhláška 505/2006 Sb. In: zákony pro lidi. §27, [online], [cit. 2023-07-04]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505?text=%C2%A727>

Zákon č. 108/2006 o sociálních službách. In: zákony pro lidi. §110, [online], [cit. 2023-07-04]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20230201#f3011040>

Zákon č. 108/2006 o sociálních službách. In: zákony pro lidi. §53, [online], [cit. 2023-07-04]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20230201?text=%C2%A753>

Zákon č. 108/2006 o sociálních službách. In: zákony pro lidi. §62, [online], [cit. 2023-07-04]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20230201?text=%C2%A762>

ZAKOUŘILOVÁ, Eva. *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Praha: Portál, 2014, 191 s. ISBN 978-80-262-0583-8.

ZASTROW, Charles. *Introduction to social work and social welfare: empowering people*. Twelfth edition. Australia: Cengage Learning, [2017], xix, 620 s. Empowerment series. ISBN 978-1-305-38833-8.

ZEMANOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. 1. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4492-5.