

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Teologická fakulta  
Oddělení praxe

Bakalářská práce

Náplň práce sociálního pracovníka v NZDM Ostrov Naděje

Vedoucí práce: Mgr. Helena Machulová, Ph.D.  
Autor práce: Sandra Kolářová  
Studijní obor: Sociální a charitativní práce  
Forma studia: Kombinované  
Ročník: Čtvrtý

2021

## Prohlášení o samostatném zpracování práce a souhlas se zveřejněním práce

### **Bakalářská práce v nezkrácené podobě**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum: 29.3.2021

.....

Podpis

## **Poděkování**

Děkuji své vedoucí bakalářské práce paní doktorce Machulové za metodické vedení práce a nekončící trpělivost.

A také děkuji organizaci Naděje za možnost přihlédnout do Metodiky sociální práce pro NZDM Ostrov.

# OBSAH

Úvod.....	6
<b>1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež .....</b>	<b>7</b>
1.1 Definice .....	7
1.2 Charakteristika .....	8
1.3 Principy .....	9
1.3.1 Anonymita .....	9
1.3.2 Nediskriminace.....	9
1.3.3 Flexibilita .....	10
1.3.4 Nízkoprahovost.....	10
1.4 Cíle.....	10
1.5 Klienti.....	11
1.6 Pracovníci.....	12
1.6.1 Osobnost sociálního pracovníka.....	12
1.6.2 Formy práce.....	13
1.7 Poskytované služby a činnosti.....	14
1.7.1 Výchovné vzdělávací a aktivizační činnosti.....	15
1.7.1.1 Pravidla.....	15
1.7.1.2 Volnočasové aktivity.....	16
1.7.1.3. Doučování.....	17
1.7.2 Sociálně terapeutické činnosti.....	17

1.7.3	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.....	18
<b>2</b>	<b>Náplň práce sociálního pracovníka v NZDM Ostrov Naděje.....</b>	<b>19</b>
2.1	NZDM Ostrov Naděje.....	19
2.2	Náplň práce sociálního pracovníka.....	19
2.2.1	Poskytované služby.....	20
2.2.1.1	Doučování.....	20
2.2.1.2	Volnočasové aktivity.....	21
2.2.1.3	Výchovné činnosti.....	22
2.2.1.4	Sociálně terapeutické činnosti.....	24
2.2.1.5	Komunikace s institucemi.....	25
2.2.2	Dodržování principů.....	26
2.2.2.1	Flexibilita.....	26
2.2.2.2	Anonymita.....	27
2.2.2.3	Nízkoprahovost.....	29
2.2.3	Naplňování cílů.....	29
2.2.4	Další činnosti náplně práce sociálního pracovníka.....	31
	<b>Závěr.....</b>	<b>32</b>
	<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>33</b>
	<b>ABSTRAKT.....</b>	<b>35</b>
	<b>ABSTRACT.....</b>	<b>36</b>

## Úvod

Téma své bakalářské práce – náplň práce sociálního pracovníka v NZDM Ostrov Naděje, jsem si zvolila z osobních důvodů. Jsem pracovníkem v tomto zařízení a často se ve svém okolí setkávám s mylnými názory, co vlastně moje práce obnáší. Ve své bakalářské práci se proto pokusím přiblížit právě problematiku náplně práce sociálního pracovníka v konkrétním NZDM.

Jako cíl své bakalářské práce jsem si zvolila zamyšlení nad otázkou, zda náplň práce sociálního pracovníka v konkrétním zařízení (NZDM Ostrov Naděje s pobočkou v Písku) odpovídá požadavkům, jenž jsou na něj kladeny, či některými činnostmi již překračuje své kompetence? Zároveň porovnáím teoretické požadavky s praxí. Také se pokusím nastínit jaké konflikty a dilemata mohou při práci vzniknout.

Nejprve se budu zabývat popisem NZDM z teoretické roviny. Uvedu definice, principy a charakteristiku NZDM. Dále popíši, jaké klienty můžeme v NZDM potkat a jaké jsou požadavky na sociální pracovníky zařízení. Následně se přesunu k poskytovaným službám a činnostem v zařízení, kterým věnuji zvláštní pozornost vzhledem k cíli mé bakalářské práce.

V druhé kapitole se pak již budu věnovat konkrétní náplni práce sociálního pracovníka v NZDM Ostrov. Na téma budu pohlížet z esejistického pohledu. Budu srovnávat všeobecné teoretické poznatky, které uvedu v první kapitole, s mými vlastními zkušenostmi na pozici sociálního pracovníka konkrétního NZDM. Věnovat se budu popisu a porovnání poskytovaných služeb, dodržování principů a naplňování cílů.

Mezi základní literaturu, kterou budu ve své bakalářské práci využívat, bych zařadila Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách a Pojmosloví NZDM od Pracovní skupiny ČAS pro dodefinování NZDM.

# 1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Ve své praxi se často setkávám s lidmi, kteří nemají tušení, co se skrývá pod názvem Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM). A pokud už alespoň o NZDM slyšeli, mají pak mylný pohled na realitu. Proto se v této kapitole pokusím přiblížit, co vše se pod zkratkou NZDM může skrývat.

## 1.1 Definice

„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.“<sup>1</sup>

Další pohled na NZDM lze nalézt u České asociace streetwork, která přichází do kontaktu s dětmi z nízkoprahových klubů. NZDM je definováno jako zařízení pro děti a mládež, které nabízí bezpečné prostředí, nediskriminační zázemí, možnost společensky přijatelného trávení volného času a hlavně pomoc a poradenství v obtížných životních situacích. Pro děti a mladistvé, kteří nechtějí navštěvovat NZDM fungují u některých organizací i terénní programy, kdy sociální pracovníci aktivně vyhledávají své potencionální klienty v jejich přirozeném prostředí.<sup>2</sup>

Jako poslední připojím definici NZDM z odborné literatury. Nízkoprahový klub je nestátní organizace, která se věnuje programům pro ohrožené děti a mládež. Můžeme se setkat i s NZDM zaměřujícími se na romskou populaci. Většina NZDM je závislá na státním rozpočtu.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 01.07.2019

<sup>2</sup> Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Jdidoklubu.cz* [online].

<sup>3</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*, s. 273-274.

Výše uvedené definice vychází z tří různých pramenů, přesto hlavní myšlenka zůstává stejná. NZDM je zařízení, které působí jako bezpečné útočiště pro děti a mladistvé, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci. Hlavním principem těchto organizací by mělo být bezprostřední přijetí, otevřenost a anonymita.

## 1.2 Charakteristika

Sociální pracovníci by se měli snažit poskytovat službu v prostředí, které je pro klienty přirozené, a ve kterém se budou cítit komfortně. Pro návštěvu NZDM nemusí mít klient žádné doporučení, ani posudky. Služba může být poskytována anonymně. Sociální pracovník nemusí nutně znát klientovo jméno, aby s ním mohl pracovat. Zároveň si tak klient snáze vytváří důvěru k pracovníkovi. Přestože služba může být poskytována anonymně, musí být, se souhlasem klienta, řádně vedeny záznamy o poskytovaných službách a klient má právo do těchto záznamů nahlížet.<sup>4</sup>

Princip anonymity je zároveň součástí nízkoprahovosti zařízení. Pro klienta může být lákavé, že do nízkoprahového zařízení nemusí chodit na sjednané schůzky, ale prakticky dochází, když se jemu samotnému chce. To je zvláště u dětských klientů stěžejní při návštěvě zařízení, neboť u nich nevzniká odpor k něčemu povinnému. Na druhou stranu nepravidelná docházka komplikuje poskytování sociálních služeb v dostatečné míře.<sup>5</sup>

Další charakteristikou NZDM jsou bezplatně poskytované služby, které mohou klienti z cílové skupiny využívat bez rozdílu. Samozřejmě je zde předpoklad, že klienti budou dodržovat pravidla zařízení a chovat se slušně k ostatním klientům i pracovníkům. Pro NZDM je také důležité, aby služby zařízení byly maximálně dostupné. Otevírací doba by měla být přizpůsobená cílové skupině, tedy poskytovat služby v odpoledních až večerních hodinách a zároveň by se měl dodržovat určitý stálý režim bez výpadků, aby klienti nebyli zmatení z toho, kdy zařízení mohou navštěvovat.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z. *Metody a řízení sociální práce*, s. 173-175.

<sup>5</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 117-118.

<sup>6</sup> Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z. *Metody a řízení sociální práce*, s. 177.



Ve své podstatě se jedná o dodržování určitých principů již zmiňované nízkoprahovosti. Zařízení by se mělo zbavit prostorových, časových a finančních bariér. Důležité je dávat si pozor i na psychické bariéry. Klienti by se v zařízení či klubu měli cítit v bezpečí, jak mezi ostatními klienty, tak mezi pracovníky. Klientům by se měl také dopřát pocit sounáležitosti a přijetí bez ohledu na to, jakého jsou pohlaví, náboženství, rasy či sexuální orientace.<sup>7</sup>

## 1.3 Principy

Pro správný chod zařízení je potřeba dodržovat i určité principy NZDM. Více přiblížím principy, kterým se budu dále věnovat v následující kapitole své bakalářské práce. Mezi další principy NZDM, mimo níže vypsanych, můžeme například započítat dodržování pravidel, bezplatnost služeb nebo bezpečné prostředí pro klienty.

### 1.3.1 Anonymita

Princip anonymity je pro budování vztahu a důvěry mezi pracovníkem a klientem zásadní. Klient, zvláště ten dětský, se nemusí cítit bezpečně, pokud po něm bude pracovník chtít mnoho osobních informací. Proto by se měl pracovník omezit jen na zjištění nezbytně nutných údajů, které jsou potřebné pro poskytnutí odborných služeb. Také by klient měl být ujistěn, že citlivé informace se dokumentují jen pro profesionální potřeby pracovníka a klient má právo do nich nahlédnout.<sup>8</sup>

### 1.3.2 Nediskriminace

Služba NZDM je přístupná všem bez rozdílu. Musí být splněna podmínka věku, ale nezáleží na tom, jakého bude klient pohlaví či sexuální orientace, jaké má známky ve škole nebo jakou vyznává víru. Samozřejmě ale klient nesmí ohrožovat svým chováním sám sebe ani ostatní klienty či pracovníky zařízení. Během pobytu v NZDM musí také dodržovat tamější pravidla zařízení.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 117-118.

<sup>8</sup> Srov. PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví NZDM*, s. 5.

<sup>9</sup> Srov. tamtéž, s. 17-18.

### 1.3.3 Flexibilita

Jak již bylo řečeno v podkapitole Charakteristika NZDM, klienti nemusí do zařízení docházet pravidelně. Během otvírací doby mohou volně přicházet a odcházet z klubu, podle jejich potřeb a nemusí omlouvat svou nepřítomnost. Dalším znakem flexibility je fakt, že klienti nejsou nuceni zapojovat se do dění v klubu. Pro klienty je rovněž důležité, aby se provozní doba neměnila a oni mohli navštěvovat zařízení v určitém režimu.<sup>10</sup>

### 1.3.4 Nízkoprahovost

Jak už bylo zmiňováno, jedny z důležitých znaků nízkoprahovosti jsou anonymita, dobrovolnost a nediskriminace. Dále by vchod do zařízení měl být přístupný (bezbariérový) a nesnižovat pocit bezpečí klientů služby, například aby vstup do zařízení nebyl propojen s policií, školou nebo úřady. Také by klientům měl být umožněn volný příchod i odchod ze zařízení během otvírací doby, podle jejich potřeb.<sup>11</sup>

## 1.4 Cíle

Cílem NZDM má být přednostně zlepšení kvality života dětí a mládeže, pomoci jedincům s problémy, které nemohou vyřešit v rodině nebo v okruhu přátel. NZDM by mělo nenásilnou formou naučit klienty, jak předcházet nebo následně snižovat rizika, která má na svědomí způsob jejich života či nestabilní rodinné zázemí. Cílem NZDM je také poskytnout odbornou a profesionální pomoc, pokud klient nechce využívat formální instituce. Pracovníci by také měli usilovat o možnou integraci klientů do většinové společnosti, ale jen za předpokladu, že klient má zájem o začlenění do jiného sociálního prostředí, než na jaké je zvyklý.<sup>12</sup>

Pracovníci při plnění cílů NZDM často naráží na rozdílné představy, které mají oni sami a které mají klienti zařízení. Cílem NZDM i jiných organizací povětšinou bývá touha změnit a zlepšit klientův život. Často se přitom, ale zapomíná, že tato touha a chuť něco změnit musí vycházet především od klienta samotného. Pracovníci se tak mohou snadno dostat do bludného kruhu vyhoření, kdy neustále nabízejí možnosti zlepšení klientova života, ale setkávají se s odmítnutím nebo lhostejností. Pracovníci si musí uvědomit, že klient je

---

<sup>10</sup> Srov. PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví NZDM*, s. 18.

<sup>11</sup> Srov. HERZOG, A. *Standardy nízkoprahového zařízení pro děti a mládež*, s. 15-19.

<sup>12</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 35.

expertem na svůj život a že to, co nám se zdá společensky nepřijatelné, může být pro klienta normou jeho komunity. Cílem NZDM by tak neměla být snaha změnit klienta za každou cenu, ale spíše mu nabídne nové možnosti, jak trávit volný čas, jak řešit konflikty nebo jak chce mít v životě nastaveny hodnoty. Nakonec si klient sám může, i nemusí, zvolit pro něho tu nejvíce optimální a lukrativní možnost.<sup>13</sup>

## 1.5 Klieti

Klienty NZDM jsou děti a mladiství, kteří se potýkají s obtížnou životní situací nebo jsou ohroženi rizikovými vlivy ze svého okolí. NZDM slouží těm klientům, kteří nechtějí navštěvovat na první pohled formální zařízení. V tom jim NZDM nabízí pomoc a péči bez toho, aniž by klienti pociťovali atmosféru standardní instituce.<sup>14</sup>

V cílové skupině klientů NZDM si musíme uvědomit, že jsou tyto děti s rizikovým chováním ovlivňovány několika faktory. Můžeme rozlišit **individuální faktory**, jako jsou temperament, dědičnost, pozitivní přístup k alkoholu a návykovým látkám, agrese, traumatické zážitky nebo selhání ve škole. Dále na klienta velmi působí **rodinné faktory**, kdy rodina může být dysfunkční, rodiče užívají drogy, dítěti se nedostává dostatečná podpora a zájem či rodina trpí chudobou z důvodu nezaměstnanosti rodičů. Neměli bychom zapomínat ani na **vliv vrstevnických a společenských vztahů**, kdy vstupuje do hry šikana, vrstevnický tlak, odmítnutí, dostupná nabídka návykových látek nebo nedostatek přijatelných volnočasových aktivit. Cílem služby NZDM by tak měla být pomoc klientovi odpoutat se od těchto negativních faktorů a podpořit ho v posilování jeho sociálního fungování a budování sebedůvěry.<sup>15</sup>

U mladistvých je běžné, že se u nich během dospívání začne projevovat rizikové a problémové chování, které je společností odmítáno. NZDM je přednostně určeno právě pro tuto rizikovou mládež, která si pohrává s asociačním chováním, ale zároveň potřebuje někde najít bezpečné útočiště s bezpodmínečným přijetím.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> Srov. BARTOŇOVÁ, M.; ŠÁNDOR, J. *Nizkoprahové programy pro děti a mládež: Úvod do problematiky*, s.35.

<sup>14</sup> Srov. KRAUS, B.; HRONCOVÁ, J. *Sociální patologie*, s.218-228

<sup>15</sup> Srov. KLÍMA, P.; JEDLIČKA, R. *Kontaktní práce*, s. 11-20.

<sup>16</sup> Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Jdidoklubu.cz* [online].

I když si každé NZDM definuje cílovou skupinu samostatně, můžeme nalézt v této charakteristice podobné rysy. Klienti jsou většinou z dysfunkčních rodin, mají problémy ve škole, experimentují s návykovými látkami a nemají zájem o smysluplné trávení volného času. Odlišnosti v definování cílové skupiny NZDM jsou pak často nepatrné. Záleží na umístění zařízení v dané lokalitě, možnosti nabízených služeb či v plnění zakázky od donátora.<sup>17</sup>

Klienti nízkoprahové zařízení jsou specifictví tím, že se ve své podstatě vůbec nemusejí zapojovat do dění v zařízení nebo klubu. Nabídka služeb, materiálu, vybavení, programu klubu či kontaktu s ostatními je samozřejmě přístupná všem bez rozdílu, záleží ale čistě na klientovi, zda této nabídce využije. Klient může přijít do zařízení hledat i jen určitý klid a zázemí, a tak není nutné, ani vhodné, snažit se ho aktivně zapojovat do dění zařízení za každou cenu.<sup>18</sup>

## 1.6 Pracovníci

### 1.6.1 Osobnost sociálního pracovníka

Požadavky, podle kterých jsou vybírání sociální pracovníci, ustanovuje Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v paragrafu 110. Osoba sociálního pracovníka musí být samozřejmě způsobilá k právním úkonům, bezúhonná a zdravotně způsobilá. Zákon se věnuje i odborné způsobilosti pracovníka. Ten musí mít vystudovanou sociálně nebo sociálně pedagogicky zaměřenou vyšší odbornou školu nebo vysokou školu nebo musí mít absolvovaný akreditovaný vzdělávací kurz se sociálním zaměřením.<sup>19</sup>

Zákon dále stanovuje i podmínky kurzů, které musí pracovníci absolvovat, stejně tak jako pravidelnou supervizní podporu od nezávislého terapeuta, který má příslušnou odbornou kvalifikaci.<sup>20</sup>

Pracovníci NZDM by měli být vybírání velmi pečlivě, neboť pracují s nejvíce ovlivnitelnou skupinou. Při výběru pracovníků se přihlíží na to, zda bude jedinec pro klienty atraktivní, ať už vzhledem, způsobem komunikace nebo zajímavými koníčky. Na druhou

---

<sup>17</sup> Srov. HERZOG, A. *Standardy nízkoprahového zařízení pro děti a mládež*, s. 15-19.

<sup>18</sup> Srov. STRAKOVÁ, M.; ČERMÁKOVÁ, K. *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*.

<sup>19</sup> Srov. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 01.07.2019

<sup>20</sup> Srov. tamtéž.

stranu můžou tyto sympatie přerůst v problém ve vztahu k pracovníkovi, pokud budou klienti brát pracovníka pouze jako svého kamaráda, a ne jako určitou autoritu v zařízení. Důležité ale také je, aby pracovník uměl klienty motivovat k nějaké činnosti a dokázal s nimi komunikovat.<sup>21</sup>

Pracovníci NZDM by neměli zapomínat, s jakou klientelou pracují, a podle toho upravit své nároky na spolupráci. Pracovníci s dětmi by měli prokazovat určitou pružnost v řešení konfliktních situacích, být klientům přístupní, a přesto zůstat profesionální. Hlavně je důležité, aby se pracovníci zbavili svých předsudků a neodsuzovali dětské klienty, pokud nebudou dosahovat jejich očekávání.<sup>22</sup>

V dnešní době se mění přístup sociálních pracovníků k poskytování služeb. Mladá generace má možnost získávat zkušenosti ze zahraničních praxí a zároveň dokáže lépe porozumět angažovanosti klientů ve světě sociálních sítí. Také se pomalu opouští zažitá stereotypy, hodnotit klienty pouze z odborného a profesionálního hlediska, a více se naslouchá potřebám klienta, které on sám považuje za důležité.<sup>23</sup>

Pracovník by mimo jiné měl disponovat vyžralou osobností. Na klienty by měl působit důvěryhodně, trpělivě a spolehlivě. V rámci sociální práce by měl pracovník také být diskrétní, empatický, asertivní a vyrovnaný. U pracovníka NZDM navíc nikdy není na škodu, pokud má jedinec tvořivého ducha, ať už v oblasti hudby či výtvarného umění.<sup>24</sup>

## 1.6.2 Formy práce

Během své práce v NZDM využívá pracovník několika forem a metod sociální práce. Základní formou je přímá práce s klienty, kdy se jedná o jakoukoli činnost nebo kontakt, během kterých dochází k interakci pracovníka s klientem. Neméně důležitá je ale i nepřímá práce, kdy se pracovník věnuje administrativní činnosti, jedná s institucemi, vypracovává manuály nebo prezentuje zařízení na veřejnosti. A jako poslední bych uvedla smíšenou formu těchto prací, kdy se v podstatě nepřímou prací řeší problémy spojené s přímou prací s klienty. Jedná se o další vzdělávání pracovníků, interní porady či supervize.<sup>25</sup>

---

<sup>21</sup> Srov. HERZOG, A.; STANÍČEK, J.; SYROVÝ, J. *Kontaktní práce*, s. 87-92.

<sup>22</sup> Srov. STRAKOVÁ, M.; ČERMÁKOVÁ, K. *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*.

<sup>23</sup> Srov. NEPUSTIL, P. *Rozhovor s Pavlem Nepustilem*.

<sup>24</sup> Srov. KRAUS, B. ; POLÁČKOVÁ, V. *Člověk, prostředí, výchova. K otázkám sociální pedagogiky*, s. 86-98.

<sup>25</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 160.

## 1.7 Poskytované služby a činnosti

Pilířem každého NZDM jsou poskytované služby a činnosti. Během těchto služeb pracovníci s klienty navazují kontakt, budují důvěru a mohou nenásilnou formou podávat klientovi potřebné informace a poskytovat odbornou pomoc. Vzhledem k tomu, že trávení volného času důležitě ovlivňuje dětský vývoj, je potřeba, aby k poskytovaným činnostem pracovníci přistupovali zodpovědně a profesionálně.<sup>26</sup>

Služby v NZDM jsou podle zákona poskytované bez úhrad, přesto si klienti mohou připlatit za fakultativní služby, jako jsou poskytnutí stravy, ošacení nebo různé akce a výlety pořádané zařízením.<sup>27</sup>

Následující řádky jsou vyňaty z Vyhlášky č. 505/2006. Jedná se o rozdělení poskytovaných sociálních služeb v NZDM do čtyř podskupin:

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

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
2. pracovní výchovná činnost 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:**

socioterapeutické činnosti, jejichž 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.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Srov. HÁJEK,B.; HOFBAUER,B.; PÁVKOVÁ, J. *Pedagogické ovlivňování volného času*, 2011, s. 17-21.

<sup>27</sup> Vyhláška č. 505/ 2006 Sb.

<sup>28</sup> Tamtéž.

### 1.7.1 Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Tyto činnosti tvoří základ poskytovaných služeb v NZDM. Jednou z metod při těchto činnostech je kontaktní práce. Pracovníci s klienty navazují rozhovory při návštěvě zařízení nebo během volnočasových aktivit. Zároveň se buduje důvěra a hranice mezi klienty a pracovníky. Také při těchto činnostech vzniká situační intervence. Jedná se o sociálně pedagogickou práci s výchovným podtextem, která vzniká při různých interakcích a konfliktech v zařízení, ať už mezi klienty navzájem nebo mezi klientem a pracovníkem.<sup>29</sup>

#### 1.7.1.1 Pravidla

Vzhledem k důležitosti výchovné činnosti NZDM, bych ráda věnovala tuto podkapitolu pravidlům zařízení. Jedna z nejdůležitějších věcí pro výchovu, je dát dětem pevný řád a režim. Pokud se stanoví určité hranice, předejte se tím tak vzniku chaosu a děti se vyhnou úzkosti z nejistoty, co se smí a co nikoliv.

Proto by v každém nízkoprahovém klubu měla fungovat určitá pevně daná pravidla a sankce, která pro klienty budou srozumitelná. S těmito pravidly by klienti měli být seznámeni hned v počátcích, kdy začnou navštěvovat zařízení. Ve většině NZDM se jedná o zákaz fyzického i verbálního násilí v podobě napadení jiného klienta, diskriminace, šikany nebo kyberšikany. Dalšími stálými zákazy bývají nulová tolerance ke konzumaci alkoholu, kouření a požívání drog. Často je drobnými sankcemi postihnuta i sprostá mluva.<sup>30</sup>

Přestože u pravidel se jedná většinou o zákazy, měly by být formulovány pozitivně. Nejdříve tedy klientům říci, co vše dělat smějí, a následně je přivést k tomu, že aby vše fungovalo, musí se na oplátku něco dodržet. Je dobré, když pravidla oslovují klienty jednotlivě, tedy používají 2. osobu jednotného čísla. Také je vhodné převést zákazy spíše do prosby o žádoucí chování. Samozřejmě se musí počítat také s charakterem skupiny klientů, kteří navštěvují jednotlivé zařízení. Dále se hodí, když jsou pravidla situována na viditelném místě v zařízení, tak aby si je mohl přečíst každý klient. Zároveň se tím dosáhne určité formality, kdy si klienti uvědomují, že pravidla jsou stálá, spravedlivá a platí pro všechny. Nevylučuje se ani možnost dát pravidla na větší plakát s různými obrázky a vhodnými vtipky, aby se zvýšila atraktivita pravidel pro klienty. Zákazů či příkazů by nemělo být mnoho, stačí mezi pěti až deseti pravidly.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Srov. PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví NZDM*, s. 12-14.

<sup>30</sup> Srov. STRAKOVÁ, M.; ČERMÁKOVÁ, K. *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*.

<sup>31</sup> Srov. BARTOŇOVÁ, M.; ŠÁNDOR, J. *Nízkoprahové programy pro děti a mládež: Úvod do problematiky*, s. 51-55.

Samozřejmě pokud v zařízení fungují nějaká pravidla, musí se počítat i s případnými sankcemi za jejich porušení. Tyto sankce by měly být pro klienta srozumitelné a ke všem spravedlivé. Pokud pracovník uděluje sankci, neměl by zvyšovat hlas. Klientovi by mělo být vysvětleno, proč je sankciován. Pracovník by také neměl tresty používat jen jako výhrůžku a snažit se tak vyhnout konfliktním situacím. V případě potřeby se pracovník nesmí bát sankci použít.<sup>32</sup>

Dále by sankce měla být udělena v soukromí, aby se klient mohl bránit. Prohloubí se tím také vztah mezi pracovníkem a klientem. Sankce by měly být udělovány jednotlivě, a ne jako kolektivní trest. V případě vážného porušení pravidel, by před udělením trestu měla proběhnout porada s ostatními pracovníky nebo vedoucím. Udělené sankce by se posléze měly zapisovat do společné databáze, aby se nestávalo, že jeden pracovník dá klientovi zákaz vstupu do zařízení a druhý pracovník ho pustí. Podrývá se tím autorita pracovníka a zároveň vzniká zmatek u klientů, jak vlastně pohlížet na tresty.<sup>33</sup>

### 1.7.1.2 Volnočasové aktivity

Volnočasové aktivity jsou náplní poskytovaných služeb prakticky všech klientů NZDM. Patří sem jednoduché aktivity, které si klienti vybírají z vlastní vůle a zařízení je pouze prostředníkem pro jejich naplnění, jako je například kreslení, poslech hudby či hraní deskových her. V zařízení můžou ale fungovat i, pro klienty atraktivnější, činnosti v rámci hudební zkušebny, tanečního sálu nebo počítačové místnosti. Také je dobré, když se nějaké aktivity opakují pravidelně nebo jsou třeba vyhrazeny dny na konkrétní aktivizační činnosti.<sup>34</sup>

Během volnočasových aktivit na klubu je důležité klienty aktivizovat k dobrovolné účasti. Posílí se tak jejich smysl pro zodpovědnost a během programu klubu můžou svou prací přispět k výzdobě či změně zařízení podle jejich představ (Samozřejmě za předpokladu, že změny nebudou v rozporu s pravidly a principy zařízení). Zároveň následně dokážou ocenit, že jejich počínání má smysl a mohou tak dodat odvalu i ostatním klientům v zařízení, aby se do programu příště zapojili. Pracovníci by také měli dát klientům prostor, pokud budou mít sami zájem o vytváření programu klubu (například uspořádání turnaje ve stolním fotbálku).<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Srov. BEDNAŘÍK, A. *Životné zručnosti a ako ich rozvíjať*, s. 91-93.

<sup>33</sup> Srov. BARTOŇOVÁ, M.; ŠÁNDOR, J. *Nizkoprahové programy pro děti a mládež: Úvod do problematiky*, s. 55-58.

<sup>34</sup> Srov. PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví NZDM*.

<sup>35</sup> Srov. BARTOŇOVÁ, M.; ŠÁNDOR, J. *Nizkoprahové programy pro děti a mládež: Úvod do problematiky*, s. 26-29.



### 1.7.1.3 Doučování

Doučování probíhá formou individuální nebo skupinovou. Individuální doučování je samozřejmě pro klienta výhodnější, neboť se mu může pracovník intenzivně věnovat. Skupinové doučování je ale často nevyhnutelné, zvláště pokud zařízení navštěvují děti ze sociálně vyloučené lokality. Služba doučování může být poskytována krátkodobě i dlouhodobě. Při této službě pracovník rozvíjí klientovi motorické a kognitivní dovednosti, učí ho společenským návykům nebo mu poskytuje pomoc při plnění domácích úkolů.<sup>36</sup>

### 1.7.2 Sociálně terapeutické činnosti

Mezi sociálně terapeutické činnosti řadíme práci se skupinou, základní poradenství, krizovou intervenci a případovou práci. **Základní poradenství** probíhá individuálně mezi pracovníkem a klientem. Řeší se aktuální problém klienta a pracovník nabízí rady a alternativy řešení, ze kterých si klient vybere, které by pro něho bylo nejlepší. Zároveň si klient může nalézt řešení problému sám – pracovník ho k ničemu nenutí. **Krizová intervence** je diagnosticko-terapeutický přístup, který klientovi pomáhá se zvládnutím aktuální psychické krize. Tuto intervenci může poskytovat i pracovník nekvalifikovaný pro krizovou intervenci, ale pouze v rámci akutní pomoci s následným odkázáním klienta na odborníka. Neméně důležitá je **případová práce**. S klientem se uzavře smlouva a sestaví se individuální plán, který si podle potřeb upravuje sám klient. Na individuálním plánu se průběžně pracuje během návštěv klienta v zařízení a řádně se vede dokumentace, do které má klient možnost nahlédnout.<sup>37</sup>

Pracovník se v rámci zařízení také angažuje v omezování sociálně patologických jevů. Může působit na klienty již preventivně v rámci osobních konzultací či nabídkou pedagogických besed o daném patologickém jevu. Dále se pracovník snaží zabránit šíření rizikové chování například prostřednictvím situační intervence. Nakonec se ale pracovník dostane i k činnosti, kdy už musí omezovat a snižovat rizika z již existujícího problému skrze přístup Harm Reduction.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Srov. PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmoslovní NZDM*, s.8.

<sup>37</sup> Srov. tamtéž, s. 5-7.

<sup>38</sup> Srov. tamtéž, s. 16-18.

### 1.7.3 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pracovník má klientovi poskytovat informace, které klient není schopen sám si vyhledat nebo nemá možnost se o problému dozvědět více z jiných zdrojů. Služba informovanosti by měla probíhat individuálně, aby se předcházelo ostychu a nejistotě ze strany klienta. Pracovník poskytuje informace verbálně nebo za pomoci různých letáčků či tištěných údajů. Klient chce většinou řešit témata týkající se rodiny, školy nebo vztahů. Může se ovšem také zajímat o rizika užívání návykových látek či bezpečný sex.<sup>39</sup>

Pracovník by měl být v kontaktu s různými institucemi, které jsou zainteresovány při naplňování legálních zájmů a práv klientů, jako jsou například škola, úřad práce nebo OSPOD. Každé dítě či mladistvý má právo na ochranu před násilnými a nelegálními vlivy zvenčí, jako jsou sexuální zneužívání, šikana, týrání nebo diskriminace. Pracovník by pro klienta NZDM měl působit jako prostředník, který zařídí a umožní kontakt s dalšími odborníky, institucemi a organizacemi. Vždy ale za plného vědomí a souhlasu klienta. Také by pracovník pro klienta měl být oporou, jak při řešení problému, tak i při selhání.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Srov. PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví NZDM*, s. 5-7.

<sup>40</sup> Srov. BARTOŇOVÁ, M.; ŠÁNDOR, J. *Nízkoprahové programy pro děti a mládež: Úvod do problematiky*, s. 15-17.

## **2 Náplň práce sociálního pracovníka v NZDM Ostrov Naděje**

V následující kapitole se přesunu k cíli své bakalářské práce. Popíši, z mého pohledu nejdůležitější, náplň práce sociálního pracovníka v NZDM Ostrov Naděje s pobočkou v Písku. Porovnáám teoretické požadavky s praxí a zároveň se budu věnovat otázce položené v cíli bakalářské práce, zda se některými činnostmi již nepřekračují kompetence sociálního pracovníka. Ve stručnosti popíši NZDM Ostrov Naděje a dále se budu věnovat náplni práce sociálního pracovníka z pohledu poskytovaných služeb, dodržování principů zařízení, plnění cílů zařízení a nakonec lehce nastíním nepřímou sociální práci v zařízení.

### **2.1 NZDM Ostrov Naděje**

NZDM Ostrov funguje pod záštitou organizace Naděje a je situováno ve Svatoplukově ubytovně v Písku. Cílovou skupinu tvoří děti od 6 do 26 let z Písku, které jsou sociálně vyloučené nebo jsou sociálním vyloučením ohrožené. Cílem NZDM Ostrov je podpora vzdělanosti dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí formou mimoškolní přípravy, prevence sociálního vyloučení, předávání praktických dovedností a informací a v neposlední řadě vedení klientů k samostatnosti. Mezi základní principy, kterými se NZDM Ostrov řídí patří mlčenlivost, profesionální přístup ke klientům, nediskriminace a dodržování práv klientů.<sup>41</sup>

Pro cíl mé bakalářské práce je také důležité zmínit, že NZDM Ostrov má vchod pouze z vnitřních prostorů ubytovny, jedná se pouze o jednu místnost, ve které jsou klienti neustále pod dohledem sociálního pracovníka, a hned vedle zařízení funguje kancelář sociální pomoci pro dospělé klienty z ubytovny, což často bývají rodiče nebo příbuzní klientů z NZDM.

### **2.2 Náplň práce sociálního pracovníka**

Náplň práce sociálního pracovníka v NZDM Ostrov se řídí Zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb. a Metodikou sociální práce, která je vytvořena přímo pro NZDM Ostrov. V následující části bakalářské práce budu v každé podkapitole porovnávat informace z první kapitoly, která přináší teoretické poznatky, s mými vlastními zkušenostmi, která jsem získala během svého působení v NZDM Ostrov na pozici sociální pracovnice.

---

<sup>41</sup> Srov. Metodika sociální práce – NZDM Ostrov

## 2.2.1 Poskytované služby

Poskytování služeb klientům tvoří většinu náplně práce sociálního pracovníka v NZDM Ostrov. Podle zákona se poskytují v zařízení samozřejmě všechny ze čtyř základních služeb, ale nejvíce mají klienti zájem o výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

### 2.2.1.1 Doučování

Otvírací doba NZDM Ostrov činí čtyři hodiny, z toho dvě jsou určeny vzdělávání (doučování) a dvě hodiny mají klienti čas na volnočasové aktivity.<sup>42</sup> Při zajištění možnosti doučování přecházím z role sociálního pracovníka do role učitele. Klienti doučování využívají v nevelké míře, neboť se jedná o dobrovolnou aktivitu, ostatně jako u všech ostatních služeb v NZDM. Často jsou klienti na doučování v zařízení posláni rodiči, což se následně odráží i na jejich ochotě spolupracovat. Několik klientů navíc již ročník opakovalo, a tak mají jistotu, že půjdou do dalšího ročníku, i když se nebudou učit. V tuto chvíli pro mě vzniká určité dilema, jestli se zachovat více jako učitel nebo jako sociální pracovník.

V rozhodování mi může pomoci i pohled na různé funkce volného času. Samozřejmě, že jedna z hlavních funkcí je relaxace, ale máme zde i dimenzi edukační. A právě v této dimenzi nalezneme formativně výchovnou funkci volného času. Znamená to, že i když klienti tráví v NZDM svůj volný čas, mohou ho využít pro tvořivost, formování charakteru a posilování motivace k práci.<sup>43</sup>

Z pohledu učitele se tak klienta snažím motivovat, někdy i trochu přemlouvat, aby si udělal úkoly nebo se učil na test. Naopak jako sociální pracovník respektuji právo klienta na dobrovolnost využití služby. Když tedy nastane situace, kdy si klient zabalí věci a řekne, že odchází, neboť už ho úkoly nebaví, dovolím mu zařízení opustit.

Provozovat doučování v zařízení se komplikuje i tím, že klienti jsou zvyklí v prostorách NZDM trávit své volno a bavit se s kamarády. Tento fakt vyplývá z principu nízkoprahovosti NZDM, kdy má klient možnost navštěvovat zařízení podle své libosti.<sup>44</sup> Je tak téměř na denním pořádku, že klienti, kteří přijdou na doučování, po chvíli sklouzávají k otázkám, zda už mohou jít na počítač hrát hry, nebo jestli bych nepustila dovnitř i kamaráda, který ale úkoly nemá.

---

<sup>42</sup> Srov. Metodika sociální práce – NZDM Ostrov

<sup>43</sup> Srov. KRATOCHVÍLOVÁ, E. *Pedagogika volného času*, s.87-88.

<sup>44</sup> Srov. HERZOG, A. *Standardy nízkoprahového zařízení pro děti a mládež*, s. 15-19.

Obrat v poskytování služby pro přiměřené vzdělávání vznikl během posledního roku s nástupem distanční výuky. Distanční výuka je v podstatě vzdělání na dálku. Vyskytuje se ve formě online hodin přes různé komunikační portály a ve formě samostatného vypracovávání domácích úkolů. Po domluvě s vyučujícími si pak žáci mají vyzvedávat studijní materiály ve škole.<sup>45</sup>

Jelikož jsou si učitelé vědomi, že někteří jejich žáci jsou klienty NZDM, víceméně počítají s tím, že tito žáci budou spolupracovat a odevzdávat zadané úkoly v termínech, neboť mají k dispozici využití sociálních služeb. Ze sociálního pracovníka se v podstatě stává učitel na plný úvazek. Mohlo by se říci, že jako sociální pracovník, tak již překračuji svou pracovní kompetenci, neboť pedagogický pracovník musí mít ke své práci podle zákona o pedagogických pracovnících odbornou kvalifikaci pro přímou pedagogickou činnost.<sup>46</sup>

Ano, zařízení poskytuje nárok na přiměřené vzdělávání, ale je velký rozdíl mezi tím, pomáhat klientům s jedním úkolem a tím, aby se jim sociální pracovník snažil vysvětlit novou látku, se kterou on sám třeba není obeznámen. Přesto vnímám toto překročení náplně práce spíše pozitivně. Pro klienty je prospěšné, že v případě kdy nemohou navštěvovat školu, se kompletně nedistancují od poskytnutí určité formy vzdělávání. Jako sociální pracovník se ovšem dostávám do situace, kdy poskytuji služby, ke kterým nemám patřičné vzdělání.

### **2.2.1.2 Volnočasové aktivity**

Mnohem vděčnější prací je poskytovat klientům volnočasové aktivity. Ale ani s touto činností to není tak jednoduché. Klienti jsou často znudění a aktivity, které jim jsou nabízeny je nezajímají. V zařízení jsou klientům k dispozici tři počítače, což je podle mého názoru na jednu malou místnost trochu přebytek. Nicméně klienti jako prioritu svého volného času na klubu berou právě možnost být na počítači, respektive na sociálních sítích.

Většina klientů NZDM je v pubertálním věku. Formují si tedy vlastní identitu a chtějí rozhodovat sami za sebe. Při organizování jejich volného času se tedy musí postupovat obezřetně, aby děti nenabyli dojmu, že je pracovník do něčeho nutí proti jejich vůli.<sup>47</sup>

Postupem času jsem se s klienty dohodla na kompromisu, kdy se nejprve zapojí do plánované činnosti zařízení (vaření, tvoření, společenské hry) a následně mohou svůj

---

<sup>45</sup> Srov. ZÁKLADNÍ ŠKOLA J. Š. BAARA. *Zsbaara.cz*. [online].

<sup>46</sup> Srov. Zákon 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících, ve znění platném k 01.09.2012

<sup>47</sup> Srov. ŘEHULKA, E. *Teoretické základy výchovy ve volném čase*, s. 31-32.

zbývající čas strávit na počítači. Uvědomuji si, že se tím trochu dostávám do konfliktu s právem klientů na dobrovolné zapojení se do činností zařízení. Samozřejmě vždy zvažuji, jaké klienty mám ten den v klubu.

V dnešní době se můžeme setkat se třemi různými postoji, které děti zaujímají ohledně svého volného času. Existují volnočasové aktivity, pro které jsou děti nadšeny a dobrovolně se zapojí. Dále jsou zde aktivity, které děti stimulují, ale mohou zároveň vytvořit i konflikt, který aktivitu znemožní. A poslední postoj k aktivitám je ten, kdy dítě nejeví vůbec žádný zájem o vhodné naplnění svého volného času.<sup>48</sup>

V praxi jsem se naučila rozeznávat, zda klient bude spolupracovat, protože se na aktivitu těší, zda je už od začátku našťvaný a bude schválně aktivitu kazit, nebo zda je smutný a potřebuje trochu rozveselit. Pokud však klient zapojení do aktivity zásadně odmítá, samozřejmě ho nenutím.

### 2.2.1.3 Výchovné činnosti

Asi nejméně příjemnou náplní práce je pro mě výchovná činnost NZDM, která probíhá skrz dodržování pravidel zařízení. V NZDM Ostrov jsou pravidla umístěna jen v A4 formátu na jedné z nástěnek, neboť prostor zařízení neposkytuje jinou možnost.<sup>49</sup>

Klienti o pravidlech víceméně ví, ale vždy jsou překvapeni, pokud jsou napomenuti a na pravidlo upozorněni. Při svém pracovním nástupu do zařízení jsem zpočátku vnímala ze své pozice jako nelehkou úlohu vyžadovat po klientech dodržování pravidel, když mě klienti v některých chvílích nebrali jako sociálního pracovníka, ale jako známou, u které jsou na návštěvě. Z velké míry to bylo zjevně způsobeno tím, jak už je uvedeno výše, že NZDM je umístěno v ubytovně, kde bydlí i převážná většina klientů. Vytrácela se tak formalita zařízení a klienti si postupně museli zvykat na moji osobu v pozici sociálního pracovníka.

Přijetí role autority v očích dětí je důležité, neboť jako sociální pracovník NZDM mohou klienty ovlivňovat nenásilným výchovným a pedagogickým přístupem. Je nezbytné, aby dětské klienti byli ve svém volném čase stimulováni k vlastní seberealizaci a objevovali své možnosti a postavení ve společnosti.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup> Srov. HÁJEK, B. *Pedagogické ovlivňování volného času*, 2008, s. 8.

<sup>49</sup> Srov. Metodika sociální práce – NZDM Ostrov

<sup>50</sup> Srov. HÁJEK, *Pedagogické ovlivňování volného času*, 2008, s.68.

Poté co jsem si vybuodovala jistý respekt jako sociální pracovník, vnímám ale, že není úplně na škodu, pokud hranice formality nejsou vždy úplně striktní. Klienti jsou pak uvolnění, cítí se v bezpečí a jsou naklonění k další spolupráci. Přeci jen NZDM by mělo být místem bezpodmínečného přijetí bez ohledu na to, zda se klient jeví většinové společnosti jako problémový.<sup>51</sup>

Věřím, že dodržování pravidel a určitých hranic je důležité, ale musí se s nimi umět pracovat, aby pak klienti neměli pocit, že jsou někým osočováni. Samozřejmě si musím hlídat, abych u klientů neztratila svou autoritu a status pracovníka, čímž bych se dostala do problému, když by mě klienti vnímali pouze jako jednu z nich.

Autorita dospělého člověka je u klientů důležitá, zároveň se ale dětem a dospívajícím musí dát možnost, aby rozvíjeli svou osobnost v kolektivu vrstevníků. Pracovník tak nenásilně vede a učí své klienty k sociálním dovednostem, jako jsou řešení konfliktů, fair play, solidárnost nebo akceptování určitých společenských pravidel. Musíme mít také na paměti, že skupiny klientů v NZDM mohou tíhnout k rizikovému chování. Je pak nasnadě, aby se pracovník zaměřil na dodržování určitých pravidel chování.<sup>52</sup>

S udržováním pravidel jde ruku v ruce i následné dávání sankcí za jejich porušení. Co mi ovšem ztěžuje náplň práce ve výchovných činnostech je fakt, že prakticky nikdy nejsem v zařízení jen s jedním klientem, a tak se případná sankce může jen těžko udělovat v klidu a mezi čtyřma očima, jak by bylo správně vhodné.<sup>53</sup>

Téměř vždy se do konfliktu zapojují i ostatní klienti. Na jednu stranu se mohu cítit jistá ve svém autoritativním postavení pracovníka, neboť ostatní klienti se vždy přidávají na moji stranu, zároveň ale vnímám, že klient, který má být sankciován, se cítí ostatními klienty zrazen. Bohužel se také může narušit můj vztah, jakožto pracovníka, s klientem. Snažím se pak tedy v příhodnou chvíli se sankciovaným klientem ještě znovu promluvit a vysvětlit mu, z jakého důvodu sankci dostal a co může udělat pro to, aby se situace již neopakovala.

Ohledně výchovných činností se často také dostávám do konfliktu mezi svým postavením sociálního pracovníka v NZDM a zaměstnancem organizace, jejíž pobočka se nachází v sociální ubytovně. Musím třeba klienty napomínat, že mají zakázáno kouřit na chodbách ubytovny. Jako pracovník NZDM tímto však překračuji své kompetence, protože prostor chodby sám o sobě je domovem klientů a pro mě je tak scestné, abych jim nařizovala, co mají

---

<sup>51</sup> Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Jdidoklubu.cz* [online].

<sup>52</sup> Srov. BŮŽEK, A.; MICHALÍK, J. *Informatorium (nejen) o právech dítěte*, str. 95.

<sup>53</sup> Srov. BEDNAŘÍK, A. *Životné zručnosti a ako ich rozvíjať*, s. 91-93.

a nemají dělat mimo NZDM. Tímto angažováním ve své podstatě porušují klientovo právo na soukromí a anonymitu, neboť v té chvíli není v zařízení, a tudíž se na něho nevztahují pravidla NZDM.<sup>54</sup>

Z pohledu zaměstnance organizace však nemám jinou možnost, než klienty na překračování pravidel ubytovny alespoň upozornit. Vzniká tím pro mě osobní dilema, kdy se snažím nepřekračovat hranice náplně práce coby pracovník NZDM a zároveň se snažím naplnit domovní řád ubytovny, ve které pracuji. V tomto případě se musím smířit s tím, že nemohu plně dostát udržení soukromí klientů, protože v danou chvíli musím vystupovat v jiné roli než jako sociální pracovník v NZDM.

#### **2.2.1.4 Sociálně terapeutické činnosti**

Dále se ve své práci dostávám k sociálně terapeutickým činnostem. Jedná se o základní poradenství, krizovou intervenci a případovou práci.<sup>55</sup> V mé náplni práce sociálního pracovníka jsem zatím nikdy neposkytovala krizovou intervenci a s poradenstvím přijdu do styku opravdu jen zběžně a spíše mimovolně v rámci povídání si s klienty na klubu.

Případová práce je mi naopak velmi blízká. V podstatě každý den se s některým klientem posouváme v jeho individuálním plánu nebo lépe poznávám jeho osobnost. Čím více znám jednotlivé klienty, tím lépe jsem schopna rozpoznat jejich potřeby a stanovit reálné cíle pro další spolupráci. Nabízí se mi pak také odpovídající alternativy individuálních plánů, ze kterých si klient může vybrat, na čem chce v rámci služby pracovat.<sup>56</sup>

Při uzavírání smlouvy se řídím metodikou zařízení. Ke klientům přistupuji otevřeně a neformálně, aby nenabýli dojmů, že se jedná o nějaký výsledek. Každému z nich vysvětluji, proč je nutné vést databázi, jaká má klient práva a co vše může v zařízení využívat. Také zmiňuji právo na podání stížnosti.<sup>57</sup> Vidím ale, že klienti často omezí příjem informací pouze na to, co je pro ně lákavé a výhodné – tedy volnočasové aktivity.

Z tohoto důvodu občas musím přecházet z pozice sociálního pracovníka, který klientovi pouze pomáhá v nalezení jeho cíle, k pracovníkovi, který klienta k cíli rovnou dovede. Uplatním tak sociální kontrolu nad pomocí. Uvědomuji si, že touto cestou klienta příliš

---

<sup>54</sup> Srov. PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví NZDM*, s.5.

<sup>55</sup> Srov. tamtéž, s.5-7.

<sup>56</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 161.

<sup>57</sup> Srov. Metodika sociální práce – NZDM Ostrov



nepodporuji v rozvoji jeho vlastní odpovědnosti, ale zároveň není vždy k užítku, když se sociální kontrola potlačuje na úkor účinnosti sociální práce jako takové.<sup>58</sup>

### 2.2.1.5 Komunikace s institucemi

Nakonec bych se zmínila o službě pomoci při obstarávání osobních záležitostí. Většinu času se jedná o nepřímou práci, kdy jsem v kontaktu s institucemi nebo dalšími organizacemi.<sup>59</sup> Může jít ale i o kombinace přímé a nepřímé práce. V rámci pomoci se zajišťováním práv už jsem se staršími klienty třeba párkrát dohledávala kontakty na úřad práce nebo pomáhala s psaním životopisu.

Vzhledem k nízkému věku mých klientů většina osobních záležitostí se týká školy. Při kontaktu se školou narážím na určitý problém ze strany organizace, neboť nemám k dispozici služební telefon. V případě potřeby, tak musím řešit klientovy problémy prostřednictvím kolegyně ve vedlejší kanceláři, která ale slouží pro dospělé klienty z ubytovny. Vzniká tak konflikt v udržení anonymity klienta. Ale o tom se budu více zmiňovat v následující podkapitole.

Během distanční výuky se navíc rozmohlo, že většina odpovědnosti za klientské záležitosti se přenesla na pracovníka. Dostáváme se tak opět ke konfliktu, zmíněném výše, zda přistupovat k sociální práci z pohledu pomoci či sociální kontroly. V tomto případě sociální pracovník prakticky přebírá zodpovědnost na místo klienta.<sup>60</sup>

Původně daná náplň práce během doučování se omezovala na pomoc klientům s vypracováním domácích úkolů, splněním projektu a s přípravou na zkoušení.<sup>61</sup> S nástupem distanční výuky se z této činnosti ovšem stala zátěž, kdy musí pracovník splňovat zadání nad rámec svého popisu práce. Jelikož je pro školu obtížné být v kontaktu s rodiči klientů, obrací se tak na sociální pracovníky organizace. Jinými slovy se obrací na mou osobu, jakožto pracovníka NZDM. Tím pádem se mou náplní práce stává tisknutí studijních materiálů a pracovních listů, domluva s klienty na online výuce či hledání klientů na ubytovně, abych jim mohla předat domácí úkoly.

---

<sup>58</sup> Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s.20.

<sup>59</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 160.

<sup>60</sup> Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s.20.

<sup>61</sup> Srov. Metodika sociální práce – NZDM Ostrov

Dostávám se tak opět do dilematu, co bych jako pracovník NZDM měla podle kompetencí práce splňovat a čím už jdu za rámec své pracovní náplně. Pro klienty je tento způsob distančního studia podle mého názoru přívětivý. Víceméně jim odpadá plná zodpovědnost za ohlídání si školní práce a zároveň jsou trochu nuceni něco plnit. I učitelé si chválí spolupráci s organizací a jsou rádi, že alespoň někdo se u dětí stará o jejich výuku.

Na druhou stranu si sociální pracovník na svá bedra nakládá zodpovědnost a práci, která není úplně jeho. Pociťuji tak ve své práci konflikt ve vnímání rolí, neboť nejsem schopna sto procentně dostát očekávání, které z jednotlivých rolí vyplývá.<sup>62</sup> Sama sebe vnímám jako sociálního pracovníka NZDM, ale instituce na mě v podstatě pohlíží jako na poručníka dětí, který jim vše vyřídí, a cítím, že sami klienti mě můžou vnímat pouze jako prostředníka mezi nimi a školou, na kterého padá všechna zodpovědnost.

Poskytování služeb v sobě skrývá mnoho úskalí, a ne vždy se pracovník může spoléhat jen na pevně daná ustanovení nebo řád zařízení. Pracovník by měl opravdu mít tvořivou mysl a být dostatečně asertivní, aby zvládl práci s dětskými klienty.<sup>63</sup> Z mého pohledu je hlavní problém při překračování kompetencí poskytování služby, pokud nejsou pevně daná pravidla. V tom případě se mnohdy neví, co pracovník ještě smí a co ne, a vznikají tak zbytečně konflikty v náplni práce a osobní dilemata.

## **2.2.2 Dodržování principů**

Principy NZDM jsou z mého pohledu stavebním kamenem služby. Když se nebudou dodržovat, může dojít ve fungování zařízení k totálnímu chaosu. Jejich dodržování není ovšem vždy tak jednoduché, jak se zdá.

### **2.2.2.1 Flexibilita**

Vezměme si princip flexibility. Jedním znakem je dobrovolná docházka klientů do zařízení.<sup>64</sup> Jako sociální pracovník tedy nemám právo na to, abych klientům nutila pravidelnou docházku. Dostávám se tak ale do svízelné situace, kdy musím například vykazovat pravidelnou účast klientů na doučování, jak se po pracovníkovi žádá v metodice

---

<sup>62</sup> Srov. JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*, s. 63.

<sup>63</sup> Srov. KRAUS, B. ; POLÁČKOVÁ, V. *Člověk, prostředí, výchova. K otázkám sociální pedagogiky*, s. 86-98.

<sup>64</sup> Srov. PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví NZDM*, s. 18.

zařízení.<sup>65</sup> Během distanční výuky jsem navíc i nepřímo nucena, abych klienty vyhledávala či za nimi přímo chodila až domů. Tomuto dilematu, zda mám působit jako sociální pracovník nebo jako pedagog, jsem se už trochu věnovala. V nynější době je to ale bohužel pořád aktuální téma.

Z pohledu sociálního pracovníka NZDM se snažím dodržovat principy sociálních služeb, mezi které patří dodržování práv klientů, respektování volby klientů a poskytnutí individuální podpory.<sup>66</sup> Zároveň se ale náplň mé sociální práce neoficiálně přeorientovala na učitelství, a tak bohužel není vždy možné tyto principy dodržet. Řekněme tak, že i když si uvědomuji překročení hranice své pracovní kompetence, nemám na výběr.

Přestože by měl v NZDM fungovat princip flexibility, kdy se chod zařízení přizpůsobí klientům, neuškodí, když jsou klienti zvyklí na určitý režim a dostupnost služby. V rozvrhu poskytování služeb by také neměly být časté výpadky, kdy nebude klientům nikdo k dispozici.<sup>67</sup> V realitě je bohužel provozní řád služby nezdědky narušován poradami, supervizemi nebo školeními. Jelikož se těchto schůzek musím účastnit, nemají v tu chvíli klienti NZDM na koho se obrátit. Jako flexibilní pracovník bych také neměla klienty nutit do aktivit probíhajících v zařízení, ale jak už také bylo uvedeno, ne vždy je v silách pracovníka tuto výsadu splnit.

### 2.2.2.2 Anonymita

Dalším oříškem při mé práci je udržení anonymity, kdy se osobní informace o klientovi a jeho užívání služby nemají dostat k někomu jinému.<sup>68</sup> Nemám tím na mysli, že bych vynášela informace o klientech na veřejnost, ale v rámci ubytovny, kde je NZDM umístěno, anonymita naprosto nefunguje. Vzhledem k tomu, že většina klientů NZDM na ubytovně bydlí, dostávám se tak do kontaktu i s ostatními členy rodiny. Rodiče klientů jsou zvyklí, že pokud nemohou najít děti na zahradě, budou s největší pravděpodobností u mě v klubu. Několikrát za den tak musím otevřít dveře i lidem, kteří nemají v zařízení, co dělat. Klienti zatím nemají s tímto porušováním jejich anonymity problém, ale čím dál častěji po mě například žádají,

---

<sup>65</sup> Srov. Metodika sociální práce – NZDM Ostrov

<sup>66</sup> Srov. PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví NZDM*, s. 17-18.

<sup>67</sup> Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z. *Metody a řízení sociální práce*, s. 177.

<sup>68</sup> Srov. PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmosloví NZDM*, s.5.

abych rodičům lhala, jak dlouho už v zařízení jsou. Následně jim tak vysvětluji, jak princip anonymity funguje, a že po pracovníkovi nemohou žádat, aby lhal.

Co se týká pohledu rodičů, nemám bohužel moc velkou šanci jim vysvětlit, že nemusím, potažmo nesmím, poskytovat o klientech informace. V metodice NZDM Ostrov je v části o ochraně práv klientů zahrnuto právo na soukromí i právo na ochranu osobních údajů. Pod právem na soukromí je uveden zákaz vstupu nepovolaných osob do kontaktní místnosti. Jak už bylo řečeno, tento zákaz rodiče klientů často nerespektují. Právo na ochranu osobních údajů pak například zahrnuje bezpečné uchování intimních informací o klientovi.<sup>69</sup>

Problémem při dodržování těchto práv je, že většina rodičů klientů nebere NZDM jako sociální zařízení, ale pouze jako místo, kam jejich děti chodí s kamarády, a kde je můžou hlídat. Takto bylo NZDM v ubytovně vedeno již od jeho založení. Celkově jsem pracovníkem v klubu jen dva roky, a někteří klienti tam bydlí již desetiletí. Je tak nad mé síly, abych sama změnila roky zažité chování klientů.

S rodiči mých klientů si z pohledu principu anonymity dostávám do konfliktů a překračování mé náplně práce i v jiných ohledech. Jak už bylo uvedeno v první kapitole, cílovou skupinou klientů NZDM jsou děti a mládež mezi 6-26 lety. Pro ně jsou také určeny sociální služby tohoto zařízení.<sup>70</sup>

Vzhledem k mé pracovní době zůstávám v ubytovně jako poslední pracovník organizace. A právě kvůli tomu se dospělí klienti, pro které služba NZDM není určena, často snaží využít mé přítomnosti a zařizovat si osobní věci, na které mají ale vymezený čas během pracovní doby kolegyně z kanceláře. V některých případech jsem schopná jejich žádosti vyhovět, ale i přesto se je snažím směřovat k tomu, že jsem v zařízení kvůli dětským klientům a pohledávky dospělých klientů se musí vyřizovat u kolegyně, které mají na starost pomoc rodinám v ubytovně. Přestože klienti vždy souhlasí, často se dostávám do situací, kdy jsem víceméně nucena překračovat své kompetence pracovnice NZDM a fungovat jako pracovník, který pomáhám sociálně slabším rodinám.

S anonymitou si klienti nedělají starosti ani mimo pracovní prostředí. V podstatě každý den se setkávám s tím, že mě už při cestě do práce na ulici zastavují klienti a chtějí se domluvat na záležitostech, které se ale mají řešit až v zařízení. I když klienty vždy upozorním, že ještě nejsem v práci a musí za mnou přijít do NZDM ve stanovený čas, už se dostanu do situace, kdy přenáším svou pracovní náplň do svého osobního volna.

---

<sup>69</sup> Srov. Metodika sociální práce – NZDM Ostrov

<sup>70</sup> Srov. PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM. *Pojmoslovní NZDM*, s.4.

Tomu bych se ráda vyvarovala i kvůli prevenci syndromu vyhoření, kdy jedny z možností, jak syndromu předejít, jsou právě optimální angažovanost ve vztahu s klienty a oddělování osobního života od práce.<sup>71</sup> Z mého pohledu klienti překročení nějakých osobních hranic ale skoro nevnímají a pro mou osobu tak dochází ke střetu zájmů mezi klientem a pracovníkem, který ale v té chvíli nemá ke klientům pracovní povinnost.

### 2.2.2.3 Nízkoprahovost

Jako poslední princip bych zmínila nízkoprahovost. Jak jsem uvedla v první kapitole, NZDM by mělo být přístupné a bezpečné pro všechny klienty. Vedle NZDM by se neměly nacházet další instituce jako jsou škola, úřady nebo policie.<sup>72</sup>

V NDZM Ostrov se ale v tomto případě potýkám s určitými nesnázemi. Když máte klub situovaný vedle kanceláře, kde sídlí sociální pracovníce pro pomoc rodinám s dětmi, a okna ze zařízení vedou na zahradu, odkud na vás mohou dohlížet rodiče i mladší sourozenci, může se v některých klientech rodit pocit nedůvěry. Už několikrát jsem byla svědkem, že pokud rodiče klienta měli nějaký problém s kolegyněmi v kanceláři vedle klubu, nechtěl klient zařízení navštěvovat z obavy, že bude muset čelit následkům za prohřešky svých rodičů.

NZDM také není úplně volně přístupné. Odejít a přijít mohou klienti samozřejmě, kdy chtějí, ale při vstupu do NZDM musí vyčkat na mé pozvání, neboť z vnější strany dveří není klika a klienti tak nemohou libovolně vstoupit. V tomto omezení ale nespátřuji žádnou velkou překážku pro chod zařízení. Musíme mít na paměti, že zařízení má pořád být bezpečné pro klienty, kteří ho navštěvují, a to by volný přístup do klubu všem, kdo se nachází na ubytovně, znemožnil.

### 2.2.3 Naplňování cílů

Podle mého názoru se, v rámci možností, plnění cílů NZDM Ostrov daří. Jedním z cílů je zlepšení kvality života klientů, kteří pocházejí ze sociálně znevýhodněného prostředí, a podpora při jejich vzdělávání.<sup>73</sup>

---

<sup>71</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 246-247.

<sup>72</sup> Srov. HERZOG, A. *Standardy nízkoprahového zařízení pro děti a mládež*, s. 15-19.

<sup>73</sup> Srov. Metodika sociální práce – NZDM Ostrov

Ano, jejich životní styl se rozhodně nezmění od základů, ale postupem času pozoruji, že má práce není úplně zbytečná. Například pomoc klientům se vzděláváním. U poskytování sociálních služeb jsem uváděla, že klienti neprojevují valný zájem o doučování. To ovšem neznamená, že i to málo, co během svého času v zařízení udělají, nepadne na úrodnou půdu. Samozřejmě se z klientů nestanou ze dne na den jedničkáři, ale i zlepšit si známku na čtyřku a nepropadnout, je u klientů NZDM úspěch. I tyto malé pokroky jsou pro mě odměnou a lépe se tak povznesu nad překročování mé náplně pracovních povinností, jak už bylo řečeno výše.

Často u klientů vídám i potřebu na chvíli uniknout ze svých každodenních starostí a jen nalézt v zařízení kousek klidu. Tím se dostávám k cíli NZDM Ostrov, který říká, že by pracovník měl preventivně zamezit klientovu sociálnímu vyloučení. V rámci sociální služby se klient může zapojit do společenských akcí pořádaných NZDM.<sup>74</sup>

Při začleňování klienta do společnosti se ale nesmí zapomínat na to, že hlavním strůjcem klientova života je klient sám. Když budeme vycházet z přístupu orientovaného na klienta, měli bychom klienta vnímat jako člověka s vlastní důstojností, schopností se rozvíjet a možností osobního růstu. Sociální pracovník může pociťovat touhu pomoci klientovi s jeho problémy, neměl by ovšem tvořit problémy tam, kde je sám klient nevnímá.<sup>75</sup>

Přeci jen cílem NZDM nemá být snaha změnit klienta k obrazu svému, ale pomoci se změnami v jeho životě, které si on sám přeje. Proto i přesto, že jsem občas nucena trochu klienta k jeho cíli postrčit, se snažím ctít jeho osobnost a názory.

Malé úskalí vnímám i při plnění cíle zařízení, který žádá vést klienta k samostatnosti.<sup>76</sup> Mnohdy se zdá, že mi na zodpovědnosti klienta k určitým úkonům záleží více než jemu samotnému. Zároveň vnímám, že tak by to být úplně nemělo. V té chvíli si musím uvědomit, že v životě klienta působím pouze jako sociální pracovník a nemám právo za něho rozhodovat. Mohu klienta vést k různým řešením jeho problémů či nastítnit, jak zvládnout složitou situaci, poslední slovo ale nechávám na klientovi samotném.

---

<sup>74</sup> Srov. Metodika sociální práce – NZDM Ostrov

<sup>75</sup> Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 51.

<sup>76</sup> Srov. Metodika sociální práce – NZDM Ostrov

#### 2.2.4. Další činnosti náplně práce sociálního pracovníka

V druhé kapitole jsem se po většinou času zmiňovala jen o přímé práci s klienty, ale ráda bych ještě uvedla něco málo k práci nepřímé, která je také nedílnou součástí pracovní náplně sociálního pracovníka NZDM Ostrov Naděje.

Pod nepřímou práci spadají úkony jako administrativa, kontakt s institucemi nebo reprezentování příslušné organizace na veřejnosti. V podstatě se jedná o práci, při které sociální pracovník není v osobním kontaktu s klientem.<sup>77</sup>

V metodice NZDM Ostrov je pak uvedeno, že sociální pracovník má denně zaznamenávat návštěvy a činnosti klientů v zařízení, doplňovat tabulky na vzdělávací projekty, být aktivní na pracovním emailu, vyřizovat případné stížnosti na službu, zaznamenávat kontakty s učiteli klientů, zapisovat mimořádné situace vzniklé na klubu a zúčastňovat se veřejných akcí pořádaných organizací NADĚJE.<sup>78</sup>

V praxi tak každý den zapisuji do databáze PEPA, kolik klientů bylo v zařízení a jakých činností se účastnili s ohledem na sociální práci. Na doučování mám pak k dispozici třídnice pro projekt *Vzdělání pro všechny výhodou*. Na komunikaci s institucemi, v mém případě se jedná z velké části o učitele klientů, slouží tabulka k zaznamenání kontaktů a obsahu komunikace. Během mé praxe jsem zatím neřešila žádnou stížnost spojenou s NZDM, ale byla jsem svědkem řešení stížnosti u dospělého klienta ubytovny. Jako pracovník organizace NADĚJE jsem se v minulosti účastnila veřejných akcí, mezi které patří *Uklid'me Česko*, *Potravinová sbírka* nebo *Den dětí*, který byl pořádán přímo organizací NADĚJE.

---

<sup>77</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 160.

<sup>78</sup> Srov. Metodika sociální práce – NZDM Ostrov

## Závěr

Svou bakalářskou práci jsem rozdělila do dvou kapitol. V první kapitole se věnuji nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež z obecné roviny. Začínám uvedením definice NZDM. Následně se přesouvám k charakteristice zařízení a popisuji jeho principy. Vzhledem k cíli mé bakalářské práce jsem zvolila principy anonymity, flexibility a nízkoprahovosti. Dále jsem uvedla cíle NZDM z teoretického hlediska a přesunula jsem se k popisu klientů a pracovníků NZDM. Na konci první kapitoly jsem zařadila podkapitulu věnující se poskytovaným službám, se zaměřením na výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Druhá kapitola nese název jako celá bakalářská práce – Náplň práce sociálního pracovníka v NZDM Ostrov Naděje. Na začátku kapitoly stručně seznamuji se zařízením NZDM Ostrov Naděje. Následně se přesouvám ke stěžejní části mé bakalářské práce. Popisuji, z mého pohledu důležitost, činnosti, které vykonává sociální pracovník v NZDM Ostrov. K porovnání teoretických poznatků z první kapitoly a reálné náplně práce sociálního pracovníka v NZDM Ostrov používám své osobní zkušenosti z praxe. Věnuji se poskytovaným službám, dodržování principů a naplňování cílů NZDM.

Jako cíl své práce jsem si určila zamyšlení nad otázkou, zda náplň práce sociálního pracovníka v konkrétním zařízení odpovídá požadavkům, jenž jsou na něj kladeny, či některými činnostmi již překračuje své kompetence? Myslím, že v rámci možností jsem svůj cíl splnila. Rozdíly mezi očekávanou náplní práce sociálního pracovníka a reálnou náplní práce nejsou nijak velké. Přesto se najde pár věcí, nad kterými je dobré se zamyslet. Většinou dochází k překračování kompetencí sociálního pracovníka překážkou na straně zařízení. Ne vždy se dá bohužel dodržet, co je formálně stanoveno, a může tak docházet ke konfliktu rolí, ve kterých má sociální pracovník působit. Nevyhneme se ani občasnému porušování principů NZDM. Když si ale shrneme klady a zápory - překračování určitých nařízení má pro klienty ve výsledku pozitivní dopad a je pro ně výhodou. Nakonec by ale především mělo být důležité naplňování cílů zařízení, a to se podle mého názoru daří.

Při psaní bakalářské práce mi také vyvstala na mysli palčivá otázka, zda opravdu při reálné práci s klienty můžeme dodržovat všechna předepsaná opatření? A dá se popřípadě přehlédnout porušení určitých norem, pokud to samotnému klientovi nevádí?



## Seznam použitých zdrojů

- BARTOŇOVÁ, M.; ŠÁNDOR, J. *Nízkoprahové programy pro děti a mládež: Úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. ISBN 80-969348-0-5.
- BEDNAŘÍK, A. a kol. *Životné zručnosti a ako ich rozvíjať*. Bratislava: Nadácia pre deti Slovenska, 2004. ISBN 80-969209-5-2.
- BEDNÁŘOVÁ, Z. in MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- BŮŽEK, A.; MICHALÍK, J. *Informatorium (nejen) o právech dítěte se zřetelem k otázkám výchovy a vzdělávání*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1999. ISBN 80-244-0054-5.
- HÁJEK, B. a kol. *Pedagogické ovlivňování volného času: trendy pedagogiky volného času*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-473-1.
- HÁJEK, B.; HOFBAUER, B.; PÁVKOVÁ, J. *Pedagogické ovlivňování volného času: trendy pedagogiky volného času*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0030-7.
- HERZOG, A.; STANÍČEK, J.; SYROVÝ J. *Kontaktní práce: Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka*. Praha: ČAS, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.
- HERZOG, A. *Standardy nízkoprahového zařízení pro děti a mládež*. Éthum – Buletin pro sociální pomoc, prevenci a intervenci, 2002. č. 33.
- JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-749-3.
- KLÍMA, P.; JEDLIČKA, R. *Kontaktní práce: Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu*. Praha: ČAS, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.
- KRATOCHVÍLOVÁ, E. *Pedagogika volného času: výchova včase mimo vyučování v pedagogickém teorii a v praxi*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2004. ISBN 80-223-1930-9.
- KRAUS, B.; HRONCOVÁ, J. *Sociální patologie. Antologie textů České asociace streetwork*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-807-0418-963.
- KRAUS, B.; POLÁČKOVÁ, V. *Člověk, prostředí, výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.
- MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM - pracovní orgán české asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, o.s. 2008.

ŘEHULKA, E. in *Teoretické základy výchovy ve volném čase*. Brno: Masarykova univerzita, 1994. ISBN 80-210-1007-X.

STRAKOVÁ, M.; ČERMÁKOVÁ, K. *Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele*. 2008. Praha: MPSV. Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb.

### **Zákony**

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 01.07.2019

Zákon 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících, ve znění platném k 01.09.2012

Vyhláška 505/2006 Sb. ve znění platném k 29.11.2006

### **Internetové zdroje**

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Jdidoklubu.cz* [online]. Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 5. června 2020]. Dostupné na WWW: <http://www.streetwork.cz/stranka/2400/jdidoklubu-cz> a

[https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=5782](https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=5782)

NEPUSTIL, P. *Rozhovor s Pavlem Nepustilem*. Vyptával se: HERZOG, Aleš. *www.streetwork.cz.*, 2015 Dostupné také z: <http://www.streetwork.cz/content/view/4820/205/>

ZÁKLADNÍ ŠKOLA J. Š. BAARA. *Zsbaara.cz*. [online]. Základní škola J. Š. Baara, [cit. 24. března 2021]. Dostupné na WWW: <http://www.zsbaara.cz/index.php/aktuality/182-co-je-distancni-vyuka>

### **Další**

Metodika sociální práce NZDM Ostrov, Organizace Naděje - pobočka Písek

## ABSTRAKT

KOLÁŘOVÁ, S. Náplň práce sociálního pracovníka v NZDM Ostrov Naděje. České Budějovice 2020. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějicích. Teologická fakulta. Oddělení praxe. Vedoucí práce Mgr. Helena Machulová, Ph.D.

**Klíčová slova:** náplň sociální práce, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, poskytované služby, pravidla, dodržování principů, anonymita, cíle zařízení

Tato bakalářská práce popisuje náplň práce sociálního pracovníka v konkrétním zařízení NZDM Ostrov Naděje. Práce je rozdělena do dvou kapitol. První kapitola se věnuje teoretickému pohledu na NZDM z obecné roviny. Druhá kapitola formou eseje porovnává teoretické informace z první kapitoly s praxí v konkrétním NZDM. V závěru se nachází zamyšlení, zda je možné, aby se všeobecné normy daly bez větších obtíží uplatnit i v praxi.

## **ABSTRACT**

**Keywords:** content of social work, low-threshold facilities for children and youth, services provided, rules, adherence to principles, anonymity, goals of the facility

This bachelor's thesis describes the content of work of a social worker in a specific facility NZDM Ostrov Naděje. The work is divided into two chapters. The first chapter deals with a theoretical view of NZDM from a general level. The second chapter compares the theoretical information from the first chapter with the practice in a particular NZDM in the form of an essay. In the end, there is a reflection on whether it is possible for general standards to be applied in practice without much difficulty.