

Filozofická fakulta Univerzity Karlovy

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Petra Pilecká, DiS.

Vývoj sociální práce s klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Praze

Development of social work with clients in low-threshold facilities
for children and youth in Prague

Praha 2021

Vedoucí práce: PhDr. Olga Havránková, Ph.D.

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat PhDr. Olze Havránkové, Ph.D. za odborné vedení mé diplomové práce, věcné připomínky, dobré rady, trpělivost a vstřícnost při konzultacích.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 10. srpna 2021

Petra Pilecká

Abstrakt a klíčová slova

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá vývojem sociální práce s klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Praze. Diplomová práce obsahuje teoretickou a praktickou část. V teoretické části se diplomová práce zabývá nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež (dále NZDM), terénní sociální prací s dětmi a mládeží, cílovou skupinou (klienty) NZDM z pohledu vývojové psychologie a prací s klienty NZDM.

Praktická část se věnuje přípravě, plánování a realizaci výzkumného šetření, analýze a interpretaci rozhovorů, výsledkům výzkumného šetření a diskusi. Výzkumné šetření je kvalitativně orientováno a soustředí se na zjištění změn v sociální práci v NZDM, cílové skupině NZDM a snaží se odhalit další vývoj NZDM. Pro sběr dat byly využity polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky, kteří pracují v NZDM v Praze. Cílem výzkumného šetření je zjistit změny a vývoj sociální práce s klienty NZDM v Praze během posledních pěti let.

Klíčová slova

Česká asociace streetwork, děti a mládež, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, nízkoprahovost, sociální práce, terénní sociální práce (streetwork).

Abstract and keywords

Abstract

The diploma thesis deals with the development of social work with clients in low-threshold facilities for children and youth in Prague. The diploma thesis contains a theoretical and practical part. The theoretical part is describing low-threshold facilities for children and youth (further LFCY), streetwork social work with children and youth, the LFCY's target group from the perspective of developmental psychology and also describes work with the clients of LFCY.

The practical part is dedicated to the preparation, planning, and implementation of research, analysis, interviews interpretation, the outcomes of research and discussion. The research survey is qualitatively oriented and focuses on identifying changes in social work in LFCY, the target group of LFCY, and seeks to reveal the further development of LFCY. Semistructured interviews with LFCY social workers in Prague, were used for data collection. The aim of the research is to find out the changes and development of social work with LFCY's clients in Prague during the last five years.

Keywords

Czech Association Streetwork, children and youth, low-threshold facilities for children and youth, low-threshold, social work, outreach social work (streetwork).

OBSAH

ÚVOD	12
TEORETICKÁ ČÁST	13
1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	14
1.1 LEGISLATIVA.....	14
1.2 PRINCIPY NZDM	16
1.2.1 Princip nízkoprahovosti	16
1.3 HISTORIE NZDM.....	17
1.4 ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK	20
1.5 VÝZVY A VIZE NZDM 2030	22
2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ.....	24
2.1 HISTORIE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	24
3 CÍLOVÁ SKUPINA NZDM.....	27
3.1 DÍTĚ ŠKOLNÍHO VĚKU	28
3.2 DOSPÍVAJÍCÍ.....	31
3.3 MLADÝ DOSPĚLÍ.....	34
4 PRÁCE S KLIENTY NZDM	37
PRAKTICKÁ ČÁST	43
5 PŘÍPRAVA A PLÁNOVÁNÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	44
5.1 DEFINICE VÝZKUMNÉHO ZÁMĚRU A CÍLE	44
5.2 METODA ZÍSKÁVÁNÍ A ZPRACOVÁNÍ DAT.....	45
5.3 VÝBĚR RESPONDENTŮ.....	46

6	REALIZACE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	49
7	ANALÝZA A INTERPRETACE ROZHOVORŮ.....	52
7.1	JAK SE ZMĚNILA SOCIÁLNÍ PRÁCE S KLIENTY NZDM?	54
7.1.1	Kategorie 1: Změny v sociální práci v NZDM.....	54
7.1.2	Kategorie 2: Současný přínos NZDM	56
7.2	JAK SE ZMĚNILA CÍLOVÁ SKUPINA NZDM?	59
7.2.1	Kategorie 1: Změny v cílové skupině NZDM a současní klienti NZDM	59
7.2.2	Kategorie 2: Potřeby klientů NZDM	62
7.3	KAM SMĚŘUJE DALŠÍ VÝVOJ NZDM?.....	64
7.3.1	Kategorie 1: Další vývoj NZDM	64
7.3.2	Kategorie 2: Faktory, které ovlivňují reaktibilitu sociálních pracovníků na potřeby klientů	66
7.3.3	Kategorie 3: Faktory ovlivňující kvalitu NZDM.....	69
8	VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	74
8.1	ZMĚNY V SOCIÁLNÍ PRÁCI V NZDM ZA POSLEDNÍCH 5 LET	74
8.2	SOUČASNÝ PŘÍNOS NZDM.....	75
8.3	ZMĚNY V CÍLOVÉ SKUPINĚ NZDM ZA POSLEDNÍCH 5 LET	77
8.4	POTŘEBY KLIENTŮ NZDM.....	80
8.5	SMĚR DALŠÍHO VÝVOJE NZDM	82
8.6	FAKTORY, KTERÉ OVLIVŇUJÍ REAKTIBILITU PRACOVNÍKŮ NA POTŘEBY KLIENTŮ	83
8.7	FAKTORY, KTERÉ OVLIVŇUJÍ KVALITU NZDM.....	84

8.8	ZÁVĚR VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	85
9	DISKUSE.....	87
	ZÁVĚR.....	89
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	90
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	90
	SEZNAM POUŽITÝCH INTERNETOVÝCH ZDROJŮ	92
	SEZNAM POUŽITÝCH PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ.....	92
	SEZNAM GRAFŮ.....	93
	SEZNAM TABULEK	94
	PŘÍLOHY	I
	PŘÍLOHA I - OTÁZKY POLOSTRUKTUROVANÉHO ROZHOVORU SE SOCIÁLNÍMI PRACOVNÍKY NZDM V PRAZE	I
	PŘÍLOHA II - TRANSKRIPCE ROZHOVORŮ	I

SEZNAM ZKRATEK

ČAS - Česká asociace streetwork

CNS - Centrální nervová soustava

LFCY - Low-threshold facilities for children and youth

MČ - Městská část

MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí

MŠMT - Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

NZDM - Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

OC - Obchodní centrum

OSPOD - Orgán sociálně-právní ochrany dětí

SŠ - Střední škola

ZŠ - Základní škola

PŘEDMLUVA

Téma diplomové práce jsem si zvolila především ze dvou důvodů. Prvním důvodem výběru je, že v současnosti pracuji v jednom nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (dále NZDM) v Praze a vnímám NZDM jako specifickou sociální službou, která má v životech některých dětí a mladých lidí nepostradatelnou roli. Dalším důvodem je, že NZDM v České republice jsou poměrně mladými zařízeními a za téměř 30 let své existence se měnily, vyvíjely a formovaly do profesionální sociální služby, která se stále snaží o další inovace, ale přesto stále patří mezi opomíjené sociální služby. Cílem diplomové práce je zjistit změny a vývoj sociální práce s klienty NZDM v Praze. Diplomová práce je rozdělena na dvě hlavní části, a to teoretickou a praktickou.

Teoretická část diplomové práce obsahuje čtyři hlavní kapitoly. První kapitola věnuje pozornost vymezení NZDM (definici, legislativnímu ukotvení, principům NZDM, historii, zastřešující organizaci NZDM - České asociaci streetwork a výzvam a vizi NZDM 2030). Druhá kapitola se věnuje definici a historii terénní sociální práce s dětmi a mládeží. Třetí kapitola se zabývá cílovou skupinou NZDM z pohledu vývojové psychologie a poslední kapitola teoretické části popisuje obsah práce s klienty NZDM.

Praktická část obsahuje čtyři kapitoly, ve kterých se věnuji přípravě, plánování a realizaci výzkumného šetření, analýze a interpretaci rozhovorů, výsledkům a závěru výzkumného šetření a diskusi. Výzkumné šetření je kvalitativně orientované a jeho cílem je zachytit změny v cílové skupině a sociální práci v NZDM v Praze, které se udály během posledních pěti let a zmapovat, kam podle sociálních pracovníků směřuje další vývoj NZDM v Praze.

Pro realizaci výzkumného šetření jsem zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky, kteří pracují v NZDM nebo terénním programu pro děti a mládež v Praze alespoň pět let, přičemž praxe respondentů nemusela být pouze z jednoho pražského NZDM. Pro zobrazení dat z polostrukturovaných rozhovorů jsem využila doslovnou transkripci, která byla očištěna od dialektu a převedena do spisovného jazyka, protože respondenti (sociální pracovníci) vystupovali v roli experta a já se zaměřovala na obsahově-tematickou stránku rozhovoru.

Pro vypracování diplomové práce jsem volila odbornou literaturu zaměřenou na NZDM, děti a mládež a kvalitativní výzkum. Dále jsem při práci využila věrohodné internetové zdroje a současnou platnou legislativu. Citace odborné literatury jsem psala dle normy ISO 690 v harvardském stylu.

ÚVOD

Předložená diplomová práce se zabývá tématem Vývoj sociální práce s klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Praze.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále NZDM) jsou ojedinělou a specifickou sociální službou, jejíž cílová skupina jsou děti a mladí lidé, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci nebo jsou takovou situací ohroženi. Děti a mladí lidé prochází náročným fyzickým, psychickým, sociálním a spirituálním vývojem, a proto jsou velmi dynamickou cílovou skupinou, se kterou je potřeba dělat sociální práci.

NZDM nejsou pouze místem, kde mohou děti a mladí lidé trávit volný čas. Jsou také profesionální sociální službou, která usiluje o předcházení či zmírňování rizikového chování dětí a mládeže. Práce s cílovou skupinou NZDM, spočívá v propojení sociální práce (pomoci a podpoře k úspěšnému zvládnutí životních úkolů a začlenění se do společnosti) s pedagogickým působením. Na kvalitu NZDM dbá Česká asociace streetwork, která zastřešuje nízkoprahové služby v České republice. Sociální pracovník se při práci s dětmi a mládeží v NZDM musí vyrovnat s několika rolemi, což bývá nelehkým úkolem. Ve vztahu ke klientům se sociální pracovník ocitá v roli zprostředkovatele služeb, trenéra sociální adaptace, učitele sociálních dovedností, poradce, terapeuta, případového manažera a činitele sociálních změn. Sociální pracovníci v NZDM musí být velmi empatičtí, flexibilní a kreativní lidé, aby se mohli vyrovnat s rolemi, které jsou od nich očekávané a především musí mít zájem o děti a mládež.

Přestože jsou NZDM pro společnost nepostradatelné, jsou oproti jiným sociálním službám často opomíjené, což se prokázalo i během první vlny koronavirové pandemie na jaře 2020, kdy byla NZDM uzavřena. Důvodem pro opomíjení NZDM je, že NZDM jsou pro veřejnost i politiku nečitelnou službou z důvodu špatného PR a protože prozatím neexistuje způsob, jak vyčíslit dosavadní přínos NZDM. Z toho důvodu je laické veřejnosti těžké vysvětlit, co NZDM dělá, a většina se domnívá, že si pracovníci prostě jen hrají s dětmi. Opomíjení NZDM lze spatřit i u odborných institucí, které pracující s dětmi a mládeží (zejména OSPOD, ZŠ a SŠ), které NZDM nevnímají jako rovnocenného partnera a odmítají spolupráci.

TEORETICKÁ ČÁST

1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále též jen NZDM) jsou zařízení, která poskytují své služby ambulantní nebo terénní formou neorganizovaným dětem a mládeži, kteří jsou ohroženi nežádoucími společenskými jevy.

Své služby poskytují jednotlivcům i subkulturám, a to včetně sociálně patologických subkultur, podle toho, komu jsou služby poskytovány, jsou určeny cíle NZDM. Při práci s jednotlivci je cílem NZDM poskytovat individuální pomoc při řešení osobních problémů, se kterými se děti a mládež bojí svěřit svým blízkým nebo formálním institucím. Při práci se subkulturami je cílem NZDM umožnit členům subkultury jejich participaci na životě místní lokální komunity. U sociálně patologických subkultur, které společnost odmítá integrovat, mohou pracovníci NZDM pomoci motivovaným členům opustit tuto subkulturu a resocializovat se do společnosti, případně mohou poskytovat i sociální poradenství nemotivovaným členům takové subkultury, např. pokud se dostali do konfliktu se společností.

Obvyklou podobou ambulantní formy poskytování služeb je kontaktní práce v nízkoprahových klubech, které nabízejí prostor pro seberealizaci klientů. Nízkoprahový klub je místo, které je volně přístupné, kde se mohou klienti NZDM neformálně setkávat, navazovat vztahy s vrstevníky, společně i individuálně plánovat a realizovat různé sportovní či kulturní aktivity, učit se novým dovednostem a posilovat některé své kompetence. Většina nízkoprahových klubů má k dispozici oddělený prostor, který je určený pro poradenství nebo případovou intervenci. (Kappl in Matoušek, 2013, s. 411)

1.1 Legislativa

NZDM patří mezi služby sociální prevence, které zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách popisuje v § 53 následovně: *„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“*

NZDM popisuje tentýž zákon v § 62 odst. 1: „*Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se pojí vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., § 27, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ta popisuje, jaké úkony obsahují základní činnosti při poskytování služeb v NZDM:

„a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,

2. pracovní výchovná práce s dětmi,

3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

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

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

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.“
(Vyhláška č. 505/2006 Sb.)

1.2 Principy NZDM

NZDM dodržuje principy poskytování sociálních služeb, tedy hodnoty, které vyplývají se standardů kvality sociálních služeb. Mezi tyto hodnoty patří dodržování práv uživatelů, respektování volby uživatelů (důraz na svobodné rozhodnutí s porozuměním důsledků), individualizace podpory, zaměření na celek (na klienty se pohlíží v souvislostech, nejen na dílčí aspekty), flexibilita (přizpůsobení se potřebám klientů nikoliv potřebám pracovníků). Významný a specifický princip je pro NZDM nízkoprahovost.

1.2.1 Princip nízkoprahovosti

NZDM realizují službu tak, aby byla co možná nejvíce dostupná pro cílovou skupinu, které je služba poskytována. Principem nízkoprahovosti se snaží odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat nebo využít nabídku poskytovaných služeb.

Konkrétně v praxi to znamená, že se snaží vytvořit prostředí, které je blízké přirozenému prostředí klientů NZDM, sociální služby jsou zde poskytovány bezplatně a pro užívání služby není podmínkou členství či jiná forma registrace. Klienti mohou přicházet a odcházet podle svého uvážení během otevírací doby zařízení, která odpovídá klientským potřebám a je stabilní bez náhlých výpadků). Klienti mohou zůstat v anonymitě a jakákoliv forma dokumentace, která obsahuje osobní údaje klienta je vedena s jeho souhlasem a má právo do ní nahlížet. Zařízení však získává jen údaje, které jsou nezbytné pro poskytování kvalitních odborných služeb.

Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny daného zařízení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje nebo neohrožuje sám sebe, ostatní klienty, pracovníky nebo efektivitu služby. (Česká asociace streetwork, 2008, s. 5–18)

1.3 Historie NZDM

Do roku 1989, v době socialistického Československa, neexistovaly NZDM a preventivní práci s dětmi a mládeží zajišťovaly státní organizace jako např. Pionýr či Svaz socialistické mládeže. Po sametové revoluci, kdy začaly v České republice vznikat první nestátní neziskové organizace, začaly vznikat také NZDM. (Zikmundová a Růžičková, online, cit. 2020-12-31)

Podle Čechlovského má vývoj NZDM čtyři klíčové momenty. Prvním momentem byla vznikající práce na ulici neboli streetwork, která se se formovala především na úrovni státu. Na základě usnesení vlády č. 341/94 byla od roku 1994 zavedena funkce sociálního asistenta, kterým byl specializovaný pracovník okresních (obvodních či městských) úřadů. Sociální asistent měl fungovat jako článek sociální prevence a jeho úkolem bylo odvádět terénní sociální práci s dětmi a mládeží ohroženými nebo již zasaženými sociálně patologickým vývojem. Jednalo se především o děti staršího školního věku, mladistvé a mladé dospělé, kteří trávili většinu svého volného času na ulici a měli chování s asociálními nebo antisociálními prvky, svou komunikací obtěžovali okolí, měli nápadný či provokující styl oblékání apod. (Čechlovský, online, cit. 2020-12-31)

První nízkoprahové kluby a centra pro děti a mládež byly zakládány zhruba od druhé poloviny 90. let 20. století. V této době však ještě nebyly označeny jako NZDM, jednalo se spíše o kluby pro děti a mládež. Zmíněné kluby byly zakládány podle inspiračních vzorů ze zahraničí, především z Německa, kde mnoho českých sociálních pracovníků prošlo stážemi a uceleným vzděláváním v centrech mládeže a vytvořili model NZDM tak, jak jej známe dnes.

Německé pojetí bylo ovlivněno oborem sociální pedagogiky, který měl blízko k metodám komunitní sociální práce. Bylo tudíž obvyklé, že jednotlivá nízkoprahová zařízení uváděla, že v jejich klubech jsou užívány i metody komunitní práce se subkulturami, které byly složené z mladých členů místní komunity, kterých bylo vhodné si všimnout a pomoci jim nalézt jejich místo v celé lokální komunitě. Tento model fungoval přibližně do doby, kdy si pracovníci NZDM začali klást otázku, zda tzv. volnočasové aktivity v rámci nízkoprahových služeb patří do sociálních služeb nebo zda je to výhradně záležitost pedagogů.

Otázka, jak rozdělit kompetence různých oborů souvisela v praxi i s neochotou ministerstev (MŠMT a MPSV) finančně se podílet na chodu NZDM, obvykle s odvoláním na to, že se jedná o záležitost druhého resortu. (Kappl in Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce, 2010, s. 172–178)

Z toho důvodu se podle Čechlovského druhým důležitým mezníkem pro rozvoj NZDM, staly přímé grantové programy nadací, např. program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha, program Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti nebo program Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via. V rámci těchto programů byla do nízkoprahových klubů přinesena významná finanční podpora, díky které se rozvoj NZDM dostal rychle dopředu.

Třetím významným mezníkem bylo založení pracovní skupiny NZDM v rámci České asociace streetwork (dále jen ČAS), která sdružovala odborníky působící v oblasti streetwork. Důvodem vzniku pracovní skupiny se stala potřeba definovat, co jsou NZDM, vymezit se od ostatních činností s dětmi a mládeží a stanovit měřítko kvality neboli standardy NZDM. V roce 2000 se pracovní skupině podařilo prosadit Nízkoprahové programy pro děti a mládež do typologie sociální služeb MSPV, což umožnilo čerpání financí určených pro sociální služby z rozpočtu MPSV. Další úkolem pracovní skupiny ČAS bylo vysvětlit souvislost mezi využívanými metodami pedagogiky volného času a sociálními službami. V průběhu roku 2001 vytvořila skupina pracovní verzi standardů a na základě toho se rozjel projekt Rozvojových auditů NZDM, díky kterému byly definitivně dokončeny standardy NZDM. (Čechlovský, online, cit. 2020-12-31)

Čtvrtým mezníkem ve vývoji NZDM se staly vzdělávání a kvalita. To od roku 2005 realizuje ČAS společně s Národním vzdělávacím fondem - CEKAS pomocí dvou projektů podpořených z Evropského sociálního fondu. Projekty Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM) a streetwork (SW) sdružených v ČAS a Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork v hl. m. Praze směřují do oblasti rozvoje vzdělávání pracovníků v nízkoprahových službách. Jejich cílem je připravit poskytovatele těchto služeb na inspekce sociálních služeb a pomoci jim se zaváděním standardů kvality do praxe. Výsledkem těchto projektů jsou akreditované vzdělávací kurzy pro začínající i pokročilé pracovníky, kurzy pro dobrovolníky, kurzy pro supervizory v sociálních službách

a šetření kvality u poskytovatelů služeb NZDM a streetwork. (Čechlovský a Racek in Klíma, 2009, s. 303–306)

Významným rok pro NZDM je rok 2006, kdy vstoupil v platnost zákon č. 108/2006 o sociálních službách. Podle Kappla je přínos uvedeného zákona velmi diskutabilní, především kvůli doporučení podřídít všechny činnosti v rámci sociálních služeb standardům kvality sociálních služeb, které jsou spíše nastaveny na oblast sociální péče a nijak neoperují s termínem komunitní práce. Standardy kvality mají podle Kappla svůj přínos především v možnosti uvědomit si, jaký produkt sociální služby nabízí, komu je určený, zda jsou tyto produkty a cílová skupina jednotné a správné. Lze se však obávat toho, že striktním uplatňováním standardů kvality můžeme NZDM rozložit, protože standardizovaná individuální práce není samospasitelná.

Prioritou současných nízkoprahových klubů je shromáždit za rok co nejvíce dohod o poskytnutí sociální služby a individuálních plánů, aby zařízení uspěla před inspektory kvality sociálních služeb a zároveň obhájila svou existenci u sponzorů. V praxi však nemá většina klientů NZDM tolik problémů, které by chtěli řešit se sociálními pracovníky, spíše se chtějí setkávat v bezpečném prostředí, chtějí se poradit s někým zkušenějším o organizování různých akcí či oslovit někoho, aby akci někdo zorganizoval a pak je to začal učit, někdy možná potřebují i individuální poradenství. (Kappl in Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce, 2010, s. 172–178)

Dalším důležitým rokem je rok 2008, kdy ČAS vydala Pojmosloví NZDM, které popisovalo základní pojmy (např. nízkoprahovost a jednotlivé výkony, které jsou klientům poskytovány), poslání a cíle NZDM. V současnosti stále roste počet NZDM, jak znázorňuje i následující tabulka. (Zikmundová a Růžičková, online, cit. 2021-01-01)

Tabulka 1 Vývoj počtu NZDM v České republice

Rok	Počet NZDM
1998	20
2002	41
2008	180
2019	256

Zdroj: Zikmundová a Růžičková, online, cit. 2021-01-01

1.4 Česká asociace streetwork

ČAS byla založena v roce 1997 jako profesní organizace, která sdružovala odborníky z praxe i teoretických pracovišť působících v oblasti streetwork. Jejím cílem bylo vytvořit základnu pro odborný dialog, zastřešovat supervizi, rozpracovávat metodiku, rozvíjet vzdělávání a výměnu informací, atd. Na založení a rozvoji organizace se podíleli osobnosti jako Jiří Staniček, Vladimír Bodlák, Petr Klíma nebo Aleš Herzog. V roce 2001 byla založena pracovní skupina ČAS, která se věnovala rozvoji NZDM. (Čechlovský a Racek in Klíma, 2009, s. 303–306)

V současnosti je ČAS střešní organizace pro všechny nízkoprahové sociální služby, jejichž programy pracují metodou kontaktní práce. Vzdělává streetworkerové pracovníky, kterými jsou sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách z celé České republiky a Slovenska. ČAS je zapsaný spolek, jehož nejvyšším orgánem je Valná hromada, která volí ze svého středu Správní radu a Revizní komisi. Správní rada má poradní orgán, kterým je Rada pro etiku a supervizi ČAS. ČAS dbá na kvalitu supervize, doporučuje seznam supervizorů, organizuje semináře, konference, stáže po ČR i zahraničí, vydává publikace, je epicentrem informací, podporuje formování a sdílení dobré praxe.

V roce 2018 vypracovala ČAS nový systém vzdělávání, který by měl rozšířit nabídku vzdělávacích programů a utřídit kurzy pro začínající kontaktní pracovníky, kurzy pro pokročilé a kurzy pro management. V květnu 2019 založila ČAS Institut kontaktní práce s.r.o. (IKP), na který budou postupně převedeny všechny vzdělávací aktivity. Během roku 2018 a 2019 vznikl materiál s názvem Vize NZDM 2030, kde jsou reflektovány a pojmenovány žádoucí trendy vývoje služby.

Členem ČAS se může stát zařízení, které je registrováno v Registru poskytovatelů sociálních služeb jako jedno z těchto typů zařízení:

- a) nízkoprahové zařízení pro děti a mládež,
- b) terénní program pro děti a mládež,
- c) terénní program pro osoby bez přístřeší,
- d) terénní program pro osoby ze sexbyznysu,
- e) terénní program pro uživatele drog,
- f) nízkoprahové denní centrum.

V současnosti má ČAS 101 skupinových členů, z nichž nejvíce zařízení jsou NZDM v počtu 71. ČAS umožňuje také individuální členství pro lektory, supervizory, výzkumníky, odborníky na nízkoprahové sociální služby a spolupracovníky ČAS.

Členské zařízení ČAS sdílí následující společné hodnoty:

- prestiž (profesionální práce má svou hodnotu a cenu),
- odvaha (hledat cesty, realizovat je, být sami sebou a postavit se za své hodnoty),
- svoboda (ve stanovování cílů, volbě přístupů a přijímání zodpovědnosti, kterou s sebou svoboda přináší),
- osobní růst (spolu s vlastním rozvojem jsou nástrojem naší práce),
- porozumění (mezi lidmi, podpora sounáležitosti a sdílení),
- smysl (vidíme smysl v naší práci),

- přijetí (každého člověka takového jaký je, bez podmíněně, každý má stejné právo na pomoc, podporu a stejnou kvalitu života, bez ohledu na to jestli si za své problémy může či nikoli),
- opravdovost (věříme tomu, co říkáme navenek a podle toho také jednáme),
- nadhled (humor, nadhled, pokora).

(ČAS, online, cit. 2021-01-31)

1.5 Výzvy a Vize NZDM 2030

V počátcích NZDM vnímali pracovníci zásadní potřebu vymezit služby terénní a nízkoprahové jako preventivní službu, oproti represivnímu přístupu v socialistickém Československu. Díky tomu vznikl důraz na principy důvěrnosti informací, přijetí klienta a respekt k jeho životnímu stylu, principy dostupnosti služby a anonymity pro využívání služby. Uvedené principy přinesly i odtržení služeb NZDM od dalších služeb v systému a jiných institucí, zejména těch státních. Dnes se spolupráce s ostatními aktéry při řešení nepříznivých situací klientů jeví jako vhodná, přínosná a v některých případech dokonce nezbytná. Jako jedna ze současných výzev je hledání cesty, jak zachovat vlastní principy (zejména princip důvěry a anonymity) a zároveň spolupracovat s ostatními subjekty (s rodiči, učiteli, pracovníky OSPOD, apod.) a přijmout tak větší zodpovědnost za změny v životě klientů.

Další výzva je prokázat vliv NZDM na kvalitu života klientů, což je nezbytné pro udržení financování v současné politické atmosféře. NZDM by se měla zaměřit na vytvoření systému hodnocení a na prezentaci výstupů tak, aby byly srozumitelné pro veřejnost.

Na základě těchto výzev vypracovala ČAS Vizi NZDM 2030, které vychází z potřeby využití potenciálů stávající služby NZDM a dalšího rozvoje. Podle Vize NZDM 2030 je v roce 2030 NZDM službou, která spolupracuje se všemi relevantními osobami a institucemi (OSPOD, rodina, škola, střediska volného času, zájmové vzdělávání, Probační a mediační služba, kurátor, policie, státní zastupitelství, Městská policie, lékaři, zdravotnická zařízení, psychologové, psychiatři), pro které je rovnocenným partnerem.

Spolupráce s relevantními osobami a institucemi je odvíjena podle potřeb klienta a podle toho jak je spolupráce vhodná pro řešení nepříznivé situace klienta. Ve všech případech není spolupráce nutná a na řešení se podílí pouze pracovníci NZDM.

Pracovníci NZDM jsou sociální pracovníci s životní i kariérní zkušenosti, kteří jsou odborníci na období dětství, dospívání a potřeby s tím související. Poskytují služby, které klientům umožňují převzít zodpovědnost za svůj život, ale zároveň neztratili schopnost provozovat aktivity, blízké cílové skupině a chovat se ke klientům partnersky. Mezi jejich další činnosti patří aktivní vyhledávání a oslovování klientů, pro které jsou dostupní v místě, kde se klienti pohybují. (Zikmundová a Růžičková, online, cit. 2021-02-07)

2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

Terénní sociální práce (streetwork) s dětmi a mládeží patří mezi nízkoprahové sociální služby. Jedná se o formu sociální práce, která používá metody kontaktní práce v přirozeném prostředí cílové skupiny, tedy dětí, dospívajících a mladých dospělých. Z toho důvodu bývá někdy též nazývána jako sociální práce na ulici. Cílem je předcházet nebo snižovat sociální a zdravotní rizika související se způsobem života cílové skupiny a prostředím, ve kterém se pohybují, za účelem vytváření podmínek k sociálnímu začlenění.

Součástí obsahu terénní sociální práce s mládeží je monitoring, aktivní vyhledávání cílové skupiny, navazování kontaktu, poradenství, krizová intervence, asistence a aktivní doprovázení. Podle Žáka jsou tři typy terénní sociální práce, a to:

- 1) samostatná terénní práce bez návaznosti na ambulantní službu,
- 2) terénní práce jako „prodloužená ruka“ ambulantní služby,
- 3) terénní práce jako autonomní program vedle ambulantní služby.

Programy terénní práce mohou být zřizovány nestátními organizacemi, tak samosprávou či státní správou. Způsob práce s klienty se liší podle specifík cílové skupiny, zaměření zřizovatele a lokálních podmínkách. V zahraničí (např. v Německu nebo Belgii) bývá terénní práce často realizována ke konkrétní lokalitě, avšak bez vymezení cílové skupiny. Sociální pracovník tak může pracovat např. jak s mládeží, tak s uživateli drog. (Herzog in Matoušek, 2013, s. 472–473)

2.1 Historie terénní sociální práce

Terénní sociální práce jako taková má hluboké kořeny, jejíž počátky sahají ke křesťanským duchovním, kdy kněží, jeptišky a mniši navštěvovali chudinské čtvrti, věznice, sirotčince, špitály, starobince a jiná zařízení určená pro chudé a nemocné, kde poskytovali zdravotní, sociální a duchovní péči.

Duchovní, kteří pracovali metodou terénní sociální práce, byli např. ve 14. století Jan Milič z Kroměříže, který se věnoval vychovatelské a osvětové činnosti mezi mládeží a veřejnými nevěstkami nebo v roce 1845 Don Bosco, který pracoval s mladými muži

v jejich přirozeném prostředí, kde jim nabízel bohoslužbu, sportovní hry, vzdělávání a jídlo. Během této doby se nedá hovořit o metodě terénní sociální práce, tak jak ji známe dnes, můžeme ji však považovat za historicky významnou a inspirativní pro současný model.

Metoda terénní sociální práce (streetwork) vznikla na počátku 20. století, o přesnějším datu vzniku není mezi odborníky shoda, např. Wolfgang Stürzbecher (1998) datuje vznik na přelom 19. a 20. století v USA, oproti tomu Walter Specht (1979) určil vznik metody do poloviny 20. let 20. století v USA.

V USA byl vznik terénní sociální práce nutný především kvůli rychle se šířícímu sociálnímu úpadku městských čtvrtí ve velkých městech a kvůli vzniku gangů dětí a mladistvých, kde selhali tradiční přístupy sociální práce a bylo potřeba se za klienty vydat přímo do jejich sociálního prostředí. Cílem bylo kontaktovat mládež se sklony k násilnému a patologickému chování, která se sdružovala v sociálně patologických a kriminálních partách či přímo v pouličním gangu.

Americké projekty, které se věnovaly terénní sociální práci, byly zpočátku orientovány především na sociálně-vědecký výzkum, v jehož centru zájmu stála analýza sociálního prostředí. Tyto výzkumy realizovala tzv. chicagská škola, jejíž zástupci vyzkoušeli, popsali a vysvětlili formy sociální organizace (20. léta) a dále si kladli za cíl redukci kriminality mládeže, páchané působením gangů v určených geograficky ohraničených oblastech (30. léta).

Ve 40. letech se terénní programy pracující metodou streetwork ukázali jako vhodné a potřebné. Z důvodu, aby byla práce blíže k občanům byla správa terénní sociální práce decentralizována ze státu na obce. Obce začaly zaměstnávat tzv. detašované pracovníky (v angl. detached workers), kteří kontaktovali skupiny přímo na ulici a snažili se motivovat jednotlivé členy ke změně jednání a chování.

V 50. a 60. letech se s nárůstem mladých delikventů přikročilo k intenzivnímu vývoji terénní sociální práce, který směřoval především k rozšíření nabídky mobilních sociálních služeb. Streetwork se začal uplatňovat např. ve specifických klubových scénách. Vliv na 50. a 60. léta měla narůstající obliba v konzumaci drog, především LSD a v 60. letech také vlna odporu k vietnamské válce, kdy veřejnost volala po nastolení pořádku.

Díky tomu se v 70. letech překročilo spíše k represivním opatřením, které se týkalo i samotné metody terénní sociální práce, která byla jako jeden z nástrojů prevence dána do pozadí. Přibližně v těchto letech je model terénní sociální práce převzat do Evropy. (Zimmermannová in Klíma, 2009, s. 299–301)

2.2 V České republice se streetwork začíná objevovat až v 90. let po pádu komunistického režimu. Jak zmiňuji již výše v kapitole Legislativa

NZDM patří mezi služby sociální prevence, které zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách popisuje v § 53 následovně: *„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“*

NZDM popisuje tentýž zákon v § 62 odst. 1: *„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.“* (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se pojí vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., § 27, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ta popisuje, jaké úkony obsahují základní činnosti při poskytování služeb v NZDM:

„a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

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

4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

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

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

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.“
(Vyhláška č. 505/2006 Sb.)

2.3 Principy NZDM

NZDM dodržuje principy poskytování sociálních služeb, tedy hodnoty, které vyplývají se standardů kvality sociálních služeb. Mezi tyto hodnoty patří dodržování práv uživatelů, respektování volby uživatelů (důraz na svobodné rozhodnutí s porozuměním důsledků), individualizace podpory, zaměření na celek (na klienty se pohlíží v souvislostech, nejen na dílčí aspekty), flexibilita (přizpůsobení se potřebám klientů nikoliv potřebám pracovníků). Významný a specifický princip je pro NZDM nízkoprahovost.

2.3.1 Princip nízkoprahovosti

NZDM realizují službu tak, aby byla co možná nejvíce dostupná pro cílovou skupinu, které je služba poskytována. Principem nízkoprahovosti se snaží odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat nebo využít nabídku poskytovaných služeb.

Konkrétně v praxi to znamená, že se snaží vytvořit prostředí, které je blízké přirozenému prostředí klientů NZDM, sociální služby jsou zde poskytovány bezplatně a pro užívání služby není podmínkou členství či jiná forma registrace. Klienti mohou

přicházet a odcházet podle svého uvážení během otevírací doby zařízení, která odpovídá klientským potřebám a je stabilní bez náhlých výpadků). Klienti mohou zůstat v anonymitě a jakákoliv forma dokumentace, která obsahuje osobní údaje klienta je vedena s jeho souhlasem a má právo do ní nahlížet. Zařízení však získává jen údaje, které jsou nezbytné pro poskytování kvalitních odborných služeb.

Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny daného zařízení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje nebo neohrožuje sám sebe, ostatní klienty, pracovníky nebo efektivitu služby. (Česká asociace streetwork, 2008, s. 5–18)

Historie NZDM, pro práci v NZDM i pro streetwork si čeští sociální pracovníci brali inspiraci ze zahraničí, především z Německa. Významným byl rok 1994, kdy byla stanovena pozice sociálního asistenta, který měl fungovat jako článek sociální prevence a jeho úkolem bylo odvádět terénní sociální práci s dětmi a mládeží ohroženými nebo již zasaženými sociálně patologickým vývojem.

Díky ustanovení pozice sociálního asistenta a vypracování komplexního vzdělávacího programu pro sociální asistenty od Saské sociální akademie, vznikaly od roku 1995 v ČR první nízkoprahová zařízení/centra pro děti a mládež. V následujících letech byla založena ČAS, která významně ovlivnila další vývoj terénní sociální práce a NZDM. (Vodeb, Spruk, 2019, s. 21–22)

3 CÍLOVÁ SKUPINA NZDM

Klienti NZDM jsou děti a mládež, zažívající nepříznivé sociální situace, jsou ve věkových skupinách od 6 do 26 let, žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze geograficky a sociálně vymezit nebo se k nim vztahují doplňkové charakteristiky.

Mezi nepříznivé sociální situace jsou zařazeny konfliktní společenské situace, obtížné životní události či omezující životní podmínky. K doplňkovým charakteristikám patří, že se děti a mládež nemohou nebo nechtějí zapojit do standardních volnočasových aktivit, vyhýbají se obvyklým formám institucionalizované pomoci a péče, volný čas tráví neproduktivně, mimo rodinu či jinou sociální skupinu, mají životní styl, který ohrožuje je nebo jejich okolí a dostávají se díky němu do konfliktů, nemají jasnou zakázku nebo ji nedovedou definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb. (Česká asociace streetwork, 2008, s. 4)

Podle Jedličky (2004) je život dětí a mládeže v obtížných situacích provázen velkým množstvím komplikovaných událostí (např. rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, časté stěhování, školní problémy), konfliktních společenských situací (delikventní činnosti) a negativních zkušeností (zanedbávání a týrání v dětství, sexuální zneužívání, promiskuita, užívání návykových látek, šikana), přičemž si víceméně neuvědomují potřebu odborné pomoci a z toho důvodu nevyhledávají běžné a standartní formy služeb. (Jedlička, 2004, s. 368)

V následujících podkapitolách se věnuji věkové kategorii klientů NZDM z pohledu vývojové psychologie. „*Vývojová psychologie (developmental psychology) je obor, který se zabývá růstovými změnami člověka v čase: duševním a fyzickým růstem i poklesem od vývoje plodu po stáří.*“ (Hartl a Hartlová, 2010, s. 474)

Pro vývojové období lidského života od 6 do 26 let z pohledu vývojové (ontogentické) psychologie, můžeme najít rozdílné kategorizace. To je dáno tím, že psychický vývoj nebývá zcela plynulý a rovnoměrný a záleží tak na přístupu autora pro jaké dělení a vývojové teorie se rozhodne.

Vágnerová (2000) pro zmiňované období používá následující vývojové dělení: dítě školního věku (6–7 let do 11–12 let), dospívání (od 11 do 20 let) a mladá dospělost

(od 20 do 35 let). Jednotlivé vývojové období jsou charakteristické určitými změnami, které jsou pro něj typické. Mezi přechody z jednotlivých fází může docházet k určitému napětí, kdy jedinec není ještě zcela zralý nebo připravený opustit starou fázi vývoje a vejít do nové. Tento stav bývá označen jako vývojová krize, kterou E. Erikson (1963) hodnotí jako nezvládnutí vývojového úkolu, který je pro danou fázi důležitý. (Vágnerová, 2000, s. 22–24)

3.1 Dítě školního věku

Vývojové období dítěte školního věku je spojené s nástupem do základní školy a pro člověka je tato fáze života důležitým sociálním mezníkem. Dítě získává novou sociální roli - stává se školákem a škola ovlivňuje jeho další rozvoj dětské osobnosti, prožití zbývajících let dětství a oblast sebehodnocení. Školní věk, tj. období, kdy dítě chodí do základní školy, Vágnerová rozděluje do tří vývojových fází následovně: raný školní věk, střední školní věk a starší školní věk, který odpovídá vývojovému období rané adolescence.

Raný školní věk

Raný školní věk trvá přibližně od 6 do 9 let. Během raného školního věku je charakteristická změna sociálního postavení, která stimuluje další vývoj dětské osobnosti. Dítě získává základy vzdělanosti (čtení, psaní, počítání) a přijímá novou sociální roli. (Vágnerová, 2012, s. 254)

Škola je pro dítě důležitým sociálním prostředím a příležitostí k rozvíjení kompetencí. E. Erikson (1968) označil v tomto období života jako vývojový úkol usilování, snažení a pílí (sense of industry), které stojí proti pocitu méněcennosti (sense of inferiority). Měřítkem pro vyhodnocení těchto pocitů je ocenění ze strany dospělých autorit a srovnávání s vrstevníky, které během školních let výrazně narůstá. Role a sebehodnocení dítěte školního věku přispívá k rozvoji sociální složky identity, a proto je důležité, aby dítě bylo nejen oceňováno, ale také aby zažívalo pocit, že někam patří (kromě vědomí příslušnosti k rodině i vědomí příslušnosti k vrstevnickým skupinám, např. školní třídě). Vědomí příslušnosti ke skupině je v tomto období často důležitější než vědomí vlastní jedinečnosti, protože skupina dává výchozí rámec pro sebeakceptaci a celkové sebehodnocení. (Poledňová, 2009, s. 14–16)

Stanovení věku nástupu do školy (6–7 let) nebylo náhodné, protože v uvedeném věku se odehrává mnoho vývojových změn, které jsou pro úspěšné zvládnutí školních požadavků nezbytné. Mezi zmiňované změny patří zrání dětského organismu, především CNS (zrání prefrontální mozkové kůry a propojení různých center), které se projevuje změnou celkové reaktivity, zlepšením regulačních kompetencí, zvýšením emoční stability a odolnosti vůči zátěži, umožňuje lepší využití schopností dítěte a je podmínkou pro účinnější učení a lepší výkon.

V souvislosti s nástupem do školy hovoříme o tzv. školní zralosti (nověji školní připravenosti), neboli způsobilosti dítěte zvládat školní vyučování, což je základním předpokladem k vyrovnání se s novou rolí školáka. Pro malého školáka je důležité, jakou hodnotu má vzdělání a školní výkon pro jeho rodiče, neboť jejich postoj předjímá a pod tímto vlivem rozvíjí vztah ke školní práci. Pokud pro rodiče nemá vzdělání velký význam, stává se škola pouze zbytečnou zátěží, kde se dítě setkává s neúspěchem, jehož důsledky přesahují hranici dětství. Přístup rodičů k dobrým školním výsledkům ovlivňuje rozvoj kompetencí, které jsou pro dosahování úspěchu nezbytné, jsou to např. vytrvalost, sebeovládání, odolnost vůči zátěži i schopnost překonávat překážky.

Podle Piageta je raný školní věk fází konkrétních logických operací, která trvá až do konce středního školního věku. Rozvoj myšlení se projevuje užíváním určité strategie uvažování, která je řízena základními zákony logiky a respektuje vlastnosti poznávané reality v aktuální podobě i na úrovni zapamatované zkušenosti. To znamená, že dítě opouští prelogické myšlení, které je ovládané nejrůznějšími aktuálními pocity a potřebami, egocentrismem a fantazií. Poznávání ve školním věku se stává flexibilnější, objektivnější a přesnější, než jak tomu bylo v předškolním věku. Nicméně proměna dětského uvažování je postupná, a proto není neobvyklé, že se zejména u dítěte v raném školním věku objevují výkyvy v uvažování, které způsobují, že dítě použije vývojově nižší strategii uvažování, a to zejména v zátěžových a neznámých situacích.

Pro dítě raného a středního školního věku je důležitou součástí identity rodina. Rodina pro dítě funguje jako emoční zázemí i opora jeho osobní prestiže. Dítě svou příslušnost k rodině považuje za samozřejmost, přičemž rodina uspokojuje většinu jeho potřeb, přispívá k naplnění potřeby smysluplného učení a je vzorem nějakého způsobu chování. Rodiče mohou být modelem pro učení nápodobou i ideálem, ke kterému by se dítě

chtělo přiblížit, představují vzor pro dalekou budoucnost. Vztah dítěte k rodičům je velmi silný a postupně se dále diferencuje. Posiluje se identifikace s rodičem stejného pohlaví, tím dítě uspokojuje vlastní potřebu seberealizace a posiluje tendenci jednat stejným způsobem jako jeho rodič. (Vágnerová, 2012, s. 254–316)

Střední školní věk

Střední školní věk trvá od 9 do 11–12 let, kdy dítě přechází na druhý stupeň základní školy nebo na nižší stupeň střední školy. V tomto období se odehrávají méně nápadné změny, které lze považovat za přípravu na dospívání. Dítě si vytváří určité postavení ve škole i vrstevnické skupině, což ovlivňuje jeho budoucí sociální postavení a další osobnostní vývoj. Jedná se o období relativního klidu a pohody, které neobsahuje žádný významný sociální nebo biologický mezník. Fázi středního školního věku mohou narušit sociální tlaky, které vychází ze školy, rodiny či vrstevnické skupiny. Dítě se plynule rozvíjí ve všech oblastech a začíná si vytvářet předpoklady pro budoucí proměnu. (Vágnerová, 2012, s. 255)

Macek (2003) ve středním školním věku se u dítěte rozlišuje osobní a sociální aspekt identity. V osobním aspektu identity, jde o sebereflexi, sebehodnocení a vědomí vlastní jedinečnosti a neopakovatelnosti. Bývá spojen s otázkou, kdo jsem a zážitkem já jsem já. V druhém případě - sociálního aspektu identity, se jedná o pocit začlenění, kontinuity ve vztazích a v čase, které odpovídají na otázku, kam patřím a kam směřuji. V případě pozitivního přijetí a sebehodnocení se zvyšuje sebedůvěra a sebeúcta, díky kterým dochází dle Eriksona (2002) k potvrzení vlastních kompetencí, což vede ke zvládnutí fáze píše a snaživost vs. pocit méněcennosti. (Stašová, 2015, s. 60)

Střední školní věk by se dal označit jako doba, kdy se dítě připravuje na partnerství a rodičovství. Objevují se první projevy, které se dají označit jako rodičovské chování (děti ve středním školním věku se dokážou k malým dětem chovat mateřsky a pečovatelsky, přestože je to nikdo neučil). První rodičovské chování se projevuje u chlapců i dívek, avšak k jeho rozvoji nestačí pouze vrozená dispozice, ale je potřeba také specifické stimulace, např. kontakt s dětmi na nejrůznější vývojové úrovni, který pomáhá pochopit odlišnost jejich projevů a potřeb. Ve vztahu k malým dětem může dítě středního školního věku rozvíjet nadřazenou roli zralejšího a kompetentnějšího. Pokud nemá dítě dostupnou takovou zkušenost, objevuje se kompenzace v potřebě mít malé zvířátko a starat se o něj.

Ve středním školním věku také převažuje kontakt s dětmi stejného pohlaví, starší děti jsou vzory různého chování a vrstevníci jsou referenční skupinou. Ve vztahu k dospělým osobám již dítě není zaměřeno na zajištění vlastní opory, ale díky pečovatelským aktivitám se může stát pomocníkem a partnerem, který se více blíží člověku v rodičovské roli než opečovávanému dítěti. (Vágnerová, 2012, s. 323)

Starší školní věk

Starší školní věk je období, které z pohledu vývojové psychologie odpovídá období rané adolescence. Pro dítě je to období chození do 2. stupně základní školy (přibližně od 11 let) a trvá do ukončení povinné školní docházky, tedy do 15 let. Z biologického hlediska jde o období pubescence neboli první fáze dospívání, která se projevuje i na psychické úrovni konkrétně změnou v prožívání a uvažování, ale také postupným osamostatňováním se a odpoutáváním se od rodiny. (Vágnerová, 2012, s. 255)

3.2 Dospívající

Období dospívání neboli adolescence je přechodem mezi dětstvím a dospělostí. Během zmiňovaného období dochází ke komplexní proměně osobnosti v oblasti somatické, psychické i sociální. Mnohé změny jsou podmíněny biologicky, avšak vždy jsou výrazně ovlivněny psychickými a sociálními faktory. Průběh dospívání je závislý na kulturních a společenských podmínkách, ze kterých ve vztahu k dospívajícím plynou požadavky a očekávání společnosti. Je to specifická životní etapa, která je charakteristická hledáním a přehodnocováním, ve kterých má jedinec zvládnout vlastní proměnu, dosáhnout přijatelného sociálního postavení a vytvořit subjektivně uspokojivou a zralejší formu vlastní identity.

Dospívání je popisováno různými způsoby podle různých teorií. Freud, který byl hlavním zakladatelem psychoanalýzy, označil období dospívání jako genitální fázi, při které dochází k oživení sexuálního pudu. Objektem potenciálního uspokojení sexuálních potřeb již není jeden z rodičů nebo člen rodiny, ale náhradní objekt - dívka či chlapec, přičemž změna nastává také v charakteru erotických vztahů, neboť dospívající je méně egocentrický a má snahu také něco poskytovat partnerovi. Cílem je překonání závislosti na rodičích a vazby sexuálního charakteru. Podle Anny Freudové je dospívání typické růstem pudových tendencí a následným narušením osobnostní rovnováhy mezi Id a Ego.

Během této situace se objevují dva ego obranné mechanismy, kterými jsou intelektualizace a asketismus. Intelektualizace transformuje sexuální puzení na jinou úroveň energie, jež se projevuje intelektuální aktivitou, např. filozofické otázky, zájem o různé teorie, umění apod. Asketismus spočívá v nadměrné sebekontrolě a potlačování pudových tendencí, které nejsou ničím nahrazeny. (Vágnerová, 2012, s. 367–368)

Dle Eriksona s příchodem puberty končí vlastní dětství a začíná mládí. Jedinec zpochybňuje veškerou neměnnost a veškeré kontinuity, na které se dříve spoléhal, což se děje v důsledku rychlosti fyzického růstu a pohlavní zralosti. V hledání nového pocitu kontinuity a neměnnosti nastává nová etapa lidského života a nový vývojový úkol získání identity, které stojí proti konfuzi rolí, bojem s nejistotou a pochybnostmi o sobě samém. (Erikson, 2002, s. 237–239)

V současné době jedinci dospívají v kontextu virtuálního světa. Americký psycholog a výzkumník John Suler si jako první položil otázku, co dospívající na virtuálním prostředí přitahuje, co jim může poskytovat a zda přináší nějaká rizika. Suler (2005) uvádí ve svém článku 4 základní okruhy potřeb, které jsou charakteristické pro období dospívání, a popisuje způsoby, jakými je virtuální svět uspokojuje. První potřeba je objevování vlastní identity a experimentování s ní, přičemž internet nabízí možnosti hledání odpovědí na otázky, kdo jsem a kým chci být. Druhou potřebou je potřeba intimity a sounáležitosti. Pro uspokojení této potřeby nabízí online prostředí možnosti hledání takových skupin, se kterými se dospívající cítí spjat, kde by se cítil přijat a spokojený. Třetí potřebou je separace od rodiny, rodičů či pečujících osob, což sebou přináší i pocity úzkosti a strachu. Virtuální prostředí umožňuje oddělování od rodičů a zároveň nezažívat tolik nepříjemných pocitů. Poslední potřebou je ventilace frustrace, kterou virtuální prostředí poskytuje prostřednictvím aplikací, her, umělých světů, soutěžení a projevení agresivity, vzteku a zlosti bezpečnou a snadno dostupnou formou. Internet je elektronické médium, kterým snadno proudí informace a díky kterému je velmi snadná komunikace prostřednictvím webových stránek, e-mailů, chatovacích místností, diskusních fór a sociálních sítí. Všechny tyto nástroje online komunikace mohou být užitečné, ale mohou být také velmi snadno zneužity a jedinec se pak velmi snadno může stát obětí trestného činu nebo být lákán k nelegálním aktivitám. (Krčmářová, 2012. s. 79 a s. 89–90)

Vágnerová (2012) rozděluje období dospívání na dvě fáze: raná adolescence a pozdní adolescence.

Raná adolescence

Raná adolescence, taktéž označovaná jako pubescence, je období od 11 let do 15. roku života, tedy dalšího důležitého životního mezníku, kdy jedince ukončuje povinnou školní docházku a dále se diferencuje v dalším profesním směřování, které má vliv na budoucím sociálním postavení dospívajících.

Mezi nejnápadnější změny patří tělesné dospívání, které je spojené s pohlavním dozráním, tj. pubertou. V souvislosti s tím se mění zevnějšek dospívajícího, což vede ke změně sebepojetí i změně v chování okolí. Tento proces má také své psychosociální důsledky, mezi které patří změny ve způsobu myšlení a emočního prožívání, které způsobují ztrátu starých jistot, posilují potřebu orientace v nové situaci a potřebu nové stabilizace. Pro další rozvoj je důležitá větší svoboda v rozhodování, která umožňuje rozvoj kompetencí, díky kterým dospívající nepotřebují tak vysokou míru závislosti.

V rané adolescenci se jedinec začíná osamostatňovat a vymaňovat z vlivu rodičů, zatímco značný význam mají pro něj vrstevníci, se kterými se ztotožňuje. Pro pubescenty má velkou důležitost přátelství, první lásky a počáteční experimenty s partnerskými vztahy. Starší pubescenti mají potřebu se odlišovat od dětí i dospělých, což naznačují úpravami zevnějšku, specifickým životním stylem, zájmy, hodnotami apod. (Vágnerová, 2012, s. 369–370)

Pozdní adolescence

Pozdní adolescence trvá přibližně od 15 do 20 let s určitou individuální variabilitou v psychické a sociální oblasti. Důležitým mezníkem pro vstup do tohoto období bývá spojován s pohlavním dozráním, kdy často dochází k prvnímu pohlavnímu styku. Další významný sociální mezník je v 18 letech člověka, kdy se podle práva stává plnoletým. Konec pozdní adolescence představuje také důležitý sociální mezník, a to ukončení profesní přípravy, po kterém následuje vstup do zaměstnání nebo pokračování ve studiu. S tím je spojeno dosažení či oddálení ekonomické samostatnosti, které nejdříve dosahují lidé v dělnických profesích a nejpозději vysokoškolský studenti.

Během této fáze dospívání dochází ke komplexnější psychosociální proměně, kdy se mění osobnost dospívajícího i jeho společenská pozice. Na počátku pozdní adolescence vrcholí přijetí adolescentní kultury a specifického stylu života, který se vyznačuje sdílením stejných zážitků a hodnot, což slouží jako potvrzení příslušnosti k věkově vymezené skupině a potvrzení určité sociální identity. Emancipace ze závislosti na rodině je obvykle dokončena a vztahy s rodiči se stabilizují a zklidňují. Rozvíjejí se také vztahy s vrstevníky, především v oblasti partnerství. Pozdní adolescent získává nové role, které jsou spojené s vyšší prestiží, než jaké byly v předchozích vývojových obdobích.

Pozdní adolescence je fáze, která je zaměřena na hledání a rozvoj vlastní identity, což se projevuje větší snahou o sebepoznání, které se uskutečňuje v rámci vrstevnické skupiny. Důležitá změna nastává také v aktivnějším přístupu k seberealizaci a vědomí, že jedinec může ovládat vlastní život. Dospívající usiluje o různé změny, které se snaží prosazovat a experimentuje s různými variantami chování a způsoby sebevymezení, které je užitečné, ale může být i riskantní. (Vágnerová, 2012. s. 370–372)

Stašová k tomu uvádí, že je patrný rozdíl v tom, na jaké bázi staví identitu chlapci a dívky: „*Chlapci akcentují individuální identitu danou kompetencemi, výkonem a sociální pozicí. Dívky samy sebe definují spíše v rámci vztahů k lidem.*“ (Stašová, 2015, s. 62)

Smyslem pozdní adolescence je poskytnout jedinci čas a prostor, aby porozuměl sám sobě, aby si zvolil, čeho chce dosáhnout a osamostatnil se ve všech oblastech, kterých to současná společnost vyžaduje. To může být i zdrojem napětí, protože tempo biologického, psychologického a sociálního vývoje bývá rozdílné, např. vysokoškoláci, kteří jsou ekonomicky závislí kvůli prodlouženému období profesní přípravy, nemají jednoznačně status dospělého. (Vágnerová, 2012. s. 372)

3.3 Mladý dospělí

Mladá dospělost trvá přibližně od 20 do 35 let. Je to období, které je poměrně dynamické a ve kterém člověk dokončuje proměnu od nezralé osobnosti ke zralé. Fyzický a kognitivní vývoj je prakticky dokončen a otevírá se prostor a možnosti k intenzivnímu psychickému dospívání. Mladý dospělý se nachází na vrcholu svých fyzických, sexuálních a v některých oblastech i kognitivních schopností. Má nejvíce energie a je ve vrcholné fyzické formě. Emoční prožívání je oproti adolescenci méně intenzivní, protože dospělí znají

charakteristiky své emoční reaktivity, což přispívá k většímu sebeovládání. Nicméně psychika mladých dospělých je stále ještě nestabilní, vývoj mozku stále pokračuje a schopnost sebekontroly se dále vyvíjí. (Thorová, 2015, s. 440)

Podle Eriksona se v tomto období jedinec, který ukončil hledání identity a její zdůrazňování, stojí před vývojovým úkolem nazývaným intimita proti izolaci. (Erikson, 2002, s. 239)

Vágnerová (2000) uvádí, že dosažení mladé dospělosti je spojeno s větší sebejistotou, sebedůvěrou a vědomím vlastních sil a kompetencí, které jsou předpokladem pro soběstačnost a projevují se také větší osobní vyrovnaností. Důkazem dospělosti je přijímání zodpovědnosti, která vyplývá z role dospělého. (Vágnerová, 2000, s. 301–302)

Thorová ve své publikaci popisuje, že mladí dospělí jednají impulsivně, jsou soutěživí, předvádí se, rádi riskují a vyhledávají adrenalin. Mohou přeceňovat své dovednosti a chybí jim schopnost sebereflexe. Rizikovitost chování mladých lidí je odrážena ve statistice, která se týká dopravní nehodovosti. Mladí lidé se často staví do opozice proti příkazům a zákazům. Zatímco zralý člověk dokáže uspokojovat svoje psychické potřeby, dělat kompromisy, rozhodovat se, pomáhat druhým, ale také se podřídit, přijímat prohry a odpouštět chyby sobě i druhým. Mladí dospělí začínají fungovat nezávisle na rodičích, přestože nezávislosti nabývají pozvolna. Postupně si vytváří postojovou, emoční, fyzickou (samostatné bydlení) a ekonomickou (samostatné zdroje) nezávislost. V této vývojové fázi by se měl jedinec vyrovnat se svými emočními traumaty z dětství, odpoutat se od primární rodiny, stabilizovat a harmonizovat svůj nově nezávislý vztah s rodiči, kterým je důležité odpustit jejich chyby a selhání.

V návaznosti na profesní a vztahové zkušenosti se vyvíjí přátelství, partnerské vztahy, profesní orientace a kariéra. Fenomén dnešní doby jsou přátelství, která se uzavírají prostřednictvím sociálních sítí na internetu, zároveň se se vzrůstajícími povinnostmi a měnícím se životním stylem ubývá možností trávit s přáteli čas. Krátkodobé partnerské vztahy se mění v dlouhodobé, pro které je charakteristická intimita, citové připoutání, milostný vztah a párová identita. Přicházejí nové životní události jako např. manželství nebo rodičovství. (Thorová, 2015, s. 440–442)

Společnost stále preferuje instituci manželství, i když dnes jsou svobodné matky více tolerovány. Mezi současné trendy také patří nesezdaná soužití, která pro některé jedince mohou znamenat udržení si svobody. (Kozáková, 2014, s. 93)

Vágnerová k tomu uvádí: *„Za nejvýznamnější psychické znaky dospělosti lze považovat samostatnost, relativní svobodu vlastního rozhodování a chování, spojenou se zodpovědností ve vztahu k druhým lidem, se zodpovědností za svá rozhodnutí i činy.“* (Vágnerová, 2000, s. 301)

4 PRÁCE S KLIENTY NZDM

Podle Jedličky (2004) se musí sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v obtížných životních situacích, pomoc a podpora k úspěšnému zvládnutí životních úkolů a očekávání společnosti (sociální nároky) jim určená, stále vyrovnávat s novými metodickými a praktickými problémy, a to zejména u skupin, které jsou označovány jako rizikové, ohrožené či problémové. (Jedlička, 2004, s. 368)

NZDM poskytuje intervence, které vedou k naplňování procesu individuálního plánování a k vytváření individuálního plánu s uživatelem. Do služeb NZDM nepatří výměnné programy pro problémové uživatele drog, ideologicky zaměřené výchovné programy, komerční aktivity, psychoterapie jako samostatně poskytovaná služba, kroužky, oddílové schůzky atd.

Služba NZDM obsahuje následující intervence, které jsou realizovány ve prospěch uživatelů.

Kontaktní práce

Kontaktní práce je způsob a metoda práce, jejichž pomocí se vytváří prostor a situace pro realizaci drobných individuálních plánů neboli cílených intervencí. Jedná se o specifický druh kontaktu s klientem, který cílí na vytvoření vzájemné důvěry a podmínek, které jsou potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Jde o vytvoření základního pracovního rámce, který je potřebný pro realizaci konkrétního výkonu (činností a služeb). Kontaktní práce je součástí při hledání a upevňování hranic s uživatelem, kultivování jeho schopností vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Nejčastější podobou kontaktní práce je rozhovor v přirozeném prostředí uživatele, např. v kontaktní místnosti, na ulici, v klubu).

Situační intervence

Situační intervence je sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení. Během situační intervence vstupuje pracovník do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazňují výchovný efekt situace.

Informační servis

Pracovník poskytuje klientovi specifické informace. Informační servis je prováděn ústní formou, může být doplněn také písemnou formou, např. letáky, vytištění údajů. Tematicky může být informační servis zaměřen na:

- základní instrumentální témata (škola, rodina, brigády, vztahy, ...),
- sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek),
- specifická témata (dle dohody s uživatelem).

Poradenství

Poradenství je poskytováno formou rozhovoru s klientem. Obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Ideální je, když je možné poskytovat poradenství v samostatné místnosti. Cílem je nalézt řešení aktuálních problémů a zvyšovat kompetence uživatele tyto problémy řešit. V NZDM se poradenství nejvíce zaměřuje na oblast vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní apod.

Krizová intervence/pomoc v krizi

Jedná se o diagnosticko-terapeutický přístup, který přispívá ke zvládnutí psychické krize či krizové situace, která vznikla v životě klienta. Může jít o pozorování chování klienta s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor zaměřený na orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervenci zaměřenou na zvládnutí potíží. Kompletní krizová intervence obsahuje také návrh řešení. Rozsah intervence se odvíjí od toho, zda je pracovník kvalifikován pro krizovou intervenci. Pracovník bez kvalifikace poskytuje klientovi v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním a možným doprovodem k odborníkovi (krizovému interventovi).

Zprostředkování dalších služeb (doprovod)

Jde o dojednání, doprovod a asistenci při jednání v rámci návazných služeb v zařízeních návazné péče.

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele

Představuje kontakt pracovníka s institucemi návazné péče nebo dalšími institucemi, který ovlivňuje život klientů. Kontakt může být ústní, telefonický či písemný, odehrává se vždy se souhlasem klienta, v ideálním případě také v jeho přítomnosti.

Případová práce

Případová práce je dlouhodobá individuální práce, která se děje plánovaně a zachovává se následující postup:

- 1) společné vydefinování kontraktu,
- 2) vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu,
- 3) vedení dokumentace, se kterou je klient obeznámen,
- 4) pravidelné revize kontraktu s klientem (zda se kontrakt naplňuje),
- 5) práce je časově ohraničená (začátek a konec),
- 6) konzultace vedení případu klienta na intervizích a supervizích týmu,
- 7) pravidelná reflexe.

Skupinová práce/práce se skupinou

Skupinová práce je cílená aktivita, která je poskytovaná skupině klientů a zaměřuje se na rozvoj psychosociálních dovedností. Je časově a prostorově ohraničená.

Práce s blízkými osobami

Práce s blízkými osobami je realizovatelná pouze se souhlasem klienta. Jedná se o informační servis či poradenství, které je poskytnuto blízkým osobám klienta (rodiče, přátelé, kamarádi apod.).

Pobyt v zařízení

Pobyt klienta v zařízení, kdy klient nevyužívá žádné další služby. Klientovi je poskytováno světlo, teplo, místo k sezení či odpočinku, základní zázemí, základní a složitější volnočasové aktivity či realizace osobních aktivit.

Volnočasové aktivity

Jedná se o aktivity, které poskytují náplň volného času klientů, které nespadají do jiných výkonů NZDM. Hierarchie volnočasových aktivit je následující:

- jednoduché instrumentální aktivity
- složitější volnočasové aktivity
- akce, které iniciovali sami uživatelé
- akce, které slouží ke zpestření rutiny
- dílny

Jednoduché instrumentální aktivity jsou aktivity, které klient realizuje z vlastní vůle a s vlastní aktivitou, např. poslech hudby, malování v běžných prostorách klubu, pouštění filmu, který si klienti vybrali. Pracovníci tyto aktivity pouze zprostředkovávají například tím, že zapůjčí vybavení.

Složitější volnočasové aktivity realizuje klient z vlastní vůle a vlastní silou. Pracovníci je pouze zprostředkují nebo poskytnou podporu či návodnou pomoc. Tento typ aktivit je vytvářen na základě zájmu a potřeb klientů, např. výtvarná dílna, hudební zkušebna, počítačová místnost.

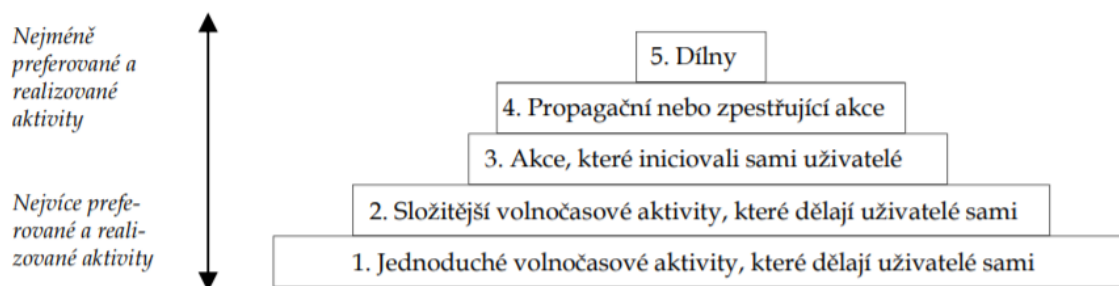
Akce, které iniciovali sami uživatelé, jsou akce, během kterých pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností klientů a jejich seberealizaci. Pracovníci a klienti na těchto akcích vzájemně kooperují.

Akce, které slouží ke zpestření rutiny (každodennosti) klubu nebo k propagaci zařízení, např. koncerty, turnaje, výjezdní akce atd. Tento typ akcí připravují pracovníci klubu, a pokud je to možné zapojují také klienty.

Dílny jsou pravidelné či nepravidelné akce, které zajišťuje lektor (interní nebo externí pracovník). Klient může dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit.

1 Obrázek Schéma znázorňující preference volnočasových aktivit

Schéma hierarchie volnočasových aktivit v NZDM



Zdroj: Česká asociace streetwork, 2008, s. 7

Preventivní výchovné a pedagogické programy

Preventivní výchovné a pedagogické programy jsou speciální programy, které jsou vytvořeny podle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality. Preventivní programy jsou jinak také nazývané jako programy specifické prevence. Jedná se např. o program prevence sexuálního zneužívání, program prevence gamblerství, besedy pro klienty, program rozvoje schopností a dovedností důležitých pro vstup na ZŠ. Preventivní programy zahrnují předávání informací ústní i písemnou formou (nástěnky, letáčky).

Jednorázové či příležitostné programy

Jednorázové či příležitostné programy mají formu diskuse, besedy, komponovaného pořadu a podobných aktivit, které jsou realizované v zařízení interními či externími pracovníky. Vykazují se jako skupinová práce, informační servis nebo kontaktní práce.

Dlouhodobé programy

Dlouhodobé programy jsou zaměřeny na předávání specifických znalostí a nácvik specifických dovedností a chování. Jejich součástí je evaluace výsledků a jejich vykazování probíhá prostřednictvím standardních výkonů NZDM, např. kontaktní práce, situační intervence, informační servis nebo poradenství.

Doučování

Základní formou je individuální doučování školní či mimoškolní látky. Doučování skupiny je možné uskutečňovat na základě specifických potřeb cílové skupiny a lokality, např. v sociálně vyloučených lokalitách, ve kterých chybí doučování v rámci sítě služeb. Doučování může být dlouhodobé (pravidelná pomoc s přípravou na reparať) nebo krátkodobé (pomoc s domácím úkolem). Doučování lze vykazovat jako situační intervenci, informační servis, skupinovou práci nebo kontaktní práci. (Česká asociace streetwork, 2008, s. 5–8)

PRAKTICKÁ ČÁST

5 PŘÍPRAVA A PLÁNOVÁNÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

V této kapitole uvádím postup, který jsem využila v předloženém výzkumném šetření ve své diplomové práci. V jednotlivých podkapitolách popisuji definici výzkumného záměru a cíle, metodu získávání a zpracovávání dat a výběr respondentů.

Ve své diplomové práci používám kvalitativní výzkumnou strategii, kterou Creswell (1998) definuje následovně: *„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“* (Creswell in Hendl, 2016, s. 46)

Kvalitativní výzkumnou strategii je vhodné použít tehdy, když se snažíme odhalit podstatu zkušenosti člověka s určitým jevem. Kvalitativní metody se využívají k porozumění tomu, co je podstatou jevů, o kterých toho ještě moc nevíme nebo k získání nových názorů na jevy, o kterých již něco víme. Kvalitativní metody mohou také pomoci získat o jevu detailní informace, které se kvantitativními metodami obtížně zpracovávají.

Kvalitativní výzkum má tři hlavní složky. První složkou jsou údaje, které mohou pocházet z různých zdrojů, např. z rozhovorů či pozorování. Druhou složkou jsou analytické a interpretační postupy, díky kterým docházíme k závěrům nebo teoriím. K analytickým a interpretačním postupům dochází pomocí procesu kódování. Třetí a poslední složkou kvalitativního výzkumu jsou písemné a ústní výzkumné zprávy, které mohou být prezentovány na konferencích či prezentovány ve vědeckých časopisech. (Strauss a Corbin, 1999, s. 11–12)

5.1 Definice výzkumného záměru a cíle

Cílem diplomové práce je zjistit, jak se změnila sociální práce s klienty NZDM v Praze během posledních pěti let a kam se sociální práce v NZDM s touto cílovou skupinou vyvíjí. V rámci praktické části své práce jsem si určila tři dílčí výzkumné otázky, kterými jsem se ve své práci zabývala. Dílčí výzkumné otázky jsou následující:

1) Jak se změnila sociální práce s klienty NZDM?

V první dílčí otázce se zaměřuji na to, jak se změnila sociální práce v NZDM v Praze za posledních pět let a v čem sociální pracovníci spatřují v současnosti přínos NZDM.

2) Jak se změnila cílová skupina NZDM?

Pomocí druhé dílčí otázky se snažím zjistit, jak se změnila cílová skupina NZDM v Praze za posledních pět let, jací jsou současní klienti NZDM a jaké mají potřeby. Změny týkající se cílové skupiny mohou ovlivňovat také změny při výkonu sociální práce v NZDM.

3) Kam podle sociálních pracovníků směřuje další vývoj NZDM?

Poslední dílčí otázka se týká směřování dalšího vývoje NZDM podle sociálních pracovníků, čím by podle nich byly služby NZDM kvalitnější a co by potřebovali, aby mohli lépe nebo více reagovat na potřeby klientů.

5.2 Metoda získávání a zpracování dat

Metoda, která byla využita pro získávání dat, byl polostrukturovaný (polostandardizovaný) rozhovor se sociálními pracovníky.

Polostrukturovaný (polostandardizovaný) rozhovor byl zvolen, protože podle Bauma (2014) kombinuje výhody obou krajních typů rozhovoru, tj. strukturovaného (standardizovaného) a volného, nestrukturovaného (nestandardizovaného) rozhovoru. Mezi nevýhody polostrukturovaného rozhovoru patří velká náročnost na tazatele, téma rozhovoru, které je stanoveno bez ohledu na zájem respondenta a obtížnost statistického zpracování. (Baum, 2014, s. 95)

Podle Miovského (2006) u polostrukturovaného rozhovoru (interview) vytváří tazatel schéma, které specifikuje okruhy otázek, na které se respondentů ptá. Obvykle je možné zaměňovat pořadí otázek, klást upřesňující a doplňující otázky, které vysvětlují odpověď respondenta a téma rozpracovávají do hloubky. (Miovský, 2006, s. 159–160)

Jednou z možností pro zobrazení dat získaných z rozhovorů je metoda doslovné transkripce, kterou Hendl popisuje jako proces převodu mluveného projevu z rozhovoru do písemné podoby. Dále Hendl (2016) o doslovné transkripci uvádí: „*Jedná se o časově velmi náročnou proceduru. Pro podobné vyhodnocení je však transkripce podmínkou. Je možné pak zdůrazňovat důležitá místa podtrháváním, opatřovat určitá místa komentářem na kraji stránky nebo vytvářet seznamy srovnávat jednotlivá místa textu. ... Někdy se přenáší text do spisovného jazyka. Očišťuje se od dialektu a chyb ve větné skladbě. Upravuje se stylisticky. Děje se tak hlavně tehdy, pokud se soustředíme především na obsahově-tematickou rovinu, když informátor vystupuje jako svědek nebo expert.*“ (Hendl, 2016, s. 212)

K redukci dat ze záznamů rozhovorů slouží kategoriální systémy, které se využívají při kódování. Navrhované kategorie představují zobecnění, které vychází z konkrétních věcných vztahů. Kategorie se musí vytvářet v souladu s empirickým materiálem a zároveň se vztahovat k teoretickým výpovědím o aktuálním předmětu. (Hendl, 2016, s. 215)

5.3 Výběr respondentů

Výzkumný soubor tvořili sociální pracovníci. Podmínkou pro účast ve výzkumném šetření bylo, aby sociální pracovník pracoval v terénním programu pro děti a mládež, v nízkoprahovém klubu pro děti a mládež nebo v kombinaci obou forem v Praze. Další podmínkou byla alespoň pětiletá praxe v zařízení poskytující nízkoprahové služby dětem a mládeži v Praze, bez ohledu na formu poskytování terénní, ambulantní (nízkoprahový klub) či kombinace obou forem. Praxe nemusela být z jednoho zařízení ani od stejného poskytovatele sociální služby.

Celkem bylo osloveno 12 poskytovatelů služeb v Praze, které zřizují 19 nízkoprahových klubů pro děti a mládež. Některá zařízení z oslovených poskytovatelů služeb nabízejí služby v ambulantní i terénní formě, některá poskytují ambulantní služby, vedle kterých mají autonomní terénní program a některá zařízení poskytují služby pouze ambulantní formou. Přehled poskytovatelů služeb NZDM znázorňuje tabulka uvedená níže.

Tabulka 2 Přehled poskytovatelů služeb NZDM

Poskytovatel sociálních služeb	Nízkoprahové kluby	Terénní program
Proxima Sociale o.p.s.	NZDM Jedna Trojka	ANO
	NZDM Klub Jižní pól	ANO
	NZDM Krok	ANO
	NZDM Klub Radotín	ANO
R - Mosty, z.s.	NZDM Klub R-Mosty	ANO
Salesiánské středisko mládeže - středisko volného času, o.p.s.	Nízkoprahový klub Vrtule	ANO
Sdružení na pomoc dětem s handicapem, z.ú.	Nízkoprahový klub Pacifik	ANO
YMCA Praha	NZDM Dixie	ANO
	NZDM Ymkárium	ANO
Dům dětí a mládeže Praha 3 - Ulita	Klub Beztíže	ANO
	Klub Beztíže ²	NE

Neposeda z.ú.	Autobus	ANO
	HoPo	ANO
JAHODA, z.ú.	Nízkoprahový klub Džagoda	ANO
	Nízkoprahový klub Jahoda	
Husitské centrum o.p.s.	Nízkoprahový klub Husita	NE
Art Movement, z.s.	NZDM Pokojíček	NE
Centrum sociálně zdravotních služeb	Klub 17	NE
Prev-Centrum, z.ú.	Nízkoprahový klub Suterén	ANO

Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb, online, cit. 2021-04-21

Vysvětlivka k tabulce

V položce Terénní program je uvedeno „ANO“, pokud se jedná o zařízení, které poskytuje obě formy služeb (terénní i ambulantní) nebo pokud se jedná o zařízení, které poskytuje ambulantní formu služby, vedle které nabízí autonomní terénní program V položce Terénní program je uvedeno „NE“, pokud zařízení neposkytuje terénní formu služby a nemá ani autonomní terénní program.

6 REALIZACE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Pro respondenty jsem měla připravených devět otázek, které jsem jim pokládala vždy ve stejném pořadí. Během rozhovoru jsem kladla doplňující a upřesňující otázky, aby odpovědi respondentů byly jasné a zřejmé. Výzkumné šetření bylo realizováno od ledna 2021 do konce února 2021.

Rozhovor s respondenty mohl být uskutečněn osobní nebo online formou, přičemž respondenti měli na výběr, které formě rozhovoru dají přednost. Nabídka online formy rozhovoru byla umožněna především s ohledem na udržení bezpečnosti a ochranu zdraví vzhledem k nepříznivé koronavirové situaci. Rozhovor s respondenty neměl časový limit, jeho předpokládaná délka byla 30 minut až 1 hodina.

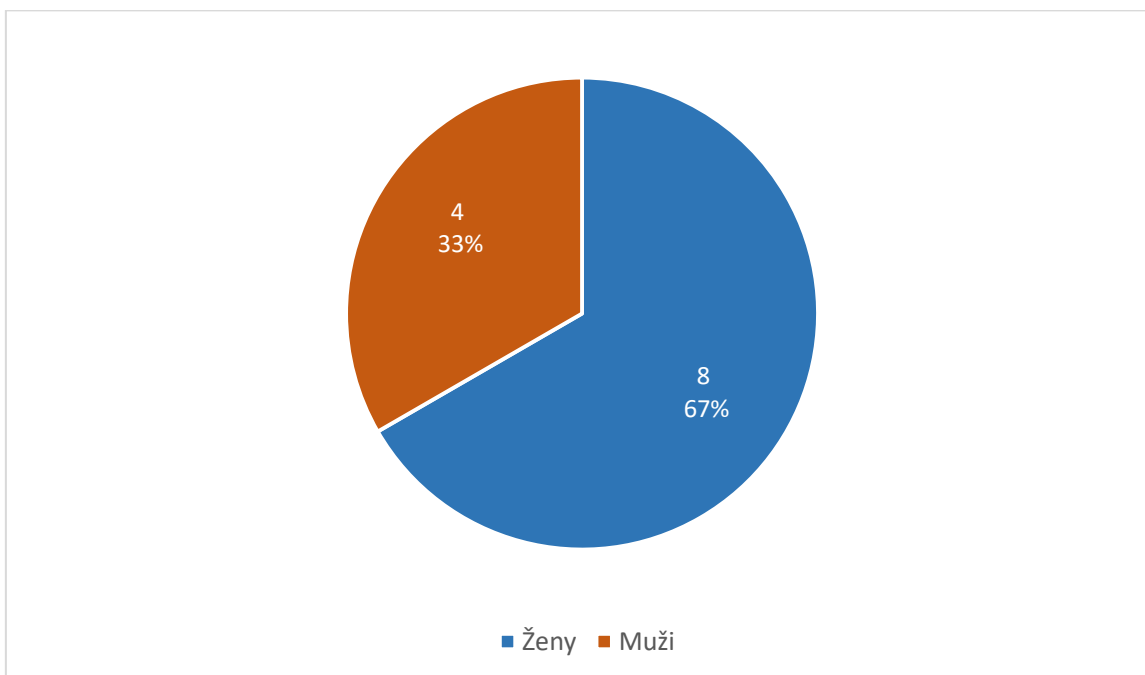
Z oslovených 12 poskytovatelů NZDM, se výzkumného šetření zúčastnilo šest. Čtyři oslovení poskytovatelé reagovali na oslovení ohledně výzkumného šetření, ale nemohli se výzkumu zúčastnit, protože sociální pracovníci nesplňovali pětiletou praxi v rámci služeb NZDM nebo terénním programu pro děti a mládež. Dva oslovení poskytovatelé nereagovali na oslovení ani při opakovaném dotazování.

Tabulka 3 Oslovení poskytovatelé a jejich reakce

Poskytovatelé a jejich reakce	Počet poskytovatelů
Nereagující nezúčastnění poskytovatelé	2
Reagující nezúčastnění poskytovatelé	4
Zúčastnění poskytovatelé	6
Oslovených poskytovatelů celkem	12

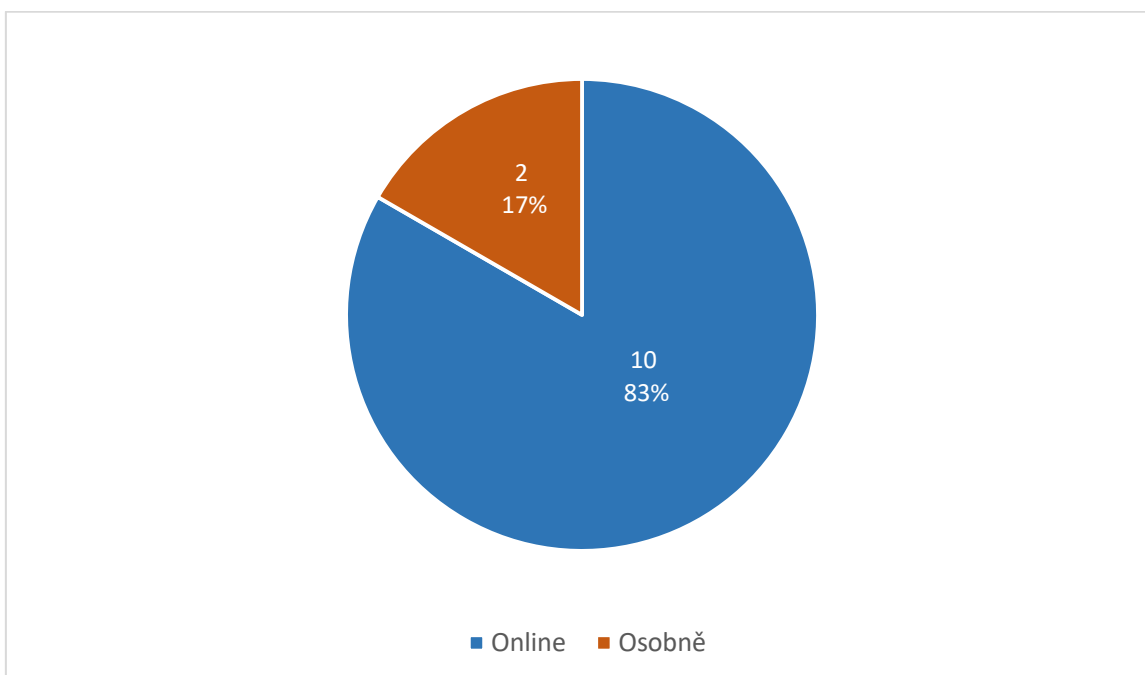
Výzkumného šetření se zúčastnilo 12 sociálních pracovníků z oslovených 19 zařízení.

Graf I Genderové rozložení respondentů



Graf č. I znázorňuje, že výzkumu se zúčastnilo osm žen a čtyři muži. Ve výzkumu přesto uvádím pro muže i ženy jednotné označení respondent.

Graf II Forma uskutečnění rozhovoru



Z uvedeného grafu č. II vyplývá, že většina respondentů využila možnost účastnit se rozhovoru online formou (83 %), pouze dva respondenti (17%) využili možnost osobního setkání, které pro ně bylo komfortnější. Online rozhovory probíhaly na platformách Zoom, Messenger, Skype a Google Meet. Osobní setkání probíhalo v prostorech NZDM mimo otevírací dobu za dodržení koronavirových opatření, tzn.: tazatel i respondent použili během rozhovoru respirátor a udržovali bezpečnou vzdálenost.

Délka rozhovoru se pohybovala kolem 25 až 45 minut, podle toho, jak byli respondenti sdílní a ochotní o tématech hovořit. Někteří respondenti měli tendenci odchýlit se od tématu, ale díky předem připraveným otázkám se povedlo udržet další strukturu rozhovoru. Všichni respondenti dali ústní souhlas s rozhovorem a jeho nahráváním na záznamník v mobilním telefonu pro účely zpracování diplomové práce.

Po realizaci všech rozhovorů jsem použila doslovnou transkripci, přičemž rozhovory byly upraveny o dialekt a převedeny do spisovného jazyka. Každého respondenta (zkráceně R) jsem označila číslem, které je určeno podle pořadí, ve kterém byl rozhovor uskutečněn. Dalším postupem bylo ruční kódování přepsaných rozhovorů, které probíhalo barevným podtrháváním opakujících se témat a dalších témat, která z jednotlivých rozhovorů vycházela. Z těchto témat jsem tvořila kódy, které jsem poté shrnovala pod jednotlivé kategorie. Následně jsem výsledky analýzy a interpretace rozhovorů krátce popsala a znázornila pomocí grafů v kapitole Výsledky výzkumného šetření.

7 ANALÝZA A INTERPRETACE ROZHovorŮ

Jak zmiňuji výše, výzkumný soubor tvořilo 12 sociálních pracovníků, kteří museli splňovat praxi minimálně pět let v některé z nízkoprahových služeb pro děti a mládež v Praze.

Odpovědi na první otázku v rozhovoru: „*Jak dlouho a ve kterém NZDM pracujete?*“, jsou zaznamenány v tabulce č. 4, viz níže. V tabulce je znázorněná délka praxe sociálního pracovníka, aktuální NZDM či terénní program, ve kterém sociální pracovník pracuje a poskytovatele služby.

Tabulka 4 Znázornění délky praxe zúčastněných respondentů a zařízení, ve kterých pracují

Sociální pracovník	Délka praxe	Zařízení	Poskytovatel
Respondent 1 (R1)	7 let	Autobus	Neposedá z.ú.
Respondent 2 (R2)	9 let	Terénní program v Praze 13	Proxima Sociale o.p.s.
Respondent 3 (R3)	6,5 roku	NZDM Klub Jižní pól	Proxima Sociale o.p.s.
Respondent 4 (R4)	10 let	Klub Beztlíže	Dům dětí a mládeže Praha 3 - Ulita
Respondent 5 (R5)	5 let	Terénní program v Praze 13	Proxima Sociale o.p.s.
Respondent 6 (R6)	6 let	NZDM Dixie	YMCA Praha

Respondent 7 (R7)	9 let	NZDM Krok	Proxima Sociale o.p.s.
Respondent 8 (R8)	15 let	NZDM Klub R- Mosty	R - Mosty, z.s.
Respondent 9 (R9)	10 let	Nízkoprahový klub Vrtule	Salesiánské středisko mládeže - středisko volného času, o.p.s.
Respondent 10 (R10)	6 let	NZDM Klub Jižní pól	Proxima Sociale o.p.s.
Respondent 11 (R11)	6 let	NZDM Ymkárium	YMCA Praha
Respondent 12 (R12)	5 let	Nízkoprahový klub Vrtule	Salesiánské středisko mládeže - středisko volného času, o.p.s.

Další analýza a interpretace rozhovorů je rozdělena na podkapitoly dle dílčích výzkumných otázek.

7.1 Jak se změnila sociální práce s klienty NZDM?

Uvedená dílčí otázka obsahuje dvě kategorie: Změny v sociální práci v NZDM a Současný přínos NZDM.

7.1.1 Kategorie 1: Změny v sociální práci v NZDM

Odpovědi respondentů jsem shrnula do čtyř kódů, které uvádím níže. Pět respondentů (R3, R4, R9, R11, R12) uvedlo, že samotná práce s klientem nebo jádro individuální sociální práce v NZDM se příliš nezměnily, ale změny jsou v jiných faktorech. Uvedená kategorie obsahuje čtyři kódy.

1) Online práce

Během posledních pěti let byla sociální práce v NZDM nejvíce ovlivněna koronavirovou pandemií, díky které byly NZDM v první vlně pandemie na jaře 2020 zavřené. V důsledku toho se všichni respondenti shodli na tom, že v NZDM začali více využívat a rozvíjet online práci s klienty.

Respondent 10 k rozšíření práce online během koronavirové pandemie uvádí: *„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.“*

Dva respondenti R1 a R11 uvedli, že se u nich v první vlně koronavirové pandemie online práce neuchytila, z důvodu, že klienti s online výukou nevyhledávali také online klub a kontaktovali pracovníky NZDM pouze v případě, že měli nějaký problém. Respondenti R3 a R5 se zmínili o snížení zájmu klientů v druhé vlně pandemie, z důvodu přesycení klientů online prostorem a z důvodu možnosti navštěvovat nízkoprahové kluby, které byly v druhé vlně koronavirové pandemie otevřeny. Respondenti R2, R9 a R10 vyjádřili, že od otevření NZDM jim nestačí pracovní kapacitu k rozvoji sociální práce online. Respondent 9 k tomu řekl: *„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.“*

K online práci dále respondenti uvedli následující:

Respondent 12: *„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.“*

Respondent 3: *„Online práce je super nástroj. Můžeme se tak dostat k lidem, kteří by tu službu třeba nevyhledali.“*

Respondent 7: *„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.“*

2) Spolupráce s ostatními institucemi

Podle respondentů R2, R4, R9, R10 a R12 se během posledních pěti let zlepšila spolupráce s ostatními institucemi, kdy všichni uvádějí, že NZDM mají větší tendenci pracovat blíž ke školám, OSPOD, městskou částí (dále MČ) nebo s nimi navazovat spolupráci, např. streetwork před ZŠ. Respondent 9 k tomu řekl: *„Za těch pět let se hodně zlepšila spolupráce s ostatními institucemi. Záleží tedy na městských částech a lokalitách, kde ty služby jsou, ale většinou školy, OSPOD a podobně začínají brát NZDM jako partnery.“*

3) Komunitní práce

Respondenti R1, R2, R6, R8 vidí v posledních pěti letech změnu v tom, že se snaží více pracovat komunitně. Respondenti R2 a R6 se snaží spolupracovat s rodiči dětí a zapojovat je do různých akcí. Respondenti R1 a R8 uvádí, že komunikují se sousedstvím, kde je nízkoprahový klub a zaměřují se na propagaci a vysvětlení smyslu služby. Respondent 1 k tomu zmínil: *„Snažíme se naši práci víc propagovat a snažíme se dělat víc komunitních akcí, abychom zasáhli celou komunitu, která žije v téhle lokalitě.“*

4) Profesionalizace

Sedm respondentů (R1, R2, R4, R5, R8, R9, R12) vyjádřilo, že sociální práce v NZDM se více posunula k profesionalizaci, což znamená, že pracovníci kladou větší důraz na dodržování osobních hranic, zákonných náležitostí jako je zpracovávání a vykazování výkonů do klientských složek uživatelů a uzavírání dohod, organizování služby (transparentnost, správné metodické vedení). Dva respondenti (R1 a R2) řekli, že se v NZDM snaží klást důraz na hloubkové rozhovory s klienty oproti volnočasovým aktivitám. Respondent 4 sdělil, že v profesionalizaci oboru figuruje ČAS jako zastřešující organizace, že se zapojují do projektů a víc se řeší inspirace ze zahraničí a hodnoty organizace.

7.1.2 Kategorie 2: Současný přínos NZDM

Kategorie 2 má dvě podkategorie, přičemž podkategorie 1 označuje Přínos NZDM pro klienty a podkategorie 2 Přínos NZDM pro společnost.

▪ Podkategorie 1: Přínos NZDM pro klienty

Odpovědi respondentů jsem zaznamenala do tří kódů (bezpečný prostor, přijetí a seberozvoj), které shrnují přínos NZDM pro klienty.

1) Bezpečný prostor

Respondenti R3, R6, R7, R8, R10, R11 odpověděli, že přínos NZDM pro klienty tkví v poskytování bezpečného prostoru. Bezpečný prostor označuje místo, kam klienti přicházejí dobrovolně, anonymně a bezplatně. Místo, kde mohou bezpečně a smysluplně trávit svůj volný čas s vrstevníky a zároveň mít kontakt se sociálními pracovníky, se kterými mohou sdílet a řešit své problémy (nepříznivou sociální situaci).

Respondent 10 k tomu uvádí: „*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.*“ Respondent 8 řekl: „*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...’’

2) Přijetí

Sedm respondentů (R1, R2, R3, R4, R5, R9, R11) odpovědělo, že přínos NZDM pro klienty spočívá v tom, že klienti dostávají od sociálních pracovníků přijetí, které se u sociálních pracovníků projevuje partnerským přístupem, respektem, zájmem, nasloucháním a empatií.

Respondent 1 uvedl: *„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 třeba rodiče tlačí, ve škole na ně tlačí a tady dostanou partnerský přístup a porozumění. Můžou přijít kdykoliv a kdykoliv odejít.“*

3) Seberozvoj

Osm respondentů (R1, R2, R3, R4, R7, R8, R11, R12) se shodlo na tom, že přínos NZDM pro klienty spočívá v podpoře seberozvoje. Seberozvoj klientů spočívá v přebírání odpovědnosti sama za sebe a své rozhodnutí, zvládnutí období dospívání a přerod do dospělosti a předávání společenských norem, díky kterým mohou klienti předcházet konfliktním situacím se společností nebo je lépe řešit a zvládat.

Respondent 4 řekl: *„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 výchovný 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.“*

▪ Podkategorie 2: Přínos NZDM pro společnost

Jak je již zmíněno, v teoretické části diplomové práce, NZDM je službou sociální prevence, která se snaží zabránit sociálnímu vyloučení, pomáhat řešit nepříznivou sociální situaci klientů, zlepšit kvalitu jejich života, předcházet a snižovat sociální rizika atd.

Odpovědi respondentů na otázku, jaký je podle nich přínos NZDM pro společnost jsem shrnula do dvou kódů.

1) Snižování rizika

Kód Snížení rizika v sobě zahrnuje odpovědi respondentů, které se týkaly: poskytování bezpečného prostoru dětem a mládeži, kde mohou nerizikově trávit svůj volný čas, snižování možnosti experimentovat s rizikovým chováním či prohlubování patologických jevů a poskytování záchranné sítě v nepříznivé sociální situaci. 11 respondentů (R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R12) uvedlo jednu nebo více odpovědí, které byly shrnuty pod kód Snížení rizika. Respondent 11 uvedl přínos NZDM pro společnost ve druhém kódu - Socializace do společnosti.

Respondent 12: *„Pro společnost jsou nízkoprahové služby důležité v tom, že dělají velké a poměrně husté záchranné síto pro propadnutí jedinců společnosti... 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.“*

Respondent 3: *„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...“* dále řekl, *„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 zapomene 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 ni dopadnout, tak aby se mohli té sítě chytit a pomocí ní se postavit na nohy.“*

2) Socializace klientů NZDM do společnosti

Kód Socializace klientů NZDM do společnosti zahrnuje odpovědi respondentů, kteří ve svých odpovědích uváděli, že přínos NZDM pro společnost spočívá v předávání společenského chování, společenských norem a hodnot klientům, vyrovnávání příležitostí klientů služby s průměrnou společností (např. poskytováním doučování) tak, aby se děti a mládež začlenily do společnosti a mohly se v budoucnosti účastnit celospolečenské prospěšnosti. Šest respondentů (R1, R2, R4, R8, R11 a R12) se zmínilo o tom, že přínos NZDM pro společnost spočívá v socializaci klientů NZDM do společnosti.

Respondent 11 k tomu řekl následující: *„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.“*

Respondent 8 se vyjádřil takto: *„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, tak my to doplníme tak, aby se to dítě mohlo účastnit všeobecného budování společnosti a celospolečenské prospěšnosti.“*

7.2 Jak se změnila cílová skupina NZDM?

Uvedená dílčí otázka obsahuje dvě kategorie: Změny v cílové skupině NZDM a současní klienti NZDM a Potřeby klientů NZDM.

7.2.1 Kategorie 1: Změny v cílové skupině NZDM a současní klienti NZDM

Šest respondentů (R2, R6, R7, R8, R11, R12) odpovědělo, že podle nich se samotná cílová skupina NZDM příliš nemění nebo zůstává stejná. Podle nich se změny týkají aktuálních trendů ve volném čase či životním stylu, ale problémy, témata a rizika, které děti a mladí lidé (ne)řeší, jsou stejné. Respondenti R1, R2, R4, R5 uvedli, že zařízení,

ve kterém pracují, měnili registraci služby, protože zvyšovali/snižovali věk u cílové skupiny podle potřeb lokality a výskytu dětí a mládeže. Odpovědi všech respondentů jsem utřídila do tří kódů.

1) Volný čas

Všech 12 respondentů se shodlo na tom, že klienti NZDM tráví více volného času online (především na sociálních sítích) než tomu bylo před pěti lety. K trávení volného času klientů online se respondenti vyjádřili následovně.

Respondent 1: *„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.“*

Respondent 7: *„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 síť jde hodně vidět, ať už je člověk ovládá z domova, ze školy nebo když je venku. Sociální síť hodně pohltily volný čas.“*

S trávením volného času online na sociálních sítích se pojí také rizika a problematika bezpečí na internetu a sociálních sítích, jak uvedli respondenti R4, R9, R11 a R12.

Respondent 9: *„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.“*

Respondenti R1, R3, R4, R8 a R10 odpověděli, že klienti NZDM tráví také více času v obchodních centrech (dále OC). Respondent 8 k tomu řekl: *„Víc dětí tráví volný čas v obchodních centrech. Možná je to tím, že jsme to předtím tak intenzivně nemapovali nebo tím, že se ty obchodní centra více těm dětem otevírají a mohou tam najít víc vyžití, například dostupné připojení na Wi-Fi.“*

Respondent 6 uvedl také, že podle něj tráví děti a mládež méně volného času venku, než tomu bylo před pěti lety. Respondent 10 při rozhovoru řekl, že podle něj jsou děti a mládež více časově vytíženy školou, brigádami či volnočasovými kroužky, než tomu bylo dříve.

2) Sociálně-ekonomické zabezpečení

Co se týká sociálně-ekonomického zabezpečení klientů NZDM respondenti R4, R5 a R11 uvedli, že jejich klienti jsou především ze sociálně slabých rodin nebo z rodin s nedostatečným zázemím a podporou.

Respondent 11: *„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.“*

Respondenti R1, R8, R10 a R12 naopak uvedli, že klienti NZDM jsou z různých socioekonomických struktur, ale část klientů není ze sociálně slabých rodin.

Respondent 8: *„V současnosti pracujeme i s klienty ze středostavovských rodin, kteří mají více méně všechno hmotný zabezpečení, které potřebují mít, mají svůj pokoj, telefon, jezdí na dovolené, ale zároveň mají k tomu témata, se kterými jsme kdysi nepracovali. To znamená nějaké rizika v rodině, zažívají rozvod, zažívají vyšší zátěž, kterou neumí unášet například ve škole, v rodině a tak dál.“*

Respondent 10: *„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.“*

3) Životní styl a další specifika

Sedm respondentů (R3, R4, R5, R6, R7, R11, R12) odpovědělo, že cílová skupina NZDM je ovlivněná určitými trendy, které ale dlouhodobě nepřetrvávají a po určité době odeznívají a přicházejí jiné trendy.

Respondent 4: *„Je potřeba reflektovat trendy cílové skupiny, takže je potřeba zajímat s o jiná témata. Dřív byly témata graffiti, skateboard a beat box, což jsou témata, která už odezněla a přišla nová, v tomhle vývoj vidím.“*

Respondenti R2, R4, R6, R7, R9, R11, R12 odpověděli, že mezi takové klientské trendy patřily hromadné a organizované bitky mezi mládeží, které byly domlouvány skrze sociální sítě.

Respondent 9: *„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.“*

Respondenti R1, R4, R7, R9 a R12 se shodli na tom, že v Praze mezi cílovou skupinou NZDM vymizely nebo téměř vymizely subkultury.

Respondent 9: *„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.“*

Respondenti R9 a R10 zmínili, že vnímají nárůst klientů, kteří mají psychiatrické diagnózy nebo sklony k duševnímu onemocnění. Respondent 5 řekl, že vnímá v NZDM odliv velkých skupin a nárůst jednotlivců, kteří jsou spíše outsideri.

7.2.2 Kategorie 2: Potřeby klientů NZDM

Kategorie 2: Potřeby klientů NZDM podle respondentů jsem shrnula do čtyř kódů.

1) Přijetí/akceptace

Šest respondentů (R2, R4, R6, R9, R10, R12) uvedlo, že vnímají klientskou potřebu být přijímán/akceptován.

Respondent 9: *„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.“*

2) Bezpečný prostor

Respondenti R3, R4, R5, R6, R11 a R12 odpověděli, že potřeba klientů NZDM je být v bezpečném prostoru.

Respondent 4 se potřebám klientů NZDM týkající se bezpečného prostoru (a přijetí) vyjádřil následovně: *„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 všichni spolu vychází, kde dochází k přijetí a kde je bezpečný a respektující prostor.“*

3) Nalézt vlastní identitu

Respondenti R2, R3, R4, R6 a R8 uváděli, že potřebou klientů NZDM je potřeba nalézt svou vlastní identitu.

Respondent 3: *„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.“*

4) Další témata klientů NZDM

Respondenti zmiňovali, že mezi častá témata, které s klienty řeší, jsou vztahy, volný čas a škola. Šest respondentů (R1, R3, R4 R6, R8, R12) uvedlo, že klienti NZDM se často nudí a NZDM navštěvují kvůli naplnění volného času.

Respondent 12: *„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.“*

Respondenti R1, R2, R5, R7, R8, R9, R11 odpovědělo, že s klienty velmi často řeší vztahy (rodinné, kamarádké, vrstevnické, partnerské). Mezi další téma, které klienti potřebují s pracovníky NZDM řešit je škola, respektive problémy ve škole (zejména školní neprospěch a šikanu), přechod ze ZŠ na SŠ (výběr školy, přijímací zkoušky), změnu SŠ

a v souvislosti s koronavirovou pandemií distanční výuku ve škole. Téma školy uvedlo šest respondentů (R1, R3, R6, R7, R8, R9).

7.3 Kam směřuje další vývoj NZDM?

Uvedená dílčí otázka obsahuje tři kategorie: Další vývoj NZDM, Zvýšení reaktivity sociálních pracovníků na potřeby klientů a Faktory ovlivňující kvalitu NZDM.

7.3.1 Kategorie 1: Další vývoj NZDM

Odpovědi respondentů k vývoji NZDM jsme utřídila do čtyř následujících kódů.

1) Online služby

Devět respondentů (R1, R2, R3, R6, R7, R8, R10, R11, R12) se domnívají, že další vývoj NZDM by mohl spočívat v dalším rozvoji online práce s klienty a větším využíváním online prostředí.

Respondent 6: *„Myslím si, že hodně služeb zjistilo, že může služby poskytovat online. A celkově, že online prostor si taky zaslouží pozornost, protože se tam odehrává život těch dětí.“*

Respondent 11: *„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.“*

2) Spolupráce s institucemi

Šest respondentů (R2, R3, R4, R8, R10, R12) spatřuje další vývoj NZDM v dalším navazování a prohlubování spolupráce se školou, OSPOD a MČ. Respondent 8 uvedl, že vidí smysl spolupráce také s OC, kde se děti a mládež ve volném čase často zdržují.

Vyjádření respondenta 12 k vývoji NZDM souvisejícím se spoluprací se školou a online prací: *„Z pozitivního hlediska bych to viděl tak, že by se mohly otevřít možnosti, které se otevřely kvůli aktuální situaci s koronavirem. 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 ten sociální sektor v tomhle ohledu propojený, když se jedná o děti. “

Respondenti R7 a R10 vyjádřili, že by uvítali možnost multidisciplinárních týmů v NZDM. Respondent 10: *„Byla bych ráda, kdyby NZDM směřovaly k multidisciplinarnitě týmu, protože samotní pracovníci říkají, že jim někdy chybí pohled jiného odborníka, třeba u klientů s psychickými obtížemi. “*

Respondenti R9 a R10 zmínili také, že v budoucnu by bylo dobré, kdyby se NZDM účastnily případových konferencí. Respondent 10 vidí další možný vývoj NZDM ve využívání dobrovolníků, podobně jako tomu je v zahraničí. Respondenti R4 a R10 odpověděli, že vidí další vývoj NZDM v propagaci a zvyšování povědomí veřejnosti o NZDM službách, což by mohlo pomoci ve spolupráci s dalšími institucemi.

3) Transformace služby

Odpovědi respondentů R1, R2, R3, R4, R6, R7, R9 a R10 k otázce dalšího vývoje NZDM jsem shrnula do kódu transformace služby. Respondenti R1 a R4 odpověděli, že je možné, že se NZDM přetransformuje pouze do volnočasových klubů, kam by docházel sociální pracovník, a poskytovalo se sociální poradenství.

Respondent 4 k dalšímu vývoji NZDM řekl: *„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 to podobné principy. Dokážu si představit různé varianty toho, kam ten obor může jít a těžko říct, jestli se to bude vyvíjet. “*

Respondenti R2, R3, R6, R9 a R10 spatřují možný další vývoj NZDM ve spolupráci s rodinou a uchopení práce komunitně.

Respondent 10 řekl: *„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. “*

4) Omezení NZDM

Respondenti R1, R5, R9 a R12 vyjádřilo obavy o další vývoj služeb vzhledem k ekonomickým důsledkům koronavirové pandemie. Respondent 1 také vidí cestu vývoje NZDM, která by směřovala k omezení ambulantní služby (nizkoprahového klubu), která by byla otevřená např. pouze přes zimu nebo k případným konzultacím, kdy místo ambulantní služby by pracovníci byli více v terénu.

Vyjádření respondenta 5 k tématu omezení NZDM: *„Bohužel myslím, že co nás spíš čeká v důsledku koronavirové pandemie, je nějaká krize a nizkoprahové 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 neuvidí a ty negativní důsledky jsou potom v horizontu let.“*

Respondent 12: *„Myslím si, že to pro NZDM není dobré, protože je malé povědomí veřejnosti o činnosti v nizkoprahových službách. Málokdo si uvědomuje pozitivní přínosy nizkoprahových 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 zredukováno. 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 společnost 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.“*

7.3.2 Kategorie 2: Faktory, které ovlivňují reaktibilitu sociálních pracovníků na potřeby klientů

Kategorie 2: Faktory, které ovlivňují reaktibilitu sociálních pracovníků na potřeby klientů, je souhrnem odpovědí na otázku v rozhovoru: Co byste potřeboval/a, abyste mohl lépe/více reagovat na potřeby klientů? Odpovědi respondentů jsem shrnula do pěti kódů.

Respondent 1 k otázce řekl, že již účinně na potřeby klientů reagují, přesto uvedl, co by pomohlo, aby jako NZDM mohli reagovat více nebo lépe.

1) Pružnější legislativa

Pět respondentů (R4, R5, R9, R10, R12) odpovědělo, že by potřebovali nebýt tolik limitováni legislativou, protože některé procesy trvají příliš dlouho a jsou málo pružné vůči aktuálnímu dění, což se ukázalo i během koronavirové pandemie, kdy byla NZDM na základě vyhlášky MPSV na jaře 2020 zavřená a dlouho trvalo, než bylo NZDM umožněno pracovat online. Dalším důvodem, který uváděl především R9, byly rychle se měnící opatření pro práci v NZDM, kdy se pracovníci pohybovali v nejistotě toho, jak mohou pracovat.

Respondent 4 k tomu uvádí: *„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 nějaké 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...“*

Respondent 5 řekl: *„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 schůdný nejsou a pak to svazuje, například práce online.“*

2) Lepší systém financování

Respondenti R5, R7, R10, R11 a R12 odpověděli, že by NZDM potřebovaly flexibilnější rozpočet, aby pracovníci mohli reagovat na potřeby klientů, které se týkají aktuálních trendů ihned. Respondenti R3 a R11 uvedli, že by potřebovali celkově lepší materiální vybavení, které se týkalo větších prostor nebo rekonstrukce klubu.

Respondent 5 k financování uvedl: *„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. ‘‘

Dva respondenti (R5 a R7) odpověděli, že by potřebovali lepší financování pracovníků NZDM. Respondent 7 také uvedl, že podle něj finanční ohodnocení pracovníků ovlivňuje setrvávání pracovníků v NZDM: *„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. ‘‘*

3) Vzdělávání v aktuálních trendech

Respondenti R7, R9 a R10 uvedli, že by potřebovali lepší vzdělávání v trendech, které se aktuálně objevují. Stává se, že naráží na to, že o aktuálním trendu není žádný kurz nebo na něj nejsou finance.

Respondent 10: *„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. ‘‘*

4) Lepší spolupráce s ostatními institucemi

Tři respondenti (R1, R2, R6) by potřebovali, aby mezi NZDM a ostatními institucemi (OSPOD, úřad MČ, školy) byla snazší spolupráce na partnerské úrovni.

Spolupráce s ostatními institucemi (tedy i veřejností) souvisí také s podvědomím veřejnosti o NZDM. Tři respondenti (R4, R8, R12) odpověděli, že aby mohli lépe nebo více reagovat na potřeby klientů by potřebovali, aby NZDM byly více v povědomí veřejnosti.

Respondent 8: „*Lépe bychom reagovali, kdyby byla větší znalost o tom, co to znamená sociální služba pro děti a mládež.*“

5) Větší zapojení sítě klienta

Respondenti R2, R6 a R8 uvedli, že k tomu, aby mohli lépe nebo více reagovat na potřeby klientů by potřebovali spolupracovat s rodiči (R8) nebo s celou komunitou, v níž se klient nachází, včetně rodičů klienta (R2, R6).

7.3.3 Kategorie 3: Faktory ovlivňující kvalitu NZDM

Dva respondenti (R3 a R11) odpověděli, že služby jsou již kvalitní samy o sobě. Přesto uvedli další faktory, které by mohly vést k vyšší kvalitě NZDM. Odpovědi respondentů jsem shrnula do 4 kódů, podle toho, jestli se faktory ovlivňující kvalitu NZDM vztahují na pracovníky, financování NZDM, PR a prestiž NZDM a další faktory.

1) Pracovníci NZDM

Respondent 5 uvedl, že by NZDM bylo kvalitnější, kdyby mělo kvalitnější pracovníky.

Vyjádření respondenta 5 je následující: „*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.*“

Respondenti R1, R6, R7 a R12 odpověděli, že by služby NZDM byly kvalitnější, kdyby zaměstnanci (sociální pracovníci) zůstávali v NZDM déle a snížila se fluktuace zaměstnanců z finančních důvodů (viz následující kód). Respondent 1 také řekl, že by služba byla kvalitnější, kdyby v zařízení měly možnost zaměstnávat ještě jednoho pracovníka na půl nebo tři čtvrtě úvazku.

Respondent 10 uvedl, že by služba mohla být kvalitnější, co se týká výběru pracovníků, zároveň uvedl, že výběr pracovníků naráží na to, kdo se na pracovní pozice hlásí.

2) Financování

Šest respondentů (R1, R3, R5, R6, R7 a R12) odpovědělo, že by služby NZDM byly kvalitnější, kdyby pracovníci měly vyšší finanční ohodnocení, což by podle respondentů R1, R3, R6 a R12 vedlo k menší fluktuaci zaměstnanců z finančních důvodů. Respondent 5 uvedl, že by vyšší finanční ohodnocení částečně přineslo i kvalitnější pracovníky.

Respondent 6: *„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.“*

Respondent 12: *„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.“*

Respondenti R3 a R6 odpověděli, že by vyšší finanční ohodnocení pracovníků přineslo také vzdělávání pracovníků, čímž by se služby NZDM také zkvalitnily.

Respondent 3: *„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.“

Respondent 7: „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.“

Respondenti R4 a R10 uvedli, že by NZDM služby zkvalitnilo vyšší a flexibilnější financování, které by se týkalo materiálního vybavení nízkoprahových klubů. S flexibilnějším a vyšším financováním souvisí rychlost reakcí na trendy, které se u cílové skupiny objevují. Rychlejší reakce na trendy by uvítal také respondent R12, jak lze vidět v jeho vyjádření.

Respondent 4: „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.“

3) Vzhled služby

Respondenti R7 a R10 uvedli, že by NZDM byly kvalitnější, kdyby byl vzhled nízkoprahových klubů pro cílovou skupinu atraktivnější, s čímž také souvisí financování služeb NZDM.

Respondent 7: „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 potkávat 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.“

Respondent 10: *„Potřebovalo by to, aby kluby a zázemí vypadaly jinak. To prostředí, aby bylo pěkné, čisté, voňavé jako v terapeutických místnostech.“*

Respondent 1 uvedl, že podle něj by byly NZDM kvalitnější, kdyby měly terénní programy možnosti terénních zázemí, kam by pracovníci mohli stahovat mladé lidi z terénu.

Respondent 9 řekl, že terénní formy služby NZDM byly kvalitnější, kdyby mohly být mobilní: *„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.“*

4) PR a prestiž NZDM

Dva respondenti (R5 a R8) uvedli, že služby NZDM by byly kvalitnější, kdyby bylo mezi institucemi a veřejností větší povědomí o službě NZDM.

Respondent 8: *„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 lépe využívat naši nabídku.“*

Respondent 1 při rozhovoru řekl, že služby NZDM by byly kvalitnější, kdyby byla služba více uznávaná veřejností a donátory a více propagovaná.

5) Další specifika

Dva respondenti (R2 a R9) odpověděli, že by služby NZDM byly kvalitnější, kdyby spolupracovali s rodinou, školou, OSPOD a dalšími institucemi.

Respondent 7 považuje spolupráci s ostatními institucemi již za nezbytnou, aby NZDM byly kvalitní: *„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.“*

Dva respondenti (R11 a R12) uvedli, že služby NZDM by byly více kvalitní vzděláváním sociálních pracovníků.

Respondent 12: *„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.“*

Respondenti R11 a R12 také řekli, že služby NZDM by byly kvalitnější vyladěním online práce a jejím zefektivněním.

Respondent 11: *„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.“*

Respondent 12: *„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.“*

Respondent 9 řekl, že služby NZDM by se dle jeho názoru zkvalitnily tím, že by měly širší otevírací dobu služby (pátky a víkendy) a klást větší důraz na individuální práci s klientem systémem individuálního plánování.

Respondent 12 uvedl, že služby NZDM by byly více kvalitní, kdyby bylo vyšší pokrytí Prahy NZDM: *„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.“*

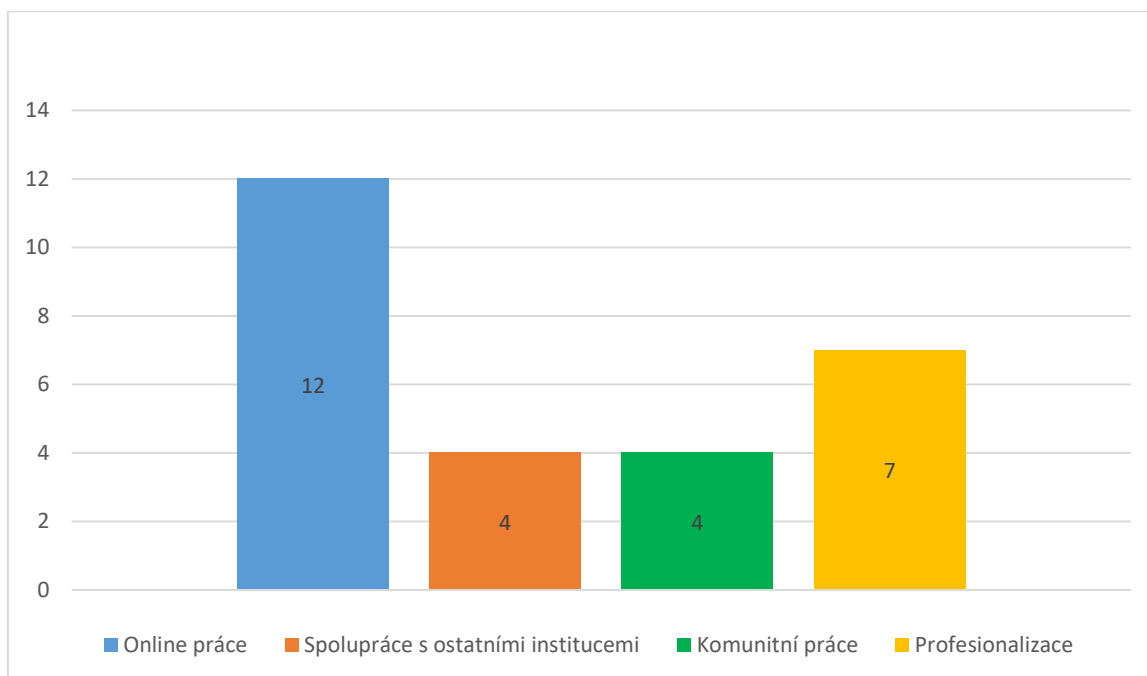
8 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

V následující kapitole uvádím grafické zpracování výsledků z analýzy a interpretace rozhovorů, které se objevují v jednotlivých kategoriích a závěr výzkumu, který slouží jako souhrn odpovědí na dílčí výzkumné otázky.

8.1 Změny v sociální práci v NZDM za posledních 5 let

Někteří respondenti uvedli více než jednu změnu v sociální práci v NZDM.

Graf III Změny v sociální práci v NZDM

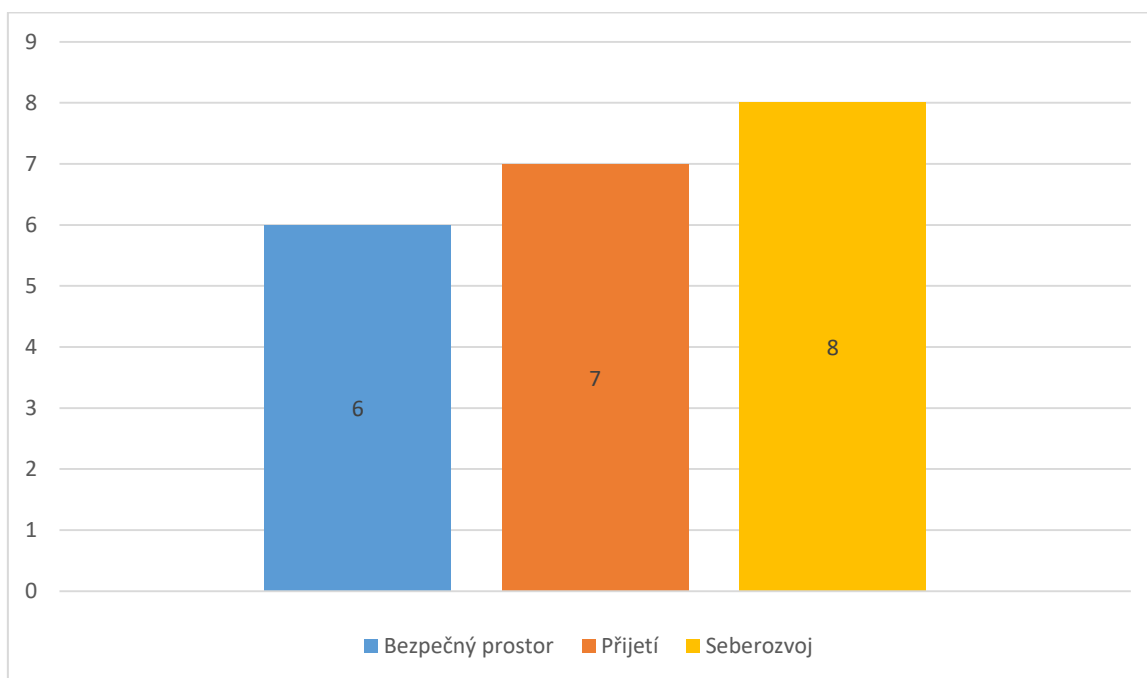


Všichni respondenti se shodli na tom, že v NZDM začali více využívat a rozvíjet online práci s klienty. Sedm respondentů uvedlo, že je kladen větší důraz na profesionalizaci sociální práce v NZDM, čtyři respondenti uvedli, že NZDM více spolupracuje s ostatními institucemi a čtyři respondenti uvedli, že se NZDM snaží více pracovat komunitně.

8.2 Současný přínos NZDM

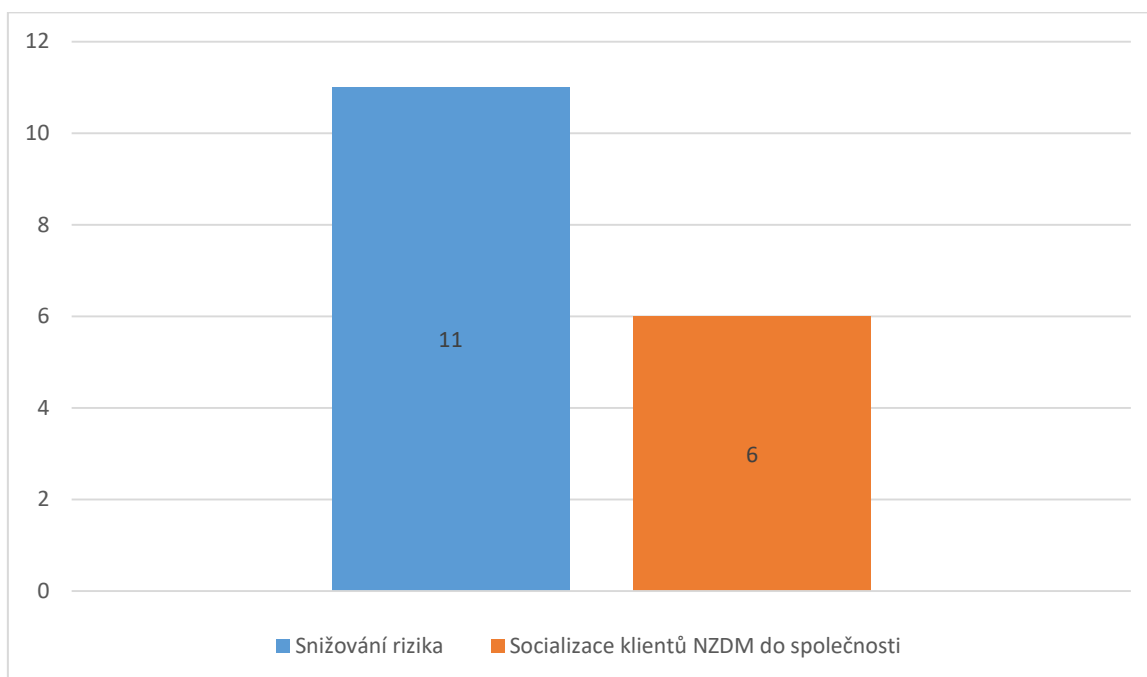
Uvedená kategorie obsahuje dvě podkategorie, které se zabývají přínosem NZDM pro společnost a přínosem NZDM pro klienty. Respondenti mohli během rozhovoru uvádět více než jeden přínos.

Graf IV Přínos NZDM pro klienty



Osm respondentů odpovědělo, že NZDM je pro klienty přínosné, protože podporuje seberozvoj klientů. Další přínos NZDM pro klienty, který uvedlo sedm respondentů, je v tom, že klienti v NZDM dostanou přijetí. Šest respondentů řeklo, že NZDM je pro klienty přínosné tím, že poskytuje bezpečný prostor pro trávení volného času.

Graf V Přínos NZDM pro společnost

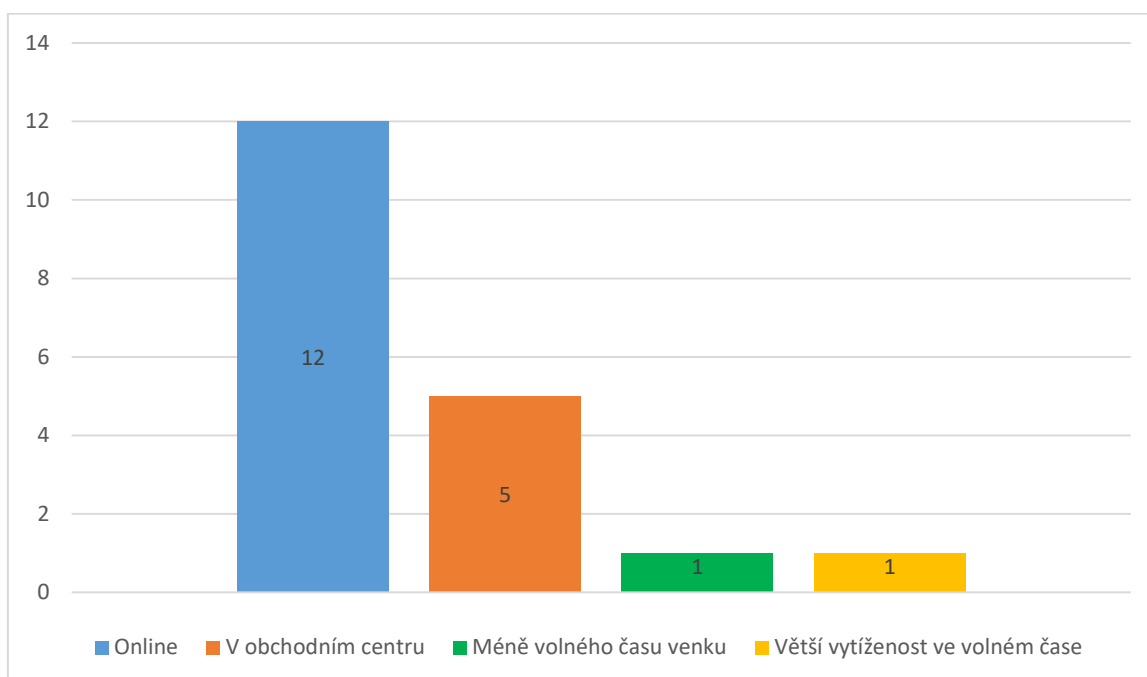


Přínos NZDM pro společnost dle 11 respondentů spočívá v tom, že snižuje riziko, tím že dětem a mládeži poskytuje bezpečný prostor, kde mohou nerizikově trávit volný čas, čímž se snižují možnosti experimentů s rizikovým chováním a prohlubování sociálně patologických jevů. Dalším přínosem NZDM pro společnost, je socializace klientů NZDM do společnosti, na kterém se shodlo šest respondentů.

8.3 Změny v cílové skupině NZDM za posledních 5 let

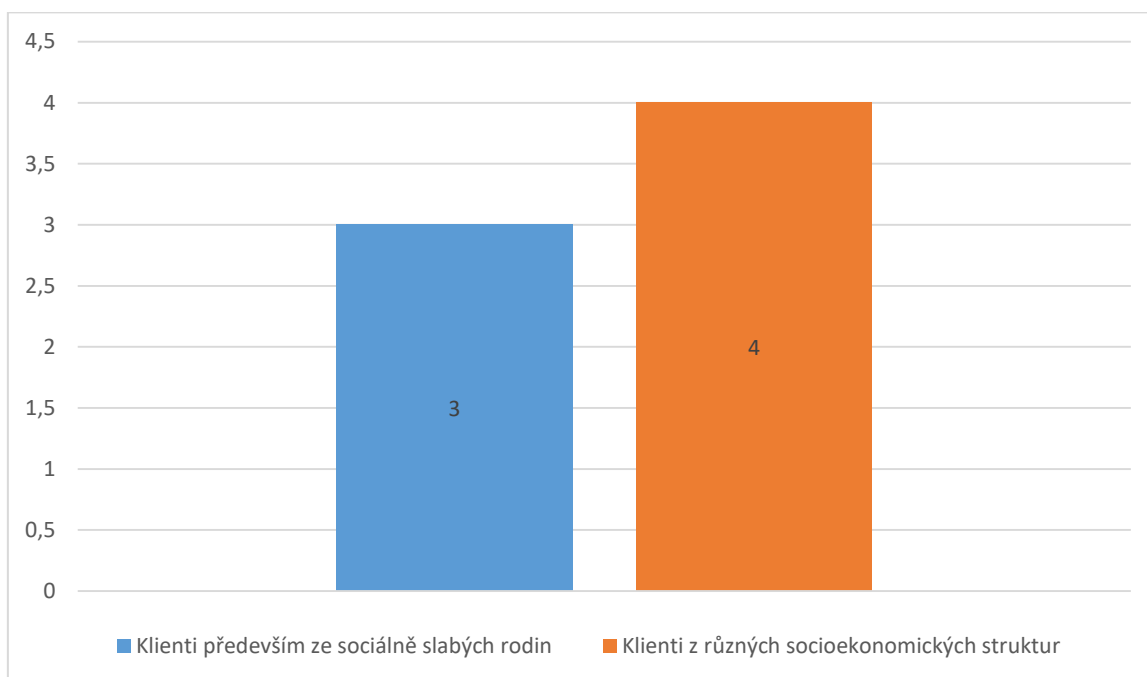
Respondenti během rozhovoru mohli uvádět různé změny, které se týkaly cílové skupiny NZDM. Ze změn v cílové skupině vznikly tři kódy, které se týkají změn v trávení volného času, sociálně-ekonomického zabezpečení klientů NZDM a životního stylu a dalších specifíků. Respondenti mohli během rozhovoru uvádět libovolný počet změn.

Graf VI Trávení volného času



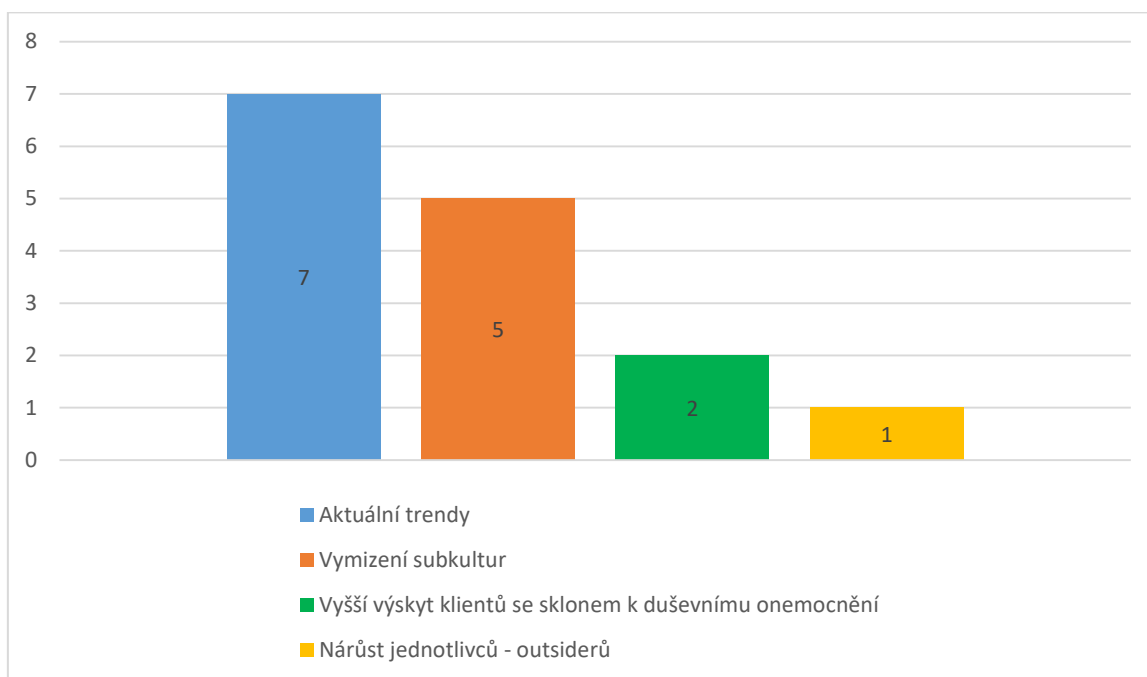
Nejpatrnější změnou v cílové skupině NZDM, na které se shodlo všech 12 respondentů je, že cílová skupina NZDM tráví více volného času online, než tomu bylo před pěti lety. Pět respondentů uvedlo, že cílová skupina NZDM tráví volný čas v OC. Pouze jeden respondent řekl, že děti a mládež tráví méně času venku a jeden respondent uvedl, že jsou děti a mládež více časově vytíženy školou, brigádami či kroužky.

Graf VII Sociálně-ekonomické zabezpečení



Další změnou, kterou respondenti uvedli, je že ne všichni klienti NZDM jsou ze sociálně slabých rodin. Čtyři respondenti uvedli, že klienti pochází z různých socioekonomických struktur a tři respondenti řekli, že jejich klienti pochází většinou ze sociálně slabých rodin. Pět respondentů se během rozhovoru nezmínilo, jaké sociálně-ekonomické zabezpečení mají jejich klienti.

Graf VIII Životní styl a další specifika

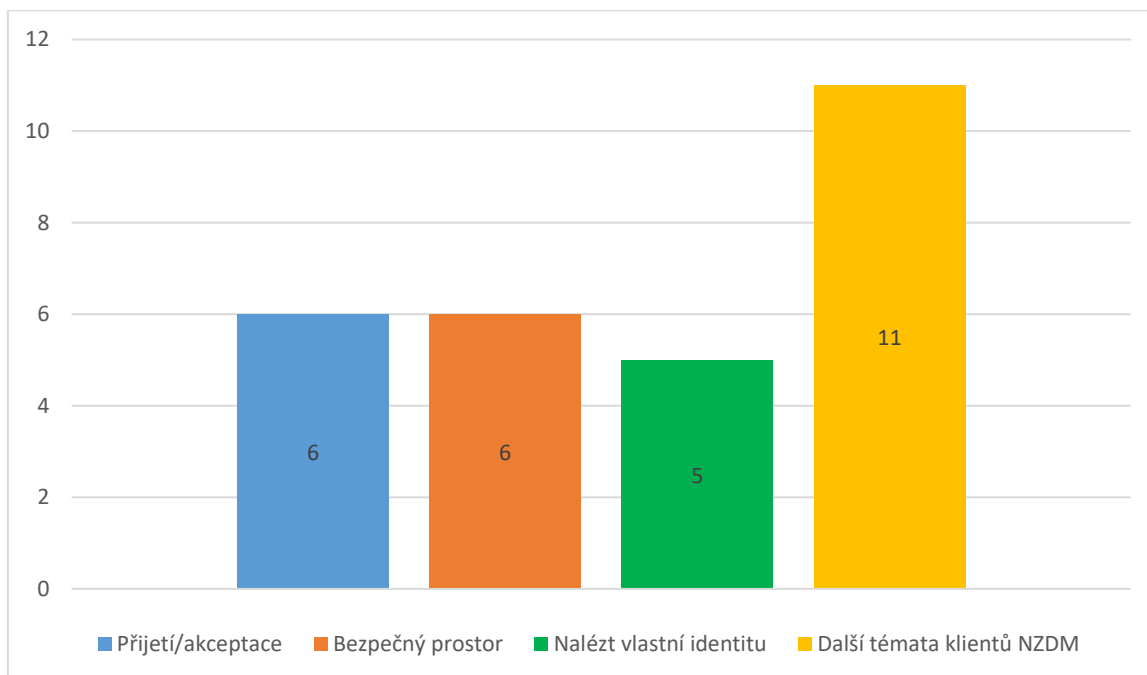


Sedm respondentů se zmínilo, že cílová skupina NZDM se nechává ovlivňovat aktuálními trendy, které jsou samozřejmě jiné než před pěti lety. Pět respondentů uvedlo, že z cílové skupiny NZDM vymizely subkultury. Dva respondenti se shodli, že se mezi klienty NZDM objevují více sklony k duševnímu onemocnění (případně také diagnózy duševního onemocnění) a jeden respondent uvedl, že má pocit, že z nízkoprahových klubů vymizely skupinky a objevil se nárůst jednotlivců - outsiderů (jinak řečeno lidí, kteří nemají svou skupinu).

8.4 Potřeby klientů NZDM

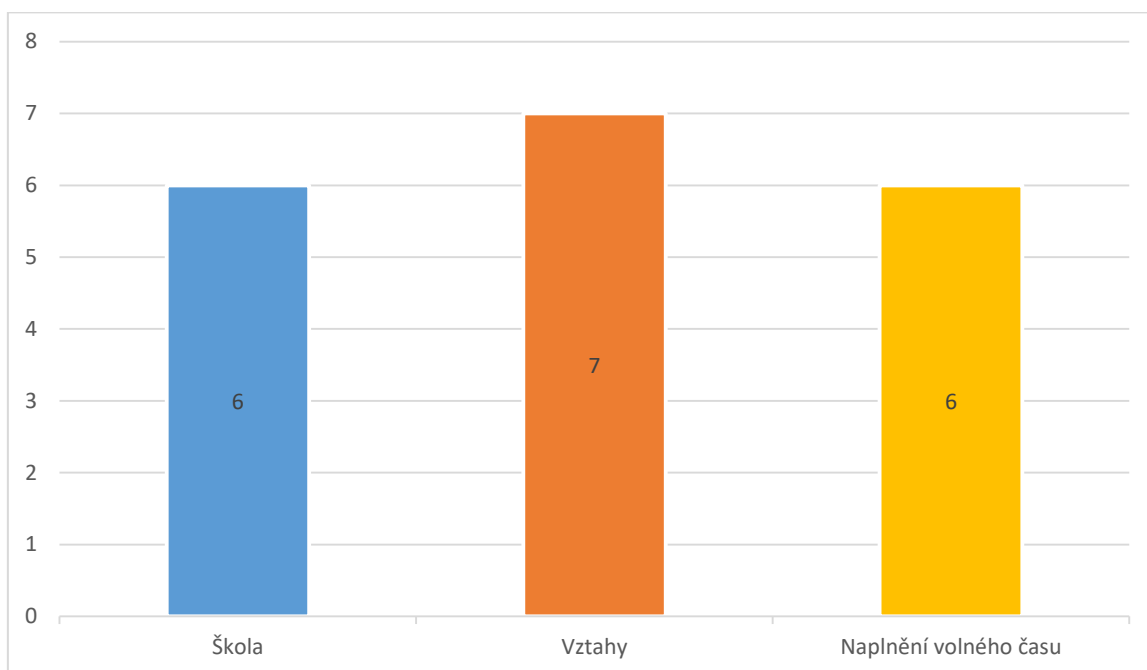
Respondenti mohli uvádět při rozhovoru uvádět více než jednu potřebu či časté téma, které klienti NZDM řeší. Odpovědi respondentů jsou shrnuty do čtyř kódů.

Graf IX Potřeby klientů NZDM



Šest respondentů uvedlo, že klienti NZDM mají potřebu přijetí/akceptace. Šest respondentů odpovědělo, že potřebou klientů NZDM je bezpečný prostor, kde mohou trávit volný čas s vrstevníky. Pět respondentů odpovědělo, že potřebou klientů NZDM je nalézt vlastní identitu. Další témata klientů NZDM, které uvádělo 11 respondentů, označují nejčastější témata, která s klienty sociální pracovníci v NZDM řeší a jsou znázorněny v následujícím grafu.

Graf X Další témata klientů NZDM

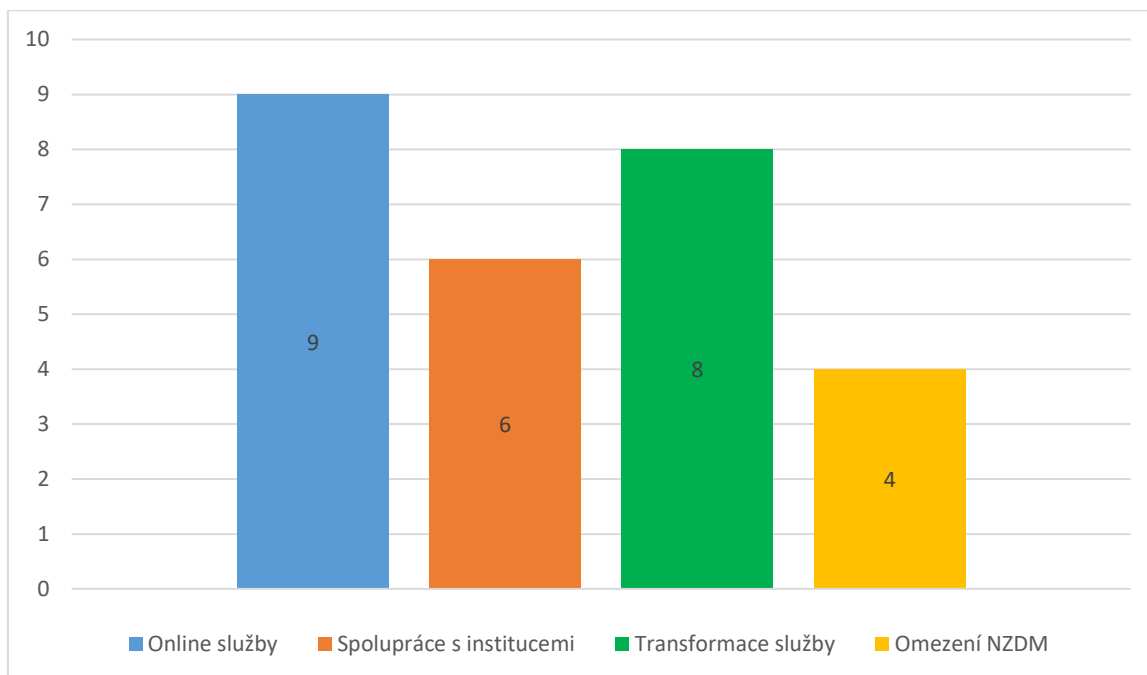


Sedm respondentů uvedlo, že s klienty často řeší vztahy (rodinné, vrstevnické, partnerské). Šest respondentů odpovědělo, že mezi další klientská témata patří škola a stejný počet respondentů uvedl, že mezi další témata klientů patří naplnění volného času.

8.5 Směr dalšího vývoje NZDM

Respondenti mohli mluvit o více směrech, kterými může vývoj NZDM pokračovat. Odpovědi respondentů jsou shrnuty do čtyř kódů.

Graf XI Možný vývoj NZDM služeb

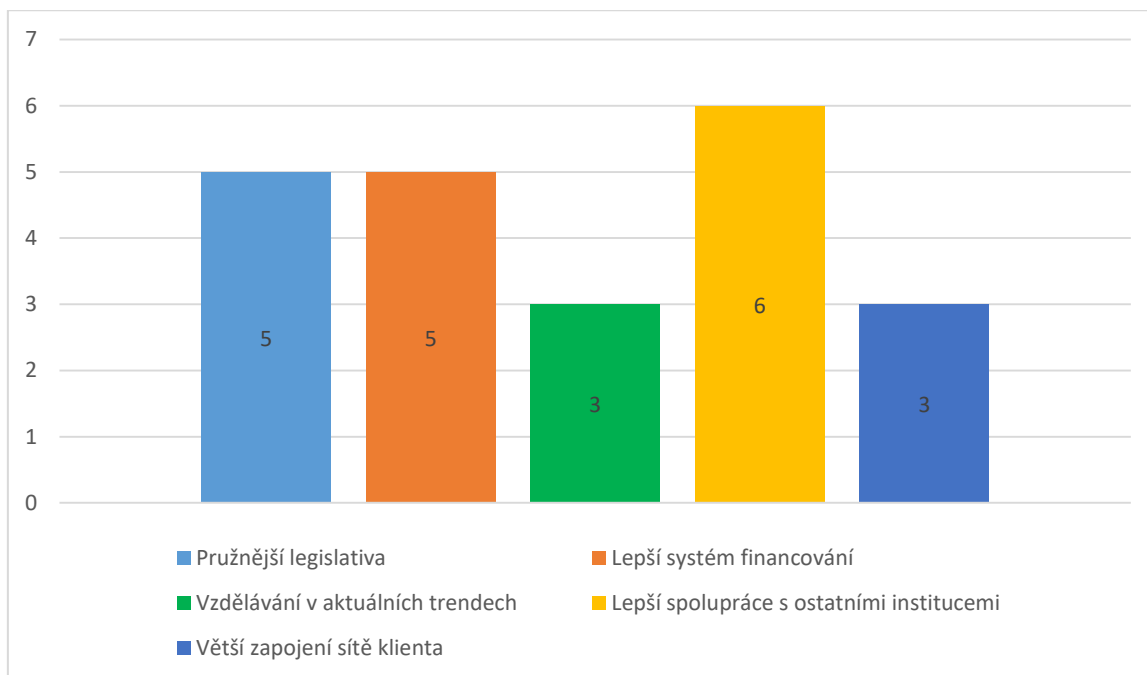


Devět respondentů odpovědělo, že se domnívají, že další vývoj služeb NZDM by mohl směřovat k online službám (online práci). Šest respondentů spatřuje další možný vývoj v dalším navazování a prohlubování spolupráce s institucemi (zejména školy a OSPOD). Osm respondentů se domnívá, že služby NZDM by mohly být transformovány do volnočasových klubů nebo komunitních služeb. Čtyři respondenti se obávají omezení služeb NZDM z ekonomických důvodů.

8.6 Faktory, které ovlivňují reaktivitu pracovníků na potřeby klientů

Respondenti mohli uvádět libovolný počet faktorů, které ovlivňují reaktivitu pracovníků na potřeby klientů. Odpovědi respondentů jsou shrnuty do pěti kódů.

Graf XII Faktory, které ovlivňují reaktivitu pracovníků na potřeby klientů

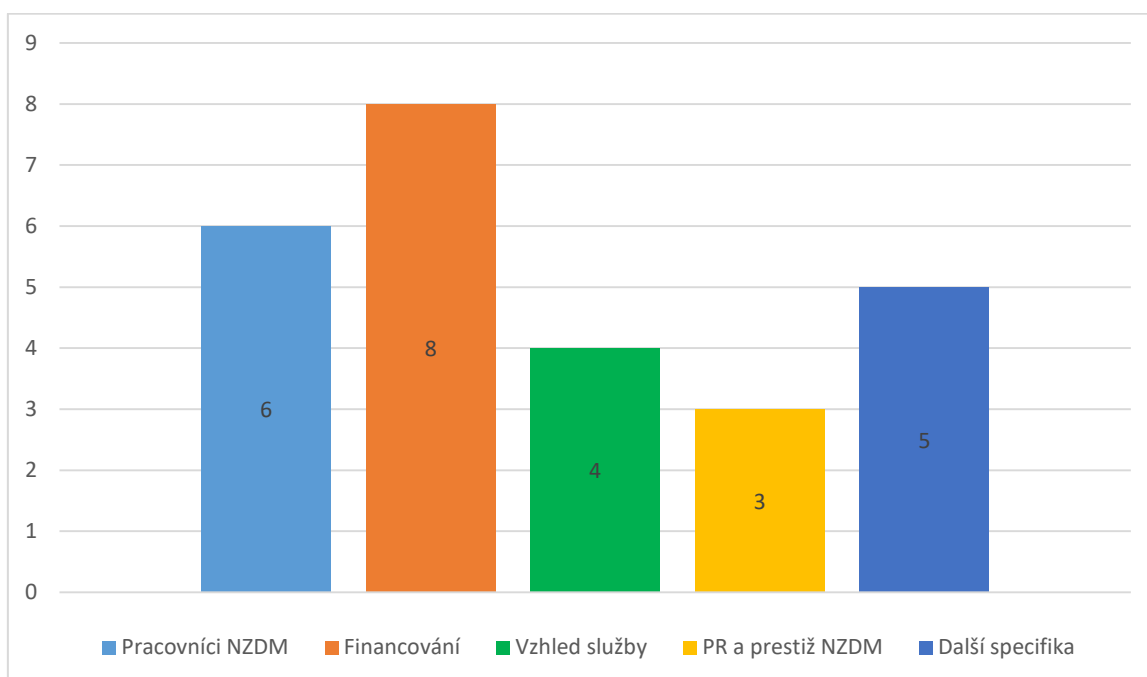


Z uvedeného grafu vyplývá, že šest respondentů by potřebovalo lepší spolupráci s ostatními institucemi, pět respondentů pružnější legislativu, pět respondentů lepší systém financování, tři respondenti vzdělávání v aktuálních trendech a tři respondenti by uvítali větší zapojení sítě klienta.

8.7 Faktory, které ovlivňují kvalitu NZDM

Odpovědi respondentů jsou shrnuty do pěti kódů, které jsou určeny podle toho, jaké oblasti kvality faktory dotýkají. Faktory, které ovlivňují kvalitu NZDM znázorňuje následující graf. Respondenti mohli během rozhovoru uvádět více faktorů, které ovlivňují kvalitu NZDM.

Graf XIII Faktory, které ovlivňují kvalitu NZDM



Z grafu můžeme vyčíst, že mezi faktory, které ovlivňují kvalitu NZDM uvedlo šest respondentů pracovníky NZDM, osm respondentů financování, čtyři respondenti vzhled služby, tři respondenti PR a prestiž NZDM a pět respondentů další specifika. Pod kód Další specifika spadá efektivnější využívání práce online, spolupráce s ostatními institucemi, návazné vzdělávání sociálních pracovníků.

8.8 Závěr výzkumného šetření

Jednou z dílčích výzkumných otázek byla: Jak se změnila sociální práce s klienty NZDM? Z výzkumného šetření vyplynulo, že sociální práce v NZDM v Praze se za posledních pět let změnila ve čtyřech základních aspektech. Současný přínos NZDM zůstává však totožný s tím, co uvádí odborná literatura.

Prvním aspektem změny, na kterém se shodli všichni respondenti, je větší využívání online práce s klienty. Hlavním důvodem, proč se více začala využívat online práce s klienty, byla koronavirová pandemie, díky které byly NZDM na jaře 2020 zavřené, a tudíž sociální pracovníci nemohli pracovat s klienty obvyklým způsobem. Online práce byla více či méně v zařízeních využívána ještě před pandemií. Během pandemie se však stala jediným nástrojem k tomu, jak neztratit kontakt s klienty a po opětovném otevření NZDM se u některých zařízení stala trvalou součástí práce s klienty. Většina respondentů se také domnívá, že další možný vývoj NZDM by mohl směřovat právě k rozvoji online práce s klienty a širšímu využívání online prostředí.

Druhým aspektem změny za posledních pět let je posunutí sociální práce v NZDM k profesionalizaci. To znamená, že je větší důraz kladen na organizování služby, metodické vedení, vztah pracovníka a klienta (dodržování hranic), individuální plánování, plnění zákonných náležitostí jako vykazování výkonů s klienty apod. Na posunutí NZDM k profesionalizaci se shodla víc jak polovina respondentů.

Dalšími dvěma aspekty změny v posledních pěti letech, které již tolik respondentů neuvádělo, je zlepšení spolupráce s ostatními institucemi (zejména školami, OSPOD a MČ) a snaha o komunitní uchopení práce. Spolupráce s ostatními institucemi i snaha o komunitní uchopení práce je bohužel hodně ovlivněna lokalitou, ve které se NZDM nachází. V některých lokalitách Prahy jsou školy a OSPOD velmi otevřené spolupráci, zatímco v jiných částech Prahy spolupráci odmítají a vyhýbají se jí. Podobné je to také u komunit.

Druhá dílčí výzkumná otázka byla následující: Jak se změnila cílová skupina NZDM? Změny v cílové skupině NZDM v Praze během posledních pět let, se týkají volného času (zejména trávení volného času online a v OC), sociálně-ekonomického zabezpečení (kdy klienti NZDM nepocházejí pouze ze sociálně slabých rodin) a životního stylu

a dalších specifik (zejména ovlivnění aktuálními trendy a vymizení subkultur). Kategorie Potřeby klientů NZDM nepoukazují na žádné neobvyklé výsledky. Naopak výsledky odpovídají faktům, které jsou uváděny v odborné literatuře a které jsou popsány v teoretické části diplomové práce.

Poslední dílčí výzkumná otázka byla: Kam podle sociálních pracovníků směřuje další vývoj NZDM? Co se týká dalšího vývoje NZDM podle sociálních pracovníků, z výzkumu vplynuly 4 směry toho, kam by se NZDM mohly ubírat dále v budoucnosti.

Jedna z možností vývoje NZDM je (jak je zmíněno výše) online práce s klienty. Další možností, kam by mohl vývoj NZDM směřovat je navazování a prohlubování spolupráce se školami, OSPOD a MČ (případně OC). K tomuto směru se přiklání polovina respondentů a také je součástí Vize NZDM 2030, kterou zpracovala ČAS. Více jak polovina respondentů spatřuje příští možný vývoj NZDM v transformaci služeb, buď do nízkoprahových volnočasových klubů, nebo do služeb, které budou určeny pro celou komunitu, nikoliv jen pro děti a mládež. Někteří respondenti se však obávají, že v budoucnosti bude vývoj NZDM směřovat k omezení služeb v rámci ekonomických důsledků koronavirové pandemie.

U této výzkumné otázky jsem zkoumala také další aspekty, které by mohly vývoj NZDM ovlivnit. Mezi tyto aspekty jsem zařadila faktory, které ovlivňují reaktivitu sociálních pracovníků na potřeby klientů a faktory, které ovlivňují kvalitu NZDM. Tyto faktory se společně proluly v jednom bodu, který se týkal financování. Mezi další faktory, které by sociálním pracovníkům pomohly lépe nebo více reagovat na potřeby klientů, patří pružnější legislativa, dostupné vzdělávání v aktuálních trendech, větší zapojení sítě klienta (spolupráce s rodinou) a lepší spolupráce s ostatními institucemi (spolupráce se školou, OSPOD, MČ) Faktory, které ovlivňují kvalitu NZDM spočívají (mimo financování) v pracovnících (týká se zejména velké fluktuace zaměstnanců NZDM, která snižuje kvalitu), vzhledu služby (staré a neatraktivní interiéry nízkoprahových klubů), PR a prestiži NZDM (veřejnost nemá povědomí o NZDM a práce není veřejností uznávaná) a dalších specifikách (kvalitnější online práce, lepší spolupráce s ostatními institucemi).

9 DISKUSE

Uvedené výzkumné šetření má své slabé i silné stránky. Mezi slabé i silné stránky bych zařadila, že pro výzkumné šetření je vybraná kvalitativní výzkumná strategie. Výhodami kvalitativního zaměření výzkumného šetření jsou podrobný popis tématu a možné navrhování teorií. Nevýhodou kvalitativního zaměření výzkumného šetření je, že získaná znalost nemusí být zobecnitelná pro všechny NZDM a do jiného prostředí (tedy mimo Prahu). Jako další nevýhodu vnímám, že analýza dat a výsledky výzkumného šetření mohou být mnou ovlivněny, přestože jsem se snažila být objektivní.

Ke slabým stránkám výzkumného šetření řadím také to, že rozhovory neprobíhaly opakovaně. Respondenti mohli být ovlivněni svým aktuálním rozpoložením a odpovídat na otázky během rozhovoru příliš negativně či pozitivně, což by bylo během opakovaného rozhovoru odhaleno.

Další slabou stránkou výzkumu je, že se zaměřoval na změny sociální práce a cílové skupiny klientů během posledních pěti let, kdy pět let je relativně krátké období pro popisování změn, což během rozhovoru zmiňovali i někteří respondenti. Širší období pro výzkumné šetření nebylo zvoleno z důvodu obav, že by pravděpodobně pouze nízký počet respondentů splňoval podmínky pro účast ve výzkumném šetření (praxi a být současně zaměstnán v NZDM nebo terénním programu pro děti a mládež v Praze). Obavy pro širší období se ukázaly jako oprávněné, protože již období pěti let, znemožnilo účast čtyřem poskytovatelům služby NZDM v Praze z toho důvodu, že sociální pracovníci nesplňovali potřebnou praxi pro účast ve výzkumu.

Za silnou stránku výzkumného šetření považuji, že respondenti měli možnost mě kontaktovat a rozhovor doplnit, pokud by si vzpomněli na něco důležitého, co během rozhovoru neřekli. K případnému doplnění tématu sloužila také otázka č. 9: *„Je něco o čem jsme nemluvili a co byste chtěl/chtěla dodat?“*, která byla kladena na konci rozhovoru.

Další silnou stránkou výzkumného šetření je, že zahrnuje také období koronavirové pandemie, kdy ke změnám v sociální práci docházelo a ve výsledcích výzkumného šetření to bylo prokázáno. Koronavirová pandemie přinesla do NZDM určitá omezení, zároveň otevřela cestu k vyššímu využívání online práce s klienty NZDM.

Výsledky výzkumného šetření poté ukázaly, že online práce s klienty NZDM může představovat další možný směr vývoje NZDM.

Výzkumné šetření poskytuje vzhled do změn v sociální práci v NZDM v Praze, změn v cílové skupině NZDM v Praze během poslední pěti let a možných směrů vývoje NZDM v Praze.

ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo zjistit změny a vývoj sociální práce s klienty NZDM v Praze. Diplomová práce je rozdělena na dvě hlavní části, a to teoretickou a praktickou.

V teoretické části diplomové práce jsem se věnovala vymezení NZDM (definici, legislativnímu ukotvení, principům NZDM, historii, zastřešující organizaci NZDM - České asociaci streetwork a výzvám a vizi NZDM 2030), definici a historii terénní sociální práce s dětmi a mládeží, cílové skupině NZDM z pohledu vývojové psychologie a obsahu práce s klienty NZDM.

V praktické části jsem se věnovala výzkumnému šetření, které jsem zpracovala ke zjištění změn v sociální práci v NZDM v Praze za posledních pět let, zjištění změn v cílové skupině NZDM za posledních pět let a zmapování směru dalšího vývoje NZDM. V jednotlivých kapitolách popisuji přípravu, plánování a realizaci výzkumného šetření, analýzu a interpretaci rozhovorů, výsledky a závěr výzkumného šetření a diskusi, kde popisují především silné a slabé stránky výzkumu.

Pro realizaci kvalitativně orientovaného výzkumného šetření jsem zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky, kteří pracují v NZDM nebo terénním programu pro děti a mládež v Praze alespoň pět let. Pro znázornění dat z polostrukturovaných rozhovorů jsem využila doslovnou transkripci, která byla převedena do spisovného jazyka, protože respondenti (sociální pracovníci) vystupovali v roli experta a já se zaměřovala na obsahově-tematickou stránku rozhovoru. Jelikož se jedná o kvalitativně orientované výzkumné šetření, nestanovovala jsem si žádné hypotézy, které bych chtěla potvrdit nebo vyvrátit.

Předložená diplomová práce poukazuje na změny, které se v NZDM odehrály a možný směr vývoje podle názoru sociálních pracovníků. Odpovědi na dílčí výzkumné otázky prezentuji v kapitole Závěr výzkumného šetření. Cíl diplomové práce považuji za splněný, přestože výsledky výzkumu nejsou zobecnitelné pro všechna NZDM a také mimo jinou lokalitu, než je Praha. Diplomová práce může sloužit jako materiál i inspirace pro další zpracování tématu, např. povědomí veřejnosti o NZDM. Přínosná může být pro sociální pracovníky NZDM a pro studenty sociální práce.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použité literatury

BAUM, Detlef. *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014. ISBN 978-80-7464-390-3.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, 2008.

ERIKSON, Erik H. *Dětství a společnost*. Praha: Argo, 2002. ISBN 80-7203-380-8.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. Ilustroval Karel NEPRAŠ. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.

KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.

KOZÁKOVÁ, Radka. *Základy obecné a vývojové psychologie pro studenty nelékařských zdravotnických oborů*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-244-4259-4.

KRČMÁŘOVÁ, Barbora. *Děti a online rizika: sborník studií*. Praha: Sdružení Linka bezpečí, 2012. ISBN 978-80-904920-2-8.

LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1284-0.

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

POLEDŇOVÁ, Ivana, ed. *Sebepojetí dětí a dospívajících v kontextu školy*. Brno: Masarykova univerzita, 2009. ISBN 978-80-210-5085-3.

SMUTEK, Martin, Friedrich W. SEIBEL a Zuzana TRUHLÁŘOVÁ, ed. *Rizika sociální práce: sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 1. až 2. října 2010*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-086-3.

STAŠOVÁ, Leona, Gabriela SLANINOVÁ a Iva JUNOVÁ. *Nová generace: vybrané aspekty socializace a výchovy současných dětí a mládeže v kontextu medializované společnosti*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. Recenzované monografie. ISBN 978-80-7435-567-7.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-x.

THOROVÁ, Kateřina. *Vývojová psychologie: proměny lidské psychiky od početí po smrt*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0714-6.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-308-0.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie: dětství a dospívání*. Vyd. 2., dopl. a přeprac. Praha: Karolinum, 2012. ISBN 978-80-246-2153-1.

VODEB, Nežka Agnes a Tina SPRUK. *Theoretical basis of street-based youth work*. Ljubljani: Zavod Bob, 2019. ISBN 978-961-94844-6-3.

Seznam použitých internetových zdrojů

ČECHLOVSKÝ, Jan. Kořeny vzniku NZDM v České republice. In: *Česká asociace streetwork* [online]. Copyright © 31.10.2006 [cit. 31.12.2020]. Dostupné z:

https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Hodnoty České asociace streetwork [online]. Copyright © [cit. 31.01.2021]. Dostupné z:

<https://www.streetwork.cz/stranka/3129/hodnoty-ceske-asociace-streetwork>

MPSV. Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. Copyright © [cit. 24.04.2021]. Dostupné z:

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?sd=n%C3%ADzkoprahov%C3%A1+za%C5%99%C3%ADzen%C3%AD+pro+d%C4%9Bti+a+ml%C3%A1de%C5%BE&zak=Hlavn%C3%AD+m%C4%9Bsto+Praha&zaok=Hlavn%C3%AD+m%C4%9Bsto+Praha&SUBSESSION_ID=1619293770254_1

ZIKMUNDOVÁ, Martina a Věra RŮŽIČKOVÁ. Vývoj služby NZDM v České republice a Vize NZDM 2030. In: *Česká asociace streetwork* [online]. Copyright © 4.11.2019 [cit. 31.12.2020]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3101/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice-a-vize-nzdm-2030>

Seznam použitých právních předpisů

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. *Zákony pro lidi – Sběrka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 31.12.2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Vyhláška č. 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádí zákon o sociálních službách. *Zákony pro lidi – Sběrka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 31.12.2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

SEZNAM GRAFŮ

Graf I Genderové rozložení respondentů	50
Graf II Forma uskutečnění rozhovoru	50
Graf III Změny v sociální práci v NZDM	74
Graf IV Přínos NZDM pro klienty	75
Graf V Přínos NZDM pro společnost	76
Graf VI Trávení volného času	77
Graf VII Sociálně-ekonomické zabezpečení	78
Graf VIII Životní styl a další specifika	79
Graf IX Potřeby klientů NZDM	80
Graf X Další témata klientů NZDM	81
Graf XI Možný vývoj NZDM služeb	82
Graf XII Faktory, které ovlivňují reaktivitu pracovníků na potřeby klientů	83
Graf XIII Faktory, které ovlivňují kvalitu NZDM	84

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Vývoj počtu NZDM v České republice	20
Tabulka 2 Přehled poskytovatelů služeb NZDM.....	47
Tabulka 3 Oslovení poskytovatelé a jejich reakce	49
Tabulka 4 Znázornění délky praxe zúčastněných respondentů a zařízení, ve kterých pracují	52

PŘÍLOHY

Příloha I - Otázky polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky NZDM v Praze

- 1) Jak dlouho a ve kterém NZDM pracujete?
- 2) Jakým způsobem se podle Vás změnila práce s klienty za posledních 5 let, co v NZDM pracujete?
- 3) Jakým způsobem se podle Vás změnila se za posledních 5 let, co pracujete v NZDM, cílová skupina?
- 4) Jak byste popsal/a současné klienty NZDM a jejich potřeby?
- 5) Co byste potřeboval/a, abyste mohli lépe nebo více reagovat na potřeby klientů?
- 6) Čím by podle Vás mohly být služby v NZDM kvalitnější?
- 7) V čem v současnosti vidíte přínos NZDM pro klienty a pro společnost?
- 8) Kam podle Vás směřuje další vývoj služeb v NZDM?
- 9) Je něco o čem jsme nemluvili a co byste chtěl/chtěla dodat?

Příloha II - Transkripce rozhovorů

S ohledem na délku transkripce rozhovorů, je příloha vložena mimo diplomovou práci.