

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra pedagogiky

# Diplomová práce

Bc. Jana Šoporová

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a metoda práce  
s rizikovou mládeží

Low threshold facilities for children and youth and method of work with high risk youth

Praha 2014

Vedoucí práce: Mgr. Karolína Pávková

## **Anotace**

Diplomová práce *„Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež a metoda práce s rizikovou mládeží“* je zaměřena na charakteristiku práce s rizikovou mládeží v nizkoprahovém zařízení. Popisuje období adolescence a změny v tomto období. Pojednává o jednotlivých metodách práce, terénní práci, poradenství, nabídce sociálních služeb, volnočasových aktivitách.

## **Anotation**

This diploma thesis named *„Low threshold facilities and a method of work with high risk youth“* aims to describe the work with high risk young people in the low-threshold institution. It describes the period of adolescence and changes in this period. It characterizes the particular methods of work such as streetwork, consultant service, free-time activities.

## **Klíčová slova**

Riziková mládež

Adolescence

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM)

Sociální služby

Kontaktní práce

Streetwork

Volný čas

## **Keywords**

High risk youth

Adolescence

Low-threshold facilities

Social services

Contact work

Streetwork

Free time

## **Prohlášení**

*Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně  
a použila jen prameny uvedené v seznamu literatury.*

V Praze dne 14.července

Jana Šoporová

## **Poděkování**

Děkuji své vedoucí práce Mgr. Karolíně Pávkové za cenné odborné rady a vedení práce. Dále bych chtěla poděkovat Mgr. Šárce Barnové, za poskytnutí informací, odborné rady a možnosti náhledu do osobních složek a dokumentace uživatelů NZDM.



## **OBSAH**

<b>Prohlášení .....</b>	<b>3</b>
<b>Poděkování .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Úvod .....</b>	<b>9</b>
<b>2. Cíl práce .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Adolescence .....</b>	<b>11</b>
<b>4.1 Obecná charakteristika adolescence.....</b>	<b>11</b>
<b>4.2 Dělení adolescence .....</b>	<b>13</b>
<b>4.3 Tělesný vývoj v adolescenci.....</b>	<b>14</b>
<b>4.4 Kognitivní vývoj v adolescenci .....</b>	<b>15</b>
<b>4.5 Emoční vývoj v adolescenci .....</b>	<b>16</b>
<b>4.6 Sociální vývoj v adolescenci .....</b>	<b>17</b>
<b>5. Riziková mládež.....</b>	<b>19</b>
<b>5.1 Definice rizikové mládeže .....</b>	<b>19</b>
<b>5.2 Etiologie rizikové chování.....</b>	<b>21</b>
Dědičnost.....	21
Konstituce.....	21
Rodina 21	
Úroveň vzdělání .....	22
Vrstevnická skupina .....	22
<b>5.3 Instituce pracující s rizikovou mládeží .....</b>	<b>23</b>
<b>6. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....</b>	<b>25</b>
<b>6.1 Historický exkurz .....</b>	<b>26</b>
<b>6.2. Charakteristika NZDM .....</b>	<b>28</b>
<b>6.2.1. Poslání NZDM.....</b>	<b>29</b>

<b>6.2.2. Cílová skupina NZDM .....</b>	<b>30</b>
<b>6.2.3. Cíle NZDM.....</b>	<b>31</b>
<b>6.2.4 Principy poskytování služby .....</b>	<b>33</b>
<b>6.2.5. Služby poskytované NZDM.....</b>	<b>34</b>
<b>6.3. Metody práce v NZDM .....</b>	<b>37</b>
<b>6.3.1. Kontaktní práce.....</b>	<b>37</b>
<b>6.3.2. Streetwork .....</b>	<b>38</b>
<b>6.3.3. Případová práce.....</b>	<b>40</b>
<b>6.3.4. Kontinuální práce .....</b>	<b>41</b>
<b>6.3.5 Poradenství .....</b>	<b>41</b>
<b>6.3.6. Krizová intervence.....</b>	<b>42</b>
<b>7. Praktická část .....</b>	<b>44</b>
<b>7.1. NZDM Sklep.....</b>	<b>44</b>
<b>7.2. Cíle empirického výzkumu.....</b>	<b>46</b>
<b>7.3. Metody výzkumu a sběr dat.....</b>	<b>47</b>
<b>7.4. Volba výzkumného vzorku v NZDM Sklep.....</b>	<b>48</b>
<b>7.5. Analýza dat výzkumu v NZDM Sklep.....</b>	<b>49</b>
<b>7.6. Interpretace výsledků v NZDM Sklep .....</b>	<b>51</b>
<b>7.6.1 Volnočasové aktivity v NZDM Sklep .....</b>	<b>52</b>
<b>7.6.2. Poradenství v NZDM Sklep .....</b>	<b>54</b>
<b>7.6.3 Streetwork v NZDM Sklep .....</b>	<b>55</b>
<b>7.6.4. Informační servis v NZDM Sklep .....</b>	<b>57</b>
<b>7.6.5. Situační intervence v NZDM Sklep.....</b>	<b>59</b>
<b>7.6.6. Krizová intervence v NZDM Sklep.....</b>	<b>60</b>
<b>6.7. Shrnutí výzkumu v NZDM Sklep.....</b>	<b>62</b>
<b>8. Závěr.....</b>	<b>64</b>



<b>9. Použitá literatura .....</b>	<b>66</b>
<b>9. Přílohy .....</b>	<b>70</b>

# 1. Úvod

Adolescence je důležité období ve vývoji člověka, kdy se z dítěte stává v průběhu let dospělý jedinec. V rámci této transformace dochází k mnoha změnám, se kterými se ještě nedospělý jedinec musí vyrovnávat. Jde především o fyzické změny a vyrovnání se s nimi, přijmutí vlastní identity. Dospívající se osamostatňuje a tráví více času s vrstevníky. Jedinice se dostává z dosahu rodiny, slábne kontrola, a proto se stává náchylnější k okolním vlivům. Je snadno ovlivnitelný a právě v tomto období je nejvyšší nebezpečí vzniku rizikového chování.

V dnešní době dochází ke krizi rodiny a rodina už neplní stejnou funkci jako před několika desítkami let. Každé druhé manželství se rozvádí a mnoho dětí žije jen s jedním rodičem nebo pochází z rodiny, kde se rodiče hádají. Nejen krize rodiny, ale i vliv dnešní společnosti a masmédií přispívá k rizikovému trávení volného času mladých lidí. Dospívající experimentují s drogami, alkoholem, navazují krátkodobé sexuální vztahy, toulají se a jinak nevhodně tráví svůj volný čas.

Reakcí na situaci vznikla otázka jak pomoci rizikové mládeži, která sama nevyhledává institucionalizovanou formu pomoci. Tato otázka zapříčinila v polovině devadesátých let vznik Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Jejich účelem je pomoci jedincům, kteří se ocitli v nepříznivých životních situacích a nabídnout jim smysluplnější variantu trávení volného času. Nízkoprahová zařízení, jak již název napovídá, fungují na principu nízkoprahovosti, jsou to tedy neplacené dobrovolné služby dostupné pro všechny bez rozdílu.

V minulých 10-ti letech došlo k velkému rozšíření a nárůstu vzniku Nízkoprahových zařízení, ale stále zde přetrvává diskuse ohledně pravidel poskytování služeb či využití metod v praxi. Z toho důvodu vznikla tato práce, která má za úkol v teoretické části charakterizovat Nízkoprahová zařízení a metody práce zde používané. Empirická část pak navazuje na teoretické poznatky a popisuje, jak dochází k praktickému využívání metod práce v NZDM.

## **2. Cíl práce**

Cílem předkládané diplomové práce je popsat metody práce v konkrétním Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Pardubicích. Záměrem je popsat, jakým způsobem klienti nízkoprahového zařízení pro děti a mládež využívají nabízených služeb v konkrétním zařízení. Úmyslem je také podat poznatky o průběhu poskytování služeb klientům v nízkoprahových klubech.

## **3. Metodika práce**

Práce obsahuje teoretickou část, která na základě studia literatury popisuje problematiku dospívání se zaměřením na vývojové změny. Následuje charakteristika rizikové mládeže, faktory ovlivňující rizikové chování a popis a klasifikace jednotlivých forem rizikového chování. Teoretická část se dále zabývá definicí NZDM, představením NZDM jako sociální služby, se zaměřením na popis užívaných metod jako kontaktní práce, streetwork a poradenství. Na teoretickou část navazuje empirická část, která má za cíl podpořit teoretické poznatky praktickým výzkumem. Empirický výzkum probíhal v konkrétním NZDM kombinací několika kvalitativních metod. Mezi hlavní metodu práce spadalo zúčastněné pozorování, polostrukturované rozhovory s klienty i pracovníky zařízení a studium případových studií a analýza dokumentů, přičemž se metody vzájemně prolínaly a kombinovaly. Jako metoda analýzy dat byla zvolena metoda otevřeného kódování, kdy byl text rozbit na jednotky a následně vytvořeny kategorie, které pak byly metodou výkladu karet předneseny jako analytický příběh. Cílem bylo popsat a prozkoumat metody práce v konkrétním NZDM, v jaké podobě jsou poskytovány a jakým způsobem klienti konkrétního nízkoprahového zařízení pro děti a mládež využívají nabízených služeb.

## 4. Adolescence

Následující kapitoly se zabývají dospíváním a zároveň vymezují změny doprovázející toto období s důrazem na kritické body ve vývoji člověka. Mladý člověk si v tomto období upevňuje hodnoty a postoje, mění se vztahy k rodičům, do popředí se dostává socializace ve vrstevnické skupině. Dospívající je v tomto období nejvíce náchylný k možnému vzniku rizikového chování.

V první kapitole je popsána obecná charakteristika období dospívání včetně časového vymezení a rozdílnosti v terminologii. Následují kapitoly s popisem tělesného, kognitivního, citového a sociálního vývoje.

### 4.1 Obecná charakteristika adolescence

Je to období charakterizované jako přechod mezi dětstvím a dospíváním a zahrnující jednu dekádu života, od 10 do 20 let. V tomto období dochází k proměně osobnosti ve všech oblastech: vedle vývoje tělesného, vývoje poznávacích procesů, myšlení, paměti a pozornosti, emočního vývoje a vývoje autoregulačních schopností prochází vývojem také interpersonální vztahy. Mnohé změny jsou podmíněny biologicky, ale tyto faktory jsou ve vzájemné interakci i s faktory sociálními a psychickými.

*„Období dospělosti souvisí i s řadou experimentů v hledání vlastní identity. Mění se hodnoty, postoje, rukopis, výrazy obličeje, morálka a dominuje touha po tom být samostatný, uplatnit se ve společnosti, být nezávislý na rodičích a najít sám sebe.“*  
(Langmeier, Krejčířová, 1998, s 35)

Již slovní pojmenování období dospívání je předmětem sporů a autoři ho nazývají rozdílně. Langmeier rozlišuje období pubescence a adolescence. Oproti tomu Vágnerová hovoří pouze o období adolescence.

Obširnou charakteristiku období dospívání přináší Langmeier a Krejčířová (2006, s. 39) ve své publikaci Vývojová psychologie: *„V základním – biologickém smyslu lze období dospívání vymezit široce jako životní úsek ohraničený na straně jedné prvními známkami pohlavního zrání (zejména objevením se prvních sekundárních*

*pohlavních znaků) a více nebo méně vyznačenou akcelerací růstu, na druhé straně dovršením plné pohlavní zralosti (plné reprodukční schopnosti) a dokončením tělesného růstu. Současně s biologickým zráním probíhá řada významných a nápadných psychických změn, které můžeme povšechně charakterizovat ohlášením nových pudových tendencí a hledáním způsobů jejich uspokojování a kontroly, celkovou emoční labilitou a zároveň nástupem vyspělého (formálně abstraktního) způsobu myšlení a dosažením vrcholu jeho rozvoje.“*

## 4.2 Dělení adolescence

Dělení adolescence (podle Vágnerové)

**Raná adolescence** – časově spadá do období mezi 11 – 15 rokem. Nejvýznamnější a na první pohled viditelnou změnou v tomto období je tělesné dospívání. U dospívajícího dochází ke změně způsobu myšlení, jedinec je schopný přemýšlet abstraktně. V tomto období dospívajícího hodně ovlivňují emocionální výkyvy a prožívání. Ve vztahové rovině se dostávají vztahy s rodinou do pozadí a dospívající navazuje vztahy přátelské a začínají se objevovat i první pokusy o navázání vztahů partnerských. Důležitým sociálním mezníkem je ukončení povinné školní docházky a výběr povolání.

**Pozdní adolescence** – trvá přibližně od 15 do 20 let. V tomto období se dokončuje tělesný vývoj (ovšem již pomalejším tempem, než tomu bylo ve fázi předchozí). Mění se postavení jedince ve společnosti v důsledku ukončení povinné školní docházky a přechodu do učení či na střední školu, začínají hlubší partnerské svazky. Příznačná je i snaha se odlišovat od ostatních a zároveň potřeba být součástí určité skupiny vrstevníků, která jej uznává. V tomto období jsou mladí lidé mimořádně náchylní k experimentování s drogami, což může vést až k vytvoření závislosti.

### 4.3 Tělesný vývoj v adolescenci

Období dospívání představuje důležitý biologický mezník, kdy se jedinec stává schopným reprodukce. Tělesné změny jsou významným a na první pohled patrným signálem dospívání. Zároveň se jedná o možnou příčinu nespokojenosti a zpracování těchto změn může být pro jedince mnohdy náročné.

Mezi změny můžeme zařadit například proporční změny, které se projevuje růstem končetin, zvýšením produkce pohlavních hormonů v důsledku působení endokrinního systému. Následkem tohoto působení se objevují druhotné pohlavní znaky.

Dochází k pohlavnímu dospívání, u dívek můžeme mluvit o první menstruaci, u chlapců o nočních polucích. Je to období přibližně od 13 do 15 let, které je završeno dosažením reprodukčních schopností. (Čáp, Mareš, 2007)

Chlapci zpravidla dospívají později, ale rozdíly ve vývoji jsou velmi individuální. *„Mezi třináctiletými a čtrnáctiletými se vyskytují jedinci bez jakýchkoliv známek dospívání, ale také ti, kteří mají pubertální vývoj téměř ukončen. To se projevuje i v rozdílných psychických schopnostech a projevech.“* (Vojtík, Machová, Břicháček, 1990, s. 88)

Tělesný vývoj je v tomto období rychlejší než vývoj psychický a vzniká tady nesoulad, který se pak projevuje v oblasti motoriky. Jedná se o nekoordinovanost pohybů a přechodnou neobratnost. Dalším z projevů v motorické oblasti je střídání pocitů únavy a krátkodobé fyzické aktivity, stejně tak jako časté střídání nálad. (Binarová, 2005). Postupně se tato neobratnost a nekoordinovanost vytrácí.

Zevnějšek je součástí identity a proto tělesná změna může být u dospívajícího intenzivně prožívána. V krajním případě může dokonce vyvolat pocit ohrožení integrity osobnosti a vést ke ztrátě sebejistoty. To může vyvolávat i reakce dospělých či vrstevníků na změnu. *„Sociální reakce na tělesné změny podmíněné dospíváním ovlivňují sebepojetí pubescenta. Jestliže z chování lidí, s nimiž se setkává, vyplývá, že tato proměna má spíše negativní dopad, zvýší se jeho nejistota a zhorší se sebehodnocení“*. (Vágnerová 2008, s. 374)

#### 4.4 Kognitivní vývoj v adolescenci

V kognitivním vývoji dochází k proměně způsobu uvažování, který umožňuje přesah konkrétní reality. Výrazným rysem je rozvíjení fantazie, která se projevuje formou denního snění, kdy si jedinec představuje sexuálně zabarvené situace, rozhovory, ideální svět. Dochází k rozvoji myšlenkových operací po kvalitativní i kvantitativní straně, jedinec dokáže pracovat samostatně a úspěšně řešit problémy. Dítě již dokáže pracovat s abstraktním myšlením a logickou pamětí „*Vedle názorného myšlení, kdy dítě třídí, srovnává a řadí různé konkrétní věci a dovede z těchto soudů o konkrétních věcech vyvozovat logické závěry, se pozvolna začínají vytvářet formální operace - tedy schopnost operovat s výroky, které nemusí být součástí reálné zkušenosti*“ (Binarová, 2005, s. 104)

Adolescent již dokáže pracovat s abstrakcí, nespokojí se s jediným řešením, ale snaží se vždy získávat nacházet další, vytváří a ověřuje hypotézy. To vyplývá z vývoje jeho inteligence a celkového rozvoje myšlení, které je v tomto období velmi pružné a výkonné. (Langmaier, Krejčířová, 1998). Výrazně se rozvíjí logická paměť, mechanická potom ustupuje do pozadí.

Dospívající začíná hledat smysl života. V myšlení převládá racionalismus, který se projevuje neuznáváním citových důvodů, což může působit jako bezcitnost, ale jedinci jde pouze o rozumové odůvodnění. Dalším rysem v myšlení u pubescenta je radikalismus, což je vytváření unáhlených názorů vniklých na základě jediné zkušenosti. Dochází k časté proměnlivosti názorů.



## 4.5 Emoční vývoj v adolescenci

Dospívání je spojeno s hormonální proměnou, která stimuluje změny v oblasti citového prožívání. City v dospívání se pak projevují velkou labilitou, nestálostí, dráždivostí jsou prožívány velmi silně a přecitlivěle. Dospívající se rychle nadchnou a stejně rychle upadnou do pocitu smutku a méněcennosti. Vyžadují pocit bezpečí, lásky a stability, i když si to mnohdy nepřipouští.

To příznačně popisuje Binarová (2005): Mění se chování v důsledku prudkých střídání nálad (tzv. emoční labilita), které mají krátkodobý až afektivní charakter. U dítěte v tomto věku je typická neschopnost vyjádřit své city a někdy až odtažitě chování. Touží po pocitu uznání a je velmi citlivé vůči kritice svého jednání, ale také fyzického vzhledu.

Dospívání je obdobím, kdy jedinec vyhledává a lpí na přátelských vazbách ke svým vrstevníkům a také roste zájem o opačné pohlaví. Tento zájem je spojen se zvědavostí, a proto jedinec začíná navazovat první partnerské vztahy. Dochází k prvnímu zamilování a k erotickým a sexuálním představám. Přátelské vztahy se upevňují a jedinec se snaží zároveň odpoutat od rodiny, získat svobodu, autonomii. Adolescent vnímá sám sebe spíše kriticky, jeho sebehodnocení není vyrovnané a většinou je spíše negativní.

*„Typické pro období dospívání je rozvoj vyšších citů morálních, estetických, přijímá mravní normy hodnoty vlastní rodiny a celé společnosti. Začínají se objevovat metafyzické úvahy o smyslu života, o morálních zásadách, o normách společnosti“.* (Binarová, 2005, s. 109)

Dalším projevem v emočním vývoji adolescenta je, převážně u chlapců, odpor dávat najevo své city. K tomuto jevu dochází v důsledku zvýšené sebekontroly, tendence k introverzi. Mládež v tomto věku často věnuje zvýšenou pozornost svému prožívání, kterému ale ne vždy rozumí, což se může projevit jako obavy projevít své emoce a strach z ponížení. (Vacínová, Trpišovská, Farková, 2002).

## 4.6 Sociální vývoj v adolescenci

V období adolescence dochází k určitým změnám i v sociální oblasti. Adolescent chce být samostatný a nezávislý na rodině a zároveň je stále dítětem a neumí přijmout zodpovědnost. Svou samostatnost se snaží podporovat ve vrstevnické skupině, navazuje nové kontakty mnohem častěji než kdykoli předtím.

*„Dospívající ve skupině jsou spojováni navzájem nejen společnými zájmy, ale i silně pocíťovaným přáním sdružovat se, vzájemným obdivem a možnostmi napodobovat. Skupina vystupuje zpravidla jako kladný a nutný socializační činitel, může však působit až tyranizujícím vlivem a případně svést jedince na scesti rozkolísaného nebo výslovně antisociálního postoje.“* (Langmeier, Krejčířová, 1998, s. 150). Ve vrstevnické skupině se cítí bezpečně, je obklopen lidmi, kteří s ním sdílí jeho názory, normy, hodnoty a mají podobné problémy jako má on. Vliv vrstevníků je nejsilnější v 15 -16 letech, v dalším období má klesající charakter. (Vágnerová, 2012)

Začíná se také rozvíjet schopnost vzájemně si pomoci, schopnost empatie, spolupráce a navazování komunikace, což je důležité pro přípravu na partnerské vztahy i vztahy v pracovní skupině v dalších životních obdobích. (Čačka, 1996)

Výrazně se mění názor na rodiče a vztah s nimi, rodiče ztrácejí výsadní postavení. Adolescent bývá v názorech na rodinu velmi kritický a usiluje o osamostatnění. Dospívající nechce být stejný jako jeho rodiče a proto k nim zaujímá odmítavý postoj a za žádnou cenu nechce být jako oni. Má potřebu se odlišovat a podporovat tak rozvoj vlastní identity.

Sociální vývoj v období puberty se projevuje především velkou touhou po nezávislosti a samostatnosti. Jedinec se chce sám rozhodovat, mít vlastní názor, což vede často ke konfliktu mezi ním a dospělými, kteří jeho názor neakceptují. Svoji nezávislost promítá i do způsobu oblékání, verbálního i neverbálního projevu. Objevuje se napodobování chování dospělých (kouření, pití alkoholu). V extrémních případech může docházet k absolutnímu přimknutí ke skupině, což se projevuje ztrátou zájmu o komunikaci s jinými sociálními skupinami. V tomto případě jde

o nezralého jedince, v jehož případě selhaly ostatní instituce, jako je škola, rodina a další. (Binarová, 2005)

Interpersonální vztahy procházejí v tomto období velkými změnami a vývojem. Nová kvalita interpersonálních vztahů je jednou ze základních psychosociálních charakteristik adolescence. I když je proces osamostatňování a diferenciací vztahů a vazeb během socializace kontinuální, období dospívání je v mnohém klíčové pro převzetí pozdějších dospělých rolí. – partnerských, rodinných, přátelských i profesních. (Langmeier, 1983; in Macek, 2003).

## 5. Riziková mládež

Druhá kapitola je věnována definování skupiny riziková mládež. Definujeme si rizikovou mládež, podrobně popíšeme rizikové faktory a v neposlední řadě také zmíníme instituce, které pracují s rizikovou mládeží.

### 5.1 Definice rizikové mládeže

„V souladu s mezinárodními dokumenty je mládež výraz pro mladé lidi do doby dosažení osmnáctého roku věku, bez vymezení dolní hranice věku.“ (Matoušek, Kroftová, 1998, s. 81) Psychologie používá častěji výraz adolescent/adolescence, sociologové a pedagogové inklinují k termínu mládež.

*„Za rizikovou mládež považujeme mladé lidi se zvýšeným rizikem sociálního selhání, tj. náchylná k delikventnímu chování, přičemž za delikventní je považováno takové jednání, jež porušuje společenské normy chráněné zákony, což znamená všechny trestné činy a přestupky, včetně protisociálních činů, které spáchali nezletilí, kteří ještě nejsou trestně odpovědní.“* (Matoušek, 2003, s. 173). Může se jednat o kriminální chování, sebevražedné jednání, předčasné ukončení povinného vzdělání, nezaměstnanost, těhotenství před dosažením hranice dospělosti, vznik závislosti na alkoholu, na nealkoholových drogách a patologické hráčství, jednotlivě nebo v různých kombinacích. Vladimír Labáth (2001, s. 11) charakterizuje rizikovou mládež jako *„dospívající, u kterých je následkem působení více faktorů zvýšená pravděpodobnost selhání v sociální a psychické oblasti“*. Dále píše, že dle WHO kromě nadměrného zneužívání návykových látek dochází také k velkému nárůstu problémů mládeže v dalších třech formách, a to v pasivní, agresivní a kompromisní. *„Pasivní forma zahrnuje především únikové chování, záškoláctví, v krajním případě sebevražedné chování. Agresivní obsahuje pojmy jako delikvence, formy násilí. Kompromisní forma nežádoucího chování se projevuje nestabilitou, výkyvy v práci a sociálním životě.“* (Labáth, 2001, s. 12). Petr Macek (2003, s. 32) považuje období adolescence za *„velmi citlivé, co se týče rozvoje rizikového a problémového chování.“* Toto chování je dvojího druhu, jednak poškozování zdraví, jednak ohrožování společnosti.

„Každé, jakkoli patologické, jednání člověka má svoje důvody,“ píše Labáth (2001, s. 12). Zvláště v období dospívání dochází k rozporu mezi tím, co mladý člověk prožívá uvnitř, a tím, jak se snaží působit na své okolí. Existuje několik velmi důležitých faktorů, které mohou negativně ovlivnit vznik rizikového jednání jedince. V následující kapitole si tedy podrobněji příčiny vzniku rizikového chování.

## 5.2 Etiologie rizikové chování

Matoušek a Kroftová (1998, s. 21-142) se zabývají mnoha faktory, které ovlivňují rizikové chování mládeže. Mezi tyto rizikové faktory můžeme zařadit:

### **Dědičnost**

Dědičnost je jedním ze spektra faktorů, které chování člověk ovlivňují. Genetická dispozice se v chování projevuje na úrovni temperamentu a to především vyšší dráždivostí, impulzivitou, lhostejností k odezvě a ke kladnému sociálnímu hodnocení, snížením zábrán a dalších. V dětství a dospívání se projevuje preferencí vlastních pravidel, uspokojováním vlastních potřeb a odmítavým postoj k sociálním normám.

### **Konstituce**

Biologické znevýhodnění jedince vzniká na úrovni narušení struktury či funkcí CNS. Etiologie může být různá (porodní komplikace, úraz hlavy, zánětlivé postižení mozku apod.). Organické poškození CNS se projevuje sníženou schopností sebeovládání, větší impulzivností a emoční labilitou s čímž souvisí hyperaktivita. Děti postiženy ADHD mají v průběhu dospívání a dospělosti větší potíže v adaptaci na společenské prostředí, než ostatní děti. Syndrom hyperaktivity má za následek impulzivitu, agresivitu, záchvaty vzteku a snížené sebehodnocení. Rozdíl v páčání trestné činnosti je také mezi pohlavími a je připisován vyšší agresivitě mužů, která je ovlivněna hladinou mužského pohlavního hormonu testosteronu. (Matoušek, Kroftová, 1998)

### **Rodina**

Rodina, škola, spolu s vrstevnickou skupinou, jsou považovány za nejdůležitější faktory v životě každého z nás, zvláště pak v období adolescence. „*Rodina je tradičně považována za hlavního činitele, jenž svým selháváním dětem umožňuje kriminální chování,*“ píše Matoušek a Kroftová (1998, s. 37). Jak uvádí statistiky, role rodiny se v průběhu let značně změnila. Rodina je nestabilní, procento rozvodovosti

stoupá, děti často vyrůstají s jedním rodičem, který nestačí plnit výchovnou roli a roli finančního zabezpečovatele zároveň. Nepříjemné zážitky v rodině, jako např. rozvod či rozpory mezi rodiči, zanechávají na dětech neblahé následky v psychologickém i sociálním fungování daleko do budoucnosti. Jiní nemají oporu v rodičích vůbec a jsou vychováni v ústavních či jiných zařízeních. (Matoušek, 2005, s. 38)

Delikventní chování je častěji patrné u dětí, jejichž rodiče buď kladli malý důraz na vnitřní disciplínu a dodržování pravidel, nebo naopak vládli příliš tvrdou rukou.

### **Úroveň vzdělání**

Stupeň vzdělání určuje šance mladého člověka na získání odpovídajícího zaměstnání a tím i snížit možnosti vzniku rizikového chování. *„Šance na získání uspokojivého zaměstnání se přímo úměrně zvyšuje s vyšším stupněm dosaženého vzdělání, pravděpodobnost delikventního chování se snižuje s vyšším stupněm dosaženého vzdělání.“* (Matoušek, Kroftová, 1998)

### **Úroveň inteligence**

Děti s poruchami chování mívají inteligenci o něco nižší než zbytek populace, ale najdou se i případy, kdy je jedinec nadprůměrně inteligentní a jeho chování antisociální. Inteligence jako taková nemá na poruchy chování příliš velký vliv. Neplnění školních povinností, tedy spíše než s inteligencí souvisí s odmítavým postojem k normám dané společnosti

### **Vrstevnická skupina**

Vrstevnická skupina se v průběhu dospívání stává pro adolescenta nejdůležitější sociální skupinou. Navíc pro mládež z dysfunkčních rodin je vrstevnická skupina důležitější, než pro mladé lidi s rodinami, které svým dětem poskytují dostatečnou podporu a přiměřeně vytyčují hranice dovoleného chování. Vrstevnická skupina jim tak nahrazuje rodinu. Děti frustrované vlastní rodinou považují za velmi důležité přijetí někde jinde, v tomto případě jejich vrstevnickou skupinou, přičemž někdy za přijetím do takové skupiny stojí spáchání nějakého trestného činu. Dalším socializačním faktorem jsou také masmédiá všeobecně, zejména však vliv televize. V poslední době lze ve stejné míře hovořit o vlivu internetu, sociálních sítí. Existuje několik teorií vzniku patologického chování, které se však vzájemně prolínají (viz příloha č. 1)

### 5.3 Instituce pracující s rizikovou mládeží

Cílem sociální politiky státu je neutralizovat chování sociálně nepřizpůsobivých a nebezpečných jedinců. V případě dětí a mládeže se stát snaží eliminovat negativní vliv rodiny či jiných činitelů a nabídnout tak alternativu k rodinné péči. V této kapitole se budeme věnovat institucím, které poskytují pomoc rizikové mládeži.

V České republice sociální péče uskutečňují sociální pracovníci v rámci městských úřadů a obcí s rozšířenou působností a sociální kurátoři pro mládež. Matoušek (1998) popisuje práci kurátorů následovně: *„Kurátoři pro mládež pracují na sociálních odborech obecních úřadů. Do jejich náplně práce patří pečovat o děti mladší než 15 let, které se dopustili činu, jenž by byl u staršího člověka klasifikován jako trestný, o mladistvé ve věku 15-18 let, kteří se dopustili přestupku nebo trestného činu a bylo u nich zahájeno trestní stíhání a konečně o děti a mladistvé, kteří mají opakované vážné poruchy chování (např. útěky z domova, zneužívání návykových látek, závislost na hracích automatech, absence ve škole).“*

V roce 2000 byl v ČR ustaven státní orgán podléhající Ministerstvu vnitra ČR, který spolupracuje s orgány činnými v trestním řízení a jinými subjekty, *probační a mediační služba ČR* (Matoušek, 1998). Činnost služby se rozlišuje na probační a mediační. **Probační** je organizování a vykonávání dohledu nad obviněným, obžalovaným nebo odsouzeným, kontrola výkonu těch alternativních trestů, ve kterých byly uloženy nějaké povinnosti nebo omezení, dále sledování chování odsouzeného ve zkušební době podmíněného propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, jakož i individuální pomoc obviněnému a působení na něj ve smyslu vedení řádného života. **Mediační** je pak mimosoudní zprostředkování řešení sporu mezi obviněným a poškozeným.

Další možností práce s rizikovou mládeží je ústavní výchova. Jednotná síť ústavů pro děti a mládež začala vznikat v padesátých letech a po několika změnách v názvosloví se ukotvilo následující rozdělení:

- Diagnostické ústavy pro děti
- Diagnostické ústavy pro mládež
- Dětské výchovné ústavy



- Dětské výchovné ústavy se zvýšenou péčí
- Výchovné ústavy se zvýšenou péčí
- Výchovné ústavy pro mládež
- Výchovné ústavy pro mládež se zvýšenou výchovnou péčí (Matoušek, 1998)

O podmínkách rozhodování o ústavní výchově hovoří občanský soudní řád a s ním související předpisy. Návrh na ústavní výchovu podává příslušná obec, o ústavní výchově pak rozhoduje soud.

Po roce 1989 se u nás také začal výrazně rozvíjet nestátní neziskový sektor. Nestátní neziskový sektor v ČR nabízí spoustu služeb jako jsou azylové domy, denní stacionáře pro osoby s různými druhy postižení, domy na půl cesty, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, služby následné péče pro osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, sociálně terapeutické dílny, sociální rehabilitaci, různá centra denních služeb, kontaktní centra, osobní asistenci, telefonickou krizovou pomoc nebo odborné sociální poradenství.

## 6. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nyní se budeme zabývat již konkrétním vymezením nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM). Charakterizujeme si NZDM a s ní provedeme i související exkurz do historie NZDM. Důraz bude kladen na poslání, cíle, cílovou skupinu. Nebudou opomenuty ani principy poskytování služeb NZDM, jako například volný vstup a pobyt v zařízení, nabídka volnočasových aktivit, sociální služby, preventivní, výchovné a pedagogické programy.

V koncepci sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí ČR nalezneme nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jako nízkoprahová centra, která spadají pod sekci kontaktní práce a jsou formou stacionární, nespecifickou. Jsou to *„zařízení, jejichž cílem je pomoc při utváření a aktivizaci životního způsobu a přispívat ke změnám v jejich rizikovém vývoji, a to v oblasti alternativní resocializace a volného času.“* (Kontaktní práce, 2007)

Vedle kontaktní práce ve formě nespecifické je vymezena v koncepci sociálních služeb i forma specifická, kde *„nízkoprahová centra jsou definována jako zařízení, která poskytují služby specifickým jedincům nebo sociálním skupinám, jenž jsou postihnuti některým sociálně negativním způsobem chování jako např. drogová závislost, prostituce nebo bezdomovectví.“* (Kontaktní práce 2007)

## 6.1 Historický exkurz

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou v naší republice institucí poměrně novou, etablující se zhruba od druhé poloviny devadesátých let minulého století. K jejich velkému rozvoji došlo na konci devadesátých let, a to převážně v letech 1999 – 2002. Kořeny vzniku těchto zařízení je podle Čechovského (2005, s. 14-20) nutné však hledat ještě dříve, někdy v polovině devadesátých let. Velký význam pro vznik zařízení, v té době ještě neoznačovaných jako NZDM, ale spíše jako kluby pro děti a mládež a podobně, měla v té době sociální práce na ulici neboli streetwork, která se právě v těchto letech začala formovat, a to především na úrovni státu. Za další velmi významný moment, který přímo ovlivnil rozvoj v této oblasti, byly přímé grantové programy nadací, například program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha (byl realizován v letech 1999 – 2000), program Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti (období 2001 – 2002), program Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via (v roce 2003) nebo Nadace Vodafone. V rámci těchto programů přišla do klubů významná finanční podpora, která řadu z nich postavila na nohy – nadační peníze totiž hrály v rozpočtech nízkoprahových a dalších klubů pro děti a mládež zásadní roli, protože ostatní zdroje financí (od samospráv i orgánů státní správy) byly minoritní. (Čechovský, 2005, str. 14 – 20)

V dnešní době jsou NZDM velmi rozšířenou službou sociální prevence a to především proto, že se nejedná o klasickou institucionalizovanou péči, funguje na principu nízkoprahovosti, je dostupná, dobrovolná a bezplatná. To je hlavním důvodem toho, proč je cílovou skupinou rizikové mládeže tak oblíbená. V ČR najdeme přes 250 klubů tohoto typu.

Z historie jsou známy aktivity některých kneží, které jsou založeny na podobném principu jako streetwork. Mnozí z nich navštěvovali chudinské čtvrti a vyhledávali v rámci své pastorační a pastýřské práce nejubožejší lidi, aby jim poskytli jak duchovní tak hmotnou podporu. Jedním z nejdůležitějších byl například zakladatel salesiánů Don Giovanni Bosco nebo Jan Milíč z Kroměříže, který se věnoval osvětové práci mezi mládeží a nevěstkami a roku 1372 založil tzv. vzornou obec pro padlé

dívky. (Matoušek, 2003, s. 173) Pojem streetwork se však zavedl až na přelomu 19. a 20. století v USA při práci s delikventními skupinami (gangy). Elich (1993, s. 87) se zmiňuje o vzniku streetworku jako o reakci na selhání tradičních přístupů sociální práce ke kterému došlo v souvislosti s rychle se šířícím sociálním úpadkem celých čtvrtí velkých amerických měst a následným vznikem gangů mladistvých. Do západní Evropy se streetwork rozšířil v průběhu šedesátých a sedmdesátých let, hlavně do Švýcarska, SRN, Nizozemska, skandinávských zemí, Rakouska, Francie, Velké Británie a dalších.

## 6.2. Charakteristika NZDM

Nízkoprahová zařízení představují komplex sociálních služeb, které jsou pro děti a mládež snadno dostupné v co nejpřirozenějším prostředí a nekladou na ně vysoké nároky finanční, psychologické, časové, fyzické, technické apod. Jejich cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu a konkrétní práci s jednotlivci či sociálními skupinami, jež se vyhýbají standardní institucionální pomoci, nebo ji aktivně nevyhledávají, a u kterých je závažný předpoklad nutnosti a účelnosti takovéto pomoci (Herzog, 2003, s. 77-87).

Aktuální definice nízkoprahových zařízení pro děti a mládež hovoří, že je to služba určená dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou v ohrožení, a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci. Tato služba obsahuje navázání kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. (Nízkoprahové programy pro děti a mládež, 2005, s. 14)

V souvislosti s Nízkoprahovým zařízením se také často hovoří o pojmu terénní sociální práce neboli streetwork, která se začala rozvíjet v ČR na počátku devadesátých let 20. století. V rámci nestátních organizací se streetwork používal nejprve pro práci s uživateli drog, poté se rozšířil i na další cílové skupiny, mezi kterými byly i neorganizované děti a mládež. V některých městech byla zřízena nízkoprahová zařízení pro děti a mládež za podpory sociálních asistentů. („Na ulici“ Streetwork v ČR, SR, SRN A Maďarsku. 1.vyd. Plzeň: Tandem, 2003. 60 str. s. 37 - 38).

### 6.2.1. Poslání NZDM

Každé sociální zařízení, tedy i nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, má mít písemně stanoveno poslání, cíle a cílovou skupinu, což ukládají Standardy kvality sociálních služeb. Poslání v sobě zahrnuje „*zdůvodnění a vysvětlení existence konkrétního zařízení*“. (Pracovní skupina ČAS, 2003, s. 4)

Výše zmiňované Standardy vymezují poslání NZDM následovně: „*Posláním NZDM je doprovázet rizikové, neorganizované děti a mládež v obtížných životních situacích a přispívat ke zlepšení kvality jejich života.*“ V Pojmosloví NZDM je poslání NZDM formulováno ještě konkrétněji, přičemž jde „*o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže*“. Děti a mládež jsou charakterizovány tím, že se „*ocitly v nepříznivé sociální situaci*“ a úkolem NZDM je poskytovat informace, odbornou pomoc a podporu a tím předcházet jejich sociálnímu vyloučení.

Poslání své činnosti si každé zařízení definuje samo, je nutné, aby obsahovalo kde, komu a jakou formou jsou poskytovány služby.

### 6.2.2. Cílová skupina NZDM

Každé nízkoprahové zařízení si definuje svou cílovou skupinu, na kterou pak zaměřuje svoji činnost, přičemž vychází z podmínek v dané lokalitě. Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež stanovují určující znaky cílové skupiny.

V první řadě je to věk, kdy se jedná o mladší školní děti (6-12 let), starší školní děti (12 – 15 let), mladiství (15 – 18 let), a mladé dospělé (18 – 26 let). Většina nízkoprahových klubů se zaměřuje na starší děti a mládež, tzn. 12 – 21 let, další část tvoří kluby pro děti ve věku 6 – 12 let. (Herzog, 2003, s. 17)

Druhým znakem cílové skupiny je vnitřní potřeba nebo zakázka, tedy co po zařízení cílová skupina chce, čeho si žádá. *„Zakázkou může tedy být např. aktivní trávení volného času, ale i pomoc při řešení komplikované životní situace, kterou klient není schopen řešit sám a z blízkého okolí se mu pomoc nedostává. Zakázka je však i společenská, zařízení je povinováno svým donátorům.“* (Herzog, 2003, s.17)

Třetím určujícím znakem cílové skupiny jsou životní obtíže nebo konflikty se sociálním okolím či společenskými normami. Právě tento znak cílové skupiny se nejvýrazněji promítá do charakteristik cílových skupin NZDM. Herzog (2004, s. 118) označuje cílovou skupinu NZDM jako *„děti a mládež zažívající komplikované životní události (např. rozpad rodiny, časté stěhování, obtíže ve škole), konfliktní společenské situace (delikventní chování, konflikty v dané lokalitě) a negativní zkušenosti (šikana, předčasné sexuální zkušenosti, zkušenosti s užíváním návykových látek).“*

V definování cílových skupin NZDM se objevují i charakteristiky týkající se trávení volného času. Jsou to děti, které neumějí, nechtějí nebo nemají příležitost aktivně trávit svůj volný čas, nebo také mládež, která nechce docházet pravidelně do organizovaných volnočasových aktivit. Navíc volný čas chtějí trávit s kamarády, často ve skupině, mimo domov.

Každý projekt či program NZDM by si na počátku měl definovat svého typického klienta, což je možné realizovat prostřednictvím monitoringu ve vybrané lokalitě. „V rámci monitorování je vhodné sledovat každodenní charakteristické činnosti a sociální situace, do kterých potenciální klienti vstupují.“ (Klíma, 2004, s. 375)

### 6.2.3. Cíle NZDM

Rozhodujícím záměrem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je zlepšit tíživou životní situaci dětí a mladých lidí.

„Cílem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež není primárně řešit a odstraňovat problémy, které klienti způsobují, ale pomáhat jim řešit problémy, které mají.“ (Nízkoprahové programy pro děti a mládež 2005, s. 35)

Cílem NZDM by proto mělo být provázet klienty, nabízet jim alternativní možnosti řešení životních situací, rozšiřovat sociální příležitosti a vytvářet přiměřené podmínky pro jejich zdravý a optimální růst bez konfliktů. Důležité je dát klientovi šanci poznat alternativní možnosti využívání volného času, jiné hodnoty, způsoby komunikace a řešení konfliktů, dát mu svobodu rozhodnout se, zda je přijme nebo ne.

Cíle, které si jednotlivá zařízení stanovují, mají být „reálné měřitelné kroky vedoucí k naplnění poslání“. Tyto standardy vymezují, že „cílem služeb NZDM je předcházet, snižovat a omezovat rizika dopadu sociálně patologických jevů.“ (Herzog, 2003, s. 77-88)

NZDM postupuje při definování cílů NZDM od hlavního cíle k dílčím. Hlavní cíl je „zlepšit kvalitu života cílové skupiny předcházením, snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících s jejich způsobem života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohli řešit svoji nepříznivou sociální situaci.“ (Herzog 2003, s. 77-88)

Dílčí cíle pak stanovuje NZDM samostatně pro poskytování volnočasových aktivit a sociálních služeb. V rámci volnočasových aktivit má NZDM: „umožnit



*smysluplně trávit volný čas, podporovat vlastní aktivity a rozvíjet individuální schopnosti a dovednosti.*“ (Herzog 2003, s. 77-88)

Aleš Herzog (2003, s. 77-88) zmiňuje vedle cílů týkajících se poskytování sociálních služeb cíl zaměřující se na volnočasové aktivity, ve kterém jde o aktivizaci cílové skupiny pro smysluplné trávení volného času a poskytování podmínek pro to určených. Využíváme přitom potenciálu klientů, který aktivizujeme, poskytujeme podmínky. Obsah a formu pak určují samotní klienti. Podporujeme tak realizaci vlastních nápadů klientů.

Celkově lze shrnout cíle NZDM následujícím způsobem: vyhledávat cílovou skupinu, předcházet rizikům dopadu vyplývajících z chování a životního způsobu cílové skupiny, doprovázet je v obtížných životních situacích a uschopňovat klienty k samostatnému řešení problémů a v neposlední řadě podporovat realizaci vlastních smysluplných aktivit klientů.

#### 6.2.4 Principy poskytování služby

Základním principem pro poskytování služeb NZDM je princip nízkoprahovosti. Tento princip je nositelem maximální dostupnosti ke službě a lze jej promítnout do několika hledisek.

Prostorové hledisko spočívá v co nejlépe dostupném prostoru s co nejsnadnějším přístupem. Klub by měl být umístěn tak, aby byl co nejlépe dostupný cílové skupině, nejlépe na místě, kde se cílová skupina sdružuje, (sídlíště, v blízkosti parku).

Časové hledisko se týká provozní doby, která má vycházet z potřeb klientů tak, aby klient mohl služby využívat, ať už jde o časový horizont dne, týdne, měsíce či roku. Otevírací doba klubů by měla být stabilní, na možné změny by měli být klienti upozorňováni s dostatečným časovým předstihem.

Psychologické hledisko řeší to, aby služba neodrazovala klienta v jeho vlastním vnímání, ať už se jedná o image klubu či chování pracovníků klubu. *„Jde o to, aby prostor zařízení byl vnímán jako bezpečný, prostě aby v něm bylo klientům dobře a navíc měli pocit, že do činností mohou zapojit svůj potenciál a budou přijati jak ze strany pracovníků, tak ze strany ostatních klientů. „(Herzog, 2003, s. 83)*

Vedle podstatného principu nízkoprahovosti, na jehož základě realizují své služby veškerá nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, si některá zařízení stanovují další principy práce. Princip odpovědnosti klienta spočívá v podpoře schopnosti zvládat obtížné životní situace samostatně a měl by vést ke schopnosti převzít zodpovědnost za své jednání. Princip spoluúčasti klienta stanovuje, že klient se má podílet maximálně na přípravě i uskutečňování volnočasových a jiných aktivit, zařízení jej má v tomto smyslu podporovat.

### 6.2.5. Služby poskytované NZDM

V této kapitole si přiblížíme celou řadu služeb, které Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují. Poskytované služby je možné rozdělit do několika základních skupin, jež jsou současně stanoveny v pracovní verzi Standardů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

#### **Volný vstup a pobyt v zařízení**

Specifickou službou, kterou si NZDM vymezila, je volný vstup a pobyt. Volný vstup a pobyt v zařízení spočívá v tom, že klient může při dodržení pravidel, s nimiž je seznámen, využívat prostory centra podle svého uvážení a potřeby. Klient tedy využívá výhody zařízení oproti ulici (např. světlo, teplo, sociální zařízení), přichází a tráví zde čas, aniž by využil jiný typ služby.

#### **Volnočasové aktivity**

Další službou, kterou NZDM nabízejí, jsou volnočasové aktivity. Této službě je věnována i kapitola v praktické části v rámci empirického výzkumu.

NZDM zajišťuje základní pomůcky a vybavení pro různé způsoby trávení volného času (např. fotbal, elektronické šipky, deskové hry, výtvarné potřeby, počítače, aparatura, sportovní vybavení, knihovna).

Velmi významnou složkou služby volnočasové aktivity je podpora vlastních aktivit klientů, kterou NZDM realizují poskytováním prostoru a výše zmiňovaného vybavení, ale i odbornou pomocí či radou, poskytnutím záštity nad aktivitou klientů. *„Navíc kontaktní pracovníci by se měli snažit podněcovat klienty k takovýmto aktivitám.“* (Herzog 2003, s. 16)

Pro aktivizaci klientů slouží i volnočasové programy připravované pracovníky NZDM, přičemž nabídka těchto programů musí být v souladu s principem nízkoprahovosti, klient má tedy možnost volby, zda se chce zúčastnit nebo ne.

Nízkoprahová zařízení mohou také nabízet svým klientům různé osvětové programy (např. besedy, přednášky, diskuze) a zábavné programy (např. koncerty, videoprojekce, soutěže, turnaje), které mohou být součástí měsíčního programu akcí zařízení. Dále NZDM mohou zprostředkovávat informace o dalších možnostech trávení volného času v regionu. Volnočasové aktivity bývají uskutečňovány i v rámci jednodenních nebo vícedenních akcí ve formě výjezdů.

Pracovní skupina pro dodefinování NZDM (2007) vymezila určitou hierarchii volnočasových aktivit, které mohou NZDM nabízet. Jsou seřazeny od nejčastěji preferovaných po nejméně realizované. V první řadě se jedná o „jednoduché instrumentální aktivity“, kdy pracovník takovou aktivitu pouze zprostředkovává a klient ji realizuje dobrovolně v rámci vlastní činnosti. Příkladem jednoduché volnočasové aktivity je hraní stolního tenisu, kdy pracovník zapůjčí klientům míček.

Druhým stupněm v hierarchii volnočasových aktivit v NZDM jsou „složitější volnočasové aktivity“. Tyto aktivity vycházejí ze zájmů a potřeb klientů. Pracovníci jsou opět zprostředkovateli těchto činností, navíc mohou poskytnout podporu v jejich realizaci. Klienti je vykonávají samostatně. Jedná se např. o výtvarnou dílnu nebo zkušebnu.

Třetím stupněm jsou „akce, které iniciovali sami klienti“. Tyto akce jsou uskutečňovány v rámci spolupráce mezi klienty a pracovníky NZDM, přičemž pracovníci podporují seberealizaci a organizační schopnosti klientů. Příkladem mohou být turnaje v ping-pongu, stolním fotbálku, skateboardu na žádost klienta. Dále se v rámci NZDM realizují „akce sloužící k propagaci zařízení nebo zpestření rutiny klubu“. Tento typ akcí připravují pracovníci klubu, nicméně lze zapojit i klienty.

Posledním stupněm hierarchie volnočasových aktivit NZDM jsou „dílny“, které mohou, ale nemusí mít svou pravidelnost. V jejich rámci působí lektor, interní či externí, a klienti se mohou do nabízených činností dobrovolně zapojit. Většinou se jedná o výtvarné dílny a opět by měla být účast založena na dobrovolnosti.

## **Sociální služby**

Standard: „*Poskytovatel zajišťuje nabídku sociálních služeb zaměřenou na cílovou skupinu. Nabídku sociálních služeb závazně tvoří kontaktní práce, situační intervence, základní poradenství a doprovodné aktivity.*“ (Herzog 2003, s. 77-88). Tyto služby jsou podrobněji vysvětleny níže v jednotlivých kapitolách.

## **Preventivní, výchovné a pedagogické programy**

NZDM zařazují do své nabídky služeb programy týkající se primární a sekundární prevence sociálně patologických jevů jako jsou např. šikana, užívání návykových látek, agresivita, rasismus apod. (Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež) Cílem těchto programů je snížení rizik sociálně negativního chování u cílové skupiny NZDM. Jednotlivé preventivní aktivity musí být voleny vzhledem ke specifikům cílové skupiny a mohou je doplňovat programy zaměřené např. na učení se základním sociálním dovednostem.

Tyto programy mohou být buď jednorázové či příležitostné nebo dlouhodobého charakteru. Mezi jednorázové či příležitostné programy patří besedy, diskuse, komponované pořady apod., které realizují v zařízení interní nebo externí pracovníci. V rámci dlouhodobých programů klienti získávají specifické znalosti a dovednosti prostřednictvím nácviku určitého chování. Dlouhodobé programy se promítají do kontaktní práce, situačních intervencí, poradenství, poskytování informací klientům i do besed, diskusí a komponovaných pořadů.

Pod preventivní, výchovné a pedagogické programy poskytované NZDM patří i doučování. Doučování se uskutečňuje obvykle individuální formou. Může se jednat o doučování krátkodobé, kdy je pomáháno s napsáním úkolu, či dlouhodobé, kdy se pracovník snaží pravidelně pracovat na nedostacích klienta v určitém předmětu a pomoci mu např. s přípravou na reparát nebo na zlepšení známky. Pod doučování se zahrnuje i učení se určitým společenským návykům, např. hygienické návyky, hospodaření s penězi.(Herzog, 2003, s. 77-88)

### 6.3. Metody práce v NZDM

Mezi metody práce v NZDM patří kontaktní, případová a kontinuální práce. Nesmíme opomenout ani terénní sociální práci, krizovou intervenci a poradenství. Při objasňování kontaktní práce blíže upřesníme pojem kontakt, kontrakt a pravidla v NZDM. Při popisu případové práce se zaměříme na dělení na individuální a skupinovou.

#### 6.3.1. Kontaktní práce

V této kapitole půjde o kontaktní práci v užším slova smyslu. V tomto smyslu je podstatným pojmem kontakt, kterým rozumíme prostor pro poskytnutí služeb konkrétně tady a teď. Kontakt je prostorem mezi klientem a pracovníkem, kdy klient využívá alespoň některou z nabídky služeb, jejichž poskytovatelem je pracovník. *„Zvláštním případem je kontakt nespecifický, kdy klient v centru využívá pouze kontaktních prostor zařízení. V terénu pak nespecifickým kontaktem označujeme, pokud se klient potřebuje ujistit, že služba funguje a pracovník je k dispozici.“* (Staníček, 2003, s. 20)

Rozdíl v kontaktní práci realizované v centru a v terénu spočívá zejména v nabídce služeb a statutu pracovníků. *„Vymezení statutu kontaktního pracovníka v centru a v terénu je nutné, obzvláště jestliže dochází k souběhu těchto programů a klienti mohou využívat služeb obou programů.“* (Staníček, 2003, s. 21)

Další pohled na kontakt z hlediska jeho obsahu nabízí Klíma (2004, s. 45), který vnímá kontakt jak ve smyslu sdělování, ale zejména společného sdílení – *„sdílení stejného prostoru, času a výseku životního příběhu lidí.“*

Standardy NZDM (2007) vymezují fáze kontaktu s klientem. Klient poprvé přichází do klubu, klient a pracovník se vzájemně představí a pracovník seznámí klienta se službou a pravidly pro její užívání, přičemž pracovník zjišťuje klientovy potřeby. Pak dochází k vydefinování objednávky, která je následně konfrontována

s nabídkou a možnostmi klubu a vzniká kontrakt. Kontrakt je dohodou mezi klientem a NZDM v podobě ústní či písemné. Obsahuje cíl, úkoly na straně NZDM i klienta prostřednictvím nichž lze cíle dosáhnout, časový rámec a způsob, jak bude ukončen, příp. sankce za jeho nedodržení. Další fází kontaktu je realizování kontraktu. Poté nastává buď naplnění kontraktu a ukončení spolupráce nebo znovu definování objednávky a cyklus pokračuje.

Kontakt, v jehož rámci se uskutečňuje nabídka služeb, je ohraničen pravidly. Pravidla by měla být vyvěšena na viditelném místě v klubu a měla by být srozumitelná pro cílovou skupinu NZDM. Pravidla zajišťují chráněný prostor před násilím, jak fyzickým tak slovním (nadávání, ponižování, rvačky) a před návykovými látkami (jedná se o zákaz užívání a distribuce návykových látek v prostorách klubu). Mezi dalšími pravidly se mohou objevit např. zákaz sexuálních aktivit v klubu, zákaz poškozování majetku apod. Klienti mají povinnost tato pravidla dodržovat. Pokud se tak neděje, pracovník může klientovi udělit sankci. S touto možností jsou klienti seznámeni v rámci prvního kontaktu. Sankcí je např. odejmutí činnosti, kterou klient dělá a porušuje přitom pravidla, vypovězení z klubu na den i delší časové období. (Herzog, 2003, s. 77-88)

### 6.3.2. Streetwork

Z překladu se jedná o práci na ulici, mezinárodní terminologie však není jednotná. V anglicky mluvících zemích se používá pro tuto metodu práce označení youth work, která vychází z dané cílové skupiny nebo detached work či field work. V německy mluvících částech je to pak „výraz *Strassenarbeit* či *Strassensozialarbeit*, opsaný z anglického *streetwork* nebo případně *mobile Jugenarbeit*“ atp. (Matoušek, 2003, s.169)

Bednářová (2003, s. 169) definuje streetwork jako „specifickou vyhledávací, mobilní terénní sociální práci, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci uživatelům drog a osobám, zpravidla mladšího věku, žijícím rizikovým způsobem života, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a

*dosud nejsou v kontaktu s příslušnou institucí.*“ Terénní sociální práce se uskutečňuje v jejich přirozeném prostředí, v místech, kde se nejčastěji cílová skupina vyskytuje.

První fází působení streetworkera je výběr lokality, která v případě, že streetworker pracuje v rámci nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, je určena spádovou oblastí NZDM.

Další fází práce streetworkera je monitoring. Jde o mapování terénu, který spočívá v poznávání lokality. Zjišťují se charakteristiky terénu týkající se sociální sítě návazných odborných institucí, možnosti trávení volného času i konkrétní specifika terénu, jako jsou např. pasáže, podchody, parky, hřiště, herny, nádraží apod. *„Terénní pracovník pravidelným procházením terénu zjišťuje potřebné informace zejména pozorováním.“* (Bednářová, 2003, s. 174)

Dále terénní pracovník provádí vyhledávání. Vyhledávání spočívá v poznávání jednotlivých skupin spadajících do cílové skupiny. *„Sleduje určité základní kategorie jako typ lokality, ve které se skupina pohybuje, složení skupiny podle věku, pohlaví, množství členů. Také se zaměřuje na to, proč tráví čas právě na ulici a jakým způsobem jej nejčastěji tráví.“* (Bednářová, 2003, s. 36 – 37)

Velmi významným prvkem v terénní sociální práci je první kontakt. Streetworker buď sám osloví skupinu, nebo se k ní dostává přes třetí osobu. Třetí možností je pasivní navozování kontaktu, kdy oslovení vychází ze strany cílové skupiny poté, co pracovník dlouhou dobu pobývá v jejich teritoriu. V průběhu dlouhodobé práce se skupinou vzniká mezi pracovníkem a skupinou vztah založený na důvěře. Díky němu lze mladé lidi doprovázet v řešení náročných životních situací i konfliktů. *„Streetworker samozřejmě nabízí i alternativy pro trávení volného času.“* (Bednářová, 2003, s. 175)

Streetworker může skupině nabízet i služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, čímž získává NZDM nové klienty. Streetwork se však může stát i specifickým programem fungujícím vedle NZDM jako alternativa pro ty klienty, kteří nemají zájem využívat služby NZDM.



### 6.3.3. Případová práce

V rámci případové práce jde o práci individuální či skupinovou, která má navodit změnu v chování klienta nebo řešit klientův problém. Případová práce se vyznačuje třemi základními znaky: je plánovaná, opakovaná a pravidelná. Na klienta klade vyšší nároky (např. včasný příchod na předem domluvené setkání, plnění úkolů, které se na setkání stanoví), čímž se zvyšuje prahovost služby. (Staníček, 2003, s. 21) Nicméně případová práce má své místo v práci s klientem v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Lze ji uskutečňovat zejména mimo otevírací dobu klubů v rámci kontaktních hodin, kdy je dostatek klidu, času i prostoru na individuální práci s klientem, lze ji plánovat a stanovovat si úkoly do dalšího setkání.

Pokud pracujeme s klientem na změně jeho chování, pak v sociální práci musíme službu zacílit tímto směrem a zároveň se soustředit na vnější aspekty života klienta. Cílem je, aby se klient začal orientovat ve světě a žít v něm kvalitní život. Pro individuální změnu v životě klienta můžeme pracovat s klientem např. na rozvoji sociálních dovedností, na motivaci, poskytovat mu informace, zaměřit se na postoje klienta. Pro změnu skupinovou či interpersonální se lze zaměřit na rozvoj schopnosti vyjednávat a vstupovat do interakcí v reálném světě.

*„Navození změny v životě klienta uskutečňujeme v přímém kontaktu s ním např. poskytováním informací, v rámci preventivních aktivit apod. Změnu můžeme navodit i nepřímou odkázáním na jiného odborníka, zprostředkováním kontaktu s jiným odborníkem či doprovodem k němu.“* (Staníček, 2003, s. 22)

#### **6.3.4. Kontinuální práce**

Klíma (2004) hovoří o kontinuální práci jako o dlouhodobé, plánované a reflektované činnosti. Podstatným znakem je vytváření vztahové a interakční roviny mezi pracovníkem a klientem a stanovování cílů, které v sobě nesou změnu.

Z procesu kontinuální práce vyčleňuje Klíma (2004) tzv. kontinuální užívání služby, které se uskutečňuje v interakci pracovníka s klientem, skupinou a prostorem. Je to v podstatě reálné řešení situací vzniklých v klubu teď a tady.

V průběhu kontinuální práce lze rozlišit určité fáze, pro které jsou typické jisté znaky. Jde např. o nabídku služeb, kdy začínáme nabídkou prostoru a volnočasových aktivit, přes osobní kontakt a nabídku strukturovaných aktivit jako jsou výjezdy či tématické skupiny se dostáváme k poradenství a řešení individuální zakázky. Mladý člověk vstupující do zařízení jako pozorovatel končí v pozici nazvané klient. Může se však stát i to, že klient přijde s jasnou zakázkou již na počátku, nemusíme tedy vždy procházet s klientem všechny fáze. (Klíma, 2004)

#### **6.3.5 Poradenství**

V Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je sociální poradenství definováno jako druh sociální služby, které zahrnuje základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 37, online).

Poradenství poskytuje informace o různých nárocích, možnostech a službách, jež mohou pomoci vyřešit nebo zmírnit podmínky člověka, který se dostal do obtížné životní situace. Základní poradenství může poskytovat vyškolený sociální pracovník nebo pracovník úřadu práce. Naopak odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich obtížné životní situace, zaměřuje se na konkrétní pomoc a praktické řešení sociálních problémů.

Poradenství spočívá v pomoci pracovníka klientovi při orientaci v jeho problému a hledání možných řešení, včetně vysvětlení pravděpodobných následků při volbě jednotlivých možností. Pracovník může následně pomáhat klientovi při realizaci zvoleného řešení. (Herzog 2003, s. 77-88) Základní oblasti, kterých se poradenství v NZDM nejčastěji týká, jsou vztahy, rodina, sex, návykové látky, škola, volný čas, sociálně právní problematika a další. Přitom je vždy kladen důraz na to, aby klient zvyšoval své schopnosti pro řešení svých problémů.

### 6.3.6. Krizová intervence

Krizová intervence označuje zásah či pomoc další osoby, která se dostane do kontaktu s člověkem v krizi. Obsáhlejší definici uvádí Vodáčková 2002, s. 60): *„Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které se bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník podporuje klienta v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek.“* Krizová intervence může být lékařská, právní, psychologická a sociální.

#### **Etapy krizové intervence.**

-Úvodní etapa začíná navázáním kontaktu klienta a interventa. Tato etapa by měla vést k formulaci klientovy zakázky, tj. konkrétní identifikaci toho, čeho chce klient intervencí dosáhnout a jak chce svůj problém řešit.

-Realizační etapa se zaměřuje na další prohloubení diagnostiky osobnosti klienta, jeho problému a na stanovení možností dosažitelných změn. V této etapě je podrobněji rozpracován plán, jak bude klient řešit svůj krizový stav a také spolu s interventem analyzují možnosti naplnění tohoto plánu.

-Závěrečná etapa nastává, pokud je u klienta dosaženo takového stavu podobného předkrizové situaci a jestliže došlo ke splnění hlavních priorit, jež byly stanoveny. Cílem je upevňování těchto změn.

## 7. Praktická část

Praktická část probíhala formou kvalitativního výzkumu v NZDM Sklep v Pardubicích kombinací několika metod. V následujících kapitolách si nejprve charakterizujeme NZDM Sklep a následně popíšeme cíle, metody, proces sběru dat a jejich vyhodnocování.

### 7.1. NZDM Sklep

NZDM Sklep je součástí SKP Centra – největšího z poskytovatelů sociálních služeb na Pardubicku. SKP Centrum bylo založeno roku 1992 jako občanská sdružení pod názvem Středisko křesťanské pomoci. Dnešní jméno přijalo v roce 2004 a v závěru roku 2007 došlo ke změně právní formy z občanského sdružení na obecně prospěšnou společnost. V současné době SKP Centrum poskytuje sociální služby pro rodiny a děti, seniory a osoby bez přístřeší. V rámci pomoci pro rodiny a děti funguje pod záštitou SKP Centra ještě pomoc pěstounské rodině, Městský azylový dům pro ženy a matky s dětmi. Samotný NZDM Sklep vznikl v roce 2004, kdy převzal všechny aktivity, které do té doby zprostředkoval klub Hurá Kamarád. Nedílnou součástí NZDM jsou také každodenní terénní programy.

NZDM Sklep umožňuje dětem a mladým lidem, kteří zažívají nepříznivou sociální situaci, smysluplně trávit volný čas. Vytváří pestrou nabídku volnočasových aktivit, poskytují informace, odbornou podporu a pomoc a tak zmírňují jejich nepříznivou situaci.

NZDM Sklep poskytuje:

- Výchovné a vzdělávací a aktivizační činnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- Volnočasové aktivity, které slouží k navázání kontaktu

- Další činnosti v rámci prevence sociálně patologických jevů

Cílovou skupinou NZDM Sklep jsou děti a mladí lidé ve věku od 6 do 26 let, kteří zažívají nepříznivou situaci nebo jsou ji ohroženi. Kapacita klubu je max. 30 uživatelů. Otevírací doba klubu je každý den od pondělí do pátku 4 hodiny, v úterý a čtvrtek je pak prodloužena na pět hodin. Terénní práce probíhají každý den od 13 do 17 hodin, kdy pracovníci navštěvují vhodné lokality. Počet pracovníků poskytující pomoc v tomto zařízení je šest, z toho dva z nich jsou určeny na terénní práce. Odborný personál pak doplňují studenti na praxích a dobrovolníci.

Služby jsou poskytovány v rámci principu nízkoprahovosti, tedy anonymně, bezplatně, bezpečně, dobrovolně a s respektem. Každý nový klient, který má zájem o navštěvování klubu, vyplňuje vstupní dotazník, který je zcela anonymní a klient zde může uvést vymyšlené jméno nebo přezdívku.

## **7.2. Cíle empirického výzkumu**

Cíl výzkumu byl stanoven jako:

Popsat a prozkoumat metody práce používané v konkrétním Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

Ke stanovení cílů je potřeba si zvolit také výzkumný problém.

Výzkumný problém této práce je stanoven jako: Metody práce v konkrétním NZDM Sklep v Pardubicích a jejich poskytování, se zaměřením na streetwork, poradenství, informační servis a volnočasové aktivity.

### 7.3. Metody výzkumu a sběr dat

Praktická část této práce je tvořena kvalitativním výzkumem, který probíhal v NZDM Sklep. Důvodem výběru kvalitativního výzkumu byl názor, že problematiku je potřeba prozkoumat do hloubky, což kvantitativní výzkum neumožňuje. Hendl (2005) píše, že *„při hlubokém popisu případů nezůstáváme jen na povrchu, provádíme podrobnou komparaci případů, sledujeme jejich vývoj a zkoumáme příslušné procesy. Citlivě zohledňujeme působení kontextu, lokální situaci a podmínky.“* Jako metoda se jevila nejvíce vhodná metoda případové studie, která se podle Hendla (2005, s. 103) *„zaměřuje na podrobný popis nebo rozbor jednoho nebo několika málo případů.“*

Pro toto výzkumné šetření byla zvolena kombinace několika metod, které se vzájemně prolínaly a doplňovaly. První metodou bylo pozorování, které se dá definovat jako *„důkladné pozorování určitého jevu“* (Chráška, 2007, s. 151). V tomto případě se jednalo o zúčastněné pozorování, kdy se autorka textu podílela na všech aktivitách v klubu. V průběhu pozorování byly všechny důležité informace zaznamenávány. Metodou, která doplnila pozorování, byl zvolen hloubkový rozhovor, který byl určen pro pracovníky i klienty NZDM. Před uskutečněním rozhovoru byla vytvořena témata, která pokrývala výzkumný problém a dále pak byly vytvořené otevřené otázky určené pro pracovníky i uživatele klubu. Samotné rozhovory s pracovníky pak trvaly kolem 60 -80 minut, rozhovory s klienty byly o poznání kratší, rozhovor trval v průměru 15-20 minut. Rozhovory byly se souhlasem všech aktérů nahrávány na diktafon.

Sběr dat probíhal během provozu NZDM v průběhu tří měsíců, kdy autorka práce absolvovala praxi v tomto zařízení a poté zde působila v rámci dobrovolnické práce. Za souhlasu všech respondentů byly všechny rozhovory nahrávány na diktafon a později přepsány do textové podoby. Výpovědi nebyly upravovány po stránce gramatické, slangové výrazy a vulgarismy byly ponechány, čímž se přispívá k větší autentičnosti textu.



#### **7.4. Volba výzkumného vzorku v NZDM Sklep**

Pro tento empirický výzkum byla zvolena metoda případové studie. V tomto případě se jednalo o Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Sklep, kde autorka práce absolvovala praxi a znalost prostředí umožnila lepší začlenění do kolektivu respondentů a tím i snadnější sběr materiálu.

Následně byli vybráni 4 pracovníci NZDM. Z důvodu zájmu o terénní práce se výzkumu zúčastnili oba terénní pracovníci, kteří v NZDM působí. V textu budou označeny jmény Ivana, Jana, Gábina a Honza. Po výběru pracovníků následoval výběr klientů. Záměrně byli vybráni klienti, kteří do klubu chodí pravidelně po dobu delší než 1 rok a proto znají velmi dobře prostředí NZDM a mohou lépe přispět k výzkumu svými zkušenostmi a poznámkami. Zároveň byli vybráni klienti ve věku 14-18 let, kteří se hodí do vzorové skupiny z období adolescence. Vybrány byly čtyři dívky (v textu označeny jmény Alena, Eva, Jitka a Petra) a čtyři chlapci (v textu pojmenováni jako Jakub, Ondra, Petr a David). Z důvodu dodržení anonymity byla záměrně jména všech aktérů výzkumu společně se jménem klubu, pozměněna. Všichni účastníci byli vyrozuměni s účelem rozhovoru a celého empirického výzkumu a předem srozuměni s postupem a metodami výzkumu. Účast na výzkumu byla zcela dobrovolná.

## 7.5. Analýza dat výzkumu v NZDM Sklep

Během rozhovorů a pozorování bylo nashromážděno velké množství dat. Jednalo se o nahrávky rozhovorů, poznámky z rozhovorů, zápisky z osobních karet klientů i deník praxe. Nahrané rozhovory byly nejprve přepsány do písemné podoby, k jednotlivým rozhovorům byly doplněny poznámky (především o neverbálním projevu). Takto se přepsané rozhovory vytiskly. V písemné podobě byly také výpisky z osobních karet klientů a deník praxe. Pro analýzu dat byla jako nejvhodnější technika zvolena metoda otevřeného kódování. *„Při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena a s takto nově pojmenovanými fragmenty textu potom výzkumník dál pracuje.“* (Švaříček, 2007, s. 211) Jako vhodná technika při analyzování dat se ukázalo být kódování v ruce, jinak označené také jako metoda tužka papír. *„Jakmile máme vytvořený seznam kódů, je možné začít s jejich systematickou kategorizací.“* (Švaříček, 2007 s.221). Stejným způsobem byly zpracovány i ostatní materiály jako deník praxe, zápisky z osobních karet a z pozorování. Text byl rozčleněn na jednotky, jimž se přiřadil určitý kód, který vyjadřoval podstatu textu. Následně se přistoupilo ke kategorizaci dokumentů a tak kódy, které náležely stejnému jevu, byly sloučeny pod jednu kategorii. Pro další zpracování kategorií byla zvolena technika vyložení karet, která je dle Šed'ové (2007a) poměrně jednoduchou metodou, kdy badatel kategorizovaný seznam kódů uspořádá do linky či obrazce. Na základě toho je uspořádán text, jenž se stává převyprávěním obsahu jednotlivých kategorií.

Na základě otevřeného kódování a kategorizace dat vznikl analytický příběh. Kostra analytického příběhu dle Šed'ové *„znamená jednoduchý popis našich kategorií a vztahů mezi nimi“* (2007a, s. 239). Jejím účelem je dle autorky formulovat klíčová tvrzení, na které badatel přišel, přičemž by se měl držet ústředního zkoumaného jevu. Vzhledem k cílům práce, byla zvolena kategorie **metody práce**, pod kterou spadají podkategorie jako poradenství, krizová intervence, streetwork, situační intervence a informační servis. Další kategorií pak byly určeny

volnočasové aktivity, které nejsou metodou práce, ale na jejichž základě jsou služby NZDM poskytovány.

## 7.6. Interpretace výsledků v NZDM Sklep

Z nasbíraných dat bylo sestaveno metodou otevřeného kódování několik kategorií a podkategorií, metod práce, které jsou podrobněji rozebrány níže. V první kapitole nalezneme Volnočasové aktivity, prostřednictvím kterých je vůbec možné poskytovat sociální služby v NZDM. Slouží k navázání kontaktu, k získávání důvěry a v neposlední řadě složí jako nabídka kvalitnějšího trávení volného času. V další kapitole se již dostaneme k samotným metodám práce v Nízkoprahových zařízeních.

Interpretace výsledků je tvořena analytickým příběhem, který vznikl na základě otevřeného kódování a kategorizaci získaných dat.

První a stěžejní metodou je poradenství, které je také jednou z hlavních metod práce v Nízkoprahovém zařízení. A v neposlední řadě se také zmíníme o situační či krizové intervenci. Následuje streetwork, který slouží k navázání kontaktů s cílovou skupinou na ulici, poskytování stejných služeb jako v NZDM, popřípadě nabízení možnosti návštěvy NZDM. Zmíníme se také o informačním servisu, který má výchovně vzdělávací funkci.

### 7.6.1 Volnočasové aktivity v NZDM Sklep

Přestože volnočasové aktivity nemůžeme chápat jako metodu práce, jedná se o motivaci, která vede klienty k návštěvě klubu a proto je potřeba ji věnovat velkou pozornost. Protože se jedná o hlavní prostředek k lákání klientů k pobytu v klubu a odvíjí se od nich pak ostatní metody práce, je zařazena na první místo v praktické části. V rámci služeb NZDM mohou klienti využívat nepřeberného množství volnočasových aktivit, což potvrzují i výpovědi zaměstnanců klubu. *„Máme tady fotbálek, internet, společenské hry, klávesy. Součástí klubu je i zahrada s hřištěm, kde si klienti mohou zahrát fotbal nebo jiné míčové hry. V rámci programu pořádáme různé tematické akce a soutěže.“* Volnočasové aktivity jsou jednou z nejdůležitějších činností v NZDM. *„Mnohdy jsou hlavním důvodem návštěvy klubu. Je to pro ně motivace, proč klub navštěvovat, proto se snažíme vymýšlet co nejpestřejší program, aby to děti bavilo a aby se sem vraceli.“* Těmito slovy dává Honza najevo, že právě volnočasové aktivity jsou hlavním „lákadlem“ návštěvy klubu. Jak potvrzuje Věra, nabídka volnočasových aktivit je i prostředkem k získávání nových klientů: *„Pořádáme různé akce přístupné veřejnosti např. turnaj ve fotbálku, fotbale, volejbale a výtvarné soutěže. Těchto akcí se může zúčastnit kdokoliv a stává se, že pak nový člověk začne chodit pravidelně do klubu a účastní se dalších aktivit.“*

O oblíbenosti volnočasových aktivit mluví i sami klienti. Největší oblibě se těší fotbálek, což potvrzují Adam, David i Petr. *„Nejradši mám fotbálek, loni jsem vyhrál turnaj,“* chlubí se Adam. Mimo fotbálku je u chlapců velký zájem ještě o další sporty jako stolní tenis, fotbal, nohejbal. U děvčat je pak ve velké oblibě kroužek tancování, jak dokládá i výpověď Evy: *„chodím do klubu hlavně kvůli tancování.“*

Vzhledem k různorodé věkové skladbě klientů NZDM je potřeba vymýšlet velmi pestré možnosti volnočasových aktivit. *„Máme tady děti různorodého věku, nejmladšímu je 7 let, nejstaršímu asi 22, musíme vymýšlet aktivity, které by zaujaly všechny“*, popisuje věkovou skladbu Gábina. Jako problém se jeví vymyslet vhodnou aktivitu hlavně pro starší klienty. *„ty mladší zaujmeme hned, strašně rádi kreslí,*

*malují a vyrábí, takže se snažíme vymýšlet různé techniky a tematické výtvarné soutěže“* popisuje Ivana práci s mladšími uživateli NZDM. K tomu Honza dodává: *„ty starší, v pubertě, těm přijde všechno blbý a trapný, takže je opravdu náročný vymyslet něco co je zaujme.“* Klub je velmi dobře materiálně vybaven, najdeme v něm nepřeberné množství možností, jak trávit volný čas, ale přesto pracovníci vymýšlejí vždy měsíční program, který by nalákal klienty na pravidelnou návštěvu klubu.

Fotbálek či stolní tenis však neslouží jen jako volnočasová aktivita, ale je nástrojem jak prostřednictvím rozhovoru s klientem navázat bližší vztah. *„Při hraní třeba fotbálku nám děti kolikrát řeknou, co mají za problémy, co se děje,“* vypráví Honza. To potvrzuje i Eliška, která popisuje i fáze navázání kontaktu: *„Nejvíc se mi osvědčil fotbálek, v průběhu hry se můžu nenásilně ptát na běžné věci a kolikrát se u toho ten klient i víc otevře a já se zároveň snažím získat jeho důvěru. A pak když přijde příště, tak si jen tak povídáme u fotbálku a někdy se stane, že ten dotyčný přijde s nějakým problémem a chce poradit anebo jenom někomu svěřit.“*

Z výzkumu i z pozorování vyšlo najevo, že mnoho klientů chodí do klubu hlavně z důvodu pestré nabídky volnočasových aktivit, to svými slovy dokládá i pracovnice Ivana: *„my musíme vymýšlet aktivity, který se jim budou líbit, který nám ty děti natáhnou, oni by sem ani jinak nepřišly, kdyby nebylo těch aktivit.“* To potvrzuje i Jana: *„kdyby nebylo volnočasovek, tak by nemělo smysl poskytovat nějakou sociální službu, protože by nám sem nikdo nepřišel.“* Z výpovědí vyplývá, že volnočasové aktivity jsou hlavním motivátorem pro návštěvu klubu, proto její příprava tvoří značnou část pracovní náplně zaměstnanců NZDM.

Nejoblíbenější činností u mladších dětí bez ohledů na pohlaví je kreslení, malování a různé další výtvarné výrobky. Klub má dokonce svoji keramickou pec, takže tvoření z keramické hlíny je pro mladší také vítanou aktivitou. U starších chlapců v oblíbenosti vede fotbálek a další sporty, ping pong. Starší dívky upřednostňují kroužky tance, zpěvu, surfování na internetu a v menší míře i fotbálek. O problematice internetu se zmiňuje i Jana: *„máme tady internetové připojení, ale samozřejmě nechceme, aby klienti trávili většinu času na internetu, takže povoluje*

*připojení v půlhodinových intervalech. Navíc musíme i hlídat jaké stránky klienti navštěvují. Erotické, vulgární, xenofobní stránky jsou samozřejmě zakázány.“*

### **7.6.2. Poradenství v NZDM Sklep**

Další z metod práce poskytovanou v NZDM je poradenství. Poradenství může být skupinové nebo individuální, záleží na potřebách klientů a závažnosti problémů. *„Máme tady konzultovnu, takže když někdo řeší nějaký závažnější problém nebo prostě jen nechce řešit svoje problémy s ostatními, tak se tam můžeme zavřít a popovídat,“* říká Gábina. Z pozorování vyplývá, že velká část poradenství probíhá v průběhu volnočasových aktivit přímo na klubu. Pro uživatele jsou i určeny speciální hodiny, kdy mohou přijít na konzultace, ale většina klientů této možnosti nevyužívá a preferuje řešení problému v rámci rozhovoru v průběhu volnočasových aktivit. To potvrzují i slova Gábiny: *„povídáme si třeba u nějaký stolní hry nebo pinčesu a pak z nich vypadne, že mají ten a ten problém a nevědí co dělat.“* Pracovník pak zhodnotí situaci a klientovi nabídne možnost poradenství v uzavřené místnosti, aby byla zaručena anonymita v rámci principu nízkoprahovosti. Pracovníci se snaží vyslechnout klienta, poté s ním proberou všechny možnosti, pozitiva i negativa, ale problém za něj neřeší, snaží se ho navést tak, aby problém vyřešil sám. Honza to popisuje: *„já ho můžu navést, ale pokud si ten problém vyřeší sám, tak se poučí a i příště to udělá dobře.“* Mnohdy nejde klientům ani tak o poradenství a vyvození nějakých řešení, ale spíš o možnost se s problémem svěřit. Pokud mají pracovníci k uživatelům vypěstovanou dostatečnou důvěru, uživatelé jsou schopni svěřit se i se závažnými problémy.

Poradenství se nejčastěji týká osobních vztahů, rodinných poměrů, užívání návykových látek, problémů ve škole atp. To potvrzuje Ivana: *„nejčastěji řešíme problém s holkama, kluci obecně nemají potřebu se tolik svěřovat...s holkama pak řešíme hlavně kluky a vztahy celkově, jednou jsme řešily dokonce nechtěné těhotenství.“*

Někteří klienti udávají možnost rozhovoru jako hlavní motivaci k návštěvě klubu. Jitka s Evou uvádí možnost rozhovoru s pracovníky jako oblíbenou aktivitu. *„Nejvíc*

*mě baví jen tak kecat s pracovníky, vypráví Jitka. Z pozorování i rozhovoru bylo možné vysledovat, že někteří klienti mají i své oblíbené pracovníky, se kterými vedou rozhovory. Nejlíp se kecá s Ivanou, minule jsem řešila problém se svým klukem a moc mi pomohla,*“ říká Eva.

### 7.6.3 Streetwork v NZDM Sklep

Nedílnou součástí práce v Nízkoprahovém zařízení je streetwork, který je jeden z hlavních pilířů práce ve Free klubu. Streetwork je poskytován každý den na předem určených lokalitách a trvá kolem čtyř hodin. Terénní práce nejsou poskytovány pouze za špatného počasí, kdy pracovníci zůstávají v klubu. Jako terénní pracovníci působí dva ze šesti pracovníků, v našem výzkumu Honza a Jana.

V současné době mají poměrně rozšířenou skupinu klientů, se kterou se pravidelně setkávají. Mají tedy již úspěšně za sebou monitoring lokalit a také nejkritičtější fázi terénní práce, kterou je prvotní kontakt. *„Někdy potkáme nové lidi a snažíme se o prvokontakt, ale teď máme poměrně dobře zmapovány většinu skupinek, takže jde spíš o samotnou práci s těmi lidmi.*“ Jak důležitý je monitoring lokalit můžeme pozorovat na příkladu pracovníka Honzy, který nastoupil do Free klubu v době, kdy se rozhodovalo o možnostech práce na ulici. *„Nejdřív jsme museli najít místo, kde se mladí schází, to byla otázka několika týdnů, kdy jsme každý den procházeli celé Pardubice.*“ Jako nejvhodnějšími lokalitami se jeví sídliště, parky, hřiště, nádraží, ulice, podloubí nebo i herny a kluby.

Po úvodní fázi monitoringu následuje fáze prvního kontaktu, která je z hlediska další práce nejdůležitější a nejtěžší. To dokládají i výpovědi obou pracovníků. *„Nejtěžší je ten prvokontakt, to oslovení cílové skupiny,*“ popisuje Jana. K prvnímu kontaktu začali pracovníci používat různé letáky, např. měsíční program NZDM Sklep. Tato metoda umožňuje oslovit a zaujmout cílovou skupinu a pak popřípadě rozvinout další kontakt a po získání důvěry může následovat vlastní práce se skupinou. Podle Jany je nejhůrší fází právě získávání důvěry, které může trvat i několik měsíců: *„my chodíme na ta místa a tak nějak se postupně začleňujeme do jejich skupiny. Oni nesmí mít pocit, že jsme ti dospěláci, co jim přišli vynadat, že kouří v parku nebo dělají něco špatného. Když oni vidí, že jim nic nenakazujem, že je*



*berem takový jaký jsou, tím spíš se nám podaří získat jejich důvěru a oni se nám pak i s něčím svěří.“ „Je to v podstatě jako v klubu, jenže tam fungují volnočasovky k rychlejšímu získávání důvěry, to na ulici nefunguje a o to je to náročnější,“ doplňuje Honza.*

Po překlenutí prvního kontaktu a získávání důvěry mohou pracovníci přejít k samotné práci s klientem, která se skládá ze stejných metod jako v klubu. Pracovníci poskytují poradenství, informační servis, v menší míře krizovou intervenci a mohou nabízet i volnočasové aktivity lákající k pobytu v klubu jako lepší trávení volného času pro cílovou skupinu.

Mezi uživateli můžeme nalézt několik dětí, které začali klub navštěvovat právě díky terénním pracovníkům. To potvrzuje i klient Kuba, který klub navštěvuje již druhým rokem: *„já jsem nejdřív chodil ven na Dubinu (jedno z pardubických sídlišť) nebo do parku, pak jsem potkal teréňáky a ty mi dali nějaký leták o turnaji ve fotbálku, tak jsem začal chodit do klubu.“* Zkušenost s terénními pracovníky má i Alena: *„my se scházeli v parku, pak jsme nějak celá parta začali chodit do klubu, právě díky teréňákům. Ted' tady trávíme všechnen čas, vždycky když sem přijdu, tak tady někdo z party je a když ne, tak tady mám i nějaký nový kamarády.“* Jak již bylo uvedeno, v současné době jsou terénní práce NZDM zavedenou metodou a terénní pracovníci mají svoji stálou klientelu, kterou neustále rozšiřují o nové uživatele. Zároveň také proaktivně nabízejí možnosti návštěvy klubu, kde se mohou uživatele zúčastnit dalších aktivit.

Běžný pracovní den streetworkerů probíhá následovně: *„Máme každý den naplánovanou jinou lokalitu. Uživatelé jsou už zvyklí, kdy kam chodíme, takže pokud mají nějaký problém nebo si chtějí jen pokecat, můžou na nás na tom místě čekat. Máme celkem dost skupin, s každou skupinkou se na chvíli zastavíme, probereme novinky, co se stali během posledního týdne, předáme nějaký informační letáky.“* Terénní pracovníci se zastavují u všech známých skupin a povídají si s nimi. Mají sice vytyčenou lokalitu, ale může se stát, že žádnou cílovou skupinu nenajdou a proto mění lokalitu v závislosti na zkušenostech tak, aby mohli najít jiné uživatele. Doba, kterou tráví v terénu je daná, ale záleží na konkrétní situaci: *„někdy se to protáhne na víc než čtyři hodiny, protože potkáme cestou dost skupin a někdy se stane, že*

*nepotkáme nikoho, tak jdeme zpátky do klubu, kde můžeme pracovat přímo s uživateli nebo vymýšlíme nějaký aktivitu spojené s klubem.“* Po daném dni a kontaktu následuje administrativní činnost, která se většinou uskutečňuje až po návratu do klubu a to zaznamenání veškeré pracovní činnosti do pracovního deníku. Ten slouží k zaznamenávání všech kontaktů, důležitých aktivit s klienty, které se udály v rámci pracovního dne.

Streetwork je nedílnou součástí klubu a přestože je v rámci práce na ulici mnohem těžší nalézt a oslovit uživatele, je jednou z osvědčených metod získávání nových klientů, se kterými se pak může dále pracovat ať už přímo v klubu nebo na ulici.

#### **7.6.4. Informační servis v NZDM Sklep**

Další službou, kterou NZDM poskytuje svým klientům je informační servis. Ten může být předán ústní nebo písemnou formou. Na nástěnce v klubu visí informační letáky s různou tematikou, které se pak v průběhu měsíce obnovují. Další možností, kde mohou uživatelé najít informace je facebook a internetové stránky NZDM. Každý měsíc je zaměřen na nějakou problematiku, pořádají se tematické přednášky a soutěže. Informační servis se nejčastěji týká užívání drog, bezpečného sexu, pohlavních nemocí, ale i sociálních služeb, bezpečnosti a v neposlední řadě sem spadají i údaje geografické a další témata, která by se dala zařadit i mezi vzdělávání.

O tom, jak dochází k výběru námětů, hovoří pracovnice Ivana: *„snažíme se vždycky najít cokoli co by je mohlo zajímat“*. O průběhu tematických měsíců mluví také Honza: *„většinou najdeme jedno hlavní téma, které pak podporujeme různými přednáškami, informačními letáky a soutěžemi. Poslední měsíc byl věnován bezpečnému sexu a antikoncepci, měli jsme besedu, uživatele měli možnost pročítat letáky a shlédli jsme několik dokumentů.“* Téma bezpečného sexu jako takového je velmi častým tématem rozhovoru uživatelů klubu. Klienti vítají možnost si o této problematice promluvit s někým starším. Ne vždy se však klienti chtějí bavit otevřeně ve skupině a tak je mnohdy informační servis poskytován osobně o samotě. K těmto účelům slouží menší uzavíratelná místnost v klubu. Tam pracovníci řeší

soukromé problémy klientů, ať už se jedná o poradenství, poskytnutí informací nebo situační intervenci.

Že o informační servis je i zájem mezi některými klienty, svědčí i výpověď Jitky: *„na přednášky chodím pravidelně, minule jsme se bavili o nemocech, co můžeš chytout, když máš sex, to bylo hustý.“* Jak jsme již uvedli výše, ne všechny zaujme nabídka informačního servisu. Ondra na toto téma vypovídá: *„mě to moc nezajímá, cpou nám to i ve škole, radši si sem chodím zahrát pinčes než na přednášky.“* I u jiných klientů převládají ambivalentní pocity z informačního servisu. Eva má ráda přednášky a témata týkající se cizokrajných zemí, Petr naopak preferuje vyprávění a zkušenosti lidí vztahující se k drogové tematice, grafity apod.

Všichni se však shodují, že informační servis není jejich hlavním motivem návštěvy klubu, tím jsou již výše zmíněné volnočasové aktivity. Na rozdíl od přednášek ve škole je však výhodou, že informační servis je dobrovolný a nikdo klienty nenutí se přednášek zúčastnit. Přednášky se většinou konají v jedné místnosti klubu, který běžně slouží jako „pohodárna“ a kde mohou klienti hrát stolní tenis nebo nacvičovat tancování. To je možná i důvodem vyšší účasti. *„ty místnosti jsou propojené, takže když klienti vidí, že je někdo vedle a není s kým, by si mohl zahrát fotbálek, tak tu přednášku navštíví taky,“* směje se Gábina. Nabídka NZDM Sklep je velmi pestrá a proto si téměř každý klient něco vybere. Přednášky jsou většinou veřejné a může se jich zúčastnit kdokoliv.

Na nástěnce před klubem vždy visí měsíční program, který si může kdokoliv pročíst a na přednášku přijít. Tento program se distribuuje také v rámci terénních prací. Velmi populární jsou přednášky o cizích zemích, které jsou většinou doprovázeny prohlídkou fotografií nebo i ochutnávkou speciálních jídel. Jana o těchto přednáškách říká: *„tyhle přednášky jsou populární hlavně mezi veřejností, takže máme pravidelně hojnou účast. Nejsou to sice potenciální klienti, ale alespoň se o nás ví.“* Další metodou, která může být zahrnuta v informačním servisu je doučování. Z pozorování a dokumentace klubu vyplývá, že doučování využívají hlavně mladší děti. *„Máme tady pravidelný doučování u pár klientů, ale jsou to spíš děti z prvního stupně, tak do té pátý třídy,“* uvádí Ivana.

### 7.6.5. Situační intervence v NZDM Sklep

Součástí sociálně pedagogické práce v Nízkoprahovém zařízení je i situační intervence. Pod tímto pojmem si můžeme představit běžné situace, které se odehrávají v klubu a do kterých musí pracovníci klubu nějakým způsobem zasahovat. Situační intervenci můžeme chápat jako zpětnou vazbu, ať už pozitivní nebo negativní. V případě negativní zpětné vazby se jedná převážně o napomínání ohledně nevhodného chování nebo o připomínání pravidel platných v klubu.

Oproti tomu pozitivní zpětná vazba zahrnuje pochvaly či uznání v průběhu volnočasových aktivit nebo ocenění dobrého chování či skutku uživatele. Bohužel je třeba konstatovat, že negativní zpětné vazby převládají, protože někteří klienti mají problém s udržováním některých pravidel.

Pravidla klubu jsou vypsána na velkém plakátu hned u dveří klubu a uživatelé jsou na tento plakát často odkazováni. O tom, jaká pravidla se nejčastěji porušují, hovoří Gábina: *„jedná se hlavně o sprostá slova a nadávky ostatním, které jsou na denním pořádku.“* Pracovníci upomínají klienty a upozorňují je na pravidla klubu, jak o tom svědčí i jedna konverzace z pozorování. Uživatel Petr nadává dalšímu uživateli: *„ty jsi kretén“*, na to reaguje Ivana otázkou, zda je si Petr myslí, že kretén je normální slovo, které se může podle pravidel klubu, používat. Nabízí mu možnost zopakování pravidel v místnosti, která je slouží normálně jako místnost pro konzultace. Při použití nabídky konzultace v samostatné místnosti většina uživatelů tuší, že udělali něco špatně nebo že porušili pravidla. Po napomenutí nebo výzvě ke konzultaci se většinou klient dověří a s nadávkami či sprostými slovy přestane.

Někdy se ovšem stává, že uživatel poruší pravidla klubu několikrát za sebou a i přes četná napomenutí pokračuje v nadávkách či dokonce obrátí vulgarismy na pracovníka klubu. V takových případech mají pracovníci možnost vykázat klienta na konec otevírací doby z klubu nebo dokonce udělit zákaz návštěvy na určité časové období nebo zakázat konkrétní činnost. *„Těchto opatření se využívá v krajních případech, ale někdy není jiná možnost. Chceme tím docílit, aby uživatele věděli, jak se mají chovat a upevňovali si společenská pravidla,“* uvádí Honza. Naopak oproti

represím fungují i pochvaly v případě dodržování pravidel nebo výhody v některých činnostech. „*Snažíme se je chválit co nejvíc, třeba i za gól u fotbálku. Ty děti nikdo doma ani ve škole nechválí, tak aby aspoň někdy měly pocit, že jsou v něčem dobré,*“ popisuje Ivana.

Z pohledu klientů se jedná spíše o „*buzeraci od pracovníků*“ jak uvedl Jakub. I další klienti se shodují, že nejvíc jim na klubu vadí právě dodržování pravidel a napomínání ze strany pracovníků.

#### **7.6.6. Krizová intervence v NZDM Sklep**

Krizová intervence nespadá do kompetence pracovníků NZDM, ale přesto je potřeba ji na tomto místě uvést. Jak shodně vypovídají pracovníci klubu, nemají na problematiku krizové intervence dostatečné vzdělání. V případě potřeby jsou však schopni základní pomoc v krizi svým klientům poskytnout a předat klienta specializovanému pracovišti. Zde se však dostáváme k otázce, co krize je. Baštecká (2003, str. 275) uvádí, že krize „*se vymezuje jako reakce na situaci, kterou jedinec nemůže snadno řešit v rámci obvyklých strategií, jakými je zvyklý zvládat zátěž.*“ Podle Honzy je krize individuální u každého člověka a každý ji vnímá jiným způsobem: „*někomu přijde špatná známka ve škole jako krizová situace, dalšímu je to jedno a krizi bere, třeba když se rozejde s holkou, je to různý.*“ To potvrzuje i Ivana slovy: „*někteří klienti jsou víc citliví, proto jako krizi vnímají situace, které my vnímáme jako normální.*“

Jak v takových případech probíhá intervence, popisuje Honza: „*hlavní je dotyčného uklidnit, vyslechnout a poradit co má dělat dál, kam se obrátit v případě, že není schopen řešení nalézt sám.*“ Krizová intervence má v NZDM spíše podobu vyslechnutí dotyčného, možnost pomoci se zorientovat v daném problému a poskytnutí podpory. O metodě krizové intervence vypráví také Ivana: „*nejdřív je důležité uživatele vyslechnout, co ho trápí, co se děje, nabídnout oporu. On musí vnímat, že v tom není sám. Někomu právě ten pocit, že se může někomu svěřit, stačí k tomu, aby tu svoji krizi překonal. Pokud však řešení není v našich ani v klientových silách máme kontakty na krizové linky a centra.*“ V těchto případech pak můžou pracovníci nabídnout klientovi možnost doprovodu do specializovaného centra.

Doprovod na specializovaná pracoviště, ale i na úřady apod. můžeme nalézt také v nabídce NZDM. Podle nasbíraných dat však klienti možnost doprovodu tolik nevyužívají. Starší klienti však využívají možnosti pomoci při vyplňování různých formulářů. Pomoc v orientaci v úředních tiskopisech je poskytována i v rámci informačního servisu.

## 6.7. Shrnutí výzkumu v NZDM Sklep

Praktický výzkum probíhal v jednom nízkoprahovém zařízení v Pardubicích. Zjištěná data byla rozdělena do několika kapitol s důrazem na metody práce v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

Výzkum se zaměřil na poradenství, streetwork, informační servis, situační a krizovou intervenci. Všechny tyto metody dokresluje popis volnočasových aktivit, které slouží k získávání klientů, motivaci uživatelů k návštěvě klubu a prostřednictvím kterých dochází k samotné práci s uživateli.

Volnočasové aktivity jsou oblíbenou činností klientů a většina z nich navštěvuje právě kvůli možnosti volnočasových aktivit. Nabídka klubu je velmi pestrá a pracovníci se snaží vymýšlet zajímavý program. Prostřednictvím těchto aktivit si pracovníci vytvářejí pevnější vztah s uživateli a získávají si jejich důvěru.

Po získání důvěry se klienti více otevírají a chodí do klubu i za účelem rozhovoru (konzultace) s pracovníkem. Poradenství je mnohdy poskytováno přímo v klubu v rámci volnočasových aktivit. Nejčastějšími tématy jsou problémy ve vztazích a užívání návykových látek.

Pracovníci poskytují i informační servis, který se uskutečňuje v rámci přednášek nebo tematických akcí, či distribucí letáků či časopisů s danou problematikou. Informační servis není u klientů tolik vyhledáván, přestože nabídka servisu je velmi pestrá.

Další metodou používanou v NZDM jsou terénní práce, které jsou poskytovány denně. Pracovníci mají dobře zmapovány lokality a ve většině skupin, které na ulici potkávají, mají za sebou nejtěžší fázi – fázi prvního kontaktu. Proto se mohou soustředit na fázi získávání důvěry klientů, která se jim také velmi dobře daří, někteří

klienti začali navštěvovat klub a využívají zde lépe svého volného času, než využívali jeho trávením na ulici.

Často se také v klubu setkáváme s tzv. situační intervencí, která spočívá v upevňování a opakování pravidel a napomínání a udílení sankcí v případě porušení. Pozitivní stranou situační intervence je pak pochvala za dobře provedenou práci, za úspěch ve volnočasové aktivitě apod.

Poslední metodou je krizová intervence. Krizovou intervencí pracovníci neposkytují, protože nemají dostatečné vzdělání. V některých případech se o krizi může jednat a v tom případě pracovníci poskytnou pomoc klientům stejně jako při poradenství a to tím, že je vyslechnou a poradí. Pokud na nějakou situaci jejich znalost nestačí, předají klienta na specializované pracoviště.



## 8. Závěr

Diplomová práce se zabývá problematikou rizikové mládeže v kontextu vývojových změn v období adolescence a možnosti pomoci této skupině v rámci sociální služby NZDM. Práce je zaměřena na metody práce v NZDM. Předkládá ucelený souhrn metod práce a jejich praktického využití. V teoretické části bylo charakterizováno období adolescence společně s hlavními změnami provázející toto období. Další kapitoly obsahovaly popis rizikové mládeže a možné příčiny vzniku nežádoucího chování a jednání u dětí a mládeže a nakonec instituce, které pracují s rizikovou mládeží. Následně byla charakterizována služba nízkoprahových zařízení pro děti a mládež společně s popsáním cílů, cílové skupiny a posláním NZDM. Závěrečná část teoretické části byla věnována metodám práce v NZDM a jejich charakteristice.

V praktické části pak byly teoretické poznatky podpořeny kvalitativním výzkumem. Výzkum se zabýval popsány metodami a jejich konkrétním využitím v práci s rizikovou mládeží v NZDM Sklep. Empirický výzkum kombinoval několik kvalitativních metod jako je rozhovor, pozorování a analýza dokumentů. Výzkum dokládá, jakým způsobem probíhá práce v NZDM Sklep. Velmi důležitým faktorem jsou zde volnočasové aktivity, na jejichž základech probíhá kontaktní práce a jsou hlavním motivačním činitelem při návštěvě klubu. V návaznosti na volnočasové aktivity jsou uplatňovány i ostatní metody jako například poradenství, informační servis nebo dokonce i krizová intervence. Důležitou součástí práce v NZDM je i poskytování terénních prací, či situační intervence, která se používá především při nedodržování pravidel klienty.

Výsledkem byl analytický příběh, ve kterém je popsáno praktické využití metod práce v konkrétním nízkoprahovém zařízení. Tento výzkum lze použít jako návod pro ostatní NZDM, při uplatňování metod nebo může sloužit jako zpětná vazba nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež Sklep. Do určité míry podává vhled do problematiky a atmosféry nízkoprahových zařízení a lze ho použít pro další výzkumy

související s tematikou NZDM. V průběhu výzkumu vzniklo několik dalších otázek a oblastí, které nebyly cílem výzkumu, avšak bylo by jistě zajímavé se jim podrobněji věnovat.

Nízkoprahová zařízení nabízejí širokou škálu různých volnočasových aktivit, sportovních činností, výtvarných kroužků. Pracovníci se snaží rozvíjet talent jednotlivců, dbát na individualitu klienta a vymýšlet program, který by byl zajímavý pro všechny. Klient se může svěřit se svým trápením, promluvit si o problému, získat od pracovníků podporu či pocit, že na své problémy není sám a že je ostatními akceptován takový, jaký je. V dnešní době, kdy narůstá počet dětí s rozvrácených, nefunkčních rodin, nahrazuje NZDM funkci rodiny a děti tak mohou trávit svůj volný čas smysluplněji.

## 9. Použitá literatura

- BAŠTECKÁ, B. A kol. *Terénní krizová práce*. Praha: Grada Publishing, 2005, ISBN 80-247-0708-X
- BAŠTECKÁ, Bohumila. *Základy klinické psychologie*. Praha: 2003
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a PELECH, Lubomír. *Sociální práce na ulici*. Streetwork. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2000. 106 s. ISBN 80-7239-048-1.
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena. *Metody a řízení sociální práce*. Streetwork. Praha: Portál, 2003. s. 169-178. ISBN 80-7178-548-2.
- BINAROVÁ, I. *Období dospívání, období adolescence*. In Šimíčková Čížková J. *Přehled vývojové psychologie*, Olomouc: UP, 2005. ISBN 80-244-0629-2.
- ČAČKA, O. *Psychologie dítěte*. Tišnov: SURSUM, 1996, ISBN 80-85799-03-0.
- ČÁP, J., MAREŠ, J. *Psychologie pro učitele*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-273-7
- ČECHLOVSKÝ, Jan. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?)*. Diplomová práce. [on-line] Hradec Králové: PdF UHK, 2005. 99 s. [cit. 29-01-10] dostupné z [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=703](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703)
- ČECHLOVSKÝ, Jan. *Nízkoprahové programy z hlediska aktivit České asociace streetwork – zhodnocení aktivit ČAS od roku 2000*. *Éthum*, 2003, roč. 11, č. 4.
- ELICH, A. *Streetwork v Hamburku in Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. *Éthum*. 1993, č. 3, s.4 - 10.
- ERIKSON, E. H. (2002). *Dětství a společnost*. Praha: Argo. ISBN 80-7203-380-8.
- GABURA, J. PRUŽINSKÁ J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, ISBN 80-85850-10-9
- GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000, ISBN 80-85931-79-6
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7367-040-2

- HERZOG, Aleš. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. *Éthum*, 2003, roč. 11, č. 4, s. 77-87.
- HERZOG, Aleš. *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. *Éthum – sborník sylabů, pracovních listů a textů Vzdělávacího programu Gabriel*. Mimořádné vydání, 2003, s. 15-19.
- HERZOG, Aleš. *Program specifické prevence drogových závislostí realizovaný v rámci nízkoprahově orientované práce s dětmi a mládeží*. *Éthum*, 2004, roč. 12, č. 4, s. 115 – 137.
- HERZOG, Aleš, ZAHRADNÍK, Michal. *Dva přístupy v kontaktní práci*. Pracovní text České asociace streetwork, 2005
- HOFBAUER, Břetislav. *Děti, mládež a volný čas*. Praha: Portál, 2004. 173 s. ISBN 80–7178–127–5.
- CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada publishing, 2007, ISBN 978-80-247-1369-4
- JEDLIČKA, Richard a KLÍMA, Petr. *Aktuální otázky terénní sociálně pedagogické práce s neorganizovanými skupinami dětí a mládeže*. *Pedagogika*, 2004, roč. 54, č. 1, s. 4 –18. ISSN 0031 – 3815.
- Kol. autorů. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež*. Nadácia mládeže Slovenska 2005. ISBN: 80-969348-0-5
- KLÍMA, Petr. *Typologie sociálních služeb: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. 2003. ISBN nevedeno
- KLÍMA, Petr. *Nízkoprahově orientovaná práce s mládeží*. 2004. ISBN nevedeno
- KLÍMA, Petr. *Pedagogika mimo zdi institucí. Děti a mládež v obtížných životních situacích. Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. s. 355-401. ISBN 80-7312-038-0
- KLÍMA, P. a kol. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*, Praha: Česká asociace streetwork, 2007, s. 177-189, ISBN nevedeno
- *Kontaktní práce*. Praha: MPSV ČR, [cit. 15. 4. 2007]. Přístup z: <http://www.mpsv.cz/scripts>

- KRAUS, Blahoslav a POLÁČKOVÁ, Věra. *Člověk, prostředí, výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. 199 s. ISBN 80-7315-004-2.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2001. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-774-4
- LABÁTH, V a kol. 2001. *Riziková mládež*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-348-X
- LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada publishing, spol. s.r.o., 1998. ISBN 80-7169-195-X
- MACEK, P. *Adolescence: Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Praha: Portál, 1999, ISBN 80-7178-348-X
- MATOUŠEK, O. kol. 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, O., Kroftová, A. 1998. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-226-2.
- MATOUŠEK, Oldřich a HARTL, Pavel. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 51-60. ISBN 80-7178-548-2.
- MOŽNÝ, I. 2006: *Rodina a společnost*. Praha: Slon. ISBN 80-86429-58-X.
- „Na ulici“. *Streetwork v ČR, SR, SRN a Maďarsku*. 1. vyd. Plzeň: Tandem, 2003, 60 s.
- *Nízkoprahové programy pre deti a mládež*. Bratislava: Nadácia mládeže, 2005.
- PÁVKOVÁ, Jiřina. *Pedagogika volného času: teorie, praxe a perspektivy*. Praha: Portál, 2002. 231 s. ISBN 80-7178-711-6.
- PIAGET, J., INHELDEROVÁ, B. (1997). *Psychologie dítěte*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-146-0.
- SEDLÁČEK, M. Případová studie. In ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál, 2007, s. 96-112, ISBN 978-80-7367-313-0
- STANÍČEK, Jiří. Kontaktní práce. *Éthum – sborník sylabů, pracovních listů a textů Vzdělávacího programu Gabriel*. Mimořádné vydání, 2003, s. 20-22.
- STRAUSS, A. a CORBINOVA, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. 1 vyd. Boskovice: Albert, 1999. 228 s. ISBN 80-85834-60-X

- ŠEĎOVÁ, K. 2007a. Analýza kvalitativních dat. In ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál, 2007, s. 207-247, ISBN 978-80-7367-313-0
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĎOVÁ K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-313-0
- VACÍNOVÁ, M., TRPIŠOVSKÁ, D., FARKOVÁ, M. *Psychologie*. Praha: Univerzita J. A. Komenského, 2002. ISBN 978-80-86723-47-1
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha : Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.
- VÁGNEROVÁ, M. (1997). *Vývojová psychologie I*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2153-1.

#### **Internetové zdroje:**

- NZDM Free klub dostupné z <http://www.skp-centrum.cz/rodina>
- Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Praha: Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby, [cit. 2. 4. 2007]. Přístup z: <http://www.streetwork.ecn.cz/docs/pojmoslovi-nzdm-rtf>
- Pracovní skupina NZDM při ČAS. *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [cit. 27. 3. 2007]. Dostupné z [http://www.nzdm.cz/index.php?page=standardy\\_nzdm](http://www.nzdm.cz/index.php?page=standardy_nzdm)
- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dostupné z: [https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108\\_2006.pdf](https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108_2006.pdf)

## 9. Přílohy

### Příloha č. 1 Rozdělení teorií sociálně patologických jevů

<b>Biologicko-psychologické teorie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• teorie rozeného zločince</li><li>• oligofrenie jako příčina delikvence</li><li>• genetické a adopční teorie</li></ul>
<b>Sociálně-psychologické teorie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• teorie sociálního učení</li><li>• teorie charakteru a temperamentu</li><li>• teorie odlišného kognitivního stylu</li></ul>
<b>Sociologické teorie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• teorie kulturního přenosu</li><li>• teorie strukturálního tlaku</li><li>• kontrolní teorie</li><li>• etiketizační teorie</li><li>• teorie diferenciací asociace</li><li>• teorie anomie</li><li>• teorie subkultur</li></ul>

Zdroj: Fišer, Škoda (2009).

### Příloha č. 2

Návrh rozhovoru

Témata rozhovoru:

#### 1. Volnočasové aktivity

*P: Jaké volnočasové aktivity nabízíte klientům?*

*P: Jaký smysl vidíte v tom, že klub nabízí klientům volnočasové aktivity, v čem jsou prospěšné?*

*P: Které volnočasové aktivity jsou nejoblíbenější?*

*P: Pomáhají vám volnočasové aktivity ve vztahu s klientem?*

*K: Jakou činnost děláš v klubu nejraději?*

#### 2. Poradenství

*P: Jak klienti využívají poradenství? Jak se odehrává a jakou mají formu?*

*P: S jakými problémy klienti přichází?*

*K: Mluvíš o sobě s pracovníky klubu?*

*K: Svěřuješ se pracovníkům klubu se svými problémy?*

### **3. Streetwork**

*P: Kde poskytujete terénní práci?*

*P: Jaké má streetwork fáze? Která z nich je z praktického hlediska nejtěžší?*

*P: Jak probíhá běžný den terénního pracovníka?*

*K: Víš, co to znamená streetwork? Setkal jsi se někdy s terénními pracovníky venku?*

### **4. Informační servis**

*P: Chodí za Vámi klienti s žádostí o poskytnutí informací? Co je nejčastěji zajímavá?*

*P: Jakou formou je informační servis poskytován?*

*K: Chodíš si k pracovníkům pro informace, ptáš se na to co tě zajímá?*

*K: Účastníš se přednášek?*

### **5. Krizová intervence**

*P: Museli jste někdy řešit s klientem krizovou situaci?*

*P: Jak byste vlastními slovy popsali termín krize?*



