

**UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ**  
**FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ**  
**Institut mezioborových studií Brno**

**Význam nízkoprahových zařízení pro děti a mládež  
z pohledu cílové skupiny**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Vedoucí bakalářské práce:**  
**Mgr. Petr Sýkora, Ph.D.**

**Vypracovala:**  
**Ivana Bartoňová**

**Brno 2012**

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma **Význam nízkoprahových zařízení pro děti a mládež z pohledu cílové skupiny** vypracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu literatury a pramenů, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Brně dne 27. dubna 2012

.....

Podpis

## **Poděkování**

Děkuji panu Mgr. Petru Sýkorovi, Ph.D. za laskavé vedení práce, za cenné rady a připomínky. Děkuji také uživatelům služeb nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Ponorka za poskytnuté rozhovory. Poděkování patří i mým nejbližším a sestře Dianě za podporu a pomoc při studiu.

Ivana Bartoňová

# Obsah

<b>Seznam zkratk</b> .....	<b>1</b>
<b>Úvod</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež</b> .....	<b>5</b>
1.1 Vysvětlení pojmu.....	5
1.2 Historie NZDM v České republice.....	9
1.3 Poslání a cíle NZDM.....	13
<b>2. Cílová skupina</b> .....	<b>15</b>
2.1 Nepříznivá sociální situace.....	17
2.2 Průběh poskytování služeb v NZDM.....	20
2.2.1 Jednání se zájemcem o službu.....	20
2.2.2 Uzavření smlouvy o poskytování služeb.....	22
2.2.3 Individuální plánování.....	23
2.2.4 Ukončení procesu užívání služby.....	24
<b>3. Činnosti a formy práce v NZDM</b> .....	<b>26</b>
3.1 Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.....	26
3.2 Sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, fakultativní služby.....	29
<b>4. Zásady poskytovaných služeb</b> .....	<b>31</b>
4.1 Základní zásady.....	31
4.2 Rozšiřující zásady.....	33
<b>5. Rozhovor s uživateli služeb NZDM</b> .....	<b>35</b>
5.1 Metodologická východiska.....	35
5.2 Analýza rozhovorů.....	37
5.3 Shrnutí výsledků výzkumného šetření.....	42
<b>Závěr</b> .....	<b>48</b>
<b>Resumé</b> .....	<b>50</b>
<b>Anotace</b> .....	<b>51</b>
<b>Literatura a prameny</b> .....	<b>53</b>
<b>Seznam příloh</b> .....	<b>55</b>

## **Seznam zkratk**

**APSS ČR** – Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky

**ČAS** – Česká asociace streetwork

**KC** – kontaktní centrum

**MPSV** – Ministerstvo práce a sociálních věcí

**NZDM** – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

**Motto:**

*“Když děti nedělají nic,  
dělají neplechy.”*

**Fielding**

# Úvod

Ve své bakalářské práci se budu zabývat problematikou Nízkoprahových Zařízení pro Děti a Mládež (dále jen NZDM), což je služba sociální prevence, která je vydefinovaná v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Mnoho NZDM existovalo a fungovalo již před rokem 2006, tato zařízení se tehdy většinou nenazývala NZDM, ale například poradna pro děti a mládež, kde byly nabízeny především volnočasové aktivity. Od roku 2007, v souvislosti s platností nového zákona, dostala NZDM novou tvář a zaměřují se především na poskytování sociálních služeb. Volnočasové aktivity již nejsou cílem těchto zařízení, ale spíše prostředkem k navázání bližšího kontaktu se zájemcem o službu či uživatelem.

Mnoho lidí z laické, ale i odborné veřejnosti však tuto službu nemá v oblibě, pochybuje o jejím smyslu a někteří ji i odsuzují a poukazují na to, že se děti a mládež někde shromažďují, jsou hluční, odhazují odpadky apod. Nejraději by viděli NZDM na samém okraji města nebo by tuto službu rovnou zrušili. Pravdou je, že v chování uživatelů této služby nejsou patrné velké změny ze dne na den, ale je to práce na dlouhou dobu.

Téma jsem si vybrala proto, že v nízkoprahových službách již několik let pracuji - tři roky v kontaktním centru a pátým rokem v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Jsem přesvědčena o tom, že nízkoprahové služby mají svůj smysl a jsou rovnocennou službou jako např. domovy pro seniory, domovy pro osoby se zdravotním postižením apod. Dalším motivem pro volbu tohoto tématu byla skutečnost, že v loňském roce proti nám lidé z okolí, kde naše NZDM sídlí, sepsali petici a usilovali o zrušení nebo alespoň o odsunutí NZDM na okraj města, kde by jeho uživatelé nikoho nerušili. Naštěstí se nám naše zařízení (alespoň prozatím) podařilo zachránit.

A jak téma bakalářské práce souvisí se sociální pedagogikou?

Pokud budu vycházet z užšího pojetí sociální pedagogiky, jak je uvedeno v Pedagogickém slovníku, že sociální pedagogika je aplikovaná pedagogická

disciplína, která se zabývá výchovným působením na rizikové a sociálně znevýhodněné skupiny mládeže a dospělých, je zaměřena na výchovu a pomoc rodinám s problémovými dětmi, na skupiny mládeže ohrožené drogami, na jedince propuštěné z vazby apod. a srovnám toto vymezení s cílem služby NZDM, jak jej definuje zákon o sociálních službách - cílem služby je zlepšit kvalitu života dětí a mládeže 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, dojdou k závěru, že problematika NZDM velmi úzce souvisí se sociální pedagogikou.

Stejně tak, pokud se zaměřím na předmět zájmu sociální pedagogiky, zjistím, že děti a mládež v nepříznivé situaci nebo ohrožené nepříznivou situací spadají do předmětu sociální pedagogiky.

NZDM patří do služeb sociální prevence a jednou z činností jsou sociálně-terapeutické činnosti, což opět koresponduje s profylaktickou a kompenzační funkcí sociální pedagogiky, jak uvádí Wroczynski.



# 1. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

## 1.1 Vysvětlení pojmu

Slovo Nízkoprahové Zařízení pro Děti a Mládež (dále NZDM) často vyvolává u veřejnosti představu, že se jedná o zařízení, které má bezbariérový přístup pro osoby s fyzickým postižením. Další mylnou představou bývá to, že se lidé domnívají, že v NZDM neplatí žádná pravidla, hranice a zásady, a že si ti, kdo NZDM navštěvují mohou dělat, co chtějí. Někdy se dokonce objeví i názor, že pracovníci schvalují, kryjí nebo dokonce podporují delikventní chování dětí a mládeže. Častou představou je i to, že NZDM je „doupětem feťáků”.<sup>1</sup>

Ve skutečnosti jsou NZDM standardní sociální službou, registrovanou dle zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách, která poskytuje své služby jak v ambulantní tak i v terénní formě.

Činnost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež spadá do oblasti služeb sociální prevence. *„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.”*<sup>2</sup>

Dle zákona o sociálních službách můžeme NZDM definovat takto:

*„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*

1 Šandor, J. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež. In Nízkoprahové programy pre deti a mládež. Úvod do problematiky.* Nadácia mládeže Slovenska, 2005, s.13.

2 Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách, § 53.

*sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.*

*Služba 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.”<sup>3</sup>*

Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných a psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>4</sup>

Terénní sociální práce zahrnuje nízkoprahovou nabídku sociálních služeb, která je určena osobám žijícím rizikovým způsobem, a u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují, ale sami ji nevyhledají. Tito lidé jsou kontakováni ve svém přirozeném prostředí – ulice, parky apod.<sup>5</sup>

Česká asociace streetwork definuje NZDM takto:

*„Služba je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná*

<sup>3</sup> Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 62.

<sup>4</sup> Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 59.

<sup>5</sup> Pelech, L., Bednářová, Z. *Slabikář sociální práce na ulici*. 1. vydání, Brno: DOPLNĚK, 2003, s. 7.

*se o ambulantní případně terénní formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.”*<sup>6</sup>

Další definici můžeme nalézt ve Slovníku sociální práce:

*„Nízkoprahové zařízení = zařízení dostupné klientům bez nutnosti se objednávat, případně i bez nutnosti udávat vlastní totožnost. Zařízení tohoto druhu mají v ČR podobu komunitních center pro mládež, pro matky s dětmi, pro seniory a pro uživatele návykových látek.”*<sup>7</sup>

Jednoduše řečeno, je NZDM místem, kde se mohou mladí lidé scházet, najít podporu a odbornou pomoc, ale také zábavu a prostor pro vlastní aktivity. Vstup do NZDM není omezen financemi – všechny sociální služby jsou zde poskytovány zdarma, platí zde ale pravidla, která jsou všichni, kdo služeb NZDM využívají, povinni dodržovat. Tato pravidla obsahují například zákaz agresivního chování, užívání návykových látek v klubu a nejbližším okolí, respektování ostatních uživatelů atd.

Práci s cílovou skupinou dětí a mládeže jsou přizpůsobeny i prostory NZDM. Obvykle se jedná o prostory, které jsou rozčleněny a vybaveny stolním fotbalem, kulečnickem, křesílky, židlemi, aby si tu každý mohl nalézt své místo. Stěny bývají často vyzdobeny graffiti, které mnohdy vytvořili sami uživatelé této služby. Fotografie prostor NZDM nalezneme v příloze č. 1. *„Vlivy materiálního (hmotného) prostředí chápeme jako celkový komplex činitelů, které vytvářejí materiální možnosti výchovného procesu (estetické uspořádání místností a budovy, pomůcky pro výchovné působení atd.).”*<sup>8</sup>

Sociální služby je možné poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb – toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci. *„O registraci rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby, popřípadě podle umístění organizační složky zahraniční právnické osoby na území České republiky; v případě, že zřizovatelem*

6 Kolektiv autorů. *Pojmosloví NZDM*. 1. vydání, Praha: ČAS 2008, 20 s.

7 Matoušek, O. *Slovník sociální práce*. 1. vydání, Praha: Portál, 2003, 288 s. ISBN 80-7178-549-0.

8 Přadka, M. *Výchova a prostředí (Vybrané problémy)*. 1. vydání. Brno: rektorát UJEP Brno, 1978, 90 s.

*poskytovatele sociálních služeb je ministerstvo, rozhoduje o registraci toto ministerstvo.*”<sup>9</sup> Registr poskytovatelů sociálních služeb vede krajský úřad. Většina NZDM spadá pod neziskové či církevní organizace a prostředky na svoji činnost získávají z různých grantů, nadací, darů apod.

V některých zahraničních zemích je situace poněkud odlišná. Například v Belgii existuje asociace Vlastrov – zastřešující asociace pro organizace, které provozují terénní práci. Tato asociace je financována ministerstvem a nejenže profesně zastupuje a podporuje pracovníky a organizace, ale také určuje pravidla pro výkon terénní sociální práce. Je vnímána vládou i společností jako profesionální organizace, která má silnou pozici. Kdo je jejím členem, musí splňovat podmínky pro práci, které asociace Vlastrov deklaruje. Cílem je profesionalizace oboru, propagace streetworku a politická lobby.<sup>10</sup> Činnost naší České asociace streetwork se od činnosti asociace Vlastrov příliš neliší, ale hlavní rozdíl je v tom, že Vlastrov je vnímána jako silný partner při politickém vyjednávání a jako garant kvality, to však u naší asociace neplatí.

V NZDM obvykle pracují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Podmínky a požadavky na vzdělání jsou vymezeny zákonem č.108/2006Sb. o sociálních službách. Při poskytování služeb je také možno využít činnosti dobrovolníků.

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, speciální 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, absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech

---

<sup>9</sup> Zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách, §72, odst. 2.

<sup>10</sup> Kotová, H., Štorek, M., Vartanyan, A. *Good excursions to Belgium and the Netherlands. In Good practice.* ČAS: Praha, 2011, s. 103, 104.

uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b).<sup>11</sup> Kompletní výčet požadavků na vzdělání sociálního pracovníka můžeme nalézt v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Povinností, která vyplývá ze zákona, je povinnost dalšího vzdělávání v rozsahu 24 hodin ročně.

*„Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.“*<sup>12</sup> Kompletní výčet požadavků na vzdělání pracovníků v sociálních službách nalezneme v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Povinností, která vyplývá ze zákona, je povinnost dalšího vzdělávání v rozsahu 24 hodin ročně.

## 1.2 Historie NZDM v České republice

NZDM jsou v České republice poměrně novou službou, která se rozvíjí zhruba od 2. poloviny 90. let 20. století. K jejich velkému rozvoji došlo v období 1999–2002.

**Pro vznik NZDM je možné vymezit čtyři mezníky:**

### 1. Streetwork

Na základě usnesení vlády č. 341/94, k Programu sociální prevence a prevence kriminality, byla od roku 1994 experimentálně zavedena funkce sociálního asistenta. Sociální asistent byl zřízen jako článek sociální prevence, který měl představovat specifickou terénní práci s dětmi staršího školního věku a mládeží ohroženou nebo již zasaženou sociálně patologickým vývojem. Jednalo se o pracovníka, který se setkával s cílovými skupinami v jejich přirozeném prostředí. V té době však nikdo přesně nevěděl, jak streetwork dělat, ale všichni měli množství energie, chuti a nadšení do práce. Vzdělávání v dané

<sup>11</sup> Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 100.

<sup>12</sup> Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 116.

problematicke scházelo, proto byla snaha navázat kontakty s kolegy ze zahraničí, kde tato práce měla delší tradici. Velmi důležitým krokem bylo navázání spolupráce se Spolkovou republikou Německo, konkrétně se Saskou sociální akademií, která koncipovala pro své sociální asistenty ucelené vzdělávání v oblasti terénní sociální práce. Uvedené kontakty s kolegy z Německa měly vliv na rozvoj streetworku, ale určitě se podílely i na vzniku současných NZDM, jelikož zhruba od roku 1995 začali sociální asistenti budovat svá zázemí, kam se svými klienty přicházeli z ulice – první „nizkoprahová centra pro děti a mládež“. Prvními z nich byla centra např. v Klatovech, Hradci Králové, Jablonci nad Nisou, Karlových Varech, Plzni nebo Českých Budějovicích.<sup>13</sup>

## 2. Grantová politika nadací

Dalším významným momentem, který přímo ovlivnil rozvoj v oblasti NZDM, byly přímé grantové programy nadací, např. program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha v letech 1999 – 2000, program Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti v období 2001 – 2002, Nadace České spořitelny, Nadace Vodafone ČR – program VPOHO a další. Vznikla tak nová zařízení, např.: Prevcentrum Ulita Blansko, Cheiron T v Táboře, Klub Hurá kamarád Pardubice. Za pomoci Nadace Vodafone vznikl informační portál [www.streetwork.cz](http://www.streetwork.cz)<sup>14</sup>

## 3. Pracovní skupina Česká asociace streetwork

Česká Asociace Streetwork (dále jen ČAS) byla založena v dubnu 1997 jako profesní organizace, která sdružovala odborníky z praxe i teoretických pracovišť působících v oblasti streetwork. Jejím cílem bylo vytvořit platformu pro odborný dialog na všech úrovních, zastřešovat supervizi, rozpracovávat metodiku streetworku, ale také rozvíjet vzdělávání a výměnu informací atd.

Postupem času se v rámci ČAS začala řešit i problematika nizkoprahových zařízení pro děti a mládež. V roce 2001 vznikla pod záštitou ČAS pracovní

<sup>13</sup> Čechlovský, J., Racek, J. *Kořeny vzniku nizkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In Kontaktní práce.* Praha: ČAS, 2007, s. 303 – 304.

<sup>14</sup> Čechlovský, J., Racek, J. *Kořeny vzniku nizkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In Kontaktní práce.* Praha: ČAS, 2007, s. 304 - 305.

skupina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Důvodem vzniku pracovní skupiny byla potřeba definování sebe sama jako nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, vymezení se vůči ostatním činnostem s dětmi a mládeží a stanovení měřítek kvality.

Vytvořená pracovní skupina, jejímiž členy byli převážně pracovníci NZDM z celé České republiky, si vytkla jeden hlavní úkol – vytvořit standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. V průběhu roku 2001 se pracovní skupina rozdělila na čtyři podskupiny a vytvořila pracovní verzi standardů, které v této podobě existují prakticky dodnes. Nalézt je můžeme na: [http://streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=195](http://streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195).

Vytvoření tohoto, byť pracovního, materiálu mělo pro rozvoj NZDM zásadní význam. Na základě pracovní verze standardů se rozběhly další činnosti, počínaje projektem Rozvojových auditů NZDM a konče seminářem, na němž byly dokončeny standardy NZDM včetně definování „nízkoprahovosti“ a dalších pojmů týkajících se NZDM.

Činnost pracovní skupiny tak přispěla k profesionalizaci NZDM, zkvalitňování služeb, zvyšování odborné úrovně pracovníků i poskytovaných služeb.

Dalšími zásadními výsledky nejen pracovní skupiny bylo prosazení nízkoprahových programů pro děti a mládež do typologie sociálních služeb MPSV v roce 2000. Tato skutečnost umožnila čerpání financí určených pro sociální služby z rozpočtu MPSV. Snahy o začlenění do oblasti sociálních služeb vyvrcholily ze strany ČAS připomínkováním zákona o sociálních službách a na základě těchto připomínek zařazením terénní sociální práce a NZDM mezi služby sociální prevence v zákoně č.108/2006 Sb. o sociálních službách. Následně pak byla ČAS připomínkována i vyhláška č. 505/2006 Sb., která tento zákon upravuje.<sup>15</sup>

---

15 Čechlovský, J., Racek, J. *Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In Kontaktní práce.* Praha: ČAS, 2007, s. 305.

#### 4. Vzdělávání a kvalita

Vzdělávání pro pracovníky NZDM nabízí ČAS od roku 2005. V současné době existuje pestrá nabídka akreditovaných kurzů pro začínající i pokročilé pracovníky i pro dobrovolníky. ČAS nabízí i vzdělávání v oblasti supervize. Kromě vzdělávání provádí i šetření kvality služeb.<sup>16</sup>

V září roku 2011 vznikla Rada pro etiku a supervizi ČAS, do jejíchž kompetencí patří:

- dávat doporučení k etickým dilematům,
- vyjadřovat se ke sporným tendencím na poli sociálních služeb,
- aktualizovat etický kodex ČAS,
- řešit stížnosti a připomínky na pracovníky, zařízení, oborové organizace a další subjekty (formou doporučení).

Rada bude řešit podněty/stížnosti na členská i nečlenská zařízení a pracovníky v rámci oboru nízkoprahových sociálních služeb.<sup>17</sup>

V současné době je členem ČAS 54 zařízení a 23 individuálních členů. ČAS se snaží svoji členskou základnu i nadále rozšiřovat. Kancelář ČAS najdeme v Praze 4 na Rakovského ulici.<sup>18</sup>

Další organizací, která se zabývá poskytováním sociálních služeb, je Asociace Poskytovatelů Sociálních Služeb České Republiky (dále jen APSS ČR), která vznikla v roce 1991. V roce 2010 pod touto asociací vznikla sekce nízkoprahových zařízení.

Mezi hlavní cíle sekce nízkoprahových zařízení patří:

- vytvoření prostor pro diskusi a výměnu zkušeností, a to v těchto oblastech:
  - postavení NZDM v systému sociálních služeb v ČR (a definice jednotlivých činností NZDM),
  - zavádění a využívání manažerských technik,

<sup>16</sup> Čechlovský, J., Racek, J. *Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In Kontaktní práce.* Praha: ČAS, 2007, s. 306.

<sup>17</sup> <http://www.streetwork.cz/content/view/3407/> (24.3. 2012)

<sup>18</sup> [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=12](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=12) (8.4.2012)



- informovat své členy o změnách v legislativě a jiných důležitých skutečnostech týkajících se poskytování dané služby,
- pořádat odborné semináře, konference a setkání sekce,
- podílet se na vzdělávací a publikační činnosti APSS ČR.<sup>19</sup>

Sekce kopíruje v některých oblastech činnost ČAS, ideální by určitě bylo, kdyby obě asociace úzce spolupracovaly. Ze strany APSS ČR však zatím není o bližší spolupráci příliš velký zájem.

NZDM nefungují jen v České republice, ale i v zahraničí. Ve Štutgartu existuje i Mezinárodní společnost pro terénní práci s mládeží.<sup>20</sup>

### 1.3 Poslání a cíle NZDM

Podle ČAS je posláním NZDM 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.<sup>21</sup>

Každé NZDM si upravuje své poslání podle lokality, ve které se nachází, a podle konkrétních potřeb cílové skupiny. NZDM Ponorka, ve kterém pracuji a kde jsem získala důležité podklady nejen pro praktickou část bakalářské práce, má toto poslání: *„Posláním nízkoprahového zařízení pro děti a mládež je poskytovat zázemí, pomoc a podporu dospívajícím ve Žďáře nad Sázavou, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci nebo jsou jí ohroženi, a přispívat ke zlepšení kvality jejich života.“*<sup>22</sup>

<sup>19</sup> <http://www.apsscr.cz/cz/sekce-a-svazy/sekce-nizkoprahovych-zarizeni> (24. 3. 2012)

<sup>20</sup> [http://www.ismo-online.de/logicio/pmws/indexDOM.php?client\\_id=ismo&page\\_id=ismo&lang\\_iso639=en](http://www.ismo-online.de/logicio/pmws/indexDOM.php?client_id=ismo&page_id=ismo&lang_iso639=en) (8.4.2012)

<sup>21</sup> Kolektiv autorů. *Pojmosloví NZDM*. 1. vydání, Praha: ČAS 2008, s. 3.

<sup>22</sup> <http://www.ponorka.ecn.cz/onas.htm> (24. 3. 2012)

Cílem NZDM je zabezpečit dětem a mládeži:

- 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,
- zlepšování kvality jejich života,
- předcházení nebo snížení zdravotních rizik souvisejících s jejich způsobem života,
- lepší orientaci v jejich sociálním prostředí,
- podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.<sup>23</sup>

NZDM Ponorka si stanovilo tyto cíle:

- *„podpora a pomoc při zvládnutí konfliktních společenských situací, komplikovaných životních událostí a při omezujících životních podmínkách,*
- *snížení sociálních rizik vyplývajících z každodenních situací, životního způsobu a rizikového chování,*
- *zvýšení sociálních schopností a dovedností,*
- *podpora sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity a běžného způsobu života,*
- *vytvoření bezpečného prostoru a podmínek pro realizaci vlastních aktivit.“*<sup>24</sup>

Další cíle NZDM mohou být:

- umožnit mladým lidem vyjádřit a realizovat svoje potřeby,
- naučit mladé lidi využívat dostupné služby a zařízení,
- pomoc při prosazování práv a zájmů,
- snaha zamezit diskriminaci a sociálnímu vyloučení.

---

<sup>23</sup> Kolektiv autorů. *Pojmosloví NZDM*. 1. vydání, Praha: ČAS 2008, s. 4.

<sup>24</sup> <http://www.ponorka.ecn.cz/onas.htm> (24. 3. 2012)

## 2. Cílová skupina

Cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež, které:

### 1. Zažívají nepříznivé sociální situace, tj.:

- konfliktní společenské situace,
- obtížné životní události,
- omezující životní podmínky.

### 2. Jsou ve věkových skupinách:

- od 6 do 12 let,
- od 13 do 18 let,
- od 19 do 26 let.

### 3. Žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit sociálně a geograficky.

### 4. Vztahují se k nim další charakteristiky:

- nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit,
- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče,
- dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času,
- dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu,
- mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samotné nebo jejich okolí,
- nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.<sup>25</sup>

Některá zařízení pracují se všemi výše uvedenými věkovými skupinami, některá se zaměřují třeba jen na jednu věkovou skupinu. NZDM Ponorka pracuje s dětmi a mládeží ve věku od 13ti do 20ti let.

---

<sup>25</sup> Kolektiv autorů. *Pojmosloví NZDM*. 1. vydání, Praha: ČAS 2008, s. 4.

*„Mládí představuje období velmi složité a pro jedince náročné. Již jenom sám fakt, že hranice fyziologické dospělosti se pro většinu populace v posledních desetiletích posunuje směrem dolů (vývojová akcelerace představuje 1 – 2 roky), a naopak mez sociální dospělosti směrem nahoru (její hranice se blíží ke 30 letům věku, takže nastává až sociální retardace), způsobuje disharmonii, kterou lze pokládat za jeden z kořenů mnoha problémů s mládeží. Mládí je obdobím plným rozporů, obdobím, do něhož se soustřeďuje generační zlom. Na jedné straně člověk opouští hodnoty dětství, vrůstá do dospělosti, ale současně ještě projevuje odpor k některým znakům dospělosti (za něž považuje např. sklon ke kompromisům a diplomatickosti).”<sup>26</sup>*

A jak si můžeme konkrétněji představit typického uživatele služeb NZDM? Asi takto:

Je to mladý člověk, který:

- klade důraz na svoji vizáž (piercing...), styl oblékání, účes (dredy...),
- projevuje se hlučným chováním, používá vulgární výrazy,
- pozorujeme u něj sociálně nežádoucí jevy – výchovné problémy ve škole, záškoláctví, lhaní, problémy s komunikací a přijetím autorit, krádeže, někdy má problémy s dodržováním zákonů, pózy, experimentování nebo pravidelné užívání návykových látek, nechráněný sex, „zevlování” – náplň volného času je každý den velmi podobná (vysedávání na lavičkách...),
- nemá dlouhodobý partnerský vztah,
- peníze získává od rodičů, z příležitostné trestné činnosti,
- podléhá chování party, o samotě je však upřímný, komunikativní, zranitelnější,
- příliš nepřemýšlí o budoucnosti,
- touží někam patřit,
- nezná svá práva a povinnosti,
- patří k určité subkultuře.

---

<sup>26</sup> Kraus, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vydání, Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3.

## 2.1 Nepříznivá sociální situace

Velmi důležitým pojmem pro práci v NZDM je nepříznivá sociální situace. Je možné ji charakterizovat následovně:

Nepříznivou sociální situací se rozumí taková situace, ve které osoba pro ztrátu soběstačnosti z důvodu věku, zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby nebo z jiných závažných důvodů, nebo jestliže její způsob života vede ke konfliktu se společností, není schopna dostatečně zabezpečovat a uspokojovat své životní potřeby a tyto potřeby nejsou ani jinak dostatečně zabezpečeny.<sup>27</sup>

V NZDM Ponorka se nejčastěji setkáváme s nepříznivými situacemi v těchto oblastech:

### 1. rodina

- rodiče se nechovají jako rodiče – neplní svoje rodičovské povinnosti - je jim jedno, jak jejich děti tráví volný čas, nešimají si jich, nezajímá je prospěch dětí ve škole a jejich budoucnost,
- jsou pro děti špatným vzorem – užívají návykové látky, nezřídká je dětem i nabízejí, nemají pevný denní režim,
- dítě si pak s rodiči nerozumí, necítí se doma dobře, svůj čas raději tráví mimo domov, s kamarády, partou.

### 2. škola – práce – životní uplatnění

- děti mají špatný prospěch – nepřipravují se na vyučování nebo nezvládají nároky školy,
- špatné vztahy ve škole:
  - se spolužáky – konflikty ve vztazích, šikana, osamělost,
  - s učiteli – nerespektování autority, neprofesionální chování učitelů (ponižování, zesměšňování, nerespektování potřeb a individuality dítěte až porušování práv dětí), obtíže v komunikaci (učitel často nerespektuje názor žáka),

---

<sup>27</sup> Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 3.

- z toho plynou nevhodné způsoby zvládání obtíží ve škole – záškoláctví, užívání návykových látek, sebepoškozování,
- nejasná představa o budoucnosti:
  - chybí reálný obraz o sobě (přeceňování, podceňování se),
  - neinformovanost o trhu práce, nejasná představa o konkrétním povolání,
  - nespokojenost se zvolenou životní cestou (výběr špatné školy/povolání),
  - lenost, pasivita – nechtějí vynaložit prostředky k naplnění svých cílů.

### **3. návykové látky, poruchy chování**

- setkávání se s lidmi, kteří experimentují nebo užívají návykové látky,
- experimentování nebo pravidelné užívání návykových látek - nejčastěji alkohol, tabák, marihuana, energetické nápoje,
- hrací automaty,
- nadužívání počítačů, sociálních sítí apod.

### **4. partnerské vztahy**

- vztahová rovina:
  - problém s navazováním vztahů,
  - problém s udržením vztahu – komunikace, tolerance, důvěra,
  - výběr vhodného partnera,
  - ukončení vztahu,
  - nebezpečné pronásledování.
- sexuální rovina:
  - rizikové sexuální chování, které pramení z nedostatečné informovanosti, obav, nejasnosti v sexuální orientaci,
  - předčasné zahájení sexuálního života,
  - promiskuita,
  - nechráněný sex,
  - nepřiměřené a nevhodné chování na veřejnosti.

## 5. vrstevnické vztahy

- konfliktní vztahy (agresor, oběť, divák),
- absence vztahů,
- rizikové chování – vliv party (nelegální činnosti podmínkou členství v partě apod.).

## 6. volný čas

- pasivní trávení volného času:
  - neumí si zorganizovat svůj volný čas,
  - vyhovuje jim pasivní trávení volného času,
  - nemají dostatek prostředků na to, aby se věnovali aktivitám, které by je zajímaly.
- aktivní trávení volného času, ale nevhodný až rizikový způsob:
  - nelegální činnosti (tagování na nelegálních plochách, skateing na místech, která k tomu nejsou určena apod.),
  - celkové nevhodné chování na veřejnosti,
  - parkur, jízda autem bez řidičského průkazu nebo pod vlivem návykových látek, používání pyrotechniky atd.

## 7. konfliktní chování

- náboženské vyznání, sekty,
- rasismus,
- extremismus,
- sebepoškozování,
- příslušnost k subkultuře.

*„Subkultury mládeže jsou skupiny mladých (dospívajících) lidí, kteří mají společného něco (problém, zájem, zvyk), co je odlišuje od ostatních sociálních skupin.“*<sup>28</sup> Důležitým aspektem subkultur je jejich styl. Styl vypovídá o skupině, můžeme ho chápat jako znak nebo symbol. Styl se skládá z těchto prvků: image

---

28 Smolík, J. *Subkultury mládeže: uvedení do problematiky*. 1. vydání, Praha: Grada, 2010, 288 s. ISBN 978-80-247-2907-7.

(oblečení, účes, doplňky, tetování atd.), vystupování - tvořené výrazem tváře, stylem chůze, postojem těla a argot – specifická slovní zásoba, způsob vyjadřování.<sup>29</sup>

## **2.2 Průběh poskytování služeb v NZDM**

Průběh poskytování služeb v NZDM se skládá z několika částí:

- jednání se zájemcem o službu, prvokontaktování,
- uzavření smlouvy o poskytování služeb,
- individuální plánování s uživatelem služeb NZDM,
- ukončení procesu užívání služby.

Následující podkapitoly se budou věnovat bližšímu popisu jednotlivých období.

### **2.2.1 Jednání se zájemcem o službu, prvokontaktování**

**Zájemcem o službu je jedinec:**

- který projevil zájem využívat služby NZDM,
- který věkem spadá do cílové skupiny,
- u kterého pracovníci NZDM aktivně zjišťují znaky nepříznivé sociální situace nebo ohrožení nepříznivou sociální situací,
- u kterého dosud nedošlo k uzavření smlouvy o poskytování služeb.

Cílem jednání se zájemcem o službu je sladit potřeby a očekávání zájemce s možnostmi a nabídkou NZDM. Výsledkem jednání by mělo být uzavření ústní smlouvy se zájemcem či ukončení spolupráce se zájemcem.

---

<sup>29</sup> Smolík, J. *Subkultury mládeže: uvedení do problematiky*. 1. vydání, Praha: Grada, 2010, s. 36.



Jednání se zájemcem může probíhat při výkonu ambulantní formy služby v prostorách klubu či v přirozeném prostředí uživatele při výkonu terénní formy služby. Maximální doba jednání se zájemcem o službu je ohraničena pátým setkáním včetně. Pracovník při jednání dbá na maximální srozumitelnost pro zájemce. Srozumitelnost zajišťuje vhodným výběrem slov při informování o službě, tempo řeči i množství informací přizpůsobuje osobnosti a věku zájemce, poskytuje mu informační materiály zpracované pro potřeby cílové skupiny. Během rozhovorů si ověřuje, že zájemce vše dobře pochopil, dává mu prostor pro dotazy.

Pracovník postupně poskytuje zájemci ve srozumitelné formě informační servis o možnostech a podmínkách využívání služeb NZDM (kdo jsme, kdo tu pracuje, pro koho tu jsme – cílová skupina, co poskytujeme a jak – nabídka služeb + zásady, kde a kdy poskytujeme služby - provozní doba, prostor klubu, streetworku, jaká zde má práva, pravidla, která musí dodržovat, jak si může stěžovat, nouzové a havarijní situace, které se ho při využívání služby mohou týkat, jak bude naloženo s informacemi, které o sobě pracovníkům sdělí – evidence, sdílení v týmu. Pracovník formou kontaktních rozhovorů zjišťuje potřeby a očekávání zájemce od služby a ujasňuje, zda jsou v souladu s možnostmi a cíli zařízení.

Pracovník může zájemce o službu odmítnout, pokud:

- žádá sociální službu, kterou NZDM neposkytuje nebo pokud nespadá do cílové skupiny uživatelů služby,
- zařízení nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá,
- zájemci, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než šest měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy (porušování pravidel apod.).

Zájemce, který nesplňuje kritéria pro poskytování služby, je informován o důvodech, pro které mu je daná služba odmítnuta. Dále je mu poskytnuto základní poradenství, při kterém mu jsou předány informace o službě, kterou hledá (jak sociální tak i další veřejné služby).

### 2.2.2 Uzavření smlouvy o poskytování služeb

Smlouva je uzavírána se zájemcem, který splňuje kritéria cílové skupiny, byl dostatečně a ve srozumitelné míře informován o službě a má zájem smlouvu uzavřít. Mezi zájemcem o službu a pracovníkem je ujasněn základní rámec spolupráce. V minimální míře jsou pojmenovány nepříznivé sociální situace, ve kterých se zájemce nachází, a souhlasí, že s ním budou řešeny.

Uzavřením smlouvy se zájemce o službu stává uživatelem sociální služby NZDM.

Ve smlouvě jsou vymezeny základní podmínky poskytování a čerpání služby dle § 91 odst. 2, zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Smlouva je obvykle uzavírána ústní formou. Zájemci je pracovníkem řádně a srozumitelně vysvětlen smysl a obsah smlouvy. Srozumitelnost pro uživatele pracovník zajišťuje vhodným výběrem slov, tempo řeči přizpůsobuje uživateli, dává dostatečný prostor pro dotazy, se zájemcem projde každý bod obsahu smlouvy.

Může nastat i situace, kdy zájemce či pracovník odmítne uzavřít smlouvu. Postup při odmítnutí uzavření smlouvy je následující:

**Ze strany zařízení** platí stejná pravidla jako v předchozí kapitole odmítnutí zájemce o službu. Důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy jsou stanoveny v zákoně o sociálních službách.

**Ze strany zájemce:** Pracovník uživateli vysvětlí, že bez uzavřené smlouvy s námi nelze spolupracovat, tudíž ani například setrvávat v prostorách klubu. Rozhovorem se snaží zjistit možné důvody pro odmítnutí (celkové odmítnutí služby x momentální stav zájemce, kdy nemá náladu to řešit). Pracovník zájemce informuje, že nabídka z naší strany zůstává stále otevřená.

### 2.2.3 Individuální plánování s uživateli služeb NZDM <sup>30</sup>

Proces individuálního plánování chápeme v kontextu NZDM jako dlouhodobou kontinuální práci s uživatelem služby, který začíná se všemi uživateli uzavřením smlouvy o užívání služeb. Ve smlouvě je stvrzen základní rámec spolupráce, který v důsledku znamená, že pokud bude uživatel do NZDM docházet v souladu s pravidly, mají pracovníci prostor pro to, aby s uživatelem plánovitě komunikovali o jeho potřebách a zakázkách. Na základě dalších rozhovorů v rámci kontaktní práce, což může trvat různě dlouhou dobu, se s uživatelem uzavírá individuální zakázka.

V NZDM může být individuální plán vytvořen pro krátkodobé i dlouhodobé zakázky uživatelů a je úzce propojen s individuální prací s uživateli klubu. Procesem plánování jsou chápány činnosti, intervence, během kterých se pracovníci aktivně zajímají o situaci uživatele, sledují jeho příběh v čase.

O průběhu individuálního plánování je nutno vést záznamy (revize, průběžné stanovení dílčích cílů, hodnocení dosažených cílů, uzavření plánu). Konkrétním výstupem procesu individuálního plánování je individuální plán, jehož podoba může být různá, ale měl by obsahovat níže uvedené náležitosti. Často má podobu jakési složky (kazuistiky, karty....), kde se v čase zaznamenává uživatelův příběh a jeho řešení.

#### Individuální plán služeb

Individuální plán služeb je výstupem z procesu individuálního plánování s uživatelem, má ústní nebo písemnou podobu. Individuální plán je vázán na zakázku uživatele a končí naplněním cíle. Individuální plán obsahuje dohodu zařízení (zastoupeného pracovníkem) a uživatele, která stanoví:

- jméno klíčového pracovníka, který je odpovědný za plánování a průběh služby,
- cíl, ke kterému má poskytnutí služby směřovat,
- kritéria, dle kterých se bude hodnotit dosažení cílů (jak poznáme, že již bylo cíle dosaženo),

---

30 Kolektiv autorů. *Pojmosloví NZDM*. 1. vydání, Praha: ČAS, 2008, s. 10.

- prostředky, kroky, které povedou k dosažení cílů,
- termín vyhodnocení, revize smlouvy.

Klíčový pracovník je určen každému uživateli při uzavírání smlouvy o spolupráci. Klíčový pracovník má na starosti individuální plánování průběhu sociální služby a hodnocení naplňování cílů. Pro uživatele je klíčový pracovník nejen partnerem pro plánování a průběh služby, ale také důvěrníkem, někým, na koho se může obrátit, kdo mu umí zprostředkovat pomoc, rozumí mu, komu se může svěřit a s kým se cítí bezpečně.<sup>31</sup>

Individuální plán služeb je třeba pravidelně hodnotit, případně revidovat. Celý proces se dá pochopit jako plynulý průchod uživatele službou. Prvokontakt – smlouva – plánování - ukončení služby.

Individuální plánování a tvorba individuálního plánu s uživatelem je velmi složitým úkolem, protože většina uživatelů nedokáže pojmenovat svoji zakázku a ani nemají zájem individuálně plánovat. Chtějí jen někam patřit, být tam, kde se cítí příjemně. Mezi nejčastější důvody, proč uživatelé do NZDM chodí, patří: mohou si popovídat s vrstevníky a s pracovníky, mohou využít bezpečný prostor, kde je teplo, doučování, volnočasové aktivity, mohou si zde popovídat o všem, co je tíží, z čeho mají radost, aniž by je za to někdo odsuzoval, s pracovníky jsou na partnerské úrovni.

## 2.2.4 Ukončení procesu užívání služby

*„Služba je ukončena ústní nebo písemnou dohodou mezi uživatelem a pracovníkem v případě naplnění cílů služeb, může být ukončena i jednostranně ze strany pracovníka či uživatele.”<sup>32</sup>*

---

31 Vítová, M. *Jsem klíčový pracovník. In Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách.* Tábor: RUDI, 2011, s. 115.

32 Kolektiv autorů. *Pojmosloví NZDM.* 1. vydání, Praha: ČAS, 2008.

### **Ukončení poskytování služeb dohodou**

K ukončení smlouvy dohodou dochází v případě, kdy jsou naplněny všechny cíle a uživatel službu již nepotřebuje.

#### **Důvody pro ukončení poskytování služeb ze strany uživatele:**

- uživatel už nemá zájem využívat služby NZDM,
- pracovníci zařízení neplní smlouvu uzavřenou s uživatelem,
- pracovníci porušují pravidla a podmínky poskytování služeb,
- pracovníci porušují obecně závazné předpisy a zákony, porušují práva uživatelů,
- uživatel není spokojen se službami zařízení,
- uživatel se rozhodl využívat služeb jiného zařízení, které lépe odpovídá jeho potřebám.<sup>33</sup>

### **Ukončení poskytování služeb jednostranně ze strany pracovníka**

Uživatel je informován o důvodech ukončení služby a jsou mu doporučena jiná zařízení, na která se může v případě potřeby obrátit.

Proti ukončení poskytování služeb ze strany zařízení má uživatel možnost se odvolat k nadřízenému orgánu zařízení, pracovníci mají povinnost předat mu kontakt na tento orgán.

#### **Důvody pro ukončení poskytování služeb ze strany zařízení:**

- opakované dlouhodobé porušování dohod ze strany uživatele, zneužívání pracovníků a služeb zařízení pro jiné cíle, než jaké jsou dohodnuté,
- opakované dlouhodobé porušování pravidel a podmínek poskytování služeb,
- jednorázové velmi závažné porušení pravidel a podmínek poskytování služeb (např. napadení pracovníka, trestná činnost páchaná v prostorách zařízení apod.),
- zařízení není schopno nadále poskytovat uživateli služby (z důvodů překročení kapacity zařízení, omezení finančních, personálních a jiných zdrojů).<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Kolektiv autorů. *Pojmosloví NZDM*. 1. vydání, Praha: ČAS, 2008, s. 11.

<sup>34</sup> Kolektiv autorů. *Pojmosloví NZDM*. 1. vydání, Praha: ČAS, 2008, s. 11.

## 3. Činnosti a formy práce v NZDM

Rozdělení a popis jednotlivých činností vychází z vyhlášky č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách a z pojmosloví, které vytvořila Česká asociace streetwork.

### 3.1 Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím <sup>35</sup>

#### **Pobyt v zařízení**

Rozumí se jím pobyt uživatele bez čerpání dalších služeb. Uživateli je poskytováno teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku, základní zázemí, základní a složitější volnočasové aktivity. Zároveň je uživateli umožněna realizace osobních aktivit, např. poslech hudby, psaní domácích úkolů apod.

#### **Kontaktní práce**

Způsob a metoda práce, pomocí které se vytváří prostor a situace pro realizaci drobných individuálních plánů - cílených intervencí. Jde o vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétního výkonu (činností a služeb). Jedná se o specifický druh kontaktu s uživatelem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s uživatelem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat nabídky služeb. Kontaktní práce má nejčastěji podobu rozhovoru (uživatelé raději používají slovo „pokec“) a odehrává se jak v klubu tak při terénní sociální práci.

#### **Situační intervence**

Situační intervencí můžeme rozumět sociálně pedagogickou práci v situacích s výchovným obsahem. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi

<sup>35</sup> Vyhláška č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách, §27 a Kolektiv autorů. *Pojmosloví NZDM*. 1. vydání, Praha: ČAS, 2008, s. 5 – 8.

uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.

### **Doučování**

Doučování školních předmětů, se kterými mají uživatelé obtíže. Často se jedná o matematiku a cizí jazyky. Základní formou je doučování individuální. Doučování skupiny lze realizovat pouze na základě velmi specifických potřeb cílové skupiny a lokality (např. v sociálně vyloučených lokalitách, kde chybí další zařízení v rámci sítě služeb). Doučování může být dlouhodobé (např. pravidelná pomoc s přípravou na reparaát) nebo krátkodobé (pomoc s vypracováním domácího úkolu).

### **Rozvoj kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků**

Průřezová aktivita, která prostupuje ostatní činnosti v rámci NZDM. Jejím cílem je zvyšování kompetencí uživatelů v běžných situacích a sociálních interakcích.

**Příklad:** Uživatel nezná hodiny a chce vědět, kdy už půjde na počítač. Pracovník mu neřekne, za jak dlouho, ale vysvětlí mu, jak to pozná.

### **Volnočasové aktivity**

Jedná se o aktivity, které naplňují volný čas uživatelů. V NZDM existuje tato hierarchie volnočasových aktivit:

**a) Základní jednoduché instrumentální aktivity**, které uživatel realizuje z vlastní vůle a vlastní aktivitou, pracovníci je pouze zprostředkovávají (např. zapůjčí vybavení). Jedná se např. o poslech hudby, kreslení v běžných prostorách klubu, pouštění filmu, který si uživatelé sami vybrali.

**b) Složitější volnočasové aktivity**, které realizuje uživatel z vlastní vůle a vlastní silou. Pracovníci je pouze zprostředkují nebo poskytnou podporu, aby je uživatel mohl smysluplně využívat. Tyto aktivity jsou vytvářeny na základě zájmu a potřeb uživatelů a s jejich spoluúčastí. Jedná se například o hudební zkušebnu, výtvarnou dílnu, počítačovou místnost.

**c) Akce, které iniciovali sami uživatelé** a u jejichž realizace dochází ke kooperaci mezi uživateli a pracovníky. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností uživatelů a jejich seberealizaci.

**d) Akce, které slouží ke zpestření činnosti klubu nebo k propagaci zařízení** – koncerty, turnaje, výjezdní akce atd. Přípravují je sami pracovníci klubu, a pokud je to možné, zapojují do realizace uživatele.

**e) Dílny** – pravidelné či nepravidelné akce, na nichž je zajištěn lektor (interní nebo externí). Uživatel může dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit.

### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Tato činnost je součástí všech aktivit realizovaných NZDM, umožňuje lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí a nabízí možnosti většího zapojení uživatelů služeb do tohoto prostředí.

**Příklady:** Akce pro veřejnost, den otevřených dveří, kulturní akce, besedy, výměnné výjezdy do zahraničí. Společné akce s uživateli jiných zařízení nebo jiných organizací, kteří nežijí v sociálně vyloučené lokalitě. Výlety mimo sociálně vyloučenou lokalitu. Účast uživatelů na kulturních akcích.

*„Člověk se nemůže stát člověkem bez sociálního prostředí a bez styku s lidmi. Člověk je produktem společenských vztahů. Bez styku s lidmi nemůže existovat ani proces předávání vědomostí a zkušeností a příprava člověka na život a práci.“* <sup>36</sup>

---

36 Píadka, M. *Výchova a prostředí (Vybrané problémy)*. 1. vydání. Brno: rektorát UJEP Brno, 1978, 90 s.



## **3.2 Sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, fakultativní služby <sup>37</sup>**

### **Základní poradenství**

Odehrává se formou rozhovoru s uživatelem nejlépe v kontaktní místnosti, obsahuje vyhodnocení situace, nabídku možných způsobů řešení situace, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit. Poradenství v NZDM se nejvíce zaměřuje na oblast vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní atd.

### **Skupinová práce/ práce se skupinou**

Cílená aktivita poskytovaná skupině uživatelů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností.

### **Informační servis uživateli**

Pod službou informační servis si můžeme představit poskytování specifických informací pracovníkem uživateli, nejlépe v kontaktní místnosti. Informační servis je prováděn ústní formou, může být doplněn také písemnou formou – letáky, vytištění údajů. Tématicky mohou být informace zaměřeny na základní témata (např. škola, rodina, hledání brigády, vztahy), sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata – dle individuální dohody s uživatelem.

### **Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele**

Jedná se o intervence realizované pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují uživatelův život. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím uživatele, nejlépe za jeho přítomnosti.

---

<sup>37</sup> Vyhláška č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách, §27 a Kolektiv autorů. *Pojmosloví NZDM*. 1. vydání, Praha: ČAS, 2008, s. 5 – 8.

### **Zprostředkování dalších služeb**

Jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních. Například doprovod na úřad práce, policii, do občanské poradny apod.

### **Práce s blízkými osobami**

Informační servis, poradenství poskytované blízkým osobám uživatele (rodiče, přátelé, kamarádi, ...) realizované pouze se souhlasem uživatele. Tato služba je však využívána velmi zřídka.

### **Fakultativní služby**

Fakultativní služby jsou služby poskytované nad rámec základních činností. Uživatelé mohou, ale nemusí tyto služby využívat. Fakultativní služby si uživatel hradí z vlastních zdrojů. Mezi fakultativní služby můžeme zařadit víkendové akce, výlety a výjezdové akce, letní tábory apod.

### **Formy práce v NZDM**

Činnosti vykonávané v rámci NZDM můžeme rozdělit na tři formy práce, a to práci přímou, nepřímou a přesahující.

**Přímá práce** zahrnuje všechny typy činností, které jsou vykonávány v interakci s jednotlivými uživateli nebo cílovými skupinami.

**Nepřímá práce** obsahuje typy činností nutné pro práci s cílovou skupinou, jako je vypracování koncepce, pracovních manuálů, projektů, administrativní činnost, jednání s institucemi, prezentace a medializace práce na veřejnosti.

**Práce přesahující neboli smíšená** v sobě nese prvky z obou výše uvedených forem práce. Prostřednictvím nepřímé práce napomáhá řešit konkrétní problémy pracovníků, které souvisí s přímou prací s cílovou skupinou. Tato forma obsahuje metodické vedení, vzdělávání, intervizní setkání a supervizi.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, 2. vydání, Praha: Portál, 2003, 174 s. ISBN 978-80-7367-502-8.

## 4. Zásady poskytovaných služeb

Aby byly služby NZDM poskytovány kvalitně a profesionálně, je nutné dodržovat určité zásady. Ty bychom mohli rozdělit na základní a rozšiřující.

### 4.1 Základní zásady

Nejdůležitější zásada vyplývá ze samotného názvu zařízení a je jí **nízkoprahovost**. NZDM realizují službu tak, aby byla zajištěna maximální dostupnost. Je tu snaha o odstranění časových, prostorových a finančních bariér, které by mohly bránit cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.

- Pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivita či názorová odlišnost.
- Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.
- Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Uživatel není povinen zapojit se do připravených činností.
- Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.
- Provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele. Je k dispozici v době, kdy uživatel má podmínky přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku). Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům.
- Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Kolektiv autorů. *Pojmosloví NZDM. 1. vydání*, Praha: ČAS, 2008, s. 5.

## **Respekt**

Uživatel má možnost volby, pokud možno s porozuměním důsledkům svého rozhodnutí, není s ním manipulováno. Služeb zařízení může využívat na základě vlastní volby, není povinen zapojit se do připravených činností. Jsou respektována práva uživatelů a zároveň uživatel respektuje pravidla zařízení. Pracovník se vyhýbá odsuzování a moralizování. Vytváří prostor pro vzájemné sblížení, pochopení a důvěru.

## **Mlčenlivost**

Informace, které získá pracovník během služby o uživateli, je povinen nešířit dál. Chrání tím jak uživatele, tak své kolegy a celkově zařízení. Jde především o všechny citlivé informace týkající se uživatele (jeho osobních údajů, zdravotního stavu, majetkových poměrů apod.) a jeho rodiny. Informace pracovník sdílí pouze s týmem.

## **Anonymita**

Uživatelé jsou evidováni pouze pomocí křestního jména či přezdívky. Žádné údaje o uživateli nejsou bez jejich souhlasu předávány dál (ani rodičům, učitelům, ...). Výjimku tvoří situace, na které se vztahuje oznamovací povinnost. Uživatelé jsou s touto skutečností seznámeni.

## **Individuální přístup**

K uživateli přistupuje pracovník s ohledem na jeho individuální vlastnosti, potřeby a situaci. Pracovník se vyhýbá zobecňujícím závěrům. Pracovník vytváří podmínky, aby osoby, kterým službu poskytuje, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. Pracovník ukazuje cesty a možnosti řešení, konečné rozhodnutí je však ponecháno na samotném uživateli.

## **4.2 Rozšiřující zásady**

### **Zásada kompetentnosti uživatele**

Uživatel je podporován ve zvyšování svých kompetencí řešit životní situace. Předchází se jeho závislosti na poskytované službě. Pracovník přivádí uživatele dle možnosti k odpovědnosti za jeho vlastní život a k pochopení spojení svobody a odpovědnosti.

### **Zásada aktuálnosti a flexibility**

Pracovník řeší vždy to, co je v dané situaci nejaktuálnější pro jednotlivé uživatele nebo pro momentální situaci v zařízení vzhledem ke skupinám uživatelů. Pracovník vyhodnocuje priority v souladu s cíli zařízení. Charakter služby je přizpůsobován potřebám uživatele s ohledem na možnosti zařízení. Flexibilita je také v celkovém přístupu služby, kdy se reaguje na trendy a situaci mezi cílovou skupinou a případně i potencionální cílovou skupinou.

### **Zásada rovnosti**

Pracovník se chová ke všem uživatelům stejným způsobem, neprotěžuje své oblíbence a není netečný, nebo odměřený k uživatelům, kteří mu z nějakého důvodu nejsou sympatičtí. Zároveň se snaží rozdělit svou pozornost tak, aby vyhověl uživatelům, kteří jsou více potřební v poskytnutí služby, a také aby mohl své služby nabízet i ostatním, kteří nejsou v prosazování svých požadavků tak důrazní. Služby jsou všem uživatelům poskytovány stejně bez ohledu na původ, náboženské vyznání, politickou orientaci, sociální postavení, sexuální orientaci či pohlaví. Služba neobsahuje podsouvání ideologie nebo náboženského přesvědčení.

### **Zásada zaměření na celek**

Na situaci uživatele služeb je nahlíženo celistvě, v širších sociálních souvislostech. Zařízení usiluje o spolupráci s dalšími prvky v životním systému uživatele (rodina, škola, parta, další pomáhající instituce), pokouší se je do řešení situace podle možností zapojit a zlepšit existující vztah mezi těmito aktéry.

### **Zásady pro pracovníky NZDM:**

Pracovníci jsou povinni jednat v souladu s:

- Ústavou ČR a Listinou základních práv a svobod,
- etickým kodexem zřizující organizace a etickým kodexem ČAS (příloha č. 3),
- zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách,
- standardy kvality sociálních služeb a standardy ČAS.

## 5. Rozhovory s uživateli služeb NZDM

Součástí bakalářské práce je kvalitativní výzkumné šetření. Následující podkapitoly se budou věnovat cíli výzkumného šetření, výzkumným otázkám, výběru informantů a interpretaci získaných dat.

### 5.1 Metodologická východiska

Cílem výzkumného šetření je odpovědět na hlavní výzkumnou otázku:

**Jaký význam má pro jednotlivé informanty to, že navštěvují nízkoprahové zařízení pro děti a mládež?**

Dílčími otázkami jsou:

**Jaké služby/činnosti v NZDM nejčastěji informanti z řad dětí a mládeže využívají?**

**Kde a jak by uživatelé služeb NZDM trávili svůj čas, kdyby nebyli v NZDM?**

Otázky pro rozhovor nalezneme v příloze č. 3.

K dosažení výše uvedeného cíle bylo použito kvalitativního výzkumného šetření ve formě polostrukturovaného rozhovoru. Tato forma byla zvolena s ohledem na skupinu informantů, jimiž jsou děti a mládež ve věku od 13ti do 20ti let. V této věkové skupině považují rozhovory jako vhodnější metodu než například dotazníky a kvantitativní výzkum. Otázky v rozhovoru byly otevřené, některé se vztahovaly ke zkušenostem nebo chování informantů, další otázky k jejich názorům a na závěr několik uzavřených otázek, které byly zaměřeny na demografické údaje o informantech.

#### **Výběr výzkumného vzorku**

Výběr výzkumného vzorku byl záměrný. Informanty pro rozhovor byli uživatelé služeb NZDM pouze z jednoho zařízení, a to z NZDM Ponorka ve Žďáře nad Sázavou. Toto konkrétní zařízení jsem si vybrala především z důvodu, že zde několik let pracuji a stále se setkávám s negativními reakcemi okolí na smysl existence této služby.

NZDM Ponorka pracuje s cílovou skupinou dětí a mládeže ve věku od 13ti do 20ti let a do rozhovorů jsem chtěla zahrnout zástupce co nejvíce těchto věkových kategorií. NZDM Ponorka v současné době navštěvuje více chlapců než dívek, proto byla snaha zachovat i ve výzkumném vzorku vyšší počet chlapců než dívek a posledním kritériem výběru bylo, aby informanti využili službu alespoň desetkrát za poslední tři měsíce. Tuto informaci bylo možné získat z evidenčního programu, který je v NZDM používán. To proto, aby se nejednalo o uživatele, kteří využívají služeb NZDM ojedinele, ale aby u nich byla určitá pravidelnost a oni mohli vyjádřit, jaký má pro ně NZDM význam.

Rozhovor byl veden s devíti informanty. Pro zachování anonymity nebudu uvádět jejich jména, ale uvedu je pod kódem U1 – U9 s jejich základní charakteristikou.

- U1 – žena, 13 let, česká národnost, služeb NZDM Ponorka využívá cca 0,5 roku,
- U2 – žena, 15 let, česká národnost, služeb NZDM Ponorka využívá cca 0,5 roku,
- U3 – muž, 16 let, česká národnost, služeb NZDM Ponorka využívá 1 rok,
- U4 – muž, 19 let, česká národnost, služeb NZDM Ponorka využívá 3 nebo 4 roky,
- U5 – žena, 17 let, česká národnost, služeb NZDM Ponorka využívá asi 1 rok,
- U6 – žena, 15 let, česká národnost, služeb NZDM Ponorka využívá 2 roky,
- U7 – muž, 18 let, česká národnost, služeb NZDM Ponorka využívá déle než 1 rok,
- U8 – muž, 18 let, česká národnost, služeb NZDM Ponorka využívá 2 roky,
- U9 – muž, 14 let, česká národnost, služeb NZDM Ponorka využívá cca 5 měsíců.

V úvodu rozhovoru byli informanti seznámeni s účelem, za jakým je rozhovor veden. Rozhovor byl veden mezi čtyřma očima v příjemné a ničím nerušené místnosti v NZDM Ponorka, tedy v prostředí, které informanti znají a není jim cizí. Informanti byli ujištěni, že rozhovor je anonymní a nahrávka rozhovoru bude použita pouze za účelem přesného zaznamenání odpovědí na otázky. Nahrávání rozhovoru také umožňuje sledování chování a neverbální komunikace informantů. V závěru rozhovoru byla informantům dána možnost sdělení doplňujících informací, poděkování za rozhovor a rozloučení.<sup>40</sup>

---

40 Hendl, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2008, s. 168.



Při rozhovorech s informanty nenastaly žádné komplikace, všichni byli otevření a bez problémů sdělovali své postoje, názory a zkušenosti, ani u jednoho informanta nenastal problém s tím, že by s nahráváním rozhovoru nesouhlasil.

## 5.2 Analýza rozhovorů

V této podkapitole budou analyzovány odpovědi na jednotlivé otázky rozhovoru.

### **Jak jsi se o NZDM dozvěděl/a?**

Uživatelé služeb NZDM uvádějí několik způsobů, kterými se dozvěděli o existenci NZDM. Jedním a nejčastějším z nich bylo, jak uvádějí U1, U3, U5, U6 a U9 „Dozvěděl/a jsem se to od kamaráda, kamarádky.” Druhým nejčastějším způsobem bylo „Dozvěděl/a jsem se to v terénu.” Tuto odpověď uvedli U7 a U8. Další informant (U2) odpověděl: „Slyšela jsem to na Ječmínku.” (Ječmínek je azylový dům pro matky/otce s dětmi.). Jeden z uživatelů získal informace z více zdrojů: „Od kámošů a ještě ze základní školy, byly tam pracovnice Ponorky a rozdávaly letáky, tak jsem se šel podívat, kde to je.” (U4)

**Jak dlouho do NZDM chodíš?** Odpověď na tuto otázku je uvedena výše v základních charakteristikách informantů.

### **Chodíš sem pravidelně?**

Jedním z typů odpovědí bylo, že NZDM navštěvují pravidelně. „Chodím pravidelně, tak dvakrát týdně.” (U1) „Když to jde, tak chodím pravidelně.” (U3) „Chodím pravidelně, skoro každý den, když je Ponorka otevřená.” (U4) „Chodím pravidelně, jak je otevřeno.” (U5) „Chodím pokaždý, když je otevřeno a když se najde čas.” (U6) „Chodím pravidelně, každý týden minimálně dva dny.” (U7) „Když nejsem nemocnej, tak sem chodím pravidelně. Skoro na každé klub.” (U9)

Informant U8 odpověděl: „Poslední dobou chodím pravidelně. Je zima venku, víš, nebudu Ti lhát. Předtím nějak tak ani ne.” Jednou ze služeb, které NZDM nabízí, je pobyt

v zařízení bez čerpání dalších služeb a informant U8 tuto možnost využívá. Není to jediná služba, kterou využívá, ale zima a nepříznivé počasí je motivem k častějším a pravidelným návštěvám nízkoprahového klubu.

Dalším typem odpovědi bylo: „*Tak pravidelně asi moc ne. Chodím tak dvakrát týdně. Pravidelně si představuju každou Ponorku.*” (U2) V otázce nebylo uvedeno, co znamená slovo „pravidelně“, ale bylo možné se na to během rozhovoru s informantem doptat. Je však patrné, že informantka U2 má jiné představy o pravidlené docházce než ostatní uživatelé služeb NZDM.

### **Jaké služby/činnosti v NZDM nejčastěji využíváš?**

Vzhledem k tomu, že na tuto otázku nalezneme více kategorií odpovědí, jsou pro větší přehlednost uvedeny v tabulce.

<b>Kategorie služba/činnost</b>	<b>Konkrétní aktivita</b>	<b>Informant</b>
rozhovory („pokec“) s pracovníky	situační intervence, informační servis, základní poradenství,..	U1, U2, U4, U5, U6, U7, U8, U9
„pokec“ s ostatními uživateli	kámoši	U1, U2, U4, U5, U6, U7, U8, U9
doučování	doučování konkrétního předmětu (nejčastěji matematika a cizí jazyk), pomoc s vypracováním domácích úkolů, pokud uživatel nerozumí probírané látce, motivace k tomu, aby domácí úkoly vypracovávali	U1, U9
volnočasové aktivity	fotbálek, kombo, mikrofon, kulečnick, CINK, kytara, stolní hry	U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, U8, U9
počítač	vyhledávání informací, sms, facebook	U2, U7, U9
využití prostoru	schovávání se před zimou, být tam, kde je mi příjemně	U3, U4, U7
ostatní	kafe (2v1, 3v1), relaxační místnost	U4, U7, U8

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že informanti využívají současně více služeb, které NZDM nabízí. Téměř všichni využívají „pokec“ s pracovníky a ostatními uživateli, velmi oblíbené jsou i volnočasové aktivity. Někteří dávají přednost spíše pasivnějšímu způsobu trávení svého času a někteří mají návštěvu klubu spojenou i s relaxací.

### **Využíváš i služeb jiných zařízení/organizací (např. dům dětí a mládeže, Denní centrum, etoped, pedagogicko-psychologická poradna,...)?**

Jeden z informantů využívá služeb jiného zařízení: „*No, chodím do pedagogicko - psychologický poradny, mám poruchy učení.*“ (U9)

Všichni ostatní uvedli, že jiné služby nevyužívají. Mezi odpovědi informantů patří: „*Hm, ne.*“ (U1) „*Ne.*“ (U2, U5, U6) „*Já jsem věrnej Ponorce.*“ (U3) „*Já jsem věrnej Ponorce, opravdu už nic jinýho nepoužívám.*“ (U4) „*To ne, vůbec.*“ (U7), „*Nikam jinam nechodím.*“ (U8)

### **Kde a jak bys trávil/a svůj čas, kdybys nebyl/a v NZDM?**

Pokud se podíváme na odpovědi na tuto otázku, zjistíme, že je můžeme rozdělit do dvou kategorií. První z nich se vyskytuje především u dívek ve věku 13 a 14 let, které uvedly: „*Byla bych doma a nudila se.*“ (U1) „*Asi nuda, nudila bych se a byla doma, tady to je lepší.*“ (U2)

U ostatních informantů je patrné, že jsou schopni si svůj čas naplánovat, ať už více či méně smysluplně. Často by se scházeli s kamarády. Z uvedených odpovědí bychom mohli vybrat např.: „*Byl bych doma a hrál piškvorky třeba s kámošem.*“ (U4) „*Tak asi s děčkama jak se bavíme, v zimě bysme asi byli na rampě, v létě bysme furt někde chodili.*“ (U5) „*Doma, anebo venku, doma bych byla na počítači nebo koukala na televizi, venku bych byla na rampě, v létě bysme třeba někam šli, koupat se.*“ (U6) „*No tak já bych řek, že kdybysme nebyli v Ponorce, tak bysme třeba – já bych třeba konkrétně byl doma a učil se nebo bych byl někde venku. Doma se většinou zabavím kytarou, nenudil bych se. Znáám zde lidi, tak sem chodím, většinou se sem stavím, protože když někoho sháním, tak ho najdu většinou tady.*“ (U8) „*Chodil bych po venku, snažil se seznámit s novejma lidma.*“ (U9)

### **Spatřuješ význam NZDM pro Tebe osobně? Pokud ano, v čem?**

Z uvedených odpovědí vyplývá, že pro všechny informanty má využívání služeb NZDM význam. Pro přesné vystižení významu NZDM si dovoluji uvést doslovné odpovědi všech informantů.

*„Třeba jak hovořím s pracovníkama, tak třeba ty osobní problémy, pomůžou mi a skrz školu. Cejtím podporu.“ (U1) „Můžu se tady svěřit pracovníkům, můžou mně s něčím pomoci – se školou, nenudím se tady, vždycky tady najdu něco, čím se zabavím.“ (U2) „Kámoši, pokecám, je to super.“ (U3) „Pokecám s lidma a tak. Trávení volného času. Je to prostě dobrý, chodím sem rád.“ (U4) „Tak jakože nějaký ty rady a ten pokec a aby sem měla nějakou zábavu.“ (U5) „Můžu říct pracovníkům všechno, můžu se poradit, je tady taky zábava.“ (U6) „No tak jako když jsou problémy, tak si zde člověk fakt pokecá, nějak se to snaží jakoby řešit. Když je nuda, tak Ponorka je takový dobrý zařízení skrz to, že my třeba ten čas strávíme tak nějak trošku smysluplněji tady než třeba někde jinde jako.“ (U8)*

Pro dva z informantů má možnost využívání služeb NZDM velmi vysoký význam.

*„Že bysme třeba někde venku mohli brát drogy...jo, Ponorka pomáhá tomu, že neberu, místo toho, abych byl tady, tak bych se mohl venku sjíždět, dělat špatný věci...“ (U7)* Další, teprve 14ti letý chlapec uvádí: *„Ponorka mi pomáhá s trávením volného času, hraju tady fotbálek a kulečnick, využívám pokec s pracovníky. Dřív jsem chodil po městě a hledal novinky, co se kde děje. Na Ponorce využívám taky doučko, abych neplaval v učení. V Ponorce jsem poznal hodně nových lidí, kteří jsou na tom stejně jako já. V Ponorce mám pocit, že jsem někdo, ostatní děcka i pracovníci mě berou takového jaký jsem, ne jako hadr na podlahu. Díky Ponorce se mi otevřely dveře do nového světa.“ (U9)*

### **Spatřuješ význam NZDM celkově pro společnost? Pokud ano, v čem?**

Tato otázka je poněkud složitější, ale přesto jsem se rozhodla ji do rozhovoru zařadit, jelikož věk informantů se pohybuje od 13ti do 19ti let. Ukázalo se, že informanti ve věku 13 a 14 let odpovídali, že NZDM má význam pro společnost, ale nedokázali říci přesně jaký. *„Já si myslím, že jo. Nevím.“ (U1) „Tak je to užitečný. Já nevím.“ (U5)* a někteří na tuto otázku nedokázali odpovědět vůbec. *„Tak to nevím.“ (U2, U9)*

U „starších“ uživatelů služeb NZDM zazněly jasné odpovědi a téměř všechny se shodovaly. „Neděláme bordel venku, trávíme zde svůj volnej čas.“ (U3) „Neděláme bordel venku před jejich barákama, trávíme svůj volnej čas takhle na Ponorce v klubu.“ (U4) „Neděláme venku bordel, neobtěžujeme lidi venku hlukem nebo tak.“ (U6) „Neděláme venku bordel, neobtěžujeme lidi venku.“ (U7) „Takže já to řeknu takhle, chodíme třeba na rampu, dejme tomu, že tam jim to vadí, ale třeba ty lidi, co si stěžujou z toho protějšího baráku a volaj na nás kolikrát policajty, tak oni by neměli co dělat, kdybychom tam nebyli, voni pořád čumí z voken, takže zabavujeme okolí, ať už kladně či záporně, to je úplně jedno. Můžou bejt rádi, že když jsme tady nebo že když děláte ten street venku, co se třeba týče těch graffitů a tak dále, tak plno lidí si jde nastříkat třeba na to plátno a vem si to, že kdyby tady Ponorka nebyla nebo to, a pořád je tady ta banda třeba těch zkaženějších než jsem já tak jakoby třeba byly zas takový vokna pěkný jako co vy tady máte na tom streetu.“ (U8)

**Jak jsi spokojen/a s klubem, nabídkou služeb, pracovníky? Je něco, co Ti zde chybí, co by sis přál/a? Doporučil/a bys toto NZDM kamarádce/kamarádovi?**

Z odpovědí informantů vyplývá, že všichni by doporučili nebo již doporučují NZDM svým kamarádům. Odpovědi na otázku, zda jsou informanti spokojeni s klubem a co by změnili, můžeme rozdělit do tří kategorií. V první by se nacházeli ti, kdo jsou se službou plně spokojeni a neměnili by vůbec nic. „Tak to jo, doporučila bych. Jsem spokojená, stačí mi to tak, jak to je.“ (U1) „Ne, přijde mně, že to tady je dobrý. Nic bych neměnila. Hm, jo, určitě bych doporučila.“ (U2) „Tak já doporučuju Ponorku vlastně vždycky, když se s někým bavím kam jdu, tak říkám, že jdu do Ponorky a pojd' taky, říkám třeba a jinak jsem spokojenej, s pracovníkama, se službama, nic bych neměnil.“ (U7) „No, já ani ne. Když nad tím tak přemejšlím, tak mě ani nic nenapadá, pracovníci v pohodě, celkově ten klub je takovej v klídku, akorát...ale to bylo dřív, když semka chodili romové, tak jakože byli takový pruditější, ale teď už je to v klídku.“ (U8)

Do další kategorie bychom mohli zařadit ty, kteří jsou celkem spokojeni a jedině, co by změnili je otevírací doba klubu, a to tak, že by ji prodloužili. Informant U3 uvádí: „Kámošům jako určitě. Asi mně nechybí nic, je zde fotbálek, takže si zapařím, jsem

*určitě spokojenej s lidma, kteří tady pracujou... ten čas – prodloužil bych do sedmi.“*  
U4 odpovídá podobně: *„Tak já bych asi nic nechtěl změnit, pracovníci jsou tady dobrý, to si nestěžuju, jsou tady turnaje ve fotbálku a v kulečnicku – takže to je taky dobrý, akorát co bych možná trošku pozměnil otevírací dobu – mně by se to třeba líbilo od dvou do sedmi, jakože by se to posunulo ne od jedný do šesti, ale od dvou do sedmi.“*  
Další informantky (U5, U6) mají podobný názor: *„Tak doporučila bych, jsem spokojená, akorát bysem otevírací dobu posunula o hodinu dýl, do sedmi.“*  
*„Doporučila bych, jsem spokojená celkově, otevírací doba no, prodloužila bych ji.“*

Do třetí kategorie spadá odpověď informanta U9: *„Chtěl bych tady šipky, nevyhovuje mi pracovnice XY, protože je zakaboněná, jinak jsem spokojenej. Kamarádům Ponorku doporučuju.“*

Když se podíváme na všechny odpovědi, zjistíme, že uživatelé služeb NZDM Ponorka jsou se službou vcelku spokojeni – změnili by pouze otevírací dobu, uvítali by, kdyby v klubu mohli hrát šipky a jeden z informantů by „vyměnil“ jednu pracovníci, ale domnívám se, že důvod, který uvedl, není natolik závažný, aby bylo nutné provést personální změny.

### **5.3 Shrnutí výsledků výzkumného šetření**

Odpovědi uživatelů služeb NZDM na otázku **„Jak jsi se o NZDM dozvěděl/a?“**

mě potěšily, protože z nich vyplývá, že informace o NZDM jsou snadno dostupné a že má smysl propagovat zařízení a být v kontaktu a spolupracovat s ostatními zařízeními/organizacemi alespoň ve městě, kde NZDM sídlí. Užitečné určitě také je propojení ambulantní služby (nizkoprahový klub) se službou terénní (terénní sociální práce neboli streetwork). V zařízení, kde byly rozhovory prováděny, není streetwork registrován jako samostatná sociální služba, ale provádí se ve formě „prodloužená ruka klubu.“ Výhodou této formy terénní sociální práce je, že v terénu i na klubu pracují stejní lidé, a proto je pak snadnější pro ty, kteří byli nakontaktováni venku, aby přišli do

klubu, protože už vědí, s kým se tady mohou setkat. Další výhodou je to, že je možné pružně reagovat na potřeby uživatelů a na počasí během ročních období, tj. v létě být více v terénu a v zimě zase více na klubu.

**Na otázku, zda do NZDM chodí pravidelně**, velká většina odpověděla, že ano. Pod pojmem pravidelně si představují cca dvakrát týdně, někteří chodí vždy, když je klub otevřen. Jeden z informantů uvedl, že pravidelně nechodí, že služeb NZDM využívá dvakrát týdně a za pravidelné by považoval, kdyby docházel vždy, když je otevřeno. Pravidelná návštěva NZDM má určitě svoje výhody, např. v tom, že je možno dlouhodobě a pravidelně pracovat na změně, zlepšení uživatelské situace, je častěji v kontaktu s pracovníky i s ostatními uživateli, může rozvíjet své komunikační dovednosti apod. Nízkoprahový klub někteří uživatelé využívají především v zimním období, v létě dávají přednost terénní sociální práci, kdy mohou využívat sociální služby a základní volnočasové aktivity ve svém přirozeném prostředí.

Informanti uvedli, že **nejčastěji v NZDM využívají** rozhovory (informační servis, situační intervence, základní poradenství atd.) s pracovníky a ostatními uživateli služeb NZDM, kamarády, doučování – když jim něco ve škole nejde, fotbálek, kombo a mikrofon, kulečnick, CINK (stolní hra), hra na kytaru, relaxační místnost, počítač s internetem, kafe (2v1 a 3v1), což má za pozitivní následek to, že dotyční uživatelé méně často navštěvují restaurační zařízení, kde by nedílnou součástí bylo zapálení si cigarety nebo by dali přednost pivu (užívání alkoholických nápojů a kouření je v prostorách klubu a v nejbližším okolí zakázáno). Někteří se sem chodí schovávat před zimou. V podstatě využívají všechny služby, které NZDM nabízí.

**Využíváš i služeb jiných zařízení/organizací (např. dům dětí a mládeže, Denní centrum, etoped, pedagogicko-psychologická poradna,...)?**

Příčinou toho, že téměř všichni odpověděli, že **nevyužívají služeb jiných zařízení** může být to, že nabídka služeb NZDM a propojení služeb sociálních a volnočasových je pro uvedenou cílovou skupinu dostačující a vyhovující. Jako vyhovující také bývají hodnoceny prostory a prostředí NZDM, které se snaží přizpůsobit stylu mladých lidí.

NZDM je také často místem první institucionalizované pomoci, ale díky zásadám a to především zásadě nízkoprahovosti je zřejmě velmi snadné začít tuto službu využívat.

Pokud se u uživatelů vyskytne situace, na jejíž řešení nemá NZDM kompetence, zprostředkuje službu odborníka, který se na danou problematiku specializuje a je možné i uživatele do této návazné služby doprovodit, což je pro dotyčného opět jednodušší a přijatelnější, než kdyby tam měl dojít sám.

Odpověď na otázku „**Kde a jak bys trávil/a svůj čas, kdybys nebyl/a v NZDM?**“ se liší v závislosti na věku uživatele a na tom, jak dlouho NZDM navštěvují. U informantů ve věku 13 a 14 let byla většinou uvedena odpověď, že by byli doma a nudili se, někteří uvedli, že by chodili po městě, snažili se seznámit s novými lidmi. U „starších“ informantů bylo patrné, že by byli schopni svůj čas využít smysluplněji, např. scházeli by se u kamarádů, hráli piškvorky, chodili by na tréninky, učili by se (učení je ale nebaví), scházeli by se na rampě, v létě by někam chodili, chodili by se koupat, někteří by byli doma a dívali se na televizi nebo by byli na počítači, hráli na kytaru, nenudili by se. Mohli bychom se domnívat, že NZDM může přispívat k tomu, že se mladí lidé naučí lépe si zorganizovat svůj čas.

**Všichni informanti považují za významné to, že využívají služeb NZDM.** Význam spatřují především v tom, že si zde mohou pohovořit s ostatními uživateli, kamarády a pracovníky, mohou tady řešit osobní problémy, mohou se tu poradit, naleznou zde pomoc s přípravou do školy, mohou pracovníkům důvěřovat a svěřit se jim. Někteří dokonce uvedli, že jim NZDM pomáhá k tomu, že neužívají návykové látky, nedělají špatné věci. Když se nudí, tak v NZDM najdou něco, čím se zabaví, stráví zde čas smysluplněji než někde jinde. Ostatní uživatelé i pracovníci tu berou uživatele takové, jací jsou, NZDM otevírá dveře do nového světa. Z výpovědí informantů můžeme nabýt přesvědčení, že činnost NZDM má opravdu velký význam a smysl a byla by velká škoda, kdyby zařízení jako NZDM neexistovala nebo byla např. z nedostatku finančních prostředků rušena nebo omezována jejich činnost. NZDM často bývají první a jedinou formou institucionalizované pomoci a vzhledem ke způsobu práce a jejím zásadám je pro mladé dospívající lidi velmi snadno dostupná.



**Otázka, zda spatřují význam NZDM celkově pro společnost a v čem** byla poněkud složitější, a přestože na ni nedokázali odpovědět všichni informanti, ze získaných odpovědí vyplývá, že NZDM má význam i pro veřejnost, a to především v tom, že mladí lidé nedělají “bordel” venku, neobtěžují lidi, mají kde trávit svůj čas apod. Navíc v NZDM jsou jasně stanovená pravidla, která musí uživatelé dodržovat a vědí, že když je poruší, ponесou následky svého jednání (se systémem pravidel a sankcí za jejich porušení jsou uživatelé seznámeni už v období prvokontaktování a průběžně se k nim v rozhovorech s pracovníky vrací) a pravidla, která se naučí dodržovat v NZDM a přijmou je za svá, pak mohou bez větších problémů dodržovat i na veřejnosti, kde nejsou v kontaktu s pracovníky NZDM. Byla oceněna i akce „Street art“ (legální graffiti v parku před NZDM), protože tagy a graffiti tak jsou na deskách k tomu určených a ne např. na fasádách domů, oknech apod. Je moc dobře, že si informanti uvědomují, které věci a činnosti na veřejnost patří a které ne a jsou ochotni udělat něco pro to, aby nerušili veřejnost svým chováním, hlučností, životním stylem,...

**Většina informantů je s klubem, nabídkou služeb i s pracovníky spokojena**, nemají potřebu něco měnit. Mezi to, co by jiní informanti změnili, patří: prodloužení otevírací doby klubu, doplnění vybavení klubu o šipky a jeden z informantů by vyměnil jednu pracovníci, protože je dle jeho názoru zakaboněná.

**Všichni se shodli na tom, že by NZDM doporučili a doporučují kamarádům.** Co se týká nabídky služeb a aktivit, je dobré, aby nabídka korespondovala s poptávkou uživatelů (samozřejmě pokud to nepřesahuje hranice legislativních ustanovení), velmi vhodné je také uživatele zapojit do realizace aktivit, aby si tak zvyšovali a rozšiřovali své schopnosti a dovednosti. Otvírací dobu se snažíme mít takovou, aby služba byla co nejlépe dostupná cílové skupině, ale zároveň není cílem této služby, aby nahrazovala rodinu nebo činila uživatele na službě závislé (mnozí z nich jsou v klubu od začátku do konce otevírací doby), proto není klub otevřen do večerních hodin.

Mezi informanty bylo více mužů než žen. Bylo to záměrné, jelikož zařízení, jehož jsou informanti uživateli, navštěvuje vyšší procento chlapců než dívek. Neprokázalo se však, že by chlapci využívali a preferovali v NZDM jiné typy služeb než dívky.

U všech se jedná především o trávení svého času při nabídce volnočasových aktivit, rozhovory (dle informantů „pokec“) s ostatními uživateli a pracovníky.

Do rozhovoru byla zahrnuta i otázka, ke které národnosti se informanti hlásí. Bylo to z toho důvodu, že ze zkušeností vyplývá, že např. uživatelé romské národnosti (každé etnikum má své specifické charakteristiky) obvykle využívají především volnočasové aktivity – minimálně rozhovory s pracovníky, obvykle nemají zájem řešit otázky spojené se školní docházkou, volbou, kam po základní škole, nebo zaměstnáním apod. Mezi informanty však byly osoby pouze české národnosti, což nebyl záměrný výběr, ale za poslední tři roky prošlo NZDM Ponorka velkou změnou – před třemi roky tvořili uživatele služeb převážně romové, v posledních dvou letech jsou to převážně (cca 90 %) uživatelé české národnosti.

V této podkapitole se také vracím k cíli výzkumného šetření. Cílem bylo nalézt odpovědi na hlavní a dílčí výzkumné otázky.

Hlavní výzkumná otázka zněla: **Jaký význam má pro jednotlivé informanty to, že navštěvují nízkoprahové zařízení pro děti a mládež?**

Díky výpovědím informantů se podařilo získat odpověď na tuto otázku. Všichni informanti považují za významné to, že využívají služeb NZDM. Význam spatřují především v tom, že si zde mohou pohovořit s ostatními uživateli, kamarády a pracovníky, mohou tady řešit osobní problémy, poradit se tu, naleznou zde pomoc s přípravou do školy, mohou pracovníkům důvěřovat a svěřit se jim. Někteří dokonce uvedli, že jim NZDM pomáhá k tomu, že neužívají návykové látky, nedělají špatné věci. Když se nudí, tak v NZDM najdou něco, čím se zabaví, stráví zde čas smysluplněji než někde jinde. Ostatní uživatelé i pracovníci tu berou uživatele takové, jací jsou. Podle těchto výpovědí usuzuji, že využívání služeb NZDM má pro všechny informanty význam a pro některé velmi vysoký. Dalším pozitivním zjištěním je to, že si většina informantů uvědomuje význam NZDM i pro společnost, protože když jsou v Ponorce, nedělají „bordel“ venku a neruší ostatní lidi.

Odpovědi se podařilo nalézt i na obě dílčí otázky:

**1. Jaké služby/činnosti v NZDM nejčastěji informanti z řad dětí a mládeže využívají?**

**2. Kde a jak by uživatelé služeb NZDM trávili svůj čas, kdyby nebyli v NZDM?**

U první dílčí otázky můžeme odpovědět, že informanti využívají v podstatě všech služeb, které NZDM nabízí, a mezi nejčastěji využívané patří rozhovory (informační servis, situační intervence a základní poradenství) s pracovníky, rozhovory s ostatními uživateli služeb NZDM a velmi oblíbené jsou i volnočasové aktivity.

Odpovědi na druhou dílčí výzkumnou otázku můžeme rozdělit do dvou kategorií. Do první kategorie spadají odpovědi, že by informanti trávili svůj čas doma a nudili by se. Tato odpověď se objevovala u informantů ve věku 13ti a 14ti let.

Do druhé kategorie bychom mohli zařadit odpovědi typu: byly bychom s kamarády, hráli bychom hry, chodili ven, dívali se na televizi, učili se, trávili čas u počítače, hra na kytaru,...tzn., že by si našli nějaké činnosti pro svůj volný čas. Tyto odpovědi mohou vést k úvaze, že i NZDM může přispívat k tomu, že si mladí lidé dokáží lépe a smysluplněji zorganizovat svůj volný čas.

## Závěr

Bakalářská práce s názvem **Význam nízkoprahových zařízení pro děti a mládež z pohledu cílové skupiny** obsahuje ucelený přehled základních informací o NZDM, o jejich historii, poslání, cílech, cílové skupině, činnostech, metodách práce a jejich zásadách, což bylo cílem teoretické části bakalářské práce.

Součástí bakalářské práce je i část praktická. Cílem praktické části bylo prostřednictvím rozhovorů s uživateli služeb NZDM zjistit, jaký konkrétní význam má pro jednotlivé informanty nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, jaké služby zde nejčastěji využívají a jak by trávili svůj čas, kdyby NZDM neexistovalo.

K dosažení výše uvedeného cíle bylo použito kvalitativní výzkumné šetření ve formě polostrukturovaných rozhovorů. Tato forma byla zvolena s ohledem na skupinu informantů, jimiž jsou děti a mládež ve věku od 13ti do 20ti let.

Díky otevřenosti a výpovědím informantů se podařilo získat odpovědi jak na hlavní, tak i na dílčí výzkumné otázky.

Na závěr bych chtěla říci, že i když výzkumný vzorek byl velmi malý, utvrdila jsem se ve svém přesvědčení, že NZDM má význam pro ty, kdo využívají jeho služeb, a určitě stojí za to snažit se NZDM i nadále podporovat a rozvíjet a být trpěliví v případě, že o smyslu této služby někdo pochybuje. Třeba jednoho dne dojde k tomu, že se to změní, protože pro spoustu mladých lidí je to velmi důležité místo, které jim pomáhá co nejbezpečněji projít obdobím dospívání a vším, co k tomu patří.

A na úplný závěr si dovolím uvést „**Dvanáctero doporučení pro praxi**“:

1. Dělejme svou práci jak nejlépe umíme, dále se vzdělávejme, využívejme supervizi.
2. Nabízejme služby s ohledem na potřeby uživatelů.
3. Buďme otevření, budujme s uživateli našich služeb partnerský vztah plný důvěry.

4. Nečekejme od uživatelů velké a rychlé změny a pokroky... pro začátek stačí, že do NZDM přijdou.
5. Neočekávejme, že můžeme pomoci každému.
6. Nepodléhejme panice, když se nám nedaří vytvářet individuální plány podle našich představ, jde tu přece o spolupráci s jednotlivými uživateli, kteří mnohdy mají o životě úplně jiné představy než my.
7. Scházejme se s pracovníky z ostatních NZDM, sdílejme své zkušenosti.
8. Važme si práce svých kolegů a s nadšením zaučujme kolegy nové.
9. Informujme veřejnost a potencionální cílovou skupinu o NZDM a službách, které poskytují.
10. Nenechme se znechutit a odradit různými komplikacemi a nepochopením.
11. I nadále rozvíjme a zkvalitňujme oblast nízkoprahových služeb.
12. A hlavně - neztrácejme humor a nadšení pro tuto krásnou práci.

## Resumé

V první kapitole bakalářské práce je vysvětlen pojem nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a popsán historický vývoj vzniku NZDM. Dále jsou zde uvedeny poslání a cíle NZDM.

Druhá kapitola je věnována podrobné charakteristice cílové skupiny, vymezení pojmu nepříznivá sociální situace. Dále zde najdeme popis průběhu poskytování služeb v NZDM od procesu prvokontaktování až po ukončení užívání služby.

Úkolem třetí kapitoly je blíže seznámit s činnostmi a formami práce v NZDM jako jsou kontaktní práce, situační intervence, informační servis, základní poradenství, pomoc v krizi, volnočasové aktivity,...

Čtvrtá kapitola objasňuje jeden z důležitých aspektů práce v NZDM, a to jsou její zásady. Popisuje jak zásady základní – nízkoprahovost, respekt, anonymita, mlčenlivost a individuální přístup, tak i rozšiřující – kompetentnost uživatele, aktuálnost a flexibilitu, rovnost a zaměření na celek.

V praktické části bakalářské práce je popis metody výzkumného šetření, způsob výběru informantů, interpretace a shrnutí výzkumného šetření.

## **Anotace**

Bakalářská práce seznamuje s pojmem nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, jeho historií, posláním a cíli. Dále se zabývá charakteristikou cílové skupiny, zásad nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, metodami práce. Součástí bakalářské práce je kvalitativní výzkumné šetření, jehož cílem je získání výpovědí uživatelů služeb nízkoprahových zařízení pro děti a mládež o tom, zda a případně jaký má pro ně NZDM význam.

### **Klíčová slova**

nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, cílová skupina, zásady nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, poslání, cíle, metody práce, význam nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, sociální služba

## **Annotation**

The bachelor thesis introduces the concept of low - threshold facility for children and youth, its history, mission and aims. It also deals with the characteristics of the target group, principles of low - threshold facility for children and youth and various methods of work. The thesis is a qualitative research the aim of which is to acquire statements of the users of the low - threshold facility for children and young adolescents concerning its role in their lives.

### **Key words**

low - threshold facility for children and youth, target group, principles of low - threshold facility for children and youth, mission, aims, methods of work, meaning of low - threshold facility for children and youth, social service

**Motto:**

*“Život je k tomu,  
aby člověk stoupal,  
ne klesal.”*

**Verhaeren**



## Literatura a prameny

1. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
2. Zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách.
3. Gavora, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 1. vydání. Brno: Paido, 2000, 208 s. ISBN 80-85931-79-6.
4. Hendl, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008, 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4.
5. Jedlička, R., Klíma, P. et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. 1. vydání. Praha: Themis, 2004, 480 s. ISBN 80-7312-038-0.
6. Kolektiv autorů. *Good practice*. 1. vydání. Praha: ČAS, 2011, 122 s. ISBN 978-80-905069-1-6.
7. Kolektiv autorů. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vydání. Tábor: RUDI, 2011, 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
8. Kolektiv autorů. *Kontaktní práce. Antologie textů ČAS*. 1. vydání. Praha: ČAS a NVF, 2007, 359 s.
9. Kolektiv autorů. *Pojmosloví NZDM*. 1. vydání, Praha: ČAS, 2008, 20 s.
10. Kolektiv autorů. *Nízkoprahové programy pro děti a mládež*. 1. vydání. Nadácia mládeže Slovenska, 2005, 130 s. ISBN 80-969348-0-5.
11. Kraus, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vydání. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
12. Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2003, 174 s. ISBN 80-7178-548-2.
13. Matoušek, O. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003, 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
14. Pelech, L., Bednářová, Z. *Slabikář sociální práce na ulici*. 1. vydání. Brno: DOPLNĚK, 2003, 109 s. ISBN 1081-259-2003.

15. Přadka, M. *Výchova a prostředí (Vybrané problémy)*. 1. vydání. Brno: rektorát UJEP Brno, 1978, 90 s.
16. Smolík, J. *Subkultury mládeže: uvedení do problematiky*. 1. vydání. Praha: Grada, 2010, 288 s. ISBN 978-80-247-2907-7.
17. Švaříček, R., Šed'ová, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
  
18. <http://www.apsscr.cz/cz/sekce-a-svazy/sekce-nizkoprahovych-zarizeni>
19. [http://www.ismo-online.de/logicio/pmws/indexDOM.php?client\\_id=ismo&page\\_id=ismo&lang\\_iso639=en](http://www.ismo-online.de/logicio/pmws/indexDOM.php?client_id=ismo&page_id=ismo&lang_iso639=en)
20. <http://www.ponorka.ecn.cz/onas.htm>
21. <http://www.streetwork.cz/content/view/3407/>
22. [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3407&site=cas](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3407&site=cas)
23. [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=12](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=12)

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 – Foto z NZDM

Příloha č. 2 – Etický kodex ČAS

Příloha č. 3 – Otázky pro rozhovor

## Příloha č. 1 – Foto z NZDM



## Příloha č. 2 – Etický kodex ČAS

zdroj: <http://www.streetwork.cz/content/view/307/88/> (5.4.2012)

### **Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby**

---

Etický kodex pro nízkoprahové sociální služby (terénní programy, kontaktní centra a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež) vychází z etického kodexu sociálních pracovníků, se zaměřením na sociální pracovníky KC, NZDM a pracovníky terénních programů (dále jen sociální pracovník).

Jedná se o obecný dokument, který je závazným pro všechny individuální a skupinové členy ČAS.

#### **1. Etické zásady obecně**

- 1.1 Nízkoprahové sociální služby jsou založeny na hodnotách demokracie a lidských práv, které jsou vyjádřeny v Listině základních práv a svobod. Dále se řídí zákony České republiky .
- 1.2 Sociální pracovník ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- 1.3 Mezi základní hodnoty řadíme práva jedinců na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii. Tyto principy se uplatňují v profesním přístupu pracovníků.
- 1.4 Právo každého jedince na seberealizaci v rámci programu je nezpochybnitelné, pokud nedochází k omezení takového práva u druhých osob.
- 1.5 Zařízení usiluje o vysokou odbornou úroveň, přičemž poskytuje pouze takové služby, které naplňují standardy vztahující se k nízkoprahovým sociálním službám.
- 1.6 Nezbytnou podmínkou etického přístupu je dobrá vůle pomáhat na základě znalostí, dovedností a zkušeností jednotlivcům, skupinám a komunitám při jejich rozvoji a při řešení konfliktů se společností.
- 1.7 Profesní odpovědnost (v rámci pracovně právního vztahu) má prioritu před osobními zájmy.

## **2. Etické zásady ve vztahu ke klientům**

- 2.1 Pracovník respektuje uživatele služeb jako partnera se všemi právy a povinnostmi, včetně zodpovědnosti za svůj život.
- 2.2 Pracovník jedná tak, aby nebyla poškozována důstojnost a lidská práva uživatelů služeb.
- 2.3 Pracovník přistupuje se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace ke všem uživatelům služeb.
- 2.4 Pracovník shromažďuje pouze informace nezbytně nutné pro poskytování služeb. Chrání klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se vztahují k uživatelům služeb.
- 2.5 Pracovník předchází závislosti uživatele na službě.

## **3. Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli**

- 3.1 Pracovník plní odpovědně povinnosti vyplývající ze závazků k svému zaměstnavateli.
- 3.2 Pracovník se podílí na vytváření prostředí, které umožňuje naplňování zásad tohoto kodexu.
- 3.3 Pracovník se podílí na ovlivňování pracovních postupů s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb.

## **4. Etické zásady kolegiality**

- 4.1 Pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované služby.
- 4.2 Pracovník respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborníků. Přípomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

## **5. Etické zásady odbornosti a povolání**

- 5.1 Pracovník dbá na udržování a zvyšování profesní prestiže. Upozorňuje vhodným způsobem na prokazatelně nekvalitní a neodborné poskytování služeb.
- 5.2 Pracovník se usiluje o zvyšování odborné úrovně své práce a celoživotní prohlubování kvalifikace.
- 5.3 Pracovník si je vědom profesních hranic.

## **6. Řešení etických otázek**

- 6.1 Pracovník reflektuje etické otázky spojené s výkonem profese. Usiluje o jejich řešení za využití standardních prostředků. Závažné etické otázky postupuje k řešení v rámci externí supervize. Každý člen týmu má mít možnost diskutovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci se všemi stranami, kterých se problém týká.

Tato verze etického kodexu byla zpracována v průběhu roku 2005.

### **Příloha č. 3 – Otázky pro rozhovor**

1. Jak jsi se o NZDM dozvěděl/a?
2. Jak dlouho do NZDM chodíš? Chodíš sem pravidelně?
3. Jaké služby/činnosti v NZDM nejčastěji využíváš?
4. Využíváš i služeb jiných zařízení/organizací (např. dům dětí a mládeže, Denní centrum, etoped, pedagogicko-psychologická poradna,...)?
5. Kde a jak bys trávil svůj čas, kdybys nebyl v NZDM?
6. Spatřuješ význam NZDM pro Tebe osobně? Pokud ano, v čem?
7. Spatřuješ význam NZDM celkově pro společnost? Pokud ano, v čem?
8. Jak jsi spokojen/a s klubem, nabídkou služeb, pracovníky?  
Je něco, co Ti zde chybí, co by sis přál/a? Doporučil/a bys toto NZDM kamarádce/kamarádovi?
9. Pohlaví
10. Věk
11. Národnost