

# TRANSKRIPCE ROZHovorŮ

Pro výzkumné šetření byla použita metoda polostrukurovaného rozhovoru. Pro polostrukurované rozhovory bylo připraveno devět otázek. Respondentům byly podle potřeby kladeny také upřesňující a doplňující otázky. Všichni respondenti dali ústní souhlas s nahráváním rozhovorů na diktafon v mobilním telefonu pro účely zpracování diplomové práce.

Pro zobrazení dat byla použita doslovná transkripce, přičemž text byl očištěn od dialektu a převeden do spisovného jazyka. Rozhovory s respondenty jsou označeny respondentem a číslem, ve kterém rozhovory probíhaly.

Tučným písmem jsou napsány otázky, které byly respondentům kladeny. Normální písmem jsou přepsány odpovědi respondentů.

U třech respondentů jsou otázky kladeny neformálním způsobem - tykáním z důvodu osobní známosti mezi respondenty a autorkou a zachování autentičnosti v kladení otázek.

## OBSAH

<b>RESPONDENT 1 .....</b>	<b>3</b>
<b>RESPONDENT 2 .....</b>	<b>8</b>
<b>RESPONDENT 3 .....</b>	<b>12</b>
<b>RESPONDENT 4 .....</b>	<b>19</b>
<b>RESPONDENT 5 .....</b>	<b>25</b>
<b>RESPONDENT 6 .....</b>	<b>30</b>
<b>RESPONDENT 7 .....</b>	<b>36</b>
<b>RESPONDENT 8 .....</b>	<b>41</b>
<b>RESPONDENT 9 .....</b>	<b>46</b>
<b>RESPONDENT 10 .....</b>	<b>51</b>
<b>RESPONDENT 11 .....</b>	<b>56</b>
<b>RESPONDENT 12 .....</b>	<b>61</b>

## **RESPONDENT 1**

### **Jak dlouho a ve kterém NZDM pracujete?**

Pracuji v NZDM Autobus v organizaci Neposeda a v současnosti je to sedmý rok.

### **Jakým způsobem se podle Vás změnila práce s klienty za posledních 5 let, co v NZDM pracujete?**

Konkrétně u nás v NZDM jsme měnili registraci, protože jsme snižovali věk u cílové skupiny. Zdálo se nám, že lidi 15+ o NZDM moc nestojí nebo jsou více v terénu. Dokonce jsme přestěhovali službu z jiné lokality, protože v předchozí lokalitě naše cílová skupina nebyla. Snažíme se práci dělit půl na půl, což oproti dřívější době znamená, míň volnočasových aktivit a víc rozhovorů o nějakých tématech. Ty témata se také proměnily. Hodně se řeší vztahy, první lásky a neřeší se u nás subkulturní věci, jak tomu bylo dřív. Neřeší se moc experimenty s drogami ani násilí, řeší se běžné věci, které jsou součástí dospívání. Dál se to podle mě změnilo tím, že nejsme zavření jenom na svém klubu. Snažíme se naši práci víc propagovat a snažíme se dělat víc komunitních akcí, abychom zasáhli celou komunitu, která žije v téhle lokalitě.

### **Změnili jste nějak práci během koronavirové pandemie?**

Během koronavirové pandemie jsme na jaře byli zavření a snažili jsme se pracovat online. Snažili jsme se dělat různé videa o preventivních věcech a tématech, které jsme dávali na Instagram, ale pak jsme od toho upustili, protože na to naše cílová skupina nereagovala. Chatovali jsme, když někdo potřeboval pomoc, ale u nás v lokalitě bylo minimum lidí, kteří by se ozvali. Teď na podzim se naše práce hodně proměnila, protože jsme začali chodit doučovat do rodin, kde byla po doučování poptávka. Malinko jsme začali pracovat s menšími dětmi než je naše cílová skupina, protože nám to umožnila vyhláška MPSV. Družina nám poskytla místnost, kam chodíme děti doučovat nebo je socializovat, protože mají problém vůbec mluvit a nějak i fungovat ve třídě. V současnosti chodíme do jedné rodiny doučovat a máme 4 nebo 5 dětí v družině. Jsou to zahraniční děti, děti cizinců i děti český, které mají problém najít si kamarády a chybí jim základy socializace. To se u nás hodně proměnilo. Pak se to podle mě hodně proměnilo, že když bylo v listopadu a prosinci docela hezky, tak jsme měli třeba 25 kontaktů za terén, což se nám nedělo nikdy.

**Vy jste zmiňoval, že na online práci vaše cílová skupina nereagovala, proč myslíte, že to tak bylo?**

Myslím si, že je to tím, že mají online školu. Z toho důvodu se ozývali jenom, když byl nějaký problém, když potřebovali probrat nějakou látku nebo když si potřebovali o něčem popovídat. Myslím si, že je to takhle přirozený. Nepotřebovali volnočasové aktivity nebo preventivní věci online. To, že to ti lidé nepotřebovali, je podle mě touhle lokalitou. Myslím si, že v jiných lokalitách jako třeba na Žižkově, to může být úplně rozlišné, protože jsou na té službě lidé více závislí.

**Jakým způsobem se podle Vás změnila se za posledních 5 let, co pracujete v NZDM, cílová skupina?**

Změnilo se u nás to, že máme více holek v cílové skupině. Lidé z cílové skupiny v terénu i v klubu nejsou ze sociálně slabých rodin, ale mají jiný problémy toho dospívání. Někdy mi připadalo, že je to takový razítko, že do sociální služby chodí jenom problémoví lidé, ale vlastně je to pro kohokoliv. Obrací se na nás lidi z širokých spekter a vrstev.

**Změnily se podle Vás preference v trávení volného času u cílové skupiny?**

To se změnilo určitě. Hodně času tráví na mobilech na sociálních sítích a pořád se to vyvíjí. Když jsem tu začínal, měli klienti maximálně Facebook, hráli nějaký hry a poslouchali hudbu z Youtube a teď jsou převážně na Instagramu nebo na TikToku a tam tráví volný čas. A pak obecně to, že tráví svůj volný čas v obchodních centrech, což dřív vůbec nebyvalo. U nás v lokalitě se to moc nezměnilo, mladí lidé jsou pořád venku a jezdí na koloběžkách, na kolech, ale obecně si myslím, že se to hodně změnilo.

**Myslíte, že ta cílová skupina využívá za posledních 5 let více služeb NZDM?**

Myslím si, že je to ve vlnách. Obecně si myslím, že do klubu chodí méně klientů, ale v terénu jich je zase víc.

### **Jak byste popsal/a současné klienty NZDM a jejich potřeby?**

My máme rozestup cílové skupiny 9–15 let. Kdy mladší klienti sem chodí využívat svůj volný čas a začínají se seznamovat s principy sociální služby a tím, co všechno tady můžou dělat. Ti 15letý jsou tady už 4 roky, takže jsme s nimi postupovali postupně a konstantně. S nimi jsme prošli celý spektrum potřeb v období dospívání, ať už vztahy, první lásky, brigády, přechody na střední školu. Máme tu hodně děti cizinců, děti z velkých rodin, z rozvedených rodin i normálně situovaných rodin. Problém je, že děti v téhle lokalitě nemají kde trávit čas. V terénní formě jsou více kluci okolo 13 až 18 let věku a ti hodně tráví aktivní čas ježděním na kole na koloběžkách, hrají basketbal, ale zároveň posedávají různě po lese, kouří a mají problémy se školou. Myslím, že obecně během koronavirové pandemie je škola velký problém.

### **Co byste potřeboval, abyste mohl lépe/více reagovat na potřeby klientů?**

Nevím. Myslím si, že účinně reagujeme, že v tomhle jsme dobří. Komunitní akce, které děláme, vzejdou z potřeb klientů. Myslím si, že dobře nasloucháme, vnímáme ty potřeby a na to pak reagujeme. Možná to, že se musíme pořád něčeho domáhat na městským úřadě a bylo by lepší, kdyby se OSPOD ozval sám s nějakými potřebami a více s námi spolupracoval. Myslím si, že od klientů vnímáme potřeby dobře a dobře na ně reagujeme.

### **Čím by podle Vás mohla být služba/služby v NZDM kvalitnější?**

Určitě by mohla být kvalitnější, kdyby pracovníci v NZDM zůstávali déle jak dva roky. Mohla by být kvalitnější, kdybychom dostali o půl nebo tři čtvrtě úvazku víc a kdyby ti lidé byli kvalitně zaplacení, takže by neměli potřebu odcházet někam jinam. Mohla by být kvalitnější i určitými předpisy. Když člověk nemá klienty v klubu, tak podle zákonných norem by tu měl přesto být a neměl by vyjít ven za těmi lidmi. A služby by byla kvalitnější, kdyby byla víc uznávána a víc propagovaná.

### **Myslíte více uznávaná veřejností?**

Ano a myslím si, že i donátory. Říká se, že NZDM je to, kde se hrají hry, a doučuje, což není úplně pravda. Naše služba by se určitě zkvalitnila tím, kdybychom měli v terénech nějaké zázemí jako je to třeba v Nízkoprahovém klubu Vrtule, kam bychom si mohli klienty stahovat přes zimu.

**Když jste mluvil o tom, že chybí kvalitní zaplacení lidí, myslíte to v porovnání s ostatními sociálními službami?**

Ne, to si nemyslím. Týká se to obecně zaplacení lidí v sociálních službách, ale to je i politikou organizace. Myslím si, že my tady máme docela dobré platy, protože naše paní ředitelka lpí na tom, aby tady pracovali kvalitní pracovníci a dostali za to i kvalitně zaplacení. Mně vadí spíš obecně, že v našem zaměstnání spousta lidí dělá kvalitní práci a podle mě za to nemohou brát v Praze 24 tisíc hrubého. Tohle mi hodně vadí obecně na práci sociálních pracovníků, kteří dělají kvalitní práci.

**Mluvil jste o tom, že Nízkoprahový klub je vnímán spíš jako volnočasovou než sociální službu, napadá Vás čím to je?**

Myslím, že je to hodně propagací. Když se podíváte na Instagram, tak jsou tam volnočasové aktivity, za těmy se skrývají ale zakázky, kdy ti mladí lidé potřebují nějak pojmout volný čas, ale není to jenom o tom.

**V čem v současnosti vidíte přínos NZDM pro klienty a pro společnost?**

Přínos určitě vidím v tom, že klienti tady dostanou přijetí. Nikdo je tady nesoudí a jsme připraveni je vyslechnout. Podle mě vnímají to, jak doma na ně tlačí rodiče, ve škole na ně tlačí učitelé a tady dostanou partnerský přístup a porozumění. Můžou přijít kdykoliv a kdykoliv odejít. Můžou přijít jen na 5 minut si popovídat nebo tu strávit celý den na gauči. Pro klienty je to prostor, kde mohou sami sebe realizovat. Kdybychom tady těch 5 let nebyli, tak většina dětí je přes léto někde tady na sídlišti, ale my jim umožňujeme vyjet i mimo Prahu, získat nové znalosti, zkušenosti, dovednosti, který se jim snažíme na výjezdech předávat. Další přínos je v tom, že tu lokalitu malinko oživíme, tady se nic neděje a vlastně tady ani nic není, je tady jedno hřiště pro děti. Pro společnost je přínos to, že děti mají kde trávit čas. Je to trochu klišé, ale rodiče vidí, že to dítě sem přijde, s něčím mu pomůžeme nebo ho vyslechneme nebo jim ulevíme s tím, že to dítě není doma o prázdninách. Myslím si, že přínos pro společnost je, že lidem z cílové skupiny, můžeme ukázat nějakou cestu, například si tady zjistili kam jít na střední školu, a můžeme ho nasměrovat k cestě budoucího povolání a na trh práce. Takže to, že pracovníci mohou klienty směřovat k životu, který bude v pohodě.

## **Kam podle Vás směřuje další vývoj služeb v NZDM?**

Asi hodně půjdou služby do online prostředí. I když nevím, jestli to je zrovna naše cesta a jestli to je pro nás funkční, protože jak už jsem říkal, nám to na jaře nefungovalo, ale věřím, že pro sídlištní lokality to možná cesta je. Vím, že kolegům z Pacifiku na Černým Mostě to funguje. Nám osobně jako službě to nefunguje, ale máme aplikaci, kde je externí psycholožka od nás z organizace a tam se jí mladí lidé ozývají bez problému. Myslím, že cesta vývoje se může ubírat dvěma směry. Buď budou ambulantní služby fungovat jenom přes zimu a na případné konzultace a ti pracovníci budou v terénu, odkud budou klienty stahovat, což bude cesta těch terénních zázemí. Další cestou by bylo, že nízkoprahové kluby budou jen volnočasové a bude tam docházet sociální pracovník, který tam bude dělat konzultace a sociální práci jako se to děje v komunitních centrech ve světě. Myslím ale, že se to bude ubírat spíš více do terénu, ale je to otázka.

## **Je něco o čem jsme nemluvili a co byste chtěl/chtěla dodat?**

Myslím, si že je dobré, že ta práce je různorodá, každý ten klient má svůj příběh, který žene svojí linkou, což je pro mě hodně zajímavý. A myslím si, že práce u nás je hodně jiná než třeba práce na Žižkově, protože je to hodně daný tou lokalitou a myslím si, že ty služby by se měly otevřít víc té lokalitě a víc ji vnímat, co se tam děje a víc to sledovat. A pak si myslím, že to přinese tu cílovou skupinu i víc povědomí o té službě.

## RESPONDENT 2

### **Jak dlouho a ve kterém NZDM pracujete?**

Já jsem začínala v roce 2011 v Hradci Králové jako terénní pracovník. V roce 2012 jsem přešla do Prahy do Proxima Sociale, kde jsem nejdříve byla v terénním programu v Praze 11, ale v současnosti jsem v terénním programu pro děti a mládež v Praze 13, takže v podstatě devátý rok.

### **Jakým způsobem se podle Vás změnila práce s klienty za posledních 5 let, co v NZDM pracujete?**

Pro mě je to těžké hodnotit, když jsem začínala v roce 2011. Člověk v té době neměl moc představu nebo ji měl zkreslenou, takže pro mě to byl i nějaký osobní vývoj. Přemýšlím, jak oddělit to, jak se to proměnilo, protože samozřejmě tím, jak je člověk déle v praxi, tak se objevují další možnosti, co může dělat a nějak se rozvíjí. Rozhodně mám pocit, že nás nejvíc zasáhla koronavirová pandemie a díky tomu jsme začali více pracovat na internetu, jinak než doposud. Díky tomu, že jsme na jaře neměli žádné ochranné pomůcky, nechodili jsme do terénu, a poskytovali jsme jenom online služby, tak jsme se do toho více opřeli a více se tomu věnovali. Natáčeli jsme různé videa na Instagram nebo jsme dělali živé přenosy, aktivně jsme oslovovali klienty s tím, jak se jim daří, volali jsme si s nimi přes videochat a podobně. To mi přijde jako nejzásadnější z poslední doby - online práce. Mám pocit, že asi trochu jinak vnímám NZDM jako klub a jako terén. Mám pocit, že terén zůstává ve své podstatě stejný, kromě toho, že víc využíváme online práci. Možná se mi to více posunulo k hlubokým rozhovorům s klienty i na té ulici. Myslím, že jsme dřív víc využívali volnočasové aktivity, i když je stále využíváme, ale to možná souvisí i s mým osobním vývojem, jak je v tom člověk postupně jistější. Pak se změnilo ještě to, že jsme začali spolupracovat se školou. Začali jsme dělat streetwork před základní školou. To je něco, co se taky rozvíjí až v poslední době. A dělali jsme na zakázku městské části přednášku pro rodiče na téma bitky, protože to bylo v jednu chvíli velké téma, a to nejenom v Praze 13. Takže mám pocit, že se snažíme spolupracovat i s rodiči a taky je nějak zasáhnout naší prací a vtáhnout je do ní.



## **Jak vám fungovala práce online?**

Mám pocit, že jsme byli nabití energií a říkali jsme si, že klienty nenecháme ve štychu, ačkoliv by si o to úplně neřekli. Šli jsme do toho hodně aktivně, sledovali jsme trendy, sledovali jsme, co se děje na sociálních sítích, co tam klienti sdílí a na jaře na to klienti reagovali dost dobře. To bylo také tím, že to bylo celé nové a nebyli ve škole, tak jim chyběli kamarádi a hodně s námi komunikovali. Teď na podzim už to bylo vlažnější. Klienti taky více porušovali opatření, chodili ven, stýkali se s ostatními, takže už to nebylo tak intenzivní jako na jaře. Navíc na podzim jsme byli v běžném provozu, takže jsme neměli tolik času se online práci věnovat. Na jaře to bylo super. Mám pocit, že jsme s některými klienty v online prostředí otevřeli i témata, ke kterým bychom se v terénu normálně nedostali, protože jsme byli jeden na jednoho a oni více prožívali věci a měli potřeby mluvit o tom jak jim je a jak to snáší. Obecně si myslím, že online prostor je prostor, ve kterém se naši klienti cítí přirozeně a dávají ho na úroveň osobnímu kontaktu, takže pro ně je v pohodě komunikovat s námi na internetu. Na jaře se nám opravdu dařilo ještě více než na podzim, ale přesto stále dávají přednost osobnímu kontaktu s námi.

## **Jakým způsobem se podle Vás změnila se za posledních 5 let, co pracujete v NZDM, cílová skupina?**

Já myslím, že klienti se zase tolik nemění... Přijde mi, že řeší pořád to samé. Nejdůležitějším tématem jsou vztahy, kamarádi, rodiče, lásky a vztah sama se sebou. Nemám pocit, že by se nějak extrémně změnili. Víc využívají sociální sítě, natáčejí videa na TikTok nebo jsou více na Instagramu. U nás v zařízení se navyšoval věk u cílové skupiny, který byl původně do 19 let a zvyšoval se na 26 let, což bylo kvůli tomu, že jsme naráželi na mladé lidi, kterým bylo třeba 20 let, ale bavili se s 15letými lidmi.

## **Změnily se podle Vás preference v trávení volného času u cílové skupiny?**

Přijde mi, že naši klienti byli vždycky trochu pasivní a myslím si, že jsou to takové místní vlny, kdy je něco zaujme. Teď je trendem basketbal. Tráví více času v online prostředí, ale umí to dělat, tak že jsou i venku s kamarády. Umí to propojovat. Nepřijde mi, že by se jen zavřeli doma. To je jen malá část klientů, kteří jsou více izolovaní, a v terénním programu je úplně nezasáhneme. To jsou klienti, kteří spíš chodí do klubu.

## **Jak byste popsal/a současné klienty NZDM a jejich potřeby?**

Řekla bych, že naši klienti jsou více kluci, s věkovým průměrem 15 let. Co se týká potřeb, tak jak už jsem o tom mluvila, řekla bych, že nejvíce řeší vztahy. Řekla bych, že je pro ně hodně důležité být s kamarády a být v partě. Hodně se řeší pomluvy a zábava, ale hlavně chtějí být přijímaný. Myslím si, že hodně řeší také vztahy s rodiči. Hledají pochopení a porozumění. To je stejné a nemění se, což jsou základní principy terénní práce - neodsuzující přístup a zájem o ně. Ne vždy mají rodiče čas, ne vždycky je chtějí pochopit a povídat si s nimi. Přitom mladí lidé o to stojí. Chtějí, aby se o ně někdo zajímal a aby se zajímal o to, co si myslí a chtějí. Myslím, že to je skutečně nejzákladnější potřeba v tomhle věku a pak se nějak sžít sám se sebou. To je samozřejmě na celý život, ale v pubertě je to náročné spolu se všemi změnami, který se jim dějí. Někdy jsou ve zmatku a nějak se snaží porozumět sami sobě a ostatním.

## **Co byste potřebovala, abyste mohla lépe/více reagovat na potřeby klientů?**

To je těžká otázka. Myslím si, že je to o osobnostním nastavení na tu práci a mít zájem o toho klienta. Myslím, že není potřeba nic víc, že je to celé o vztahu, rozhovoru, mít přímý zájem o to, jak to člověk má. Mě nenapadá nic jiného. Samozřejmě kdybychom se mohli dostat k rodičům, a to spíš mluvím o mladších klientech a mohli jsme pracovat s nimi, tak by to ovlivnilo tu práci, protože mi to takhle moc neovlivníme, tím že klienti zůstávají pořád v nějakém svém prostředí, který je pro ně nejdůležitější a nemají možnost svůj život tolik ovlivnit. Takže je pravda, že to by pomohlo. Nebo možnost dostat se do školy, což se nám podařilo, když ty potíže souvisí s tou školou. Takže potřebovala bych větší zapojení sítě toho klienta, aby se dalo pracovat na více frontách.

## **Čím by podle Vás mohla být služba/služby v NZDM kvalitnější?**

To záleží asi jak která. To by bylo asi to samé, co jsem zmiňovala před chvílí. Spolupráce se školou, rodiči, městskou částí - hlavně s kurátory pro mládež, OSPOD, to si myslím, že je klíčový a je to něco co se objevuje. ČAS o tom v současnosti hodně mluví a to si myslím, že je to co se hodně proměnilo za tu dobu, co fungují NZDM, kdy to bylo vlastně hodně samo o sobě a teď se zapojují další subjekty a myslím si, že je to pro nás i velká výzva. Nám se dařilo výborně spolupracovat v Praze 11 s kurátory, v Praze 13 se to teprve rozjíždí, OSPOD s námi vůbec nekomunikuje, takže abychom si neměli všechny služby na jednom písečku. I když myslím, že mezi službami, ať už NZDM nebo dalšími

spolupráce docela funguje, ale ten úřad tomu je ne vždy nakloněný. Stále je to taková zkostnatělá instituce a stejně tak ta škola. Jsou školy, které jsou docela otevřené, ale některé se na nás dívají, jako co jsme zač a co tam budeme dělat. A práce online, umět třeba poskytnout chatovou krizovou intervenci.

### **V čem v současnosti vidíte přínos NZDM pro klienty a pro společnost?**

Přínos pro klienty spatřuji v naplnění jejich potřeb. Zároveň je trochu učíme přemýšlet nad důsledky toho, co dělají a zároveň to necháváme na nich, takže podporujeme jejich zodpovědnost. Věnovat se mladým lidem, kteří někde jsou a říct jim, jsme dospělí lidé a máme o vás zájem a neodsuzujeme vás, zvyšujeme důvěru i ve společnost a systém.

Pro společnost to je, že jsme prostředník mezi společnostmi, komunitou a dětmi. Můžeme jim tlumočit stížnosti, které se k nám dostanou od městské části, když dělají na nějakém místě nepořádek, tak pokud o to místo nechtějí přijít, tak by tam měli fungovat jinak. Nebo když byli bitky, tak s nimi mluvíme o těch důsledcích. Například když už se chtějí bít, tak ať si stanoví pravidla. To už je trochu harm reduction. Nedá se říct, že ten přínos je hned vidět, i když může být drobně vidět, ale je to hlavně z dlouhodobého hlediska. Myslím, že je to hlavně o propojování těch mladých lidí a té společnosti.

### **Kam podle Vás směřuje další vývoj služeb v NZDM?**

To už jsem taky trochu říkala. Myslím si, že hodně směřuje do online práce a spolupráce s ostatními institucemi. To jsou klíčové věci, které jsme možná i trochu zaspali a které se možná trochu více rozjely díky koronavirové pandemii. Nic jiného mě k tomu asi nenapadá.

### **Je něco o čem jsme nemluvili a co byste chtěl/chtěla dodat?**

Ne, už mě nic nenapadá.

## RESPONDENT 3

### **Jak dlouho a ve kterém NZDM pracujete?**

Já jsem v oboru v současné době skoro šest a půl roku, byla to moje první práce po škole a pracovala jsem pět a půl roku v terénním programu pro děti a mládež v Praze 12 pod organizací Proxima Sociale a v současné době jsem v nízkoprahovém klubu Jižní pól v Praze 11, což je pod toutéž organizací.

### **Jakým způsobem se podle Vás změnila práce s klienty za posledních 5 let, co v NZDM pracujete?**

Těžko říct, mně přijde ta samotná práce stále stejná, což je možná nějaký signál, že jsem příliš zabředlá ve svých starých pořádcích. Pokud bych se na to měla podívat z odstupem, tak bych řekla, že došlo k masivnímu rozvoji online práce. To je způsobený i situací v posledním roce, kdy nás zasáhla koronavirová pandemie. Kdy nás koronavirus nejdřív zahnal, služby se zavřely, pak se znovu otevřely, ale mezi tím byl ten online dobře rozjetý, takže jsme ho nechali jako nějakou menší součást svojí stálé práce. Ale i před pandemií podle mě docházelo k většímu masivnějšímu posílení online práce. Co si pamatuji, tak došlo k přesunu klientů z Facebooku směrem na úplně jiné platformy. Facebook je pro ně spíš mrtvý a má ho většina jenom kvůli tomu, aby mohla používat Messenger, což teď už snad není ani podmínka. Zažila jsem různé módní vlny, které se týkají sociálních sítí, přes Snapchat po Omegle a nevím co všechno. Z mého pohledu jsou v současnosti nejvíce využívány Instagram a TikTok, a to hlavně u mladších klientů. Takže větší přesun do online prostředí a možná, tohle nemám potvrzeno praxí, protože v Praze 12 nebylo velké obchodní centrum, ale věděli jsme, že klienti jezdí jinam do velkých center. Nemám potvrzeno, jestli tam tráví třeba víc času než před pěti lety nebo jak to je. Od doby, co pracuji v Praze 11, kde je obchodní centrum Westfield Chodov, tak vím, že významná skupina klientů má ve zvyku se tam zdržovat, pokud je obchodní centrum otevřené. Tak jak na to mám náhled, tak mi pětiletý horizont přijde jako krátká nebo relativně krátká doba na posouzení změn. Děti a mládež jsou cílová skupina, která je dynamická, mění se rychle, ale na posouzení nějakých trendů mi pět let přijde málo. Z mého pohledu je možná v terénu méně dětí, než jsem zažívala, na druhé straně to může být také změnou lokality. Praha 11 a Praha 12 jsou naprosto diametrálně odlišné. Jižní Město je větší lokalita, než Praha 12, takže tam těch dětí může být klidně stejně nebo i víc jenom jsou v té lokalitě více rozptýlení.

## **Co se týká online práce, jak to s klienty funguje?**

Myslím, že za poslední 2 měsíce už nefunguje tak dobře jako ze začátku. To je tím, že klienti jsou velmi přesycení online prostředím a dávají nám to i najevo. Co se týká Instagramu, tak tam máme ten dosah relativně velký, třeba když dááme stories, tak ho vidí 80 lidí za den, což možná není nijak hvězdný, ale nemyslím si, že by to bylo úplně špatný. Pokud dááme nějaké interaktivní stories s otázkami, věcmi, tak těch reakcí není tolik. Je jich třeba 10 až 15. Klienti nám v současnosti hodně říkají: ‚nám už se nechce, my už toho online máme plný zuby, fakt už to nechceme, chceme ven mezi lidi, nás už to nebaví prostě furt online.‘ Takže jde vidět, že i takhle generace 12 až 14letých lidí, kteří jsou v podstatě digitální domorodci a jsou zvyklí fungovat s mobilem v ruce, což mám od klientů už vyzorovaný, že to je generace, která nedá telefon z ruky, tak jsou online prostředím znudění a přesycení, protože mají online školu a další věci. Na jaře v roce 2020 v Praze 11 rozjeli kolegové online klub na platformě Discord a fungoval výborně a funguje dál, ale už ne v takovém měřítku. Online práce je super nástroj. Můžeme se tak dostat k lidem, kteří by tu službu třeba nevyhledali. Můžeme se dostat i k lidem, kteří jsou mimo působnost toho programu. V reálném čase, když jste z Prahy, nemůžete poskytovat služby lidem z Liberce a ani by to tak být nemělo, ale tím, že situace je taková jaká je, tak apel MPSV je pracovat i mimo rámec cílové skupiny, která je vymezena i lokalitou. Takže je to super v tom, že se můžeme dostávat k většímu množství lidí.

## **Jakým způsobem se podle Vás změnila se za posledních 5 let, co pracujete v NZDM, cílová skupina?**

Asi se budu opakovat už z toho, co jsem řekla. Náhled zejména do té mladší cílové skupiny, že už jsou možná víc online než fyzicky a podle mě vzrůstá hodně zájem o sporty typu MMA a tenhle životní styl. Kluky to hodně fascinuje, ale i holky mají o to zájem. Spoustu z nich tyhle sporty zkouší, chodí někam cvičit nebo chodí někam na box, thajský box, ten zájem o tuhle tematiku podle mě vzrostl. Opět si troufám říct, že pět let je krátká doba na posouzení toho, jestli ty děti tráví venku víc času nebo míň nebo stejně.

## **Myslíte si, že jsou služby NZDM využívány v současné době klienty víc než tomu bylo dříve?**

Podle mě jsou ty čísla plus mínus podobné. Nám tedy se statistikami hodně zahýbala koronavirová pandemie, protože během prvního lockdownu i když začala nějak omezeně fungovat terénní práce, tak těch lidí venku moc nebylo, protože museli ty nařízení dodržovat. Máme zprávu od klientů, že se tak děje i v současnosti. V současnosti nám totiž moc klientů nechodí do klubu, a když jsme se ptali, čím to je, tak odpověděli, že nechtějí kvůli koronaviru. Nevím jak to je, jestli je třeba rodiče nepustí mezi lidi nebo jestli to i oni sami vnímají tak zodpovědně, že raději nepřijdou. Letos nám statistikou také zahýbal personální podstav. Za normálních okolností máme tři pracovníky v terénu a tři pracovníky v klubu, zatímco letos byla kolegyně v terénu téměř půl roku sama. Takže pak efektivita výrazně klesá, protože když pracovník vypadne, tak je služba zavřená nebo omezená.

## **Vidíte u klientů nějaký rozdíl, který se týká nežádoucích patologických jevů?**

Podle mě, co se týká alkoholu, tak tam je to stejné. Možná se mění jen trendy toho, co zrovna letí popíjet. Někdy to jsou pívka, pak je to víno, pak je to tvrdý alkohol míchaný s něčím. Co se týká tabáku, tak taktéž. Možná došlo ke změně forem, klasické cigarety jsou stále užívané, ale spoustu dětí i třeba velmi mladých kolem 12 a 13 let užívá žvýkací tabák nebo pytlíčky. Hodně zkusili IQOS nebo různé elektronické cigarety a vaporizéry. Myslím, že to v tomhle případě je pak nebezpečí pro mladší cílovou skupinu výrazně vyšší, protože vaporizér s ovocnými příchutěmi dobře chutná, voní, rodiče to doma nezjistí, protože to není cítit z oblečení a díky tomu je přechod ke kuřáctví zvláště pro mladší klienty velmi snadný. Hodně letí energetické drinky, což nevím, jestli je úplně sociálně patologický jev, ale vidím, že je pijí i hodně malý děti, třeba už prvňáčci drží v ruce Big Shock nebo něco podobného a mezi klienty to je taky často užívané. Experimentování s marihuanou si také drží trend. Také jsou klienti možná víc naklonění zkoušet jiné věci ať už CBD produkty, protože mají pocit, že je to ta zdravá tráva, nemá žádné rizika a je to prospěšné pro zdraví. Party scéna mi přijde také podobná. Člověk se setká s experimenty v podobě užití extáze nebo podobných věcí. Pak online vládne světem a vím, že v současné době hodně klientů zkouší streamovat. Na druhou stranu už je to taky starší věc, když přišel boom youtuberů před pár lety, tak to už spoustu lidí zkoušelo. Dnes spousta lidí zkouší TikTok, ať už jako pasivní konzument nebo aktivní přispěvatel, teď se nám rozjíždí Twitch a pokusy si nějak vydělat, třeba právě tím

streamováním. Pár klientů hraje ve volném čase online hry. V současnosti hodně letí Fortnite, ale to je spíš u mladších klientů.

### **Jak byste popsal/a současné klienty NZDM a jejich potřeby?**

U toho hodně záleží na věkové kategorii. My máme cílovou skupinu v klubu 11 až 20 let. Já bych mluvila nejdříve o těch mladších, protože v poslední době jsme měli na klubu spíš mladší klienty, kolem 11 až 12 let. Jsou to děti, které jsou velmi živé, zatím moc neřeší sociálně patologické jevy, aspoň jsem z nich neměla ten pocit. Jsou hodně online, hodně ve světě internetu, mobilu, jsou technicky zdatní. Řekla bych, že máme taky převahu kluků tak 70:30. V klubu většinou nemají potřebu si něco zahrát nebo se jít bavit s pracovníkem. Stačí jim, že tam jsou spolu. Na druhé straně je to známka toho, že ten čas tráví v nějakém bezpečném prostředí, budují si vztahy ve své vrstevnické skupině, netráví čas na sídlišti a myslím si, že i tohle je jeden z úkolů nízkoprahového klubu, tedy poskytnout bezpečné prostředí. Podle mě se klienti hodně zajímají o politickou situaci, i když mají často zkreslené představy, protože tím jak jsou hodně online, tak se ani tomuhle obsahu nedá uniknout. Máme i pár klientů, kteří se velmi aktivně zajímají o politiku a to nejen českou, ale i světovou a dost letělo téma různých konspiračních teorií. Možná jsou klienti lépe informovaní, s tím že se nějakému obsahu prakticky nedá uniknout, protože když je člověk v online světě významnou část dne, tak naráží na určité věci. Jinak bych řekla, že v současnosti v klubu máme velmi pestrou sbírku individualit. Jsou to děti většinou z 2. stupně základní školy, mají hodně různorodou vrstvu kamarádů, často se baví s lidmi z jiných škol nebo jiných tříd než se svými vlastními spolužáky. Hodně narážíme na to, že si s lidmi ze třídy nemají co říct, že mají dva spolužáky, které jsou schopní zkousnout, ale to neznamená, že nemají kamarády, jenom je mají prostě jinde.

### **Jaká jsou nejčastější témata klientů, které s vámi řeší?**

Jsou to vztahy. To, že jim na první dobrou stačí sdílet čas a prostor v klubu, neznamená, že ty zakázky nejsou. Jenom je o to těžší je z nich vytáhnout. Typicky se řeší vztahy s vrstevníky, první lásky, hledání si místa ve skupině. Samozřejmě s tím jako jsou klienti nuceni být více doma, tak řeší více i vztahy doma. Pak škola v souvislosti s online výukou, řeší některé učitele, kteří to neumí dobře podat a pak z toho vznikají různé pnutí. Tím, že je to mladší cílová skupina tak ještě moc neřeší témata jako brigády nebo volbu povolání, byť jsme se taky o tom bavili. U starších klientů 15+ přichází téma hledání si

budoucího uplatnění, hledání si střední školy, změna střední školy a zároveň i téma hledání sebe sama a svého názoru. A myslím, si že i tam může být role nízkoprahového klubu. Člověk jim pomáhá utvářet sebenázor, kriticky přemýšlet o věcech a podobně.

### **Co byste potřebovala, abyste mohla lépe/více reagovat na potřeby klientů?**

Mě asi nic nenapadá. Pokud budeme mluvit o materiálním vybavení klubu, který může významně napomáhat, protože když je to prostředí klubu atraktivní, tak to ty klienty láká, tak bych zmínila změnu zázemí, protože náš klub je typický nízkoprahový klub s obrazem 90. let nebo přelomu tisíciletí. To znamená velmi punkový prostor s graffiti na stěnách a myslím, že to dnešní mladé lidi nezaujme, proto se stahují do obchodních center – za čistým, střízlivým, elegantním, hypermobilním designem. Prosezená sedačka, otlučený nábytek a graffiti na stěnách je velký kontrast s tím co zažívají. Takže mluvíme hodně o tom, že budeme muset přehodnotit výzdobu a pokusit se o rekonstrukci, aby to prostředí odpovídalo zájmům té cílové skupiny. Samozřejmě ke kontaktní práci člověk potřebuje hlavně sám sebe možná nějaký stůl a dvě židle, aby měl na co posadit klienta, ale prostředí, které nějak působí v té interakci, může hodně pomáhat. Navíc klient pravděpodobněji přijde do prostředí, ve kterém se mu líbí.

### **Čím by podle Vás mohla být služba/služby v NZDM kvalitnější?**

Asi si budu trochu honit ego, protože si myslím, že poskytujeme služby velmi kvalitní. Z posledního auditu ČAS vyšel klub Jižní pól se 100 %, ne že by nebyla příležitost k rozvoji. To je samozřejmě vždycky. Myslím si, že v NZDM je moc hezká práce a přitahuje skvělé lidi, na druhé straně z ní spousta lidí odchází, protože to finanční ohodnocení není nikterak vysoký a hodně jsem se setkávala s tím u svých kolegů mužů, kteří hodně a říkají, že s tímhle výdělkem nemohou být živiteli rodiny. Takže určitě finanční ohodnocení, které by odpovídalo tomu, aby tohle zaměstnání mělo šanci přitáhnout i dobré lidské zdroje. Čímž nechci říct, že lidé, kteří tam teď pracují, nejsou dobří. Myslím si, že tam, kde budou peníze, bude i vzdělání. Spoustu pracovníků řekne: „Já bych si chtěl udělat tenhle kurz nebo já bych šel do výcviku,“ ale s tím, jak je ta práce ohodnocena finančně, je hodně těžké našetřit si na drahé kurzy nebo výcviky. Myslím si, že v sociálních službách v NZDM pracují lidé, kteří v té práci vidí smysl, ta práce je baví, chtějí pomáhat a přispívat ke zlepšování života dalších osob a finanční stránka pro ně není na prvním místě, ale to neznamená, že není podstatná a neznamená to, že by si člověk nezasloužil víc.



## **V čem v současnosti vidíte přínos NZDM pro klienty a pro společnost?**

Pro klienty v tom, že si zažijí bezpečné prostředí se svými vrstevníky nebo i třeba se staršími a mladšími lidmi. Kouzlo toho klubu je také v tom, že se tam 18letý klient potká s těmi 12letými a můžou se bavit o tom, co zažívají a jak to teď mají. Ty děti a mladí lidé se tam promíchávají i mimo svoje sociální bubliny. Dáváme jim možnost trávit volný čas smysluplně, nerizikově, čímž nechci říct, že by ho jinde tak netrávili, ale myslím si, že i to je role nízkoprahového klubu. Pak je tam samozřejmě i preventivní role a podle mě jeden z benefitů pro klienta je kontakt se sociálním pracovníkem. Pro klienty můžeme být naprosto jiný typ autority, než který klient zažívá normálně. Je to těžké to popsat, protože klienti se setkávají s autoritami, jako jsou rodiče, učitelé, případně trenéry v rámci svých zájmových aktivit nebo s většinovou populací v rámci normálního občanského soužití, ale ten sociální pracovník může být úplně jiný typ autority v tom, že dohlíží na pravidla a předává informace. Takže je trochu učitel a trochu rodič, ale zároveň není. Taky to je trochu kamarád, ale zároveň ne, protože tam jsou pořád nastavené nějaké hranice a ten vztah funguje na partnerské úrovni. Dalším přínosem je zážitek společného prostoru, kde mají možnost podílet se na výzdobě. Možnost prostoru, který klienti vnímají jako náš, kde je bereme takový, jací jsou i s jejich špatnými rozhodnutími. Prostor, kde nikdo nemoralizuje, nehodnotí, ale přijímají je ve smyslu, můžeš za mnou přijít i když jsi to právě pokazil. Můžeme si spolu říct, proč se to pokazilo, a vymyslíme, jak to udělat, aby se to příště nestalo, akceptuji tě, i když uděláš špatný rozhodnutí.

Co se týká společnosti, je podle mě velká role NZDM v prevenci. Myslím, že ta role nebo ta profese není většinovou společností až tak dobře chápána. Většina lidí má představu, že si člověk jen povídá a hraje s dětmi a za to je zaplacený. Občas je v tom i trochu despektu. Někdo, kdo tyto služby nezná, na to může i nadávat - že z jeho daní jsou placeni lidé, kteří hrají s dětmi deskové hry. Role nízkoprahových služeb pro mládež, ať už jsou to kluby nebo terénní programy, je v prevenci a práci s mladým člověkem. V doprovázení ho situacemi, který zažívá. To je ale těžké vysvětlit laické veřejnosti - co by se stalo nebo spíš co by se mohlo stát, kdyby tam ta služba nebyla. Zároveň by se nemusel stát ten krizový scénář, který člověk předestře, ale když takové služby nebudou, mohlo by to směřovat třeba k většímu nárůstu sociálně patologických jevů mezi mládeží. Skupina dětí a mládeže patří mezi ohrožené věkové kategorie, protože fyzický, psychický, sociální a spirituální vývoj je někdy tak velká zátěž pro člověka, že možná čas od času zakopne a potřebuje někoho, kdo mu podá

pomocnou ruku, aby se mohl postavit na vlastní nohy. Celkově myslím, že sociální služby obecně jsou taková záchranná síť, aby když ti klienti padají, tak aby nedopadli na zem a v případě, kdy na ní dopadnout, tak aby se mohli té síti chytit a pomocí ní se postavit na nohy.

### **Kam podle Vás směřuje další vývoj služeb v NZDM?**

Nevím, jestli jsem úplně ten správný vizionář. Myslím si, že cílová skupina se bude dál měnit, takže je na službách, aby se měnily a rozvíjely také. Ať už směrem k té online práci nebo směrem k využívání jiných principů a postupů. Možná spíš řeknu, kam by podle mě měl směřovat, než kam směřuje, protože si nejsem jistá, jestli do toho úplně vidím. Tím, jak se všechno mění, tak mám pocit, že ty služby i když spolupracují třeba mezi sebou nebo i s různými institucemi, že jsou stále dost oddělené na svém písečku v rámci anonymity a ochrany klienta. Myslím si, že na velkým potenciálem v rámci NZDM může být spolupráce s rodinou nebo celkově s komunitou, tedy prostředím, ve kterém se cílová skupina pohybuje, ať už to je rodina, škola nebo komunita.

### **Je něco o čem jsme nemluvili a co byste chtěl/chtěla dodat?**

Myslím si, že zaznělo všechno, už nevím, co bych dodala. Snad jen to, že za mě má práce v NZDM ohromný smysl a potenciál pro člověka, který je ochotný a schopný na sobě pracovat a že může být velmi rozvojová nejen pro klienty, ale i pro ty pracovníky. Jeden z důvodů, proč to má smysl, je že člověk může být u toho, jak se rozvíjejí další generace lidí a být u toho, být svědkem, nechat se tím obohacovat, získávat nové impulzy od mladých lidí a na oplátku jim dát něco ze sebe. Myslím si, že to je velká věc.

## **RESPONDENT 4**

### **Jak dlouho a ve kterém NZDM pracujete?**

Já pracuji v nízkoprahovém klubu Klub Beztíže, to je v Praze 3 na Žižkově a pracuji tady asi 10 let.

### **Jakým způsobem se podle Vás změnila práce s klienty za posledních 5 let, co v NZDM pracujete?**

To je složitý. Za mě se to asi úplně nezměnilo, co se týká metod práce, ale určitě si myslím, že se změnila spolupráce napříč oborem, že je tady větší tendence pro mezioborovost například spolupráci se školami. Asi úplně nevnímám změnu v konkrétní práci s konkrétním klientem, spíš vidím změnu v profesionalizaci oboru, že v něm figuruje ČAS jako zastřešující organizace, že se zapojujeme do nějakých projektů, víc se řeší inspirace ze zahraničí a hodnoty organizace. Co se týká pět let vývoje práce přímo s cílovou skupinou, tak určitě jsou nové trendy. Ti lidé se pohybují na jiných místech, otvírají jiná témata, ale teď na první dobrou mě nenapadá, jaké metody práce se změnilly. Je potřeba reflektovat trendy cílové skupiny, takže je potřeba zajímat se o jiná témata. Dřív byly témata graffiti, skateboard a beat box, což jsou témata, která už odezněla a přišla nová, v tomhle vývoj vidím.

### **Vnímáte nějaký vývoj práce během koronavirové pandemie?**

Určitě, tohle je specifická situace, takže teď za poslední rok se to změnilo. Samozřejmě je to takové hodně proměnlivé a my se snažíme hodně reagovat na to, abychom byli pro cílovou skupinu atraktivní. Napříč oborem se mluví o tom, že se začínají otevírat jiná témata, ať už je to domácí násilí v rodinách nebo nárůst depresivních nebo sebevražedných sklonů, tak se snažíme hledat cesty, jak s cílovou skupinou být v kontaktu. Určitě jsme posílili online komunikaci. V první vlně jsme pracovali na sociálních sítích, byť jsme museli mít ze zákona zavřenou službu a internet nebyl uznaný jako přirozené prostředí cílové skupiny. Takže to ze zákona nebylo úplně možné, ale my jsme přesto byli s klienty v kontaktu. Probíhaly různé živé vysílání, byli jsme na telefonu, chatu, mailu. Snažili jsme se být s lidmi v kontaktu, předávat jim informace, hodně se to točilo právě o předávání relevantních informací vzhledem k pandemii a o tom, jak být doma a nezbláznit se z toho, to klienti hodně řešili. V současnosti pracujeme v omezeném režimu, což má pro nás určitý

dopad, protože tady na Žižkově do klubu chodí hodně lidí v partách a ve chvíli, kdy sem můžou dva nebo pět lidí, tak to pro ně není tolik atraktivní. Začali jsme pracovat i na doučování, kdy předtím jsme tak cíleně neoslovovali třeba školy a podobně, nepropagovali jsme to tolik na platformách, zatímco teď jsme se na to hodně zaměřili. Našli jsme i dobrovolníky z různých škol, kteří nám s tím pomáhají, a zároveň poskytujeme prostor pro distanční výuku, takže nabízíme v dopoledních časech možnost, že sem mohou klienti přijít, připojit se na online výuku a mohou k tomu využít naši techniku. Sháněli jsme i nějaké vybavení pro zapůjčení klientům, takže v současnosti mají dva naši klienti vypůjčené vybavení doma. V tomhle posledním roku koronavirové pandemie došlo k velké změně.

### **Jak Vám fungovala nebo funguje ta práce online s klienty?**

Asi je to hodně individuální, měli jsme klienty, kterým to hodně sedlo a byli s námi nesmírně hodně v kontaktu a třeba do klubu reálně ani nechodili a tohle pro ně bylo dostupné, byli v prostředí, kde jim to je příjemný, ale byli to klienti, kteří měli bytové zázemí. Klienti, kteří nemají moc dobré zázemí, nemají techniku, tak ti nám úplně vypadli, zmizeli a neměli jsme s nimi kontakt. Takže se to nedá asi úplně paušalizovat. Věřím, že jsou klienti a klientky, kterým se to hodilo, a využili to na maximum, ale pak jsou klienti a klientky, kteří z toho byli úplně vyčlenění.

### **Jakým způsobem se podle Vás změnila se za posledních 5 let, co pracujete v NZDM, cílová skupina?**

Myslím si, že změna, která se teď víc projevuje a je to takový trend rizikové mládeže je agrese a vyřizování si účtů agresivním jednáním. To mám pocit, že dřív nebylo tolik vidět nebo se o tom tolik nemluvalo nebo do toho takhle ti klienti nešli. Takže zvýšené agresivní chování, což je asi potřeba zasadit do kontextu, že my pracujeme, dá se říct s romskou klientelou, takže pracujeme s teritoriálním vymezováním a ty bitky k tomu patří. Myslím, že se více řeší promiskuita, sex pod 15. rokem, těžko říct jestli to je tím, že se o tom víc mluví a není to už takové tabu nebo jestli se to zvyšuje. Já sama za sebe si troufám říct, že se to normalizuje a začíná se to stávat takovým běžným znakem té komunity. Myslím si, že se víc do popředí dostává kriminalita a internet. Lidé jsou více na sociálních sítích. Mnohem víc se dostávají do popředí témata, jak se chovat bezpečně nebo nebezpečně na internetu a sociálních sítích, protože běžným trendem je, že mladí lidé si posílají fotky, vytvářejí si fakeové účty na internetu nebo mají fakeové vztahy na internetu. Takže tohle si myslím, že

dřív určitě nebylo takové téma. A pak si myslím, že velký trend je, že mladí lidé tráví svůj volný čas v obchodních centrech, což dřív nebyl takový fenomén.

### **Jak byste popsal/a současné klienty NZDM a jejich potřeby?**

U nás jsou to v současnosti klienti kolem 13 až 14 let. Často jsou to lidé, kteří nemají dost dobré rodinné zázemí a podporu. Jak už jsem říkala, tak u nás je to spíš romská klientela, kdy ti lidé nemají dostatek motivace pro vzdělání a školní docházku a nehraje to pro ně důležitou roli. Často se nudí, moc nevědí, jak atraktivně trávit svůj volný čas, tráví hodně času na internetu a sociálních sítích a určitě jsou pro ně hodně důležité vztahy, jak s vrstevníky, tak partnerské. Řekla bych, že pro ně hraje klíčovou roli nějaké teritoriální vymezování a řešení účtů agresivním způsobem, jak u holek, tak u kluků. Často experimentují s návykovými látkami jako kouření a alkohol, ale většina klientů neexperimentuje s dalšími drogami. Experimentují s rizikovým sexuálním chováním. To je asi typický klient nebo klientka u nás. Chtěla jsem mluvit o hranicích, ale nemůžu říct, že bychom se typicky potkávali s bezhraničnými klienty.

### **A co jsou ty potřeby, se kterými za vámi přicházejí?**

Těžko říct, v jakých bodech by se prolínal můj pohled a jejich pohled. Myslím, že si chodí pro uznání a bezpečný prostor. Mají tady pocit sounáležitosti a dejme tomu, že i akceptace. Když s nimi evaluujeme jejich motivaci sem chodit, tak často říkají, že je to pro ně prostor, kam můžou přijít, kde mají kamarády, kde jsme třeba i my, kde spolu všichni vychází, kde dochází k přijetí a kde je bezpečný a respektující prostor. V tomhle bychom se do jisté míry spolu setkali. Myslím si, že byt' to není primární cíl sociálních služeb, tak je to pro ně i atraktivní trávení volného času, kdy my jim můžeme dávat support v tom, co je baví a že tady mají prostor pro seberealizaci. A myslím si, že fenomén dnešní doby jsou i hmotné potřeby, že často řešíme orientaci na finance. Když to zasadím do kontextu sociální služby s rizikovou mládeží, tak dnes je trend rapu, který je často postavený na tom, že být úspěšný rovná se mít peníze a mít peníze rovná se být spokojený. Myslím, že tím jsou hodně fascinovaní a že je velká spousta z nich orientovaná na to, že chtějí být bohatý, mít hodně peněz, být zámožný, ale vlastně pro to možná ani nechtějí nic udělat. Určitě ne ze strany vzdělání, tam ta motivace bývá často nízká a domnívám se, že spousta z nich si myslí, že životní cíl je v úspěšnosti a ty hmotné potřeby jsou skutečně velké. Cítím to z nich, když sem přicházejí, to jakým způsobem se prezentují, aby měli značkový oblečení, měli

nejnovější mobil a vypadali dobře, ale to je samozřejmě nějaká část. Je tu i část velmi sociálně slabých rodin, které se takhle neprezentují, ale zároveň, když se jich člověk zeptá na jejich životní cíl, tak je to dost podobné.

### **Co byste potřebovala, abyste mohla lépe/více reagovat na potřeby klientů?**

Já za sebe asi nic. Mám pocit, že jsem v oboru dlouho a že máme dobrou startovací čáru, toho co můžeme klientům nabízet a necítím, že by mě něco nějak extra limitovalo. Ve spoustě věcech je tady zkostnatělý trend a můžou nás někdy limitovat standardy a zákony. To jsme viděli i teď v době koronavirové pandemie, že když se začne bavit o sociálních službách, tak si lidé často představí pečovatelské zařízení a ne nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. V tomhle, kdyby byly některé věci pružnější, víc se o nich mluvilo a víc se na ně reagovalo, by to bylo lepší. Dokážu si představit, že by tak i ten vývoj sociálních služeb byl někde jinde. Když to srovnáte třeba s tím, jak je to někde venku v zahraničí. Za sebe ale nemám zvědomělý pocit, co bych něco potřebovala, aby ta práce byla lepší.

### **Čím by podle Vás mohla být služba/služby v NZDM kvalitnější?**

To je možná, to co jsem už trochu zmínila a to je flexibilita oboru. Ty procesy jsou dlouhé, a když je potřeba nějakých změn, tak to často dlouho trvá a i financování nám úplně neumožňuje věci, které by mohly být zajímavé pro klientelu. To možná souvisí s vývojem doby, což se omlouvám, že se vrátím trochu zpátky, ale my jsme spousty kroků udělali, protože je potřeba reflektovat tu dobu. Kdyby mi někdo řekl před 7 lety, že tady budou moct klienti hrát Xbox, tak bych to tomu člověku nevěřila. Mám pocit, že je potřeba reflektovat, že mladí lidi se rodí do téhle doby a že ta doba už je taková a takhle je to pro ně přirozený. V tom vnímám vývoj, že je potřeba jít s jejich dobou a trendy. Takže ta za mě by služby NZDM byly kvalitnější, kdyby byly flexibilnější v poskytování sociálních služeb. NZDM už dávno není o tom, že tady máme židle a stůl, ale o tom, že to musí být prostor, který je atraktivní pro náctiletého člověka.

## **V čem v současnosti vidíte přínos NZDM pro klienty a pro společnost?**

Věřím, že pro společnost je to hlavně v tom, že mladí lidé mají prostor, kde můžou bezpečně trávit svůj volný čas. Takže zmírnění představy, že se mladí lidé pohybují v ulicích a parcích a mají možná větší možnost experimentovat s rizikovým chováním, je pro společnost určitě velký přínos. To samé se týká i předávání společenského chování nebo společenských norem. Myslím si, že to má také velký vliv na společnost.

Co se týká klientů, tak když budu vycházet z jejich zpětných vazeb, tak hodně mluví o seberozvoji. Díky klubu znají svá práva, přijatelnější modely chování a uvědomují si, že to jde i jinak než to znali. Náš vztah je založený na partnerském přístupu, ale ať chceme nebo ne, tak je tady i velký podíl výchovné a edukační složky. Hodně pracujeme na předávání pozitivních hodnot a podporujeme je, ať už se jedná o školní docházku nebo jiné procesy. Zároveň jim reflektujeme, jaké dopady může mít jejich chování. Poučujeme je o legislativě, která je spojená s rizikovým chováním, například kriminalita různého druhu. Já vidím ten přínos velký a mohla bych o tom mluvit hodiny, ale to je asi tím, že tady pracuji a dává mi to určitý smysl. Na druhou stranu si myslím, že tyhle věci jsou těžce přenositelné a těžce měřitelné pro okolí a pro výstupy sociální služby.

## **Kam podle Vás směřuje další vývoj služeb v NZDM?**

Myslím, že se v oboru začíná mluvit o tom, že možná nízkoprahovým klubům už odzvonilo a dál se bude chodit jenom do přirozeného prostředí a budoucnost bude už jenom terénní programy pro děti a mládež. Já myslím, že třeba to co je v zahraničí, dejme tomu americký trend, kdy existuje velký dům plný volnočasových aktivit, kam ti lidé můžou chodit a sociální pracovníce tam je, když je potřeba, tak je hodně zajímavý. Myslím si, že i tady by to mohlo mít nějaký vývoj, že už to nebude primárně sociální služba, ale skloubí se volnočasová služba se sociálním poradenstvím. Stále by to bylo nízkoprahové a mělo by podobné principy. Dokážu si představit různé varianty toho, kam ten obor může jít a těžko říct, jestli se to bude vyvíjet.

Myslím si, že i ta mezioborovost a spolupráce může být velmi prospěšná a mít dobrý vliv na příběhy mladých lidí. V tomhle nás limituje zákon, protože pořád jsme anonymní služba, máme dodržovat mlčenlivost, takže v tomhle je rozhodnutí na klientovi a klientce, kteří se rozhodnout vystoupit z anonymity. Je to na motivaci daného člověka, my chceme

respektovat jejich rozhodnutí, a když chce něco měnit a jít do věcí naplno, tak se cesta dá najít.

**Je něco o čem jsme nemluvili a co byste chtěl/chtěla dodat?**

Možná ještě poslední věc, kterou bych dodala k budoucnosti toho oboru je, že si myslím, že je důležité začít pracovat s evaluací a mít v ruce nějaké argumenty pro společnost, jak se tahle daná služba zasadila v konkrétních příbězích. Myslím si, že pořád ty čísla nejsou tak tvrdá, aby to bylo transparentní pro veřejnost. Např. u lidí bez domova, se dá říci, že je úspěch, když jich je během roku 20 na ubytovně nebo v azylovém domě, ale my tyhle tvrdá data v ruce nemáme. Takže víc pracovat na evaluaci a prezentování výsledků naší práce, to myslím, že by našemu oboru mohlo pomoci.



## **RESPONDENT 5**

### **Jak dlouho a ve kterém NZDM pracujete?**

V současné době pracuji v terénním programu pro děti a mládež v Praze 13 pro organizaci Proxima Sociale, tam pracuji pět let. Předtím jsem dva roky pracovala v NZDM v organizaci Kostka v Krásné Lípě. Takže celkem sedm let praxe v NZDM.

### **Jakým způsobem se podle Vás změnila práce s klienty za posledních 5 let, co v NZDM pracujete?**

To je otázka, která má hodně rozměrů. Určitě bych řekla, že co se hodně změnilo, je práce v online prostředí, ta se hodně rozvinula. Myslím si, že změnil i způsob uvažování v tom, kde se dá s klienty pracovat, s čímž vlastně souvisí i to online prostředí. My jsme jeden čas měli docela prázdný klub a přemýšleli jsme nad tím, jak tam ty lidi získat, proč už tam třeba nechodí. Takže si myslím, že se posunulo to vnímání pracovníků kde všude a jak se dá s těmi klienty pracovat. Za posledních pět let můžu mluvit jenom o jednom zařízení, což je takový ostrůvek. Nicméně moje zkušenost je ta, že během posledních pěti let se práce posunula mnohem víc do kvality, do individualizace práce s klientem a má větší hloubku.

### **Když jste mluvila o online práci, ráda bych se zeptala, jak u vás funguje?**

V minulém roce jsme od března hodně fungovali online. Řekla bych, že to zpřístupnila koronavirová pandemie tím, že se nad online práci začalo uvažovat oficiálně, protože předtím to bylo víceméně na neoficiální bázi. Teď se o tom mluví v odborných kruzích a víc se to řeší politicky. Takže to otevřelo dveře něčemu, co už trochu probíhalo. Myslím si, že koronavirové pandemie tomu trochu pomohla, ale k online práci se to posouvalo už předtím. Koronavirová pandemie to posunula do toho, že jsme měli možnost si vyzkoušet, jestli online práce obstojí samostatně jako taková, protože předtím to byl vždy jako doplněk k přímé práci. Obecně si myslím, že se to dařilo, ale po čase jsme řešili opadnutí první vlny nadšení klientů o nás v online prostoru, o to co jim tam nabízíme a hodně jsme museli přemýšlet o tom, jak to uchopit dál.

## **Jakým způsobem se podle Vás změnila se za posledních 5 let, co pracujete v NZDM, cílová skupina?**

Když jsem nastupovala, tak cílová skupina byli mladí lidé 13 až 15 let z větší části sociálně vyloučení klienti, možná bych řekla i Romové, vyložené hodně děti ulice. Teď bych řekla, že to jsou spíš mladší děti víc takoví outsideři, co nepatří nikam do party a mají potíže i v třídním kolektivu než nějaké skupinky. Dřív to bylo o těch skupinkách, které chodily do klubu. Teď to jsou spíš jednotlivci, kteří se potkávají v klubu a tvoří skupinu v tom klubu, ale už to nejsou party. Když jsem nastupovala, bylo to hodně o partách mladých lidí, pak nám klientela zestárla a přišel odliv klientů. Zjišťovali jsme, že zájem o klub mají spíš mladší děti od 9 do 12 let, kvůli čemuž jsme měnili i registraci, protože jsme klub měli pro děti od 13 let a výš. V současné době je v klubu větší nárůst klientů, za což může i koronavirus, protože klub je pro ně teď jedno z mála míst, kde se můžou setkat. Myslím si, že to je hodně v křivce nahoru dolů a přichází to ve vlnách.

V terénu je cílová skupina trochu jiná. Buď to byli lidé, kteří by už do klubu nešli, protože byli trochu starší nebo to byli lidé, kteří by nebyli schopni dodržovat pravidla toho klubu. V terénu jsme si to vykrytalizovali na skupinu před přechodem na střední školu a krátce po přechodu na střední školu. Oslovovali jsme i starší lidi, kteří jsou v té lokalitě, ale těch čerstvých středoškoláků bylo tolik, že jsme to kapacitně nezvládali. V terénu obecně jsem zaznamenala velký nárůst klientů s tím, že jsme si mohli vybrat jak tu službu nastavit, pro jakou konkrétní skupinu a měli jsme dost lidí z řad skupiny, která nám přišla víc potřebná. Což jsou party mladých lidí, kteří trávili svůj čas venku na lavičkách i po večerech, konzumovali alkohol, byli hodně hluční a hodně vidět, tak jsme se zaměřili hodně na ně, ale bylo by možné cílit tu službu na mladší i na starší lidi v té lokalitě.

## **Změnily se podle Vás preference v trávení volného času u cílové skupiny?**

Určitě to souvisí s kyberprostorem, protože pro ně je to v určitém slova smyslu stejná realita, jako v reálném světě. To si myslím, že se hodně prolíná do trávení volného času - to že tráví čas na sociálních sítích. To je i výzva pro pracovníky, jak se tomu postavit. Myslím si, že mimo Prahu v tom byly dřív velké rozdíly, dneska už možná ne. Přijde mi, že do klubu začali chodit i lidé, kteří měli volný čas hodně naplněný třeba zájmovými kroužky a do klubu si chodili vlastně odpočinout. Nevím, jestli to je úplně obecný trend, ale u některých klientů to tak je. K volnému času mě napadá, protože jsme nad tím také hodně uvažovali, jestli není

zastaralé vybavení klubu. Jestli to není nuda, okoukaný a podobně. A nedokážu k tomu říct jednoznačnou odpověď. Můj názor je, že to trávení volného času se až tak hodně neproměnilo a spíš jde o to jak se co podá a jak se co využívá.

### **Vidíte u klientů nějaký rozdíl, který se týká nežádoucích patologických jevů?**

Pět let mi přijde jako velmi krátká doba na to, abych tohle hodnotila. Můžu říct, že se to neposouvá k tomu, že by třeba méně užívali návykové látky. Vidím to, že alkohol, cigarety nebo marihuana jsou nějak společností tolerovány a není složité se k těmto látkám dostat. Co jsme zaznamenali, tak klienti, kteří s tím mají největší problémy, do klubu nechodí a setkali jsme se i s tím, že poměrně mladí lidé byli kvůli konzumaci něčeho odvezeni do nemocnice. Pak jsou různé trendy, které ale přicházejí a odcházejí, před pár lety to byli třeba vaporizéry a pak se vrátili ke klasickému balení tabáku.

### **Jak byste popsal/a současné klienty NZDM a jejich potřeby?**

Jsou to mladí lidé mezi přechodem na první a druhý stupeň základní školy. Klub je pro ně bezpečné místo a prostor, kde si mohou odpočinout, kde vědí, že je někdo vyslechne. Pracovníci je tam berou vážně a poslouchají je. Jsou to děti, které jsou spíš outsideri, jak jsem už zmínila, než silní hráči v kolektivu a v klubu mají prostor a možnost zažít si společenství lidí, kde se vzájemně vnímají, což třeba v třídním kolektivu nemají. Takže ty potřeby jsou bezpečný prostor a vztahy. Většinou je to o těch vztazích nejenom v třídním kolektivu, ale i třeba v rodině. Dost dětí a to jak v klubu, tak i v terénu jsou děti z neúplných rodin nebo tam něco nefunguje tak, jak by mělo a pro ně je to prostor, kde to můžou sdílet, ačkoliv je to téma, ke kterému se někdy špatně dostává.

### **Co byste potřebovala, abyste mohla lépe/více reagovat na potřeby klientů?**

První, co mě napadlo, aby některé věci šly snáz, bylo, abychom nebyli tolik svazováni zákonem. Byť si myslím, že spousta lidí se jím nechává svazovat někdy zbytečně, že ty cesty v zákoně jsou a dokud si člověk umí odůvodnit, proč a co dělá, tak to často jde. Některé věci takhle schůdné nejsou a pak to svazuje, například práce online. Tak to je jedna věc - zákon. Druhá věc je financování, to s tím také souvisí, kdy jedna věc jsou naše platy a druhá věc zařízení. Když člověk chce reagovat na trendy, které jsou jen pomíjivé, tak byl vždy problém zareagovat ihned a nakoupit vybavení, které je v tu dobu pro klienty zajímavé. My jsme nakupovali věci s ročním nebo i větším zpožděním a už to v tu chvíli zajímavé

nebylo. Financování je problém. I když nelze očekávat, že stát bude finančně podporovat, že my si nakoupíme, co budeme v danou chvíli potřebovat. Obecně je financování sociálních služeb složité a bylo by to jednodušší, kdyby to šlo snáz. Myslím si, že to financování souvisí taky s lepšími podmínkami pro vzdělávání.

### **Čím by podle Vás mohla být služba/služby v NZDM kvalitnější?**

Kvalitnějšími pracovníky.

### **Mohla byste to trochu rozvést?**

Kvalita služby se podle mě hodně odvíjí od kvality pracovníků. Kvalitou pracovníků nemyslím pouze vzdělání. Zažila jsem pracovníky, kteří byli úžasní a neměli odpovídající vzdělání pro sociální práci, byli to například antropologové. Tou kvalitou myslím zapálení lidí a správné chápání nízkoprahových služeb. Nízkoprahové služby jsou specifické a jsou odlišné od jiných sociálních služeb, které máme, a vyžadují také specifický přístup pracovníků. Základní kámen je zájem o klienty a od toho se všechno odvíjí a tím nemyslím zájem o to napravovat jim životy. Myslím zájem o člověka, o klienta, o to mu naslouchat bez domýšlení a dalšího plánování. Myslím si, že tohle je základ. Kvalitní pracovník by měl být hodně flexibilní a kreativní člověk, který se nebojí vstupovat do kontaktu s klienty. Myslím, že by lepší financování částečně přineslo kvalitní pracovníky, protože tak jak je to ohodnocený teď, byť se to za těch pět let zlepšilo, tak to pořád ještě není dostatečné, zejména tady v Praze. Pomohlo by to v tom, že pro schopné lidi by bylo vůbec možné tuhle práci vykonávat. Dokážu si představit, že jsou lidé, kteří by tu práci dělali dobře a rádi, ale za tyhle peníze to dělat nemůžou, protože musí utáhnout věci například kolem bydlení. Částečně jde také o zvyšování povědomí o té práci. Nechci říct vyloženě o prestiž, to je asi až moc velký cíl, ale stačilo by zvýšit povědomí.

### **V čem v současnosti vidíte přínos NZDM pro klienty a pro společnost?**

To je těžká otázka. Zabývat se měřitelností efektivity NZDM pro společnost na to už byly mnohé skupiny, které moc neuspěly. Myslím si, že pro společnost je důležité, že tyhle služby vůbec jsou. To znamená, že děti mají možnost někam jít, někde se svěřit, že mají prostor, který můžou sdílet s kamarády. To mě osobně by celospolečensky stačilo. Samozřejmě to rozhodně neobstojí z pohledu financování. Pro klienty jsou to malé věci, i když jsou vlastně velké. Bylo by asi lepší se na to zeptat přímo klientů, což v rámci služby

děláme, ale té zpětné vazby máme málo a dostává se k nám se zpožděním. Říkají nám, že je skvělé, že jsme pro ně byli, vyslechli jsme je, pamatovali jsme si, co nám řekli a o tom si myslím, že to je. To je přínos pro klienty podle mě - být pro ně a být připravený jim naslouchat.

### **Kam podle Vás směřuje další vývoj služeb v NZDM?**

To docela závisí na polické situaci, jak se celá vyvrbí. To je trochu zapeklité, ale v poslední době se zdá, že to bude směřovat k nějaké větší profesionalizaci, s tím mohou přijít větší nároky poskytovatelů financí na prokazatelnou efektivitu a kontrolu. To je takové dvousečné. My chceme víc peněz, chceme, aby nás uznávali, ale pak se může stát, že po nás budou chtít, abychom to dělali přesně tak, tak a tak. Byť už máme zákon a jsme s ním svázání, tak to někdy není tak horký a ten tlak na prokazování efektivitu práce může být vyšší. To není špatně, ale má to i své důsledky. Bohužel myslím, že co nás spíš čeká v důsledku koronavirové pandemie, je nějaká krize a nízkoprahové služby jsou jedny z prvních sociálních služeb, které se dají zredukovat, protože když to řeknu natvrdo, tak jsou to služby, bez kterých se přežije. Jsou služby, ve kterých se pečuje o lidi a tam by to bylo znát mnohem víc. Zatímco když se zredukuje NZDM služby, tak se v uvozovkách nic nestane, nikdo nic nevidí a ty negativní důsledky jsou potom v horizontu let.

### **Je něco o čem jsme nemluvili a co byste chtěl/chtěla dodat?**

Vůbec jsme se nebavili o vykazování té práce nebo o zaznamenávání té práce, protože v tomhle jsem zaznamenala během těch pěti let určitě nějaký vývoj. To je možná i tím, že mě to hodně baví a u nás si myslím, že jsme v tom ušli velký kus cesty. Myslím si, že to bylo také posunuto k profesionalizaci, ale zároveň se mi líbí, že z toho nevymizel lidský faktor a je to stále šitý na míru klientům.

## RESPONDENT 6

### **Jak dlouho a ve kterém NZDM pracujete?**

Pracuji v NZDM Dixie v organizaci YMCA Praha a pracuji tam šest let jako vedoucí služby.

### **Jakým způsobem se podle Vás změnila práce s klienty za posledních 5 let, co v NZDM pracujete?**

Myslím si, že víc zapojujeme rodiče do práce s dětmi. Taky myslím, že odpouštíme trochu od anonymity nízkoprahové služby, spíš se věnujeme mlčenlivosti a anonymitu přirovnáváme spíš k důvěře mezi pracovníkem a klientem. Potom, tím že Praha 7 je takový menší ostrůvek, tak za poslední léta se z Prahy 7 stala celkem lukrativní městská část, takže se tam objevily jiné sociálně patologické jevy u dětí a zmizela nám nebo trochu se nám snížil počet klientů z romské komunity. To je daný tím, že nemají finance na to financovat si v takové městské části byt nebo dům. Pak ještě více pracujeme online a to je vlastně teď i díky pandemii.

### **Zeptám se na tu online práci, jak se u klientů ujala?**

Na jaře jsme to rozjžděli a myslím si, že děti si už zvykly, že s námi mohou komunikovat online. Dříve jsme je odkazovali na naše sociální sítě jako Facebook, Instagram, ale pokud něco potřebovaly, tak jsme je stejně odkazovali na službu, ať přijdou. A furt se snažíme s dětmi mít kontakt face to face, aby interakce mohla být bez online prostředí. Už rok ale s dětmi pracujeme i přes online. Děti využívají online služby tak, že si s námi povídají, vypráví nám jejich životní strasti, něco s čím potřebují pomoc a změnilo se to, že mi to přijímáme a neodkazujeme je na službu, že musí přijít nebo by měly přijít, pokud chtějí. Víc nám volají, víc s námi s námi komunikují online a víc nám píšou. Ty nevýhody, které v tom online prostoru vidím, jsou, že když přijde člověk, kterého něco trápí nebo který chce cokoli řešit nebo něco dělat, tak to, že se vidíme face to face a probíhá vzájemná interakce je dobře pro navázání vztahu mezi pracovníkem a dítětem a pro zjišťování věcí. Myslím si, že odborný pracovník dokáže na základě neverbální komunikace odhalit spoustu situací, předcházet různým problémům nebo vůbec se ptát, víc věcí ho napadne, může se doptávat na aktuální situaci toho dítěte a nemusí pak tlačit, je všechno přirozenější. K tomu asi směřuju, že je to tak přirozený. A ta nevýhoda, když je to dítě je za nějakou clonou, tak

my nevíme kdo tam je, jestli tam má klid, jestli to je opravdu ten člověk. Nemyslím si, že to někdy musí být na překážku, stále plníme zakázku dítěte, ale myslím si, že správnému sociálnímu pracovníkovi, postačí dvě židle a čtyři stěny a on sám je ten nástroj pro práci s klientem a přes online to je pro tu práci těžší.

**Ještě se doptám na to, jestli oslovujete klienty přímo nebo čekáte, až oni osloví vás?**

Existují dva způsoby. My je máme metodicky zpracovaný. To znamená, že my jsme si řekli, v jakém případě oslovujeme klienty online a je to když je zveme na nějaké akce nebo když podáváme informační servis, o kterém chceme, aby se děti dozvěděly. To znamená například, že v době koronavirové pandemie často měníme provoz, protože když dojde k rozvolnění opatření, můžeme rozvolnit službu pro více dětí, můžeme rozvolnit kapacitu a aby se to děti dozvěděly, tak jim to posíláme zprávou, tvoříme plakátky, tvoříme pro ně ankety a v tomhle případě oslovujeme my. Ale když děti chtějí něco řešit, chtějí se na něco zeptat, cokoliv s námi dělat online, tak se ozývají oni sami. My tyhle aktivity vlastně nenabízíme. Jenom jednou to bylo, minulý rok, když v březnu zavřely všechny sociální služby, tak jsme dělali online vaření a podobně, ale není to vůbec praxí a já osobně se k tomu ani nechci vracet- Jako kvalifikovaný pracovník tvrdím, že sociální služba primární prevence, což NZDM je, má být normálně otevřená ba naopak ještě víc, protože můžeme pomáhat například s distanční výukou ráno, kdy ráno běžně provoz nízkoprahových klubů otevřený není.

**Když jste zmínila tu pomoc při distanční výuce, tak je pomoc s výukou něco nového, co teď nabízíte?**

Pomoc se školou a se zvládnutím školních povinností je jedním z cílů naší služby, takže pokud děti chtějí doučování, ať už pravidelný nebo pomoc s úkolem nebo vysvětlit nějakou látku, tak pokud je ten prostor, tak s dítětem tohle děláme. Tohle je klasická služba, kterou poskytujeme. Co se týká distanční výuky tak my máme normálně provoz otevřený až odpoledne, protože děti správně mají být ve škole od rána do odpoledne a potom můžou navštěvovat naši službu, ale tím, že spoustu dětí nebo cílová skupina, se kterou my pracujeme, nemají doma prostor na ranní online výuku nebo se nemají jak na online výuku přihlásit, protože nemají počítače, je jich v jedné místnosti šest, nemají klid na doučování, jejich rodiče sami neumí nebo nerozumí, co po nich škola chce, tak s tímhle pomáháme.

Takže máme otevřeno i ráno. Od osmi hodin k nám děti můžou přijít a pomáháme jim se třeba jen připojit na počítač do online výuky.

**Jakým způsobem se podle Vás změnila se za posledních 5 let, co pracujete v NZDM, cílová skupina?**

Za mě se cílová skupina změnila s tím, že děti víc tráví čas na online sítích. Myslím si, že se změnila tím, že už se míň objevují skupinky, kde by se třeba užívaly drogy, jsou možná lépe schovanější, ale nebývají už tak venku jak dřív. Zároveň si myslím, že dětí je celkově míň venku, oni jsou, ale je jich míň, ale jinak se cílová skupina vůbec nemění. Podle mě je to vždycky ve vlnách, pokud se to týká menších dětí, tak menší děti v nízkoprahovém zařízení dorostou do určitého věku, pak odejdou, pak se objeví nové. A já vlastně za svoji šestiletou praxi řeším furt dokola to samé.

**Co se týká nějakých společensky nežádoucích jevů, vnímáte v tom nějaký rozdíl?**

Vnímám, že se hodně toho odehrává v online prostoru, dřív to tolik nebývalo. To znamená, ať už se bavíme na téma šikany, o školním prospěchu, o vztazích s rodiči, tak vlastně víc se toho odehrává online. Jinak co se týká drog, tak se ty trendy mění, např. u tabákových výrobků dřív byly cigarety, pak byly žvýkačky, teď jsou IQOS a elektronický cigarety, tak ten vývoj nebo ty změny tam přicházejí a přijde mi, že míň dětí kouří. Dřív kouřily devítiletý, teď už to tak moc nejde vidět. Myslím si, že ta společnost se taky na to dívá trochu jinak.

**Jak byste popsal/a současné klienty NZDM a jejich potřeby?**

V první řadě myslím, že je to potřeba být v bezpečném prostoru, kde se to dítě cítí dobře, kde zná hranice toho, co může dělat a co nemůže, protože to jim dává jistotu. Potom si myslím, že určitě co se týká mladších dětí, tak ty opravdu mají potřebu trávit někde volný čas se svými vrstevníky. Co se týká strašších klientů, tak ty se taky potřebují vídat se svými vrstevníky, ale už ne tolik v prostoru, který je ohraničený nějakými pravidly. To už jsou děti, což je dáno i vývojově, který už nechtějí a nepotřebují ty dospělé lidi vedle sebe, přestože si s námi rádi povídají. Jsou naučení, že nám můžou cokoliv říct a že je nikdo nesoudí a jenom jim dáváme nadhled na situace a je to hodně o nich. Potom je tam nějaká potřeba pomoci, kdy cítí: mám průšvih a potřebuji pomoc nebo něco se děje, chci pomoc, a mám tu zkušenost,



že jsme první z lidí nebo vůbec institucí, které děti vyhledávají. Pak už jsou různé potřeby jako, když děti chtějí získat nějaké informace, taky jdou za námi, když je zajímá nějaké téma a podobně.

### **Jaké jsou podle Vás nejčastější témata toho, co ta cílová skupina řeší?**

Nejčastější témata bych rozdělila asi do pár skupinek. První to je teď velký boom, ale bývalo to vždy je škola, k tomu se váže chování ve škole, kdy děti mají problémy, pracujeme s oběťmi šikany, ale i s agresory, často řešíme změnu školy, školní neprospěch. To je jeden takový balíček. Další balíček ten bych nazvala jako vztahy. Když si vezmu pubescenty, tak ti hodně řeší vztahy mezi vrstevníky, kamarády, první partnerské vztahy, první pusy nebo první někdo se mi líbí. Hodně cílíme, co se týká chování, tak na pomluvy a vůbec na zdravé vyřikávání si věcí a zdravou komunikaci. Když chtějí třeba říct nějakou negativní věc nebo nějakou negativní zpětnou vazbu, tak je učíme konstruktivní způsob dávání negativní zpětné vazby většinou přes sebe. Například: ‚mě se to nelíbí, já to tak necítím, protože...‘ často neumí zdravě komunikovat, často se hádají, dochází třeba i k nějakým bitkám a tak. Do vztahů bych radila ještě vztahy s rodiči a vůbec s nějakými institucemi, ať už je to škola, učitel, někdo na OSPOD, kurátor a podobně. U malých dětí to je takový to první odmítnutí, to co mají podle mě zažívat všechny děti, ale u těch straších už rozebíráme nějaké rodinné problémy, například maminka samoživitelka si domů často vodí partnery a ty děti to špatně zvládají a podobně. To je kolonka vztahů. A ještě celkově bych zmínila chování, protože ta cílová skupina je specifická tím, že vybočuje svým chováním z normy společnosti a naše práce je normovat jejich chování. Takže si s nimi vlastně povídáme o tom, co dělají, povídáme si o jejich pocitech a o tom, že to jejich chování, má nějaké důsledky a je potřeba za to vzít zodpovědnost a učíme je předcházet konfliktním situacím nebo tomu, co by jim právě ještě víc škodilo. Tohle je denní chleba. Pak co je míň, tak to je téma práce, kdy pracujeme třeba s lidmi, kteří nemají vystudovanou ani kompletní základní školu nebo mají při nejlepším základní školu a je tam problém sehnat si práci nebo vůbec udržet si práci. Tam pracujeme na kompetencích, vůbec zlepšení dovedností k tomu, aby si tu práci udrželi. To ale bývá méně.

## **Co byste potřebovala, abyste mohli lépe/více reagovat na potřeby klientů?**

Pracovat s rodinným systémem a pracovat s komunitou městské části. Myslím si, že to je něco v čem naše sociální práce strašně trpí a než se tohle jednou podaří nebo se vůbec na tom začne pracovat, tak to bude trvat ještě mnoho let. Myslím si, že například při práci s romskou komunitou dětí, které jsou hodně zanedbané, co se týká školní přípravy a dejme tomu, že v romské komunitě není hodnota vzdělání na vysoký úrovni, tak aby ty děti splnily vůbec základní vzdělání a aby to v životě potom měly jednodušší, vůbec si navykly chodit do školy a přijaly to jako součást života, je potřeba ne pracovat jenom s dítětem, ale i s rodinou, aby to dělaly aspoň pro to dítě. Jenže ta rodina je taky nějak vychovaná, a aby to vzala jako důležité, tak je potřeba pracovat i s jejich okolím, aby tu normu přijali i jejich nejbližší a okolí, s kterým se stýkají a aby to přijali ti nejbližší, tak je potřeba pracovat s orgány městské části, protože ta jim bude dávat podněty a impulzy. Pokud chceme nastavit nějakou normu, tak by se to mělo plošně šířit mezi každého člověka, který je nebo má co dočinění s naším klientem, a proto mluvím o komunitní práci. Myslím, že je to hodně o změně té normy a pokud my můžeme takhle pomáhat a máme na to kapacity a vlastně by se to dalo, tak je opravdu potřeba pracovat se širším prostředím.

## **Čím by podle Vás mohla být služba/služby v NZDM kvalitnější?**

To je hezká otázka. Myslím si, že tím, že se doba nějak vyvíjí, tak se má vyvíjet i sociální práce a myslím si, že my to děláme stále stejně. NZDM, mají stále stejné principy, stále se točíme třeba kolem anonymity. To bych chtěla už zbourat a zároveň chápu i lidi, kteří jsou extrémně pro anonymitu a extrémně proti, ale myslím si, že ta doba je trošku jiná. Myslím si, že sociální práce je strašně málo oceněná společností finančně a vůbec nemá nějaký status, že by někdo řekl, že je to vážená práce. Přitom je to těžká a psychicky náročná práce. Myslím, že velká fluktuace mezi zaměstnanci je toho důsledkem. Myslím si, že v téhle práci musí být pracovník aspoň tři roky, aby skutečně byl odborný a kvalitní pracovník, aby nasbíral zkušenosti a měl praxi, ale často to tolik zaměstnanců ani nevydrží. Popřípadě je málo mužů, protože jestli má muž zajistit příjem rodiny, tak tohle dělat nebude. Myslím, že by sociální práce hodně potřebovala finanční vzpruhu, to je velká motivace a pak by se dalo i více vzdělávat, chodit na akreditované kurzy, kdy se pracovník vzdělává v nějaké své kompetenci a pak může být odborník například na děti, které zažily domácí násilí. Takže to si myslím, že by ta práce hodně potřebovala, ale to je celkově nejenom nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

## **V čem v současnosti vidíte přínos NZDM pro klienty a pro společnost?**

Myslím si, že je to u mě stále stejné. Říkala jste v současnosti, ale já to vidím obecně. Já to vidím třeba teď, tím jak jsme byli zavřeni, hodně omezení, služby probíhaly online, tak děti byly naprosto bez režimu. U nás je nějaký režim, nějaký trenažér toho jak se děti mají chovat, dodržovat základy slušného chování a podobně. Tohle když není, tak oni se propadají hlouběji do svých problémů nebo do vlastností a návyků, které způsobují strašné problémy. Takže si myslím, proto jsme i služba primární prevence, že tím že s námi mají kontakt, tak se minimalizují problémy v jejich životě, vůbec třeba konflikty v jejich životě, to si myslím, že je asi to nejčastější co oni mají. Pak si myslím, že to má i větší dopad na okolí, ve kterém klient žije dejme tomu ta městská část. Dejme tomu, že víc dětí nepropadne do bezdomovectví nebo do větších problémů, pokud se přijdou poradit k nám a my jim pomůžeme najít práci nebo těhotným mladým slečnám pomůžeme sehnat nemocnici, vzděláváme je v péči o dítě a vůbec v jejich právech. Myslím si, že díky nám spoustu dětí zvládá školní prospěch pro to, aby prošly do dalšího ročníku. Myslím si, že i zprostředkováváme kontakt sociálně slabších rodin a se školou, s orgánem OSPOD a podobně, protože my ty děti známe hodně neformálně a zároveň o nich strašně moc víme, víc než rodiče nebo kurátor a máme co říct k tomu, aby se zlepšila situace dítěte. Celkově si myslím, že pomáháme předcházet nebo prohlubovat patologické jevy těch dětí. Říkám to hodně obecně, protože mi jede hlavou moc případů a každý případ nebo příběh dítěte je individuální a já se neodvažuji nikdy moc škatulkovat, protože opravdu každý je jedinečný. Dokázala bych říct: ‚tady jsme pomohli v tomhle případě tak, tak a tak a tím pádem je naše služba prospěšná, protože...‘ ale těžce se mi to dává obecně do nějakých škatulek.

## **Kam podle Vás směřuje další vývoj služeb v NZDM?**

Myslím si, že hodně služeb zjistilo, že může služby poskytovat online. A celkově, že online prostor si také zaslouží pozornost, protože se tam odehrává život těch dětí. Zároveň si říkám nezvykejme si na to, oni nemají žít jenom online. Myslím si, že víc se začne pracovat s rodinou, že by z těch nízkoprahových zařízení pro děti a mládež mohly být třeba za pět, deset let sociálně aktivizační centra pro rodiny s dětmi.

## **Je něco o čem jsme nemluvili a co byste chtěl/chtěla dodat?**

Asi ne, děkuji.

## RESPONDENT 7

### **Jak dlouho a ve kterém NZDM pracujete?**

Od konce ledna 2021 už nepracuji v žádném, ale pracovala jsem devět let v nízkoprahovém klubu Krok v Praze v organizaci Proxima Sociale.

### **Jakým způsobem se podle Vás změnila práce s klienty za posledních 5 let, co v NZDM pracujete?**

Více se pracuje se sociálními sítěmi a celkově se práce přesunula do online prostoru. Když jsem nastoupila, tak se pracovalo nějakým způsobem na Facebooku, ale to byla jediná síť. Během koronavirové pandemie se to obrátilo nejvíc k online práci. To je asi největší změna v minulém roce, co se týká online práce, kdy jsme jí museli věnovat velkou část času a přesun z Facebooku na Instagram a další sociální síť, které mladí lidé využívají. My jsme nejvíce využívali Facebook a Instagram, TikTok jsme spíš mapovali. Uvědomili jsme si, že je nezbytné, proniknout do práce se sociálními sítěmi a práce na sociálních sítích, kde se cílová skupina dětí a mládeže vyskytuje a jako nízkoprahové zařízení pracovat i tam. Nejenom o nich vědět, ale také tam pracovat, protože jsou tam mladí lidé úplně stejně jako v parku na lavičce, na hřišti nebo ve škole a tráví tam spoustu času. Pak bylo období bitek domlouvání skrze sociální síť. To bylo asi 2018-2019, kdy jsme zaznamenali, že mladý lidi bavilo se potkávat ve velkých skupinách a řešení konfliktů nebo vyjádření moci, síly a toho jsme lepší než tahle skupinka, bylo řešeno hromadnými bitkami. Poté se to začalo medializovat a hodně se to řešilo na různých platformách v Praze 12. Nejenom, že jsme to řešili my, ale i další lidi, kteří pracují s mladými lidmi případně i další orgány jako školy, policie, OSPOD. Pak ty velké partičky, které se venku scházely nejenom kvůli bitkám, úplně vymizely. Ty skupinky se roztrhly do menších. Mám pocit, že to téma už není tak velké, bez ohledu na koronavirovou pandemii, není už tak zajímavé a jakoby se samo vyčerpalo. Přijde mi, že za určité období jsou témata, která se více řeší, které jsou i více vidět a které vlastně vnímáme i my jako pracovníci.

## **Zeptala bych se ještě na tu online práci, jak u vás funguje?**

Dříve to fungovalo, že klienti oslovovali nás. My jsme se ozvali těm, kteří tam dlouho nebyli a s kterými jsme něco řešili, případně ohledně propagace nějakých akcí. Teď je to hodně o tom, že i my je oslovujeme, například u stories na Instagramu nebo jiných příspěvků, kde je nějaké téma nebo situace, na které bychom zareagovali i v rozhovoru s klientem. Reagujeme na to tak, že napíšeme zprávu, zeptáme se, co se děje, jestli chtějí nějak pomoc nebo to jinak řešit, ať už v klubu nebo online. Dělali jsme také různé kvízy a ankety ohledně preventivních témat, což i nadále probíhá. A nejenom že se vytvoří nějaký příspěvek něco jako leták s preventivními informacemi, ale i aby se do toho klienti mohli zapojit a mohli napsat třeba, že se s tím setkali, jak to řešili nebo neřešili, na což pak reagujeme. TikTok jsme neměli nijak aktivně, ale i tak si myslím, že se s tím dá pracovat. Třeba pod komentáři oslovovat lidi - klienty. Není to tak, že bychom vyhledávali mladé lidi a kontaktovali je. Myslím si, že je to velká změna, že se nějaké věci neřeší face to face, na což jsme byli zvyklí a ne pro všechny je to komfortní, vytvářet obsah, videa a řešit vůbec nějaké témata online. V tom si myslím, že je potřeba ještě vzdělání, například chatová krizová intervence, protože je to úplně jiné řešit situaci, když tam toho člověka nemáte. V tom si myslím, že bude potřeba udělat ještě nějaké změny a možná mít v týmu nebo v organizaci člověka, který se tomu bude věnovat a nebude mu vadit natáčet videa nebo streamy, kde je vidět jeho obličej a to, že se to video šíří internetem. Myslím, že je to dobrý nástroj sociální práce, ale samozřejmě nemělo by to být jenom v tomhle. Chce to trochu přemýšlet, jak to kombinovat, abychom mohli být tam, kde jsou mladí lidé.

## **Jakým způsobem se podle Vás změnila se za posledních 5 let, co pracujete v NZDM, cílová skupina?**

Nepřijde mi, že by se nějak změnili, řeší stále stejné věci nebo podobné věci, které souvisí s jejich životem. Mění se spíš okolí a to, s čím jsou v kontaktu, viz sociální sítě, koronavirová pandemie, kdy se spoustu lidí ocitlo bez sociálních kontaktů, tak jak na ně byli zvyklí i když se nějak scházeli, tak to bylo hodně omezené. Za tu dobu nemám moc pocit, že by se změnili, třeba poslouchají jinou hudbu, nosí jiné oblečení, ale řeší pořád ty samé věci jenom s jinými věcmi kolem sebe jako vztahy, rodinu, sex, drogy, akorát to řeší trochu jinak.

### **Změnily se podle Vás preference v trávení volného času u cílové skupiny?**

To rozhodně. Trávení volného času se u dětí a mládeže přesunulo od ‚jsem celý den venku‘, k ‚jsem celý den venku, ale u toho se dívám do telefonu‘. Přesun volného času na sociální sítě jde hodně vidět, ať už je člověk ovládá z domova, ze školy nebo když je venku. Sociální sítě hodně pohltily volný čas. Jinak si myslím, že se to moc nezměnilo. Řekla bych, že je to spíš ve vlnách a o trendech, že se něco objeví a pak se to téma vyčerpá a vymizí. Myslím si, že se víc kouří elektronické cigarety oproti normálním. Jinak mám pocit, že je vše stejné, třeba užívání alkoholu, experimentování s návykovými látkami a tak. Co úplně přestalo, tak jsou graffiti. Občas to někoho baví a zajímá se o to, ale už to není vůbec tak velké téma, jaké to bylo třeba před třemi lety a dál.

### **Jak byste popsal/a současné klienty NZDM a jejich potřeby?**

Když vezmu současné klienty, kteří se objevovali v klubu, tak bych řekla věkový průměr 13 let. Takže ze základní školy, kdy škola byla tehle rok asi největší téma v souvislosti s distanční výukou a zvládání toho, kdy tohle téma asi ještě nějakou dobu přetrvává. Pak další takový téma je rodina a vztahy doma, jak vůbec vydržet doma, kamarádství a brigády, to si myslím, že hodně lidí řešilo, jak si v současné době přivydělat nějaké peníze, kam můžou chodit. Říkám, že lidi, kteří nebyli v žádné partě, kteří jsou víc takový outsideri, kteří nemají partu, kamarády a k tomu všemu je ještě koronavirová pandemie, tak to musí mít hodně drsné. V tom si myslím, že by měly nízkoprahové kluby a terény pro děti a mládež víc zabřednout, jak tyhle lidi oslovit. Jinak potřeby jsou u každého individuální, u cílové skupiny mladých lidí je to těžší, protože to často nedokáží pojmenovat.

### **Co byste potřebovala, abyste mohla lépe/více reagovat na potřeby klientů?**

Když se změní forma práce, konkrétně tedy ta online práce, tak by to chtělo vzdělávání třeba právě v chatové krizové intervenci nebo vůbec poskytování poradenství na internetu. S tím souvisí i dobrá technika. Bylo by fajn, kdyby NZDM měly možnost získat finance na dobrou techniku a třeba i preventivní programy by mohly probíhat na zoomu a podobně. Pak finanční ohodnocení pracovníků. Dalo by se říct, že finanční podhodnocení ovlivňuje setrvávání pracovníků v NZDM. Myslím, že já jsem spíš výjimka, protože pracovníci normálně setrvávají v NZDM třeba maximálně dva roky, pokud nemají v rámci organizace možnost změny pozice, cílové skupiny nebo jinou motivaci například vzdělávání nebo to musí být velcí srdcaři. S tím by se mělo víc pracovat. Myslím si, že se to zjistilo i

v období koronavirové pandemie, že jsou profese, které jsou nenahraditelné a je potřeba tam mít dobré lidi, profesionální, ale ti se musí také dobře zaplatit. Jinak myslím, že by tým měl mapovat potřeby klientů a to jak se mění celá lokalita a její potřeby.

### **Čím by podle Vás mohla být služba/služby v NZDM kvalitnější?**

My jsme hodně řešili, že je potřeba změnit vzhled služby. Punkový look v nízkoprahových klubech už úplně neletí. V současnosti mladí lidé chtějí spíš čistší, jednodušší prostředí s moderními věcmi. Tím nemyslím, že by tam mělo být milion počítačů. Bylo by hezké, kdyby to bylo centrum, kde se mladí lidé setkávají. Ať už mladí lidé, kteří naši pomoc potřebují anebo lidé, kteří se jen chtějí setkat s ostatními mladými lidmi. Dělali jsme na tohle téma v Proxima Sociale analýzu, ze které vyplynulo, že ne všichni mladí lidé by se na nízkoprahové kluby obrátili nebo by do nich přišli, protože jim to přijde trapný a je to pro ně divné místo, které není vůbec svými prostory atraktivní, a raději by byli někde, kde je to víc cool a nepotkají se tam jenom s lidmi, kteří řeší problémy. Myslím si, že na to ale nemáme finanční prostředky a kapacity, aby ty kluby byly dost atraktivní pro cílovou skupinu. Co považuji za nezbytné k tomu, aby byly NZDM kvalitní, je spolupráce s jinými institucemi. Jednak potřebujeme vědět, kdo ještě v té lokalitě pracuje s mladými lidmi, abychom věděli, na koho se můžeme případně obracet a vůbec mít povědomí o tom, co se v té lokalitě děje.

### **V čem v současnosti vidíte přínos NZDM pro klienty a pro společnost?**

V tom že je to jedna z mála služeb, které pracují s mladými lidmi a není potřeba nějakého souhlasu rodičů, podpisů a formálních náležitostí a kde informování probíhá jenom se souhlasem klienta. NZDM často zachytává první věci, které se v životě mladého člověka odehrávají a může mu pomoci je vyřešit nebo dát možnosti, které v tom jsou a které může využít. NZDM může být pro mladého člověka podporou, pomocí, průvodcem v dospívání, ale zároveň ho plně respektuje jako toho, kdo je odborníkem na svůj život a dává mu najevo, že je v tom dobrovolnost a záleží na něm, co bude nebo nebude dělat, ať už jsou to náročné situace, které řeší, ale i ve volném času, ohledně návykových látek a podobně. Samozřejmě je to služba primární prevence, ale nejsme ti, kteří říkají: ‚tohle je špatný, a tohle bys neměl dělat,‘ naopak dáváme spíš zrcadlo, že to co dělají, za nás není v pohodě, ale je to jejich volba a tyhle rizika, se s tím pojí. Myslím si, že to je takový úkol NZDM, ale zároveň k tomu

patří i mapování toho, co mladí lidé dělají, informování a učení společnosti o tom, jak s mladými lidmi pracovat, jak s nimi mluvit a podobně.

Pro společnost je přínosem to, že pracujeme s nepříznivou sociální situací s tím, že ji zachytíme v úplném počátku, kdy ještě nemá takové dopady na život člověka a kdy ještě ty dopady nepoznamenávají celou společnost a nejsou pro ni tolik finančně nákladné. Samozřejmě není to stoprocentní a nedá se to dobře vyčíslit, ale myslím, že když je pro mladého člověka v důležitou dobu někdo, kdo ho poslouchá a poskytne mu místo, kde se může cítit v bezpečí, kde může o svých věcech mluvit, tak je možnost, že se na někoho v budoucnu obrátí, řekne si o pomoc a bude i vědět kam, takže se jeho problémy nemusí prohlubovat.

### **Kam podle Vás směřuje další vývoj služeb v NZDM?**

Asi k proměně od toho, co bylo na začátku, kdy NZDM vznikaly. Nějaký přerod a znovu nastavení všeho, což se postupně děje. Myslím, že se chystají i změny v zákoně, kam vůbec bude paragraf o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež spadat. Na druhou stranu si myslím, že pracovníci, kteří dělají kontaktní práci, tak se tomu vždycky nějak přizpůsobí, protože jdou po potřebách jednotlivých mladých lidí nebo skupin, se kterými se setkávají. Budeme muset propojit legislativu a realitu toho, co se děje a být i aktivním hlasem, nejen přijímat to, co se vymyslelo. Takže změna, inovace a další možnosti práce třeba v online prostoru nejen jak je tomu doposud, ale být v tom ještě třeba víc aktivní a zároveň umět dělat dobře kontaktní práci face to face, poradenství a další věci, například mít tým složený z různých odborníků na volnočasové aktivity, poradenství, sociální sítě, velké akce, které NZDM a práci s mladými lidmi víc přiblíží lidem.

### **Je něco o čem jsme nemluvili a co byste chtěl/chtěla dodat?**

Asi mě už nic nenapadá.



## **RESPONDENT 8**

### **Jak dlouho a ve kterém NZDM pracujete?**

Pracuji 15 let v klubu R-mosty na Žižkově v Praze 3.

### **Jakým způsobem se podle Vás změnila práce s klienty za posledních 5 let, co v NZDM pracujete?**

Pravděpodobně hlavně na straně zařízení, ale nikoliv na straně toho jaký je klient nebo uživatel. To znamená postupným zaostřováním a propracováváním postupů se mění ta práce.

### **Mohl byste zmínit nějaké ty postupy nebo popsat jak se ta práce mění?**

V poskytování intervencí asi není žádná změna, ale v organizování služby ve smyslu zajištění větší bezpečnosti. To znamená, práce s prostorem, komunikace se sousedstvím, propracovanější zpracování osobních údajů v klientských složkách uživatelů tedy zaznamenávání té práce. Co se dál mění, je, že se přidávají nové formuláře, definují se dopředu ostřeji otázky nebo okruhy, které zkoumáme, abychom mohli pracovat s nepříznivou sociální situací, máme hodnocení pracovníků, hodnocení postupů, nácviky intervencí přímých řečí, vysvětlování filosofie a východisek práce v týmu je mnohem propracovanější. Na straně pracovníků a zařízení to jsou tyhle změny.

### **Ovlivnila nějak práci s klienty koronavirová pandemie?**

Ano. Pracujeme online v celé provozní době. V první vlně, kdy byla dokonce z nařízení Ministerstva práce a sociálních věcí služba uzavřena, jsme pracovali jenom v online prostoru a čekali jsme na legalizaci postupu, která pak na chvíli přišla. V současné době to máme přizpůsobené podle otevírací doby, to znamená, že pracovník na pracovišti je zároveň i online. Pracujeme tak, že čekáme na kontakt od dítěte nebo pracovník vyzývá zkontaktované uživatele sám. Většinou je vyzývá nějakým small talkovým tématem a potom se vyptává, jak situaci zvládá a tak dál. Zároveň se pohybujeme na dalších sociálních sítích, ale to spíš prezentačně, než že bychom individuálně komunikovali s klienty, to je spíš PR postup než klientský. Podle našich vnitřních předpisů oslovujeme klienta, jen když si to vyžaduje situace. To znamená, že kdyby byl běžný provoz a běžný stav, tak je oslovíme například v momentě, když víme, že tu něco zapoměli, nebo když jim nabízíme účast

v nějakém výjezdu, který je nad rámec služby. Jinak čekáme na kontakt z jejich strany. To se děje i teď akorát je ta změna v tom, že nejdřív jsme museli informovat klienty, že nějaký provoz vůbec existuje, protože spoustu z nich žilo v tom, že žádný provoz není. Cizí uživatele nebo někoho koho neznáme nekontaktujeme.

### **Jakým způsobem se podle Vás změnila se za posledních 5 let, co pracujete v NZDM, cílová skupina?**

Celkový dojem mám takový, že obtíže a rizika, které ta cílová skupina řeší, se nemění. Druh témat se nemění, možná se mění jenom intenzita a to jen v některých případech u některých klientů. Zdá se, že se dostáváme častěji k tématům, které jsou více rodinné, ale to se nemění cílová skupina, ale náš záběr v cílové skupině. V současnosti pracujeme i s klienty ze středostavovských rodin, kteří mají více méně všechno hmotné zabezpečení, které potřebují mít - mají svůj pokoj, mobilní telefon, jezdí na dovolené, ale zároveň k tomu mají témata, se kterými jsme kdysi nepracovali. To znamená například rizika v rodině, zažívají rozvod, zažívají vyšší zátěž, kterou neumí unášet například právě ve škole, v rodině a tak dál. Takže to jsou spíš nová témata pro nás, protože jsme s touto cílovou skupinou nepracovali, ale jinak si nemyslím, že by děti řešily něco jiného. Vždy se jedná o vývojové věci, které se týkají jejich žití v rodině, která je buď funkční, dysfunkční, afunkční nebo jsou ty děti úplně bez rodinného zázemí, ale podmínky pro jejich vývoj jsou neměnné. Vždy jde o to, jestli jsou nebo nejsou pod nějakou deprivací.

### **Vnímáte nějaký rozdíl v trávení volného času u cílové skupiny?**

Když řeknu, že před 15 lety to bylo nějaké a teď je to nějaké, tak tam ten rozdíl vidím, ale za 5 let, je to těžší. Zdá se, že méně obchodníků prodává alkohol a cigarety nezletilým, takže v tom se mění náplň volného času našich dětí, ale jejich neorganizovanost je stejná. Používají více elektronickou komunikaci. Nepíší esemesky, ale jsou na Messengeru nebo nepoužívají jenom text, ale nahrávají zvukové zprávy nebo video, které posílají. To jsou změny, které samozřejmě oni sledují a jsou v nich, protože technologie jsou i pro ně dostupné a každý z nich má chytrý telefon, který tohle umí, ale jestli kvůli tomu tráví volný čas jinak, to nedokážu říct. Vždy jde o to, že mají skupinovou dynamiku a ta skupina sama vymýšlí společný program a jestli je ve městě hřiště, tak jdou na hřiště, když tam není, tak tam nejdou. To se podle mě za posledních pět let u nás nezměnilo. Máme dost silný kontakt s dospělejšími nebo respektive staršími klienty, to znamená kolem 17–20 let, ale je to dané

podle mě naším dlouholetým kontaktem, proto se k nám vrací a proto tu službu využívají, a to nebylo zvykem, že by u nás zůstávali takhle dlouho. Vždycky se tu objevují malé a mladší děti, než které vlastně můžeme pojmut, protože jsou navázáni na své rodinné příslušníky, kteří k nám chodit můžou. Méně dětí u nás hraje na hudební nástroje, kdy dříve klienti využívali naši fakultativní službu - hudební zkušebnu a dnes ta návštěvnost výrazně poklesla, ale to nevím, jestli to je tím, že rodiny nemají hudební zázemí, anebo jestli je to dobou. Zdá se, že mnohem méně dětí staršího věku kouří, u těch mladších se to objevuje asi v podobném množství, ale myslím, že to hodně záleží na prostředí, ze kterého ty děti pochází. Děti, které jsou z kuřáckého prostředí a mají větší riziko sociálního vyloučení nebo už se v tom topí celá jejich rodina, můžou kouřit pravděpodobněji, než u dětí, které mají úspěchy ve škole a mají sami v sobě motivaci ke zvládnání svých povinností. Více dětí tráví volný čas v obchodních centrech. Možná je to tím, že jsme to předtím tak intenzivně nemapovali nebo tím, že se obchodní centra více dětem otevírají a mohou tam najít víc vyžití, například dostupné připojení na Wi-Fi.

### **Jak byste popsal/a současné klienty NZDM a jejich potřeby?**

Jsou to děti a mládež, po kterých společnost chce, aby fungovali, ale nemají k tomu svoje dostatečné podmínky a NZDM těmhle dětem ty podmínky nabízí, ukazuje jim nové cesty a vždy je to práce na tom, aby to dítě bylo samostatné a zároveň bylo schopné se orientovat ve společnosti, která má ty nároky, aby bylo schopné řešit svoji situaci, tak aby to řešení bylo společensky uznatelné. Hodně jsou to děti, které nemají přístup k běžným institucím. To znamená, při trávení volného času, zvládnání školní docházky, hledání motivace, učení se spolupráci, příležitostech cestovat a poznávat okolí. Děti, které nemají stejné příležitosti jako je norma společnosti nebo tak jak se o tom v průměrné vyšší střední společnosti hovoří. To je ten základ a pak je tam ještě cílová skupina, kdy to jsou děti, které vypadají, že sami o sobě mají všechno, akorát se ocitly v situacích, které vytváří dospělé osoby v jejich životě a nemají společníka nebo podporu pro porozumění a vyrovnávání se s tou situací.

Mezi nejčastější témata v současné době je škola, když tohle pomínu, tak je to trávení volného času s rizikem. To znamená neorganizovaný volný čas mimo instituce, většinou na veřejnosti a v konfliktu s veřejností. Pak jsou to identitní věci, to znamená, že pracujeme s dětmi, které přecházejí z jedné role do druhé, z žáka do vyššího žáka, z dětství do puberty a tak dál. S tím souvisí i sexualita, změna vztahů, hierarchie ve skupině, boj s autoritou, ale

to se všechno váže k vývoji. Myslím, že se to neliší, jestli je to klient NZDM nebo ne. V určitém věku se musí řešit samozřejmě vzdělávání a zaměstnávání, to jsou přechody do práce nebo na vyšší stupeň školy. Úplně okrajově se řeší závislostní chování.

### **Co byste potřeboval, abyste mohla lépe/více reagovat na potřeby klientů?**

Lépe bychom reagovali, kdyby byla větší znalost o tom, co to znamená sociální služba pro děti a mládež. Zároveň mít ve společnosti všeobecně tolerantnost k jinakosti. To by pomohlo, ale to se bude ještě asi chvíli budovat. Jinak prostor, pracovníci, vedoucí služby, politika na městské úrovni jsou dobré. Pak bychom potřebovali větší spolupráci rodin, ale to je trochu v kruhu, protože ta rodina je často zdrojem nedostatků.

### **Čím by podle Vás mohla být služba/služby v NZDM kvalitnější?**

My pracujeme podle principů, které začínají nízkoprahovostí. To znamená, že vždy to bude o tom, že chceme, aby dítě chtělo spolupracovat, a od toho se odvíjí ta kvalita. Chytit po klientovi, aby byl uvědomělý, by způsobilo kvalitnější práci, ale to je zase odpověď kruhem, protože takový ten klient nebo uživatel není. Služby by byly kvalitnější, kdyby o nás věděly školy a další instituce jako rodina, OSPOD a podobně. Kdyby věděly, že existuje nízkoprahová cesta, jak s dětmi mluvit, když samy na to nemají prostor a dokázaly by lépe využívat naši nabídku.

### **V čem v současnosti vidíte přínos NZDM pro klienty a pro společnost?**

Pro klienty jsme místo, kde se dá mluvit jiným jazykem a způsobem o věcech, které prožívají a zažívají a se kterými se nechtějí dostávat k běžným referenčním osobám jako učitelé, sousedi, babičky a maminky. My umíme s těmi dětmi mluvit jinak a jsme ti, kteří umí dávat prostor, nevytvářet přetlak, dávat svobodnou volbu a ukazovat, že dítě můžeme zkompetentňovat k odpovědnosti za své rozhodnutí a kroky, což se hodně váže k věku. Pro 10leté děti potřebujete direktivnější vedení, pro teenagera, který automaticky prožívá konflikt s autoritou, jsme geniální volba v tom, že s námi ten konflikt zažívat nemusí. Takže my jsme pro ně jiní dospělý.

### **A jaký je ten přínos pro společnost?**

Kromě toho, že chceme společnosti ukázat, jak s těmi dětmi mluvit, což by se mohla společnost pokusit vnímat jako cestu nebo možnost, tak stahujeme děti z ulice a snižujeme

riziko v ulicích a sousedství. To je jedna věc. Obecně platí, že vyrovnáváme příležitosti našich uživatelů s průměrem. Vyrovnáváme příležitosti materiální a psychosociální. Takže pokud dítě nikdy nezažilo úctu, pochvalu, ocenění, nabídku volby nebo podobně, my to doplníme tak, aby se to dítě mohlo účastnit všeobecného budování společnosti a celospolečenské prospěšnosti.

### **Kam podle Vás směřuje další vývoj služeb v NZDM?**

Rozhodně by měl zůstat stejný v tom, že je to služba pro klienta, ale zároveň by měl více směřovat do propojení se školstvím, online prostorem, to znamená následovat přirozené prostředí dětí. Určitě je cestou také spolupráce s dalšími institucemi i třeba s obchodním centrem, protože se stává přirozeným prostředím klienta.

### **Je něco o čem jsme nemluvili a co byste chtěl/chtěla dodat?**

Asi ne.

## **RESPONDENT 9**

### **Jak dlouho a ve kterém NZDM pracuješ?**

V roce 2011 jsem nastoupil do prvního NZDM, teď pracuji rok v NZDM Vrtule. Předtím jsem pracoval v klubu Radotín, klubu Jižní pól, klub Jedna Trojka pod organizací Proxima Sociale.

### **Jakým způsobem se podle Tebe změnila práce s klienty za posledních 5 let, co v NZDM pracuješ?**

Co jsem zaznamenal, tak pracovníci jsou profesionálnější, co se týká dodržování hranic, zákonných náležitostí jako je uzavírání dohod a vykazování práce, ale co se týká změny práce pracovníků ke klientům, tak se ta práce příliš nezměnila. Z toho co jsem poznal je to stále na podobné bázi. Za posledních pět let se hodně zlepšila spolupráce s ostatními institucemi. Záleží tedy na městských částech a lokalitách, kde ty služby jsou, ale školy, OSPOD a podobně začínají většinou brát NZDM jako partnery.

### **Vnímáš nějaké změny, co se týká práce s klienty v souvislosti s koronavirovou pandemií?**

Myslím, že je teď větší možnost pracovat s klienty NZDM online. Historicky jsme vždy naráželi na to, že se to nedalo dobře vykazovat do Magistrátních statistik, a to byl důvod proč práci online nedělat. Zároveň se musí ještě usadit a organizace by k tomu měly mít zpracovanou metodiku, ale ve chvíli, kdy klienti nemůžou chodit ven, tak ten čas tráví online a je to fajn s nimi v online prostředí pracovat. V Nízkoprahovém klubu Vrtule jsme měli velkou snahu pracovat online, ale nejsou na to úplně kapacity. Kdybychom měli ještě navíc dva pracovníky, kteří by mohli tuhle práci dělat na půl úvazku nebo člověka, který by to dělal na celý úvazek, tak by to fungovalo výborně. Jenom proto, že na to nejsou kapacity, to teď moc neděláme.

## **Jakým způsobem se podle Tebe změnila se za posledních 5 let, co pracujete v NZDM, cílová skupina?**

Moje zkušenost je taková, že výrazně ubylo problémů s návykovými látkami. Ti klienty občas popíjejí alkohol nebo kouří marihuanu, ale není to takové, jako to bývalo. Myslím si, že u dětí narostly psychické a duševní problémy - různé úzkosti, strachy a vztahové problémy a podobně. Zaznamenal jsem, že před rokem a půl v některých částech Prahy, bylo hodně velké téma násilí nebo hromadné bitky mezi mládeží, které byly organizované přes sociální sítě. To byl takový trend, ale s příchodem koronavirové pandemie, sám vymizel. Za posledních pět let mám pocit, že mezi klienty neexistují moc subkultury. Když jsem začínal v NZDM pracovat, byly subkultury dobře vystopovatelné, teď mi přijde, že se občas objeví někdo, kdo se tak chce onálepkovat, ale rozhodně to už není taková masa, která by poslouchala stejnou hudbu a dělala stejné věci. Možná jsou ještě takoví lidé, ale už nevyhledávají NZDM. Myslím si, že počty klientů zůstávají stejné, ale pokleslo využívání NZDM jako volnočasového zařízení a je více využíváno jako sociální služba. To znamená, že děti a mladí lidé jsou více klientský, s nepříznivými sociálními situacemi, mají problémy a potřebují něco řešit. A myslím si, že služby musí více bojovat o to, aby klienty našly, zaujaly a následně s nimi pracovaly.

## **Změnily se podle Tebe preference v trávení volného času u cílové skupiny?**

Klienti tráví více volného času online, ale málokdy jsem se setkal s tím, že by to bylo na úrovni závislosti. Na druhou stranu si myslím, že trávení volného času online s sebou nese i velká rizika, na které je potřeba reagovat. Těmi riziky může být kyberšikana, ať už v roli oběti nebo agresora, navazování rizikových kontaktů apod. Za poslední rok možná roste preference být venku, což moc být nemůžou. Jinak si myslím, že se volnočasové preference u nich moc nevyvíjejí a nízkoprahové kluby v tom jsou dost rigidní, protože nemají prostor na to reagovat na věci, které jsou zrovna cool, protože když se o něco zažádá, tak se to koupí až příští rok a to ještě, kdo ví jestli.

## **Jak bys popsal současné klienty NZDM a jejich potřeby?**

Jejich velká potřeba je přijetí. Potřebují vyslechnout, protože se s nimi nikdo moc nemluví. Když přijdou do NZDM, tak s nimi nejen mluvíme, ale taky je neodsuzujeme. Myslím si, že to je napříč všemi NZDM, včetně nás. Řekl bych, že jejich velká potřeba je být někde spolu, což se ukazuje i v současnosti v rámci koronavirové pandemie. To jsou asi

nejčastější potřeby. Myslím si, že nepotřebují informace, protože si je umí najít, ale potřebují od nás vědět, jakým informacím mohou věřit a taky je potřebují potvrdit, s čímž by pracovníci měli umět pracovat.

Naše klienty v Nízkoprahovém klubu Vrtule bych popsal tak, že je to několik oddělených part, které se spolu snaží vzájemně interagovat, ale nejsem schopný z toho popsat klasického klienta. Nejvíce se řeší věci ohledně školy, online výuky, koronavirová pandemie a pak vztahové věci a problémy. To jak to mají doma, ve skupině, atd. Poslední rok, je úplně jiný, než byly roky předtím, takže je to těžko hodnotitelné a nedovoluji si odhadnout, jak to bude, až tahle situace skončí.

### **Co bys potřeboval, abys mohl lépe/více reagovat na potřeby klientů?**

Potřeboval bych kurz krizové intervence, který by mě něco naučil. Chybí mi fyzické vzdělávání nebo i dlouhodobý kurz, na který bych mohl jít, když zjistíme, že klienti řeší nějaký aktuální trend a ne jenom jít na kurz online, protože je potřeba splnit hodinové vzdělávání. V současnosti bych potřeboval jistotu toho, jak má služba vypadat a jak může vypadat, aby nařízení a opatření byly nějakým způsobem stálé. Sice mám pocit, že jsme všichni dost flexibilní, ale na tuhle situaci může být i naše flexibilita dost krátká. Potřeboval bych, aby bylo dané, jak můžeme dělat online práci, co můžeme dělat v rámci NZDM online, kam až můžeme zajít, aby to bylo upravené nejen v naší metodice, ale potvrzené i z vyšších míst i kdyby to měla být nějaká vyhláška. Myslím si, že v Nízkoprahovém klubu Vrtule máme dobré materiální zabezpečení a je to hodně vepředu.

### **Čím by podle Vás mohla být služba/služby v NZDM kvalitnější?**

Naše služba by mohla být kvalitnější, kdyby fungovala i pátky. Nevím, jestli jsou nějaká NZDM, která fungují třeba i o víkendech, ale myslím si, že tím by byly služby kvalitnější - kdyby NZDM byly více, pravidelně a stabilně dostupná. Tím myslím, že hodně NZDM co znám, má otevírací dobu odpoledne a čtyřikrát v týdnu. Kdyby byly otevřená víc, byl by to pro mě jistý ukazatel kvality, což by dopadlo samozřejmě na pracovníky a úvazky. Myslím, že by NZDM mohly být kvalitnější ve větším důrazu na individuální práci. Kdyby měly systém individuálního plánování, který by fungoval jak pro klienty, tak pro pracovníky, tak pro výkaznictví. Systém, který byl by dobře pochopitelný a dobře zaznamatelný. To by byl velký posun v kvalitě, i když tvrdím, že v Nízkoprahovém klubu Vrtule umíme individuálně plánovat dobře. Ke kvalitě by přispělo, kdyby ty služby mohly být nějakým



způsobem mobilní. Líbí se mi myšlenka toho, že nějaké služby mají dodávku a jedou na nějaké kontaktní místo, kde jsou a poskytují služby. A potom kdyby služby byly víc zasítované a dokázaly spolupracovat nejen s běžnými dětskými klienty, ale aby uměly lépe reagovat na nepříznivé sociální situace těch rodin. Aspoň do té míry, aby pracovníci NZDM mohli skrz kontakt s rodinou, doporučit službu pro celou rodinu. Více to uchopovat komunitně, je podle mě také cesta.

### **V čem v současnosti vidíš přínos NZDM pro klienty a pro společnost?**

Největší přínos NZDM pro klienty je ten kontakt. Kontakt s lidmi, kteří se o ně zajímají, kteří je neodsuzují, kteří jsou ochotní se s nimi bavit a přijmout je ať se děje co se děje. I když na první dobrou neví s čím, tak vždycky chtějí pomoc. To si myslím, že je největší přínos pro klienty.

Největší přínos NZDM pro společnost je podle mě v tom, že může dělat výborné prostředníky mezi zájmy mladých lidí a zájmy většinové společnosti. Můžeme být ti, kteří chodí na úřady a vysvětlují, proč jsou mladí lidé na lavičkách a nechávají tam nepořádek a podobně a můžeme vysvětlovat mladým lidem, že když se jich na lavičkách sejde dvacet a řvou, tak působí na veřejnost konfliktně. My jsme ti, kdo to může zrcadlit, a jsme schopní na základě naší preventivní práce omezit výdaje na řešení pozdějších problémů. Problém je, že to stále nedokážeme vyčíslit jako služby pro lidi bez domova nebo služby pro uživatele drog. I když mladý lidé experimentují s drogami, tak to, že se díky naší práci nestanou pravidelnými uživateli, ušetří státu velké finance.

### **Kam podle Tebe směřuje další vývoj služeb v NZDM?**

To nevím. Mám strach, že k zániku. Mám velký strach, že budeme první ze služeb, které stát zredukuje, což je i tím, že nedokážeme vyčíslit přínos NZDM. Bojím se, že se nízkoprahové služby budou muset transformovat do služeb pro rodinu nebo něčeho podobného. Pokud se tak nestane, tak si myslím, že to směřuje více ke komunitnímu uchopení práce. Ve smyslu práce s rodinami a lidmi, kteří jsou s tím spojení, účastnění se případových konferencí a podobně. V tuhle chvíli mám ale pocit, že přežijí jen lepší nízkoprahová zařízení. Možná jsem jen pesimistický.

### **Myslíš, že by NZDM úplně zanikly v obou formách?**

Myslím si, že by se mohlo stát, že by zanikly NZDM v bohatších částech republiky nebo by byly hodně zredukovaná. Nebyly by třeba v jedné městské části dvě, ale jenom jedno. Myslím si, že v místech chudších částí republiky tyhle služby pro děti a mládež zůstanou. Možná redukce přijde v tom, že zůstanou jenom terénní formy služby, protože už nebudou finance na to platit domy a pracovní zázemí. Myslím si, že celkově nezaniknou, ale tím, že bude méně financí, tak se některé neuživí.

### **Je něco o čem jsme nemluvili a co bys chtěl dodat?**

Nic bych dodat nechtěl.

## RESPONDENT 10

### **Jak dlouho a ve kterém NZDM pracuješ?**

Pracuji od října 2014 v NZDM v klubu Jižní pól a později i částečně v terénním programu pro děti a mládež v Jižním Městě pod organizací Proxima Sociale, takže 6 let.

### **Jakým způsobem se podle Tebe změnila práce s klienty za posledních 5 let, co v NZDM pracuješ?**

Můžu mluvit jenom za organizaci Proxima Sociale, nevím, jak je to u jiných zařízeních. U nás patrný úbytek klientů v nízkoprahových službách a bylo složitější se klientům přiblížit a dostihnout je, což souvisí i se změnami v té cílové skupině. Snažili jsme se o různé inovace, ale myslím, že to nebylo dost. Začali jsme vnímat, že klientům už nestačí naše punkové prostory a punkové vybavení, že už je to pro ně málo fancy a chtějí něco, co je čisté, hezké, velmi atraktivní, což my nemáme. Ta práce se vyvíjela tím, že jsme zkoušeli různé jiné prostředí, kde klienty potkat například, když nepřišli do klubu a nepotkali jsme je v ulicích, tak jsme se snažili pracovat v obchodním centru, na základních školách a určitě jsme se snažili být více online. To jsou ty hlavní změny. Mám pocit, že jsme se trochu zasekli v čase, máme kvalitní pracovníky, snažíme se práci posouvat, to všechno jde dopředu, ale něco nás drží v divných zkosnatělých mantinelech toho, jak nízkoprahové služby vypadaly dřív a to už úplně nefunguje.

### **Ta práce online začala ještě před koronavirovou pandemií nebo v důsledku pandemie?**

My jsme se ještě před pandemií bavili o tom, že by to chtělo více pracovat online. Od doby, co jsem nastoupila, byly organizační Facebooky pro práci s klienty, ale pak se to začalo čím dál víc metodicky uchopovat, což není špatně, ale myslím, že se to trochu přehnal. Myslím si, že se Facebooku věnovalo až moc prostoru na to, že už jsme dávno měli být někde jinde, protože víme, že klienti na Facebooku už víceméně nejsou, že jsou na Instagramu nebo jiných sociálních sítích. Byly to pomalé změny a až zpětně jsem si uvědomila, jak moc jsme v tom byli pomalí. Online práci jsme rozjeli pořádně poslední rok a půl. Nebylo to asi na takové úrovni, na jaké bych si to představovala, protože jsme naráželi na naše pracovní kapacity. Věděli jsme, že je důležité být online, ale zároveň jsme to neměli jako prioritu a nikdo neměl prostor ve svém úvazku, aby se intenzivně věnoval sociálním

sítím. V období první vlny pandemie nám nic jiného nezbylo, takže jsme odhodili zbytky strachů, jak to dělat, jak to vykázat a co metodika a další podobné brzdy a začalo se to dělat více intuitivně. Pak jsme poskytovali regulérní poradenství, plánovali jsme s klienty online, jako kdybychom je měli před sebou, akorát jsme je před sebou neměli. Klienti mohli oslovovat nás, a když jsme sdíleli nějaké stories a někdo z klientů na to zareagoval, tak jsme se snažili reagovat zpátky a rozvíjet hovor, snažili jsme se o interakci a tím pádem i o aktivní oslovování klientů.

### **Jakým způsobem se podle Tebe změnila se za posledních 5 let, co pracuješ v NZDM, cílová skupina?**

Už jsme na to narazili, jsou více online. To je jasné a je to dlouhodobý trend. Dnes, kdo není online, tak je mrtvý. Na sociálních sítích jsou velmi obratní a nečekala jsem, že budou až tolik otevření, to mi přišlo zajímavé. Nečekala jsem, že budou až tak otevření vůči cizím lidem online, ale jsou. Co mě překvapilo hodně během těch let, bylo to, že ti klienti byli čím dál víc vytížení. My jsme měli problém je potkat. Jedna věc byla, že jim ta služba nevyhovovala, tím jak vypadala, ale druhá věc byla, že jsme měli velkou skupinu klientů, kterým ta služba byla hodně sympatická, ale neměli na to čas, protože pendlovali mezi školou, brigádou, kamarády a něčím dalším a jak tohle nebyla úplně priorita, tak bylo těžké se k nim dostat nebo je zastihnout. To byl další výrazný rys a důvod proč jsme to přesouvali online - protože byli hodně nedotknutelní v tom je někde potkat. Vnímala jsem i to, že je mnohem těžší je zaujmout programem, pracovníky a celkově vším, tím jak jsou zvyklí na nějaký standard, co se týká pohodlí a možností, které dnes mají. Nevím jestli, je to tím, že se o tom více mluví nebo se to více u klientů vyskytuje, ale vnímala jsem nárůst klientů, kteří měli psychiatrické diagnózy nebo náběh na duševní onemocnění. To mi přišlo výraznější v posledních třech letech.

### **Vnímáš nějaké rozdílné preference v trávení volného času u cílové skupiny?**

To je těžké, protože jsme se s klienty vždy potkávali ve věcech, které zajímali i nás jako pracovníky a pak je větší tendence se na to soustředit. Takže, když jsme se bavili hodně o hrách, nevím do jaké míry, to bylo spojené s tím, že jsme to měli jako společný zájem nebo to byl trend. Obecně bych řekla, že tráví více času u počítače hraním her nebo tím, že jsou na sociálních sítích. To se vystupňovalo i tím, že v současnosti je každému dostupný chytrý telefon.

## **Jak bys popsala současné klienty NZDM a jejich potřeby?**

Myslím, že současní klienti NZDM jsou klienti napříč různými socioekonomickými strukturami společnosti. Není to tak, že by tam chodili jenom bohatí nebo chudí, je to průřez všeho. Myslím si, že současná klientela NZDM působí, že není tak výrazně „problémová“ jako tomu bylo dřív u klientů NZDM, kdy to byli spíš sígři. Teď jsou tam ti sígři taky, ale mám pocit, že NZDM je i pro děti, které by někdo zaškatulkoval jako hodné, ale řeší se s nimi jiné věci. Řeší se s nimi například šikana, že nemají vztahy, o které by se mohly opřít, špatný vztahy s rodiči a možná běžnější problémy akorát ve větší míře. Potřebují, aby je někdo poslouchal a nesoudil. Chtějí být slyšet. Chtějí vědět, že je bereš na vědomí, nechceš je měnit a bereš je takové, jací jsou. Chodí si pro základní potřeby, který by jim měla plnit rodina nebo nejbližší okolí, ale evidentně to buď nestačí, nebo to tam není. Chtějí, abychom tam s nimi byli a abychom je respektovali. Tyhle slova mi přijdou jako všeříkající - přijetí, respekt, prostor se vyjádřit aniž bychom jejich názor shazovali, což jejich rodiče bohužel, ač možná neradi někdy dělají.

## **Co bys potřebovala, abys mohla lépe/více reagovat na potřeby klientů?**

Jako řadový pracovník bych potřebovala dobré vzdělávání v trendech, které se objevují. Vzdělávání, které by neprobíhalo tak, že na něj čekám dva roky, až na něj budou finance nebo až se takové vzdělávání najde a uskuteční. Spíš takové, že když spatřím nový trend, ve kterém se budu potřebovat vzdělat, protože o tom moc nevím, tak dostanu peníze, půjdu na vzdělávání a rovnou to budu moci aplikovat a pracovat s tím. Potřebovala bych méně zbytečných administrativních schůzek, které by se daly vyřešit mailovou nebo jinou než osobní cestou a na úkor toho bych brala víc prostoru pro intervize a různé klientské věci k řešení. Pak bych potřebovala mít flexibilnější rozpočet pro to, abychom mohli reagovat na aktuální trendy a zájmy klientů, protože když nám klienti řeknou, že je něco baví, tak mi na to můžeme mít prostředky až za rok, kdy už to třeba není vůbec aktuální. Občas jsem postrádala svobodu v práci, než jsem se v tom během let naučila trochu chodit, protože na všechno jsou metodické předpisy, schůzky, všechno je hodně standardizované, aby to v každé lokalitě bylo stejné, a mě to nepřijde úplně dobře. Ty základy by stejné být měly, protože to vychází z nějakých principů, ale možnost dělat si to jak chceš, jak potřebuješ a jak se dohodne tým, mi trochu chyběla.

### **Čím by podle Tebe mohla být služba/služby v NZDM kvalitnější?**

Mohla by být kvalitnější, co se týká výběru pracovníků, ale to naráží na to, jací pracovníci se tam hlásí. Mohla by být kvalitnější financováním, tím myslím, že by bylo potřeba mít napsané projekty tak, aby bylo čerpání financí flexibilní. Potřebovalo by to, aby kluby a zázemí vypadaly jinak. To prostředí, aby bylo pěkné, čisté, voňavé jako v terapeutických místnostech.

### **V čem v současnosti vidíš přínos NZDM pro klienty a pro společnost?**

Přínos vidím v tom, že NZDM jsou specifickou službou, jejíž síla je v tom, že funguje dobrovolně, anonymně a zdarma. Může tam přijít někdo nezletilý a říkat svoje problémy. I když je nutná nějaká transformace těch služeb a nevím přesně jaká, tak tohle by se mělo zachovat. Pak myslím, že ty služby je možné dělat i v online prostředí, kde mladí lidé jsou, i když to zatím také není ono.

Myslím, že společnost moc nevidí, jaký to má význam. My jsme si definovali, jaké by to bylo, kdyby ty služby v Jižním Městě nebyly a je to hodně o tom, co by se mohlo stát například, že by bylo víc bezprizorních dětí venku, mladí lidé by se neměli kam obrátit, protože nemají ve svém okolí žádnou podobnou dostupnou službu, nebyl by bezpečný prostor, kam by děti nebo mladí lidé mohli přijít a to jsou všechno věci, které ta společnost nevnímá, a nevšimla by si, kdybychom zmizeli. Myslím, že tím, že děláme prevenci a ošetřujeme věci, které by vidět byly, kdybychom je neošetřili, tak je to těžko měřitelný, co jsme pro společnost dokázali. V tom je prevence zrádná. Člověk ji těžko nějak změří nebo vyčíslí, protože logicky to čemu předcházíme, není pak vidět.

### **Kam podle Tebe směřuje další vývoj služeb v NZDM?**

Dobře, budu optimistická. Myslím si, že směřuje správným směrem, a to k transformaci služeb, jak už jsem říkala. Za mě by bylo dobré, aby nastala transformace toho jak NZDM budou vypadat, tedy nejen NZDM jako zařízení, ale i terénní programy anebo by mi přišlo zajímavé, kdyby NZDM spadly pod nějaký balík služeb pro komunitu. Myslím, že komunitní práce je do budoucna dobrý způsob transformace. Balík služeb, kde by se všichni našli a bylo by v tom zahrnuté i NZDM. Například balík služeb, kde by se pracovníci věnovali celé rodině jako systému. Rodičům, kteří by potřebovali podporu ve výchově, dětem, které by potřebovaly to, co děláme v NZDM, to znamená poradenství,

doučování a to by mohlo navazovat na nějaké kroužky, a podobně. Zapojit zkrátka víc než jednu cílovou skupinu. Byla bych ráda, kdyby NZDM směřovaly k multidisciplinarnosti týmu, protože samotní pracovníci říkají, že jim někdy chybí pohled jiného odborníka, třeba u klientů s psychickými obtížemi. Určitě to směřuje k větší práci online. Doufám, že se řeší, jak bude do budoucna vypadat image těch služeb a že se řeší PR strategie, která stále není uchopitelná. Doufám, že ty služby budou směřovat také ke stabilnějšímu financování.

Byla bych ráda, kdyby si NZDM zachovalo to, že reagují na to, co se děje v lokalitě, například cílené programy a akce a doufám, že se zachová a prohloubí trend provázanosti. NZDM by se mělo více objevovat na případových konferencích - takže provázanost s OSPOD, kurátory. Mohly by mít víc navázané azylové domy, dětské domovy, výchovné ústavy a další komunitní služby v okolí a fungovat v nějaké návaznosti dejme tomu. Super by bylo větší využití dobrovolníků. V zahraničí to funguje, co jsem teď viděla v aplikaci „Nepanikař“, tak lze najít spoustu dobrovolníků i na velmi náročnou práci, která není vůbec finančně ohodnocena, tak si říkám, proč by to nešlo v NZDM.

**Je něco o čem jsme nemluvili a co bys chtěla dodat?**

Myslím, že ne, asi jsem zcela vyčerpala svou kapacitu.

## **RESPONDENT 11**

### **Jak dlouho a ve kterém NZDM pracujete?**

Pracuji v organizaci YMCA Praha v nízkoprahovém klubu Ymkárium a v současnosti jsem šestý rok v praxi.

### **Jakým způsobem se podle Vás změnila práce s klienty za posledních 5 let, co v NZDM pracujete?**

Musím říct, že k velkým změnám úplně nedošlo. Když se podívám zpětně, tak mám pocit, že se ta práce pořád opakuje v cyklech. Změny v té práci přicházejí spíš podle toho jaká je tam momentálně skupina dětí. Mám vyzkoušené, že co platí na jednu skupinu, neplatí na druhou, ale pracuji podle nějakých vzorů, které jsem se za ty léta naučila a obměňuji je podle toho, co přijde za děti. U individuální sociální práce vím, že u mladších dětí moc nepochodím s klasickým povídáním, těm to přizpůsobujeme třeba prostřednictvím her, aby to pro ně bylo hravé a zajímavé. U starších klientů bych s tím moc nepochodila, ty jsou vyloženě na rozhovor a nějaké hry to pro ně vůbec není. Pak si hodně všímám, že za poslední tři roky přibývá víc uživatelů, kteří chtějí mít kontakt jenom v terénní formě službě a ne v ambulanci. Nějakým způsobem je pro ně práce v uzavřeném prostoru svazující.

Docela hodně slyším, že NZDM v ambulanci formě upadá a vize služby NZDM je v terénních programech, ale já to tak nevidím. Když to srovnám, tak během let je doba, kdy návštěvnost klubu upadne, ale většinou je to způsobené ročním obdobím nebo letními prázdninami, kdy jsou ty děti více v terénu než v ambulanci, ale když se zaměříme v terénním programu na propagaci klubu, tak se ta návštěvnost zase zvedne.

### **Změnili jste nějak práci během koronavirové pandemie?**

Když byla první vlna, zkusili jsme pracovat online, ale bylo to naprosto bez úspěchu. Měli jsme zpětnou vazbu od dětí, že jsou dopoledne na online výuce a odpoledne přes všechny možné zakazy, jsou venku. U nás se v první vlně koronavirové pandemie online práce vůbec neuchytila, přestože jsme byli na chatu, natáčeli jsme různé videa, nabízeli jsme i hraní online her, ale vše to bylo v podstatě bez úspěchu. Je pravda, že jsme tu práci dělali hodně na Facebooku a teprve jsme začínali pracovat na Instagramu. Měli jsme metodicky dáno, že klienty neoslovujeme na sociálních sítích jako první. Bereme to spíš jako



ambulanci, kdy čekáme, až se oni ozvou a až oni přijdou. Během druhé vlny od podzimu do teď máme pravidelně online klub jeden v týdnu. To znamená, že aktivně oslovujeme i my. Online klub máme v pátek od 15 hodin do 18 hodin, kdy jsme vyzozorovali, že jsou ty děti nejvíc aktivní a hrajeme s nimi online hry, povídáme si, ale když chtějí řešit něco vážnějšího, tak si s nimi domlouváme osobní schůzku. Hodně záleží i na pracovnících. Záleží na tom, co jsou schopní a ochotní řešit online.

**Jakým způsobem se podle Vás změnila se za posledních 5 let, co pracujete v NZDM, cílová skupina?**

Já si myslím, že se to hodně obměňuje tím, že k nám začínají chodit děti v první, druhý třídě a ta skupina s námi odrůstá do 13 let a pak vymizí, přechází do terénního programu nebo využívají druhý nízkoprahový klub, který máme v lokalitě a který je pro starší děti. Takhle už zažívám třetí partu dětí, které poznávám od malička.

**Vnímáte nějaké rozdílné preference v trávení volného času u cílové skupiny?**

Rozhodně jsem před pěti lety s nimi tolik neřešila sociální sítě od TikTok přes Facebook po Instagram a hraní videoher nebylo takové téma. Mám dojem, že ty děti byly spíš venku nebo u nás v klubu. Teď mám pocit, že jsou buď s námi v klubu, venku nebo tráví čas doma a natáčejí videa na TikTok a hrají různé hry online. Co je můj pocitový dojem, tak dřív byly děti sdílnější a otevřenější, nevím, jakou roli tam hraje distanční výuka a to že jsou všichni na sociálních sítích a komunikují přes technologie. Vnímám, že je těžší se k nim dostat, navázat s nimi důvěrný vztah, aby se otevřely a řešily hlubší témata. Řeší spíš povrchové témata než ty hlubší a u těch hlubších témat vím, že nemůžu tlačit na pilu a počkat až to budou chtít řešit. To dřív nebylo nebo jsem se s takovými dětmi nepotkala. Dřív chtěly všechny svoje problémy vyřešit a teď mi přijde, že tenhle trend upadá.

Za poslední dva roky jsme hodně řešili bitky. Praha 11 tým byla jednu dobu celkem proslulá. Hodně řešíme oproti dřívější době kyberšikanu, s čímž souvisí sociální sítě, které jsou podle mě ještě stále narůstající trend. Za poslední rok vnímám, že hodně řešíme vztahy. Dřív to bylo tak, že jsme rozhovor na téma vztahy museli iniciovat my, teď s tím přichází klienti sami. Myslím, že děti a mladí lidé zjistili, že spolu nejsou schopni vůbec mluvit, věci si vyřikávat, jsou zvyklí řešit problém tak, že se s dotyčným přestanou bavit, napíší si na sociální síti sprosté nadávky, ukončí přátelství, pak se navzájem zablokují, a když se potkají, tak vůbec neví, jak na sebe reagovat.

## **Jak byste popsala současné klienty NZDM a jejich potřeby?**

Současní uživatelé v našem klubu jsou klienti ze sociálně a ekonomicky slabých rodin. Zároveň jsou bezprizorní, nemají žádnou náplň volného času a není to jenom z finančního hlediska, ale i leností. Nejsou moc aktivní, jsou bez elánu, člověk jim musí hodně nabízet, co by mohli dělat a hodně je motivovat. Myslím si, že velkou roli v tom má koronavirová pandemie, kdy u nás spoustu uživatelů přibralo až do té míry, že jsou obézní.

Jejich potřeby vnímám povrchově tak, že chtějí někde být, ale nic moc nedělat. Když to vezmu do hloubky, tak ty potřeby se liší. Nejčastější potřeba je to, že si chtějí promluvit s někým starším, nemusí to být nutně poradenský rozhovor, ale chtějí náhled od dospělé osoby. Často řešíme, že ty děti jsou z vícečlenné rodiny a nemají prostor, aby se rodiče mohli věnovat jenom jim individuálně. Další potřeby, které slýcháme, že mají, jsou prostor, kde mají své vrstevníky, ale kteří jsou na stejné sociální úrovni, takže se tam cítí dobře a nepřijdou si méněcenný. V klubu se jim líbí, že máme daná pravidla a zaručujeme bezpečný prostor všem. Můžeme fungovat i jako náhradníci rolí, to znamená, že klienti, kteří nemají doma otce, vyhledávají pracovníky, klienti, kteří nemají doma matku, vyhledávají pracovnice.

## **Co byste potřebovala, abyste mohla lépe/více reagovat na potřeby klientů?**

Někdy bych potřebovala být víckrát. Někdy bych potřebovala větší prostory, lepší vybavení klubu. To souvisí i s financemi, protože mám zkušenost, že největší dopady na moji práci s klienty mají výjezdy mimo Prahu. Na těch výjezdech je vidět velký progres a pokrok, vzájemná důvěra, otevírání témat a podobně. Teď je to omezené samozřejmě kvůli koronavirové pandemii, ale i kvůli financím na čtyři výjezdy ročně, což je podle mě málo na to, jaký je o tyhle výjezdy u klientů zájem.

## **Čím by podle Vás mohla být služba/služby v NZDM kvalitnější?**

My jsme ve fázi, kdy bychom měli vyladit online práci. To znamená vyladit online klub, ale i poradenství, protože je to něco, co nemáme moc metodicky popsané a tím, že to nemáme jako registrovanou službu, tak bychom se v tom určitě mohli zkvalitnit. Jinak myslím, že naše fungování a nastavení je kvalitní samo o sobě. Pak možná chodit ještě víc na kurzy. My na ně jako organizace máme dost financí a chodíme na dost kurzů, už jen to je přidaná hodnota.

## **V čem v současnosti vidíte přínos NZDM pro klienty a pro společnost?**

Vidím velkou prospěšnost, co se týká školy. Je to hodně spojené s koronavirovou pandemií a tím, že ta školní docházka je taková, jaká je. V současnosti máme klub otevřený i dopoledne, kde děti mohou trávit čas na distanční výuce, když doma nemají techniku nebo jich je doma hodně a nemají na to klid a taky hodně doučujeme. To bych řekla, že je přínos nejen pro klienty a rodiče, ale i pro společnost. Zároveň velký přínos vidím v oblasti psychohygieny, a co se týká předávání informací, protože z informací od médií se klienti moc neorientují, tím jak je toho hodně a neví, co je pravda a co ne. Takže s nimi hodně řešíme třeba vládní opatření a další informace, kdy chceme předcházet konfliktním situacím s veřejností nebo i policií. Co vidím jako největší přínos je to, že vůbec jsme. Zdá se to jako jednoduše řečený, ale za mě je to to nejvíc. Klienti vědí, kde jsme a kdy tam jsme, můžou kdykoliv přijít a vědí, co po nás můžou chtít. Ví, že u nás dostanou prostor, přijetí, jiný úhel pohledu, volnočasové aktivity i poradenství. To je přínos pro klienty.

Přínos NZDM pro společnost je v podpoře a pomoci klientům ohledně školy, protože ve společnosti chcete mít vzdělané lidi, protože je to pro společnost prospěšnější než mít lidi bez vzdělání. Dalším přínosem pro společnost je předávání relevantních informací, např. o vládních opatřeních a pak je přínosem také to, že je učíme normy společnosti a snažíme se předávat klientům kompetence tak, aby byli schopni se do té společnosti začlenit. Není to třeba na jedničku, ale je to alespoň na čtyřku.

## **Kam podle Vás směřuje další vývoj služeb v NZDM?**

Teď se hodně řeší, že se ambulance přesune do terénu. Já samozřejmě nevím, co bude za 10 let, ale podle mě bude NZDM potřeba vždy. Vždy bude potřeba terénní forma i ambulantní forma. Myslím si, že obě formy mají své místo a obojí by mělo zůstat zachované. Nemyslím si, že by NZDM mělo zaniknout nebo, že by měla zaniknout ambulance na úkor terénu. Myslím, že tendenci vyvíjet se bude mít online práce s klienty. Za poslední rok vidíme, že online práce není na škodu a hodí se, protože online už se dělá ledacos.

### **Je něco o čem jsme nemluvili a co byste chtěl/chtěla dodat?**

Já myslím, že jsme probrali všechny oblasti, které mě napadají. Ještě napadá, že hodně řešíme u starších klientů venkovní prostory, které by mohli využívat, což je dáno lokalitou, ve které jsme a kde žádný takový prostor není. Takže jestli by NZDM mohlo být v něčem přínosné, tak ve vyjednávání s městskou částí potřeby mladých lidí tak, aby to nebylo konfliktní s dalšími skupinami, jako jsou senioři, maminky s dětmi a podobně.

## RESPONDENT 12

### **Jak dlouho a ve kterém NZDM pracuješ?**

Pracuji pět let v Nízkoprahovém klubu Vrtule, s tím že mám ještě několika set hodinovou zkušenost z praxe, kde jsem vystřídal asi tři nízkoprahová zařízení.

### **Jakým způsobem se podle Tebe změnila práce s klienty za posledních 5 let, co v NZDM pracuješ?**

To je docela složitá otázka. Těch faktorů, které se změnilo, je víc. Z mého pohledu je větší důraz na profesionalitu, transparentnost, správné a jasné metodické vedení práce, což bylo řádně i před pěti lety, ale rozhodně je na tu metodickou část práce kladen vyšší důraz. Vedle toho mám pocit, že je mnohem větší tendence pracovat blíž ke školám nebo navazovat spolupráci se základními školami.

Co se týká přímé individuální práce, tak myslím, že se jenom prohlubuje profesionalita, ale jádro práce se nemění. Maximálně se mění trochu rozsah, který je trochu širší, ale mám pocit, že to během pěti let zatím ještě nemůžu hodnotit. Další změna je určitě ve vymizení subkultur ze společnosti. Ne úplné vymizení, ale částečné vymizení a menší subkulturní projevy v terénní formě nízkoprahových zařízení. V terénních formách je to o přesunu klientů do privátních prostorů a právě vymizení subkultur a velký rozmach virtuální zábavy v tom hraje velkou roli. Privátními prostory myslím byty, když ve slangovém vyjádření mladí lidé říkají, že půjdou k někomu na privát.

### **Změnila se podle Tebe práce s klienty během koronavirové pandemie?**

Rozhodně je větší rozmach využívání virtuálního prostředí, sociálních sítí a je větší tendence pracovníků vstupovat do virtuálního prostoru za klienty. Myslím, že práce online je hodně neprozkoumaná, ale já osobně s ní mám dobré zkušenosti. Pro hlubší analytické zpracování bych potřeboval delší dobu, a více se v tom pohybovat. Řekl bych, že práce online je funkční a rozhodně může být funkční. Na druhou stranu má spoustu mušek, které je potřeba vychytat, a to i ze strany neznalosti pracovníků, jak pracovat v tomhle prostředí. Myslím, že vstoupit do virtuálního prostředí za klienty je správný krok a je to funkční metoda a forma, jak dělat nízkoprahovou práci. Trochu to přirovnávám k tomu, když byly subkultury. Člověk musel vědět něco o subkulturách nebo se o ně zajímat, aby mohl do těch

subkultur vstoupit a pohybovat se v nich. Myslím, že takhle je to podobné i s online prací, kde je toho ještě spousta neprobádaného.

**Jakým způsobem se podle Tebe změnila se za posledních 5 let, co pracuješ v NZDM, cílová skupina?**

Z mého pohledu zůstává cílová skupina stejná. Mám pocit, že problémy u cílové skupiny se posouvají do nižšího věku, ale to si nejsem jistý jestli, je měřítko pěti let dost velké na to, abych to zhodnotil. Vidím to tak, že během tří let se obměňuje klientela v dané lokalitě, kde se nachází. Mnohem dřívější je experimentování s lehkými drogami jako nikotin, protože formy užívání nikotinu a substituenty cigaret například žvýkáci tabák, jsou mnohem rozšířenější. K tomu se zlehka přidávají experimenty s marihuanou. Mám pocit, že je hodně trend i v užívání kofeinu, ale to je otázka, jestli je to považované za drogu. Taky myslím, že se klienti více dostávají k lukrativnějšímu druhu alkoholu, což způsobuje i přemístění na priváty. S rozšířením sociálních sítí se objevuje problematika prevence bezpečnosti na internetu, například šikana s využíváním sociálních sítí a fenomén bitek. Ne, že by bitky předtím nebyly, ale teď je to o tom, že se má shluknout co nejvíce lidí kolem dvou, kteří si mají něco vyříkat, a k žádné velké bitce vlastně nedojde.

**Vnímáš nějaké rozdílné preference v trávení volného času u cílové skupiny?**

Rozhodně. U nízkoprahových klientů vidím větší zájem o virtuální prostředí, hlavně na sociálních sítích, ale vedle toho i volnočasových zábav. Zároveň vedle toho přetrvávají některé trendy z volnočasových aktivit jako například sportovní aktivity, které byly i dřív.

**Jak byste popsal současné klienty NZDM a jejich potřeby?**

Viděl bych to, že jsou to děti a mládíví od 12 do 18 let, s přesahem do 19 let se specifickým nenaplněním volného času, vyloučení z vrstevnické skupiny, s problémy v navazování vrstevnických i partnerských vztahů, slabší sociální inteligencí, nedostačujícím ekonomickým a rodinným zázemím. Další specifika bych viděl v nedostatečném uznání, rozhodně tam patří školní neúspěch, nedostatečný sebezvoje, zákonná problematika jako experimentování s drogami, sex pod 15 let. Ta škála je hodně široká.

Potřeby klientů jsou hodně různé. Některé z potřeb se odrážejí od toho, jaká je nepříznivá situace klienta. Ještě předtím přichází potřeba přijetí, bezpečného místa, potřeba naplnění volného času. Klienti hodně plošně definují svou nepříznivou situaci jako potřebu pro zabavení ve volném čase. Z mého pohledu je těch potřeb víc, ale vycházím podle toho, jaké potřeby vychází od klientů.

### **Co bys potřeboval, abys mohl lépe/více reagovat na potřeby klientů?**

Obecně jako pracovník, bych potřeboval, aby reakční čas na trendy byl rychlejší a metodická úprava byla pružnější. Potřeboval bych, aby se například nestalo, že když nastane koronavirový lockdown, tak se uzavřou nízkoprahové služby pro mladistvé, když zrovna mladiství jsou ti, kteří budou nařízení porušovat. Vedle toho bych potřeboval, aby bylo vyšší povědomí o nízkoprahových službách, aby se mohly naplňovat potřeby potenciálních klientů, kteří o službě nevědí nebo k nim nemají přístup. Myslím, že pak jsou obecné potřeby, které jsou důležité vždy, a to je funkční tým, dobře zavedené a funkční prvky jako jsou porady, intervize, supervize, protože to pomáhá sledovat můj postoj v práci a následně rychle a dobře reagovat na potřeby klientů. Moje osobnostní potřeby jsou mít silnou empatii a mít bohatý rozvoj v komunikačních schopnostech.

### **Čím by podle Tebe mohla být služba/služby v NZDM kvalitnější?**

NZDM by byla kvalitnější rychlejší reakcí na trendy a taky tím, že by byla adekvátně finančně ohodnocena. Myslím, že tím by byla atraktivnější pro pracovníky, kteří z finančního důvodu opouštějí sektor sociálních služeb, přestože jsou v práci kvalitní. Myslím, že by práce mohla být kvalitnější, kdyby bylo dobře zvolené návazné vzdělávání po dokončení studia, tedy kurzy, které pomáhají rozvíjet komunikační schopnosti při práci s klienty. Taky by byla kvalitnějším vyšším pokrytím Prahy jako kraje, protože v některých částech NZDM není a díky tomu by se mohlo pracovat s více lidmi a více se budovala kvalita. Kvalitnější by byla také tím, kdyby se dál efektivně využíval online prostor a vybudovala se terénní i ambulantní forma, která by takhle mohla být využívána.

## **V čem v současnosti vidíš přínos NZDM pro klienty a pro společnost?**

Pro klienty je to bezpečný doprovod do dospělosti, který jim z různých důvodů kvůli jejich nepříznivé sociální situaci z života vypadl. Je to berlička pro to, aby se sítím záchranných možností nepropadli a mohli se navrátit do společnosti rovný lidem, kteří je posuzují ze shora.

Pro společnost jsou nízkoprahové služby důležité v tom, že dělají velké a poměrně husté záchranné síto pro propadnutí jedinců společností. Bohužel v malém měřítku, protože nízkoprahové služby nedostávají prostor být ve větším měřítku. Pro širokou veřejnost bych si dovolil to přirovnat k práci pro drogově závislé, které fungují na základě prevence. Je vypočítané, že státu sociální služby pro drogově závislé ušetří ohromné finance, tím že ta prevence probíhá. Kdyby ta prevence neproběhla, tak to ten stát stojí mnohonásobně víc. Myslím si, že nízkoprahové kluby umožňují podobný prospěch pro stát tím, že redukují nezaměstnanost, dovzdělávají klienty, poskytují pomoc při dokončování studia, motivují k dokončování studia a ke zdravému sociálnímu životu a dobrému duševnímu zdraví, což se obrací do společnosti tím, že jedinec nepáchá škodu sobě, společnosti a ani ostatním. Dál si myslím, že NZDM pomáhají v prevenci nemocí, užívání nebo nadužívání drog, k vytváření zdravých vazeb, které pomáhají k tomu, aby jednotlivci byli schopni zakládat rodiny v tom ohledu, aby se jejich děti nestaly nízkoprahovými klienty.

## **Kam podle Tebe směřuje další vývoj služeb v NZDM?**

Myslím si, že to pro NZDM není dobré, protože je malé povědomí veřejnosti o činnosti v nízkoprahových službách. Málokdo si uvědomuje pozitivní přínosy nízkoprahových služeb do společnosti. Přínosy jsou málo vyzdvihovány a taky mám pocit, že když se o něčem neví, tak na tom může šetřit. Zaznamenal jsem, že tahle politická tendence probíhala před třemi roky, kdy finanční zázemí pro NZDM bylo zredukované. Byl pozastavený rozvoj v tomhle směru, což neumožnilo ty služby rozvíjet dostatečně rychle. V současnosti to vypadá, že díky aktuálnímu dění se v našem státě za dva nebo tři roky budeme pohybovat zase v těch samých kolejích. Tahle situace nám sice ukázala, že sociální služby jsou důležité, ale myslím si, že jakmile bude společnosti zase dobře, tak se na ty, kterým dobře není, bude dívat zase skrz prsty a bude je přehlížet. V současnosti mám pochyby o tom, jakým směrem vývoj služeb NZDM půjde.



Z pozitivního hlediska bych to viděl tak, že by se mohly otevřít možnosti, které se otevřely kvůli aktuální situaci s koronavirovou pandemií. Mohly by se otevřít možnosti působnosti NZDM v online prostředí a mohla by se více navázat spolupráce se školami a s pedagogickým sektorem, se kterým by měl být sociální sektor v tomhle ohledu propojený, když se jedná o děti.

### **Je něco o čem jsme nemluvili a co bys chtěl dodat?**

Moc nevím, kam by můj dodatek měl směřovat. Myslím si, že je něco, co jsem určitě neřekl a obecně toho není mnoho řečeno v ohledu na rozvoj a fungování nízkoprahových služeb. Myslím si, že se málokdo zaslouhuje o to, aby se s tím něco dělo a vlastně mi to chybí. Byl bych rád, kdyby se tematika NZDM a obecně tematika sociálních služeb dostaly více do popředí diskuze ve společnosti. Myslím, že sociální služby jsou hodně opomíjené a ve společnosti je velký fenomén, že pakliže jsem zdravý a mám se dobře, tak se chci mít ještě lépe a dokud se nemám extrémně dobře, tak se nedívám na ostatní. Z toho důvodu lidi a služby, které pracují s lidmi, kteří se dobře nemají, nedostávají podporu od druhých lidí, kterých je ve společnosti více a mají se dobře. To bych chtěl, aby se změnilo, ale je to dost naivní a idealistická představa.