

Univerzita Karlova v Praze

Husitská teologická fakulta



Diplomová práce

Nízkoprahová zařízení – práce s klienty, příprava sociálních pracovníků

Low-threshold institutions – work with clients, preparation of social workers

Vedoucí práce: doc. PaedDr. Olga Zelinková, CSc.

Vypracovala: Hana Zemanová

2015

Poděkování:

Děkuji doc. PaedDr. Olze Zelinkové, CSc. za odborné vedení mé diplomové práce, za cenné rady, podněty a poskytnuté připomínky při zpracování teoretické i praktické části. Děkuji týmu NPK Husita za možnost setkat se s touto cílovou skupinou, pracovat s nimi a najít k nim cestu. Nejvíce děkuji svým rodičům, kteří mě neustále podporují a svému muži, bez kterého by tato práce nevznikla.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci s názvem „Nízkoprahová zařízení – práce s klienty, příprava sociálních pracovníků“ vypracovala samostatně a že jsem v seznamu literatury uvedla všechny literární prameny a publikace, ze kterých jsem čerpala.

V Praze dne:

.....

Hana Zemanová

Abstrakt

Tato práce se zabývá fungováním nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. V první části jsou popsány nejčastější typy a problémy klientů, tedy jak takový klient nízkoprahového zařízení vypadá a co od zařízení potřebuje. Teoreticky jsou popsány vlivy společnosti na vývoj jedince, které jsou jedním z činitelů problémů mládeže. Ve zkratce bude představena sdružující organizace nízkoprahových zařízení a to organizace Česká asociace streetwork. Teoretická část obsahuje standardy nízkoprahových zařízení, popisuje vznik a vývoj těchto zařízení, cílovou skupinu a metody práce s klienty.

V části druhé jsou vyhodnoceny dotazníky, které byly předloženy pracovníkům NZDM, a které se týkají volby jejich povolání, práce s klienty, syndromu vyhoření, atd. Praktická část také obsahuje popis modelového zařízení. Na závěr se pokusím vše srozumitelně shrnout, aby bylo z odpovědí a z modelové ukázky zřejmé, jak práce v NZDM vypadá a co obnáší.

Abstract

This thesis deals with low-threshold institutions for juveniles. First part describes the usual clients and their problems, i.e. what are clients' needs and what the institution is supposed to offer them. Influence of the society on an individual mental development are covered as it is one of the important agents of problems in the youth. Briefly is presented the Czech streetwork association, an organization supporting low-threshold institutions. The theoretical part includes origin and historical development of low-threshold institutions, their standards, their focus group and methods of work with clients.

Second part contains results of a survey carried out among low-threshold institutions workers. The questionnaire was focused on motivation for this particular job, methods of work, burnout syndrome etc. The practical part of the thesis also includes a description of a chosen institution. Personal experiences is described to complete an overview of requirements and effects of the low-threshold institutions.

Klíčová slova

NZDM, sociální vyloučení, klient Nízkoprahového zařízení, Česká asociace street work, Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, mládež, socializace

Keywords

Low-threshold facilities, low-threshold facilities for juveniles, low-threshold facility client, social exclusion, socialization, youth, Czech streetwork association,

Obsah

1.	Úvod.....	1
2.	Teoretická část	3
2.1.	Člověk jako součást společnosti	3
2.2.	Práce s mládeží v krizi	3
2.3.	Socializace	4
2.4.	Činitelé socializace	5
2.4.1.	Rodina.....	6
2.4.2.	Škola	7
2.4.3.	Vrstevnická skupina.....	8
2.5.	Sociální vyloučení, exkluze	8
2.6.	Zátěžové životní situace.....	10
2.6.1.	Frustrace	11
2.6.2.	Konflikt.....	11
2.6.3.	Stres	12
2.6.4.	Trauma.....	12
2.6.5.	Krize	13
2.6.6.	Deprivace	13
2.7.	Zvládání zátěžových situací.....	13
2.8.	Rizikové chování	15
2.9.	Riziková mládež	16
2.10.	Volný čas	17
3.	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	19
3.1.	Legislativa.....	19
3.2.	Princip Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež	20
3.3.	Vznik a vývoj Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.....	22
3.4.	Česká asociace streetwork	24
3.5.	Standardy	25
3.5.1.	Obligatoční a fakultativní aktivity, volnočasové aktivity	29
3.6.	Cíle práce nízkoprahových zařízení.....	30
3.7.	Cílová skupina	31
3.8.	Klienti NZDM.....	32
3.9.	Nejčastější zakázky klientů.....	33
3.10.	Metody práce s klientem.....	34
3.11.	Evidenční systém PePa	35

4.	Praktická část	37
4.1.	Použité metody	37
4.2.	Hypotézy šetření	37
4.3.	Průběh šetření	38
4.4.	Kvalitativní analýza – analýza údajů získaných dotazníky	39
4.5.	Modelový příklad nízkoprahového zařízení	54
4.6.	Osobní zkušenosti z NZDM	55
4.7.	Diskuze	58
4.8.	Závěr	61
5.	Bibliografie	64
6.	Seznam příloh	66

1. Úvod

Diplomová práce si klade za cíl, ukázat široké veřejnosti, sociálním pracovníkům a komukoliv se zájmem o tuto problematiku, co vlastně nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou. Co je náplní jejich činnosti, kdo je jejich klientem, kde získávají prostředky na chod zařízení, atd. V první části mé práce se opírám spíše o základní teorii potřebnou pro určení klienta NZDM. Teoretické vymezení je důležité hlavně pro pochopení procesu, jaké jsou životní situace, díky kterým se mladistvý stane uživatelem služby. V druhé části se zabývám vývojem klubů pro mládež, jak je jejich fungování zakotveno v legislativě, co se v nich děje a jak a za jakým účelem fungují.

Část praktická se skládá z dotazníkového šetření směřovaného na pracovníky v NZDM. Osobně jsem čekala větší návratnost dotazníků, ale i tak jsem s výsledkem spokojena, i když závěr nemůže být díky malému počtu respondentů brát jako všeobecně platný. Dotazník byl anonymní a otázky v něm byly kvalitativního charakteru. Byly pokládány tak, aby mohli pracovníci volně odpovídat dle nejlepšího vědomí a svědomí. Dotazníkovým šetřením jsem zjistila, zda se mé domněnky potvrzují, či nikoliv. Tím hlavním účelem ale je, aby odpovědi pracovníků umožnili náhled do praxe. Pro začínajícího pracovníka v NZDM může být totiž velice těžké se zorientovat. Doufám tedy, že by jim má práce mohla v začátcích pomoci. Umět si alespoň vzdáleně představit, co práce v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež obnáší, a buď pracovat s plným nasazením, nebo se rovnou rozhodnout pro jinou cílovou skupinu s jinou náplní práce. Díky tomu by si klienti NZDM nemuseli stále zvykat na nové a nové pracovníky a průměrná doba, kterou pracovník v NZDM stráví, by se prodloužila na více než jen obvyklý jeden rok.

K tématu nízkoprahových zařízení mě přivedly mé osobní zkušenosti. Příležitost pracovat v Nízkoprahovém zařízení se mi naskytl zhruba před rokem a čtvrt. Na základně inzerátu jsem se zúčastnila pohovoru a byla přijata. Pak už nastala adaptace na nové prostředí. Ze začátku bylo velmi náročné zvyknout si na tempo zařízení. Vypadalo to, že člověk by měl být na více místech najednou a do toho ještě zvládat administrativní povinnosti spojené s fungováním klubu. Překvapením pro mě bylo věkové rozpětí klientů a rozmanitost jejich potřeb.

Za svá studia jsem vystřídala mnohé brigády a zaměstnání. Byla jsem na mnoha stážích a plnila povinné školní praxe na střední i vysoké škole. Pracovala jsem s hyperaktivními dětmi, což se stalo i tématem mé bakalářské práce. Poté jsem pracovala jako

osobní asistentka autistického chlapce i jako asistentka hyperaktivního chlapce. Také jsem se dostala k funkci koordinátorky dobrovolníků, ale nikde jsem nenarazila na takovou pestrost práce, kterou svým zaměstnancům nabízejí nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

2. Teoretická část

2.1. Člověk jako součást společnosti

Každý jedinec se ve svém životě pohybuje mezi jinými lidmi, se kterými komunikuje a to jak verbálně, tak neverbálně. Setkávání se s ostatními nás utváří jako osobnosti. Pokaždé, když někoho potkáme, nastává určitá interakce, ze které si můžeme vzít v podstatě cokoliv a interpretovat to posléze ve svém životě. To co si od druhých bereme, závisí jenom na nás. Jaké přijmeme vzorce chování, názory a jak je posléze budeme používat ve vlastním životě. To, co těmito interakce mi získáváme, se nazývá „sociální zkušenost.“ Koexistenci s vrstevníky a se sociální skupinou se učíme různé vzorce chování a posléze dokážeme vyhodnotit, co jak druhý myslel. Takzvaně rozluštit jeho postoj, neverbální komunikaci, výraz v jeho tváři. Sociální interakce také formuje naši osobnost a to zejména v období dětství. Významná sociální interakce může ovlivňovat osobnost jedince i v dospělosti.

„Sociální skupina je základní společenskou jednotkou, organizovaným systémem, v němž jsou vztahy mezi členy strukturovány podle určitých pravidel.“ (Vágnerová, 2004, str. 308)

Každý jedinec má potřebu patřit do nějaké, jemu blízké skupiny. Skupina mu pomáhá vymezit si sebe sama, uspokojuje v ní svou přirozenou potřebu vztahů, komunikace, identifikace. Vytváří si v ní „sociální identitu.“ Sounáležitost s určitou skupinou tvoří podstatnou část jedincova sebepojetí. Tím, že se jedinec se skupinou identifikuje, přijímá její názory, postoje a tak jak ho skupina hodnotí, hodnotí velmi často i sám sebe. (Vágnerová, 2004)

2.2. Práce s mládeží v krizi

Tato část práce popisuje typického klient navštěvujícího NZDM. Spokojený a bezproblémový jedinec se většinou nestává klientem sociálních zařízení. Každý dospívající má potřebu řešit své problémy. Pokud nemá, s kým by je řešil, může i malý problém eskalovat a významně ovlivnit život jedince. Návštěvě sociálních zařízení tedy obvykle předchází nějaká krize, zátěžová situace, vnitřní konflikt.

Každý člověk ve svém životě překonává překážky a záleží na individualitě jedince, jak si s danými překážkami poradí. Každý používáme jiné sociální strategie, které máme naučené, vštípené. Dospělý jedinec je díky již zažitým zkušenostem schopen vyhodnotit

situaci a dané překážce se určitým způsobem postavit. Mladí lidé ale nemívají dostatek zkušeností, aby u nich došlo ke správnému vyhodnocení stavu a následně případnému užití správné socializační strategie. Důsledkem je, že překážku, kterou dospělý vyhodnotí jako zanedbatelnou, může mladistvý považovat za životně důležitou. Pokud mladistvý takovéto zkoušky nepřekonává a nechává se jimi pouze pohlcovat, může u něj dojít k psychosomatickým obtížím, k poruchám socializace, k delikvencím, atd.

2.3. Socializace

Pojem je mnohokrát definován, pro potřeby mé práce používám definici Slovníku sociální práce.

„Proces utváření osobnosti člověka. Spočívá v osvojování kultury a začleňování jedince do systému společenských vztahů postupným vytvářením vazeb s jinými lidmi. Primární probíhá v rodině nebo v prostředí, které ji nahrazuje. Sekundární probíhá ve výchovných, vzdělávacích, případně dalších institucích a prostředích, do nichž se dítě dostává.“
(Matoušek, 2008, str. 193)

Socializace v nejširším pojetí vyjadřuje působení vlivů na jednotlivce. Jedná se zde nejenom o sociální prostředí, ale i o přírodu, zvířata, výchovu. Rodiče se snaží svým dětem předat své zkušenosti, aby je ušetřili lekcí, které pro ně samotné, byly nepříjemné. Z praktického života ovšem vidíme, že děti a mladistvý musí tyto zkušenosti získat sami. Příkladem může být typická situace: „Nesahej na tu horkou plotnu!“, který použije většina rodičů a velké procento dětí se i přes varování plotny dotkne.

Člověk se narodí jako biologický tvor a díky socializaci se z něj stává jedinec s lidskou psychikou. (Kraus, 2001)

„Cílem socializace je zformovat bytost, která se o samotě bude chovat tak, jako by byla pod stálým dohledem ostatních členů skupiny.“ (Keller, 2004, str. 38) Dítě se učí od rodičů, učitelů a dalších činitelů působících ve výchově. Výchova je cílené působení na jedince, kdežto socializace do sebe zahrnuje vlivy vědomé i nevědomé. Díky socializaci se jedinec učí, co je v jeho kultuře přijatelné a co naopak není, jak by se měl chovat a jak ne. Je to celoživotní proces, ve kterém si jedinec osvojuje zvyklosti, kulturu, hodnoty a začleňuje se tak do společnosti. Primární socializace probíhá v rodině, kdy rodina jedince učí, jak se v daném kulturním prostředí neztratit. Na rodinu v primární socializaci navazuje škola. V průběhu socializace je čím dál tím více důležitá individualita jedince. S rostoucím věkem

na jedince postupně přestávají působit výchovné faktory jako rodina a škola a začínají působit tlaky trhu práce, zaměstnavatelů, partnerů. Proto je socializace celoživotním procesem, člověk se stále učí. Sociální učení je závislé na vlohách, dědičnosti a založení daného jedince. Své chování neovlivňuje člověk pouze sám, ale má od narození k dispozici právě již zmíněné vlohy a určité naprogramování dané dědičností. (Kraus, 2001)

Socializace je pro každou společnost velmi důležitá ze dvou důvodů: (Keller, 2004, str. 39)

- *Socializace je pro jedince důležitá kvůli koexistenci se skupinou. Pokud není schopen soužití, může vzniknout sociálně narušený jedinec.*
- *Společnost, která nepředá své hodnoty a normy pomocí socializace další generaci, se rozpadá.*

Pokud probíhá socializace správně, stačí jedinci v pomáhání s problémy rodina. Pokud je ovšem v rodině něco „nezdravého“ je potřeba, aby jedinec vyhledal pomoc jinde. Jak je uvedeno výše, dospělý člověk je většinou schopen si určit, co zrovna potřebuje k vyřešení svého problému. Mladistvý nebo dítě musí do této fáze dospět, a tak si většinou v určité zátěžové situaci neuvědomí co dělat a co v danou chvíli potřebuje. Ve „zdravých rodinách“ získává jedinec určité vzorce, které mu mohou pomoci zvolit vhodný přístup k řešení problémů a případně se obrátit o pomoc. V nefungujících rodinách naopak jedinec může získávat patologické vzorce chování, které si pak přenáší do dalšího života. Známým příkladem je násilí v rodině, kdy otec bije matku. Synovi, který je tohoto chování svědkem, připadá toto chování v pořádku, jelikož jiný vzorec nezná. Je tedy dost pravděpodobné, že ve svém vlastním vztahu bude tíhnout k podobnému způsobu řešení problémů.

2.4. Činitelé socializace

Činiteli socializace mohou být skupiny, jednotlivci i organizace, se kterými přichází jedinec do styku a které ho utvářejí. Činitelé se podílejí na vývoji člověka a ovlivňují to, co bude považovat za správné či špatné jednání. Základním činitelem je v raném dětství rodina. Jak dítě dospívá, přichází ve svém okolí do styku s dalšími vzory a postupně si, i díky vlastní inteligenci dokáže vybírat, které vzory odvrhne, a které přijme za vlastní. Počet těchto vzorů výrazně vzrůstá v pozdním dětství a adolescenci. Dalším významným činitelem je referenční skupina neboli vrstevnická skupina, která jedinci pomáhá při hledání hodnot, postojů, chování a sebeobrazu. Tyto skupiny pak dále dělíme na pozitivní a negativní. Pozitivní jsou ty, se

kterými by se jedinec rád ztotožnil. Negativní jsou pak takové, kterými jedinec ve své podstatě opovrhne. (Jedlička, 2004)

2.4.1. Rodina

Bylo zformulováno mnoho definic rodiny. Následující je převzata ze Slovníku sociální práce. „V užším, tradičnějším pojetí skupina lidí spojená pouty pokrevního příbuzenství nebo právních svazků (sňatek, adopce). V širším pojetí, jež se začíná rozšiřovat v USA a v některých státech EU, se za rodinu začíná považovat i skupina lidí, která se jako rodina deklaruje na základě vzájemné náklonnosti.“ (Matoušek, 2008, str. 176)

Cooley in (Jedlička, 2004, str.124) označuje rodinu jako:

„Primární společenskou skupinu, v níž se lidé setkávají tvář v tvář a jsou provázáni vzájemnými emocionálními vztahy.“

V určité fázi členové rodin sdílejí společnou domácnost. Některé rodiny jsou rozšířené, více než dvougenerační a některé nukleární, pouze dvougenerační. Základními funkcemi rodiny je výchova dětí a vzájemná emocionální podpora jejích členů. (Matoušek, Slovník sociální práce, 2008) V posledních letech se zvyšuje počet bezdětných rodin, stejně jako se zvyšuje počet rozvodů v poměru k uzavřeným sňatkům. Dalším novodobým trendem je soužití partnerů bez uzavření sňatku a společná výchova dětí v takto nesezdaném páru. Častěji se také vyskytují svobodné matky, které vychovávají svoje děti samy.

Obecné charakteristiky vývoje rodiny v současnosti: (Kraus, 2001)

- velkou část funkcí rodiny přejaly sociální instituce,
- základní rodina ztrácí svou tradiční podobu,
- klesá stabilita rodiny,
- dochází ke změnám ve struktuře rodiny,
- roste počet plánovaných rodičovství a ženy častěji užívají antikoncepci,
- prodlužuje se délka života, děti bydlí déle u rodičů a po vylétnutí z hnízda zůstávají rodiče déle sami,
- děti se rodí starším rodičům, až po několika letech soužití, prarodiče jsou starší.,
- rodiče jsou nuceni strávit více času v práci,
- dvoukariérová manželství - ženy jsou plně zapojeny do pracovního procesu.

To, co vidí dítě doma, si zobecňuje a očekává pak od svého okolí stejné chování, na které je zvyklé z domova. Rodina by měla být pro dítě zdrojem jistoty, bezpečí, místem, kde

se utváří jeho zdravá sebedůvěra a identita. To, co považují rodiče za důležité, posléze považuje ve svém životě za důležité i jejich potomek. Nejvýznamnější je pro jedince jeho sociokulturní prostředí, ze kterého získává jak pozitiva, tak i negativa. (Vágnerová, 2004)

Všechny tyto změny v pojetí rodiny se dnes do společnosti silně promítají. Děti i mladiství vnímají dění kolem sebe a podle naučených vzorců se posléze chovají. Jak jsem zmínila výše, velkou část rodinných funkcí přejaly instituce. Škola už není pouze vzdělávací instituce, ale v širším pojetí je to ve své podstatě ústav vychovávající nesourodou skupinu dětí. Rodiče často ráno odloží malé dítě do školky a vyzvedávají si ho až večer. To samé pak probíhá i u dětí větších s obměnou družin či kroužků navazujících přímo na školní docházku. Rodina se neutváří společně a rodiče často o problémech svých dětí nevědí, nebo na ně přijdou až v rozvinutější fázi, když už je řešení problému obtížnější. Děti často ani nemohou mít naučené vzorce chování, jelikož je od svých rodičů znají málo, nebo jen od jednoho z rodičů. Tím je pro ně pak složitější řešit zátěžové situace - neznají systémy obrany.

2.4.2. Škola

„Instituce primárně sloužící k výchově (formování osobnosti) a vzdělávání (osvojování znalostí a dovedností, končících v některých případech získáním profesní kvalifikace). Kromě toho slouží škola ke společenské integraci (formuje způsoby komunikace a umožňuje úzký kontakt mezi příslušníky různých společenských skupin).“ (Matoušek, 2008, str. 224)

Nástup do školy je pro každého jedince důležitým okamžikem jeho života. Je to doba, která je jedinci přijímána jako pomyslný vstup do společnosti. Zapojení se do jejího koloběhu, systému. Další psychický rozvoj jedince není od nástupu do školy závislý už pouze na rodině, ale škola se velkým dílem na tomto utváření začíná podílet také. Je zde ovlivněn rozvoj osobnosti, sebehodnocení i další životní směřování jedince. Jedinec se musí ve škole naučit pracovat, plnit povinnosti. Důležitou funkcí školy je socializace jedince, jeho zařazení do vrstevnické skupiny. Je nucen naučit se fungovat v jiných pravidlech, než na které je zvyklý ze své rodiny. Začíná soupeřit se svým okolím, chce být kladně ohodnocen za své školní úspěchy a být přijat do školní party. (Vágnerová, 2012)

Od nástupu do školy zde dítě tráví mnoho času, a to ať je to škola základní, střední či posléze vysoká. Vytváří naprosto jiný systém, než na který je jedinec z domova zvyklý. Ve škole jsou hodnoceni podle toho, jak se snaží, podle toho co vědí, ne podle toho kým jsou. Právě toto hodnocení je nutí soupeřit, ale také snažit se uspět. (Jedlička, 2004) Dítě si

uvědomuje, že ve škole není přijímáno stejně jako doma, že si musí své přijetí zasloužit dle toho, jak se chová a jak se snaží. Má možnost si poprvé vyzkoušet, jaké to je, si zasloužit dobré hodnocení vlastním úsilím, snahou. Nejnáročnější na těchto „školních sociálních nástrahách“ je, že mezi sebou musí často soupeřit, což v nich vždy nemusí vyvolávat pozitivní emoce s ostatními dětmi. (Vágnerová, 2004)

2.4.3. Vrstevnická skupina

Definice dle Velkého sociologického slovníku: (Maříková, 1996, str.325)

„Vrstevníci -osoby zhruba stejného věku, které se narodily do přibližně shodných hist. podmínek a jejichž biol., psych., i soc. a kult. vývoj byl podmíněn obdobnými spol. okolnostmi. S-gie zejména sociologie mládeže, věnuje pozornost tzv. vrstevnickým skupinám, k nimž se vztahují i hnutí mládeže.“

Vrstevnická skupina je jedním z nástrojů osamostatnění. Pro pubescenta je na vrstevnické skupině důležité, že jsou zde osoby stejného postavení, se stejnými problémy, ve stejném věku, podobnými hodnotami a většinou uznávají podobný způsob života. Jedinec se v určitém věku částečně odklání od rodiny a hledá svoji identitu jinde. Tato nově nalezená identita mu pomáhá v osamostatňování a v identifikaci. (Vágnerová, 2012)

V raném věku si pak dítě pomocí nápodoby, hraním role někoho jiného (lékař, sportovec, učitelka) učí přijímat role druhých. Tato hra se postupem času mění, ale neubírá jí to na důležitosti. V adolescenci jedinci více záleží na tom, co si myslí jeho vrstevnická skupina, než aby se zaměřoval na to, co si myslí učitel nebo dokonce rodič. To, jak jedinec sám sebe hodnotí, je s jeho skupinou úzce spjato. Je pro něj důležité, jak si ho skupina váží, jak v ní vyniká. (Jedlička, 2004)

2.5. Sociální vyloučení, exkluze

Pokud se v průběhu vlivu, jež vytvářejí činitelé socializace na jedince, vyskytne problém, může u člověka dojít k sociálnímu vyloučení. Vrstevnická i sociální skupina jsou velmi důležitým činitelem našich životů. Jedinec již v raném věku vnímá, že ho daná skupina nepřijímá, že o něj z nějakého důvodu nemá zájem. To utváří jeho osobnost a velmi to ovlivňuje jeho sebehodnocení. V dnešní společnosti jsou jakékoliv i drobné odchylky odsuzovány a děti jsou pak nemilosrdně vytlačovány z kolektivu.

Sociální vyloučení není v naší společnosti novým jevem. Tento pojem sahá hluboko do historie. Rozdíl v dnešním a tehdejší vnímání je, že dříve se hovořilo spíše o chudobě, nežli o sociálním vyloučení. Tato změna nastala díky snaze podchytit nové a rostoucí rysy chudoby 80. let našeho století. Nejedná se tedy zde o záměnu pojmů, ale základně o změnu vnímání bohatství, která je spojena s rozkladem společenských vazeb. Podle Walkera (1997) se pojem sociální exkluze váže na práva a povinnosti, jež vyplývají z dohod daného společenství a jež nazývá morálním řádem. Přičemž sociální exkluze ve svém důsledku znamená právě vyřazení z tohoto morálního řádu. Podstatou tohoto problému je, že vyloučení jedinci či kolektivy, se na rozvíjení majoritní společnosti podílejí jen nepatrně a právě díky tomu u nich dochází k chudobě a kulturní či sociální izolaci. Právě tato izolace je vyřazuje z práv a povinností, které jsou s danou společností spojena. (Mareš, 2000)

Za nejextrémnější formu vyloučení je považováno odepření lidských práv (nemít vodu, zaměstnání, bezpečí, atd). *„Tomu odpovídají i širší definice sociální exkluze jako ta, jež je uváděná v „United Nations Development Program“. V ní se sociální exkluzí rozumí nepřiznání základních občanských a sociálních práv a tam, kde tato práva nejsou přímo upírána, se jí pak rozumí nedostatečný přístup k politickému a zákonnému systému nezbytnému pro uplatnění těchto práv.“* (Mareš, 2006, str.7)

Užší definice se pak vztahuje k těm jedincům, kteří se díky rozličným indispozicím, nemohou plnohodnotně podílet na chodu společnosti dle definice Komise evropských společenství: *„... představuje sociální exkluze vyloučení jedinců i sociálních skupin z ekonomického a sociálního života (z trhu práce, společenských organizací, sousedství v majoritní populaci ap.), a tím i z možnosti podílet se na právech (především sociálních), životních prostředcích a zdrojích blahobytu sdílených zbytkem populace.“* (Mareš, 2006, str.7)

Jednou ze základních forem sociálního vyloučení je vyřazení z trhu práce. Tato forma je ve společnosti velmi transparentní a to z toho důvodu, že práce dnes neznamena již jen obživu, ale také sociální status, identitu jedince a jeho sebevědomí. Mnoho práv a oprávnění je odvozeno právě od postavení člověka na pracovním trhu. (Mareš, 2000)

Velmi často také sociální vyloučení vyplývá z příslušnosti k národnostní menšině, z důvodu zdravotního handicapu, ze sociální izolace, z neuspokojivé životní úrovně, z nízké vzdělanosti, z důvodu propuštění z výkonu trestu, díky nevyhovujícímu věku. Tyto faktory

mohou být posléze příčinou neuplatnitelnosti některých skupin obyvatel na trhu práce. (Matoušek, 2013) Jednou z příčin sociálního vyloučení mohou být také zátěžové situace.

2.6. Zátěžové životní situace

Zátěžová životní situace je taková, která u jedince vyvolává silnou úzkost až afektivní jednání, díky kterému posléze dochází ke zkreslenému vnímání reality. Ta po té může být vnímána mnohem negativněji, než jaká ve skutečnosti je. (Jedlička, 2004)

Zkreslené vnímání reality vede k narušení psychické rovnováhy, což může zasáhnout uvažování, prožívání a chování. Změna může být u jedince pouze dočasná, ale také může mít trvalejší ráz. Zátěžové situace mohou také mít vliv na vznik psychických poruch. (Vágnerová, 2014)

Definice dle (Poledňáková, 2003, str.1)

„Zátěžové situace se vymezují jako náročné životní situace, které působí na lidský organismus a s jejichž působením se musí člověk vyrovnat.“

Působení různých faktorů prostředí na člověka může vést k psychické nerovnováze jedince. Tato nerovnováha může být jak krátkodobá, tak také trvalá. Průkopníci výzkumu stresu Holmes a Rahe jsou zastánci názoru, že jakákoliv životní změna je ve své podstatě zátěžová. Sestavili proto tabulku, kde na prvním místě jakožto nejstresovější uvádějí úmrtí blízkého člověka a jako nejméně stresové drobné porušení zákona. Jimi sestavená škála, velmi ovlivnila výzkum stresu, jakožto obrany před životní změnou, ale také má spoustu odpůrců. Důvodem je neřešení vlivu pozitivních versus negativních změn, a také předpoklad, že všichni lidé budou na určitou situaci reagovat stejně. Zde je poukazováno na to, že každý jedinec se se zátěžovou situací vyrovnává jinak, různí jedinci si pod pojmem zátěžová situace představí různé věci a někteří dokonce berou zátěž jako výzvu k osobnímu růstu a ne jako důvod ke stresu. (Nolen-Hoeksema, 2012)

Definice dle Velkého psychologického slovníku: (Hartl & Hartlová, 2010, str. 529)

„Situace životní a náročné do této kategorie jsou řazeny a) konflikt - rozpor mezi dvěma tendencemi, b) frustrace - zmaření na cestě k cíli, c) stres - nadměrná zátěž, způsob vyrovnávání se s těmito situacemi se dělí do dvou skupin: útok a útěk; míra patologie rozdílná, obecně však platí, že jedinec je tím adaptabilnější a duševně zdravější, čím širší

rejstřík způsobu vyrovnání se s náročnými životními situacemi ovládá a používá přiměřeně dané situaci.“

Mezi zátěžové situace patří frustrace, konflikt, stres, trauma, krize, deprivace a jsou podrobněji popsány dále.

2.6.1. Frustrace

Každý jedinec zakládá své fungování na subjektivně důležitých potřebách. Jsou-li tyto jeho potřeby dle jeho přání a tužeb uspokojovány, je vše v pořádku. Pokud ovšem jedinec ztratí naději na vyplnění těchto potřeb, prožívá zklamání. Tento stav posléze nazýváme frustrací. Jedním z obranných mechanismů je omezení pozitivního očekávání, kdo nic nečeká, nebývá zklamán. Pro výchovu je frustrace ve své podstatě, v rozumné míře velmi důležitá. (Vágnerová, 2014)

Okamžité neuspokojení např. potřeb dítěte ho nutí k přemýšlení, jaký způsob později použít k dosažení uspokojení, stimuluje ho k lepšímu výkonu, čímž se jedinec po psychické stránce rozvíjí. Frustrující situace lze tedy chápat i v pozitivním smyslu a to jako podněty pro další rozvoj. Důležité pro pochopení frustrace je její kontext, emoční náboj, celková srozumitelnost a subjektivní vyhodnocení situace jedincem jako zvládnutelné. (Burdová, 2012)

2.6.2. Konflikt

I konflikt patří mezi zátěžové situace, se kterými se jedinec ve svém životě běžně setkává. Při správném uchopení daného konfliktu může situace člověka obohatit a dovést ho k osobnímu růstu. Je-li ovšem konfliktní situace závažná, dlouhodobá, zasahuje osobně významnou oblast a jedinec ji není schopen řešit, může se z ní vyvinout patogenní činitel a to zejména týká-li se konflikt intrapersonality jedince. Vnitřní konflikt, tedy střet dvou důležitých a rozdílných hodnot uvnitř jedince, může přerůst až v psychosomatické potíže (např. porucha příjmu potravy).

Konflikty stejně jako frustrace patří do tzv. denních mrzutostí, jež ubírají jedinci na pocitu celkové pohody. Pokud se konflikty nahromadí, jedinec ho nezvládne, či se konflikt dlouhodobě protahuje, může se pro něj stát stresujícím faktorem. (Vágnerová, 2014)

2.6.3. Stres

Jak uvádí Vágnerová ve své publikaci *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*: (Vágnerová, 2014, str. 40)

„Stres je komplexní psychofyziologickou reakcí, která se na psychické úrovni projevuje pocitem nadměrného zatížení či ohrožení duševní a tělesné pohody.“

Stres je reakce organismu na zátěž, kterou jedinec vyhodnocuje jako těžko zvládnutelnou. Například je silně zahlcen pracovními povinnostmi a k tomu se přidají rodinné problémy. Pokud jedinec vyhodnotí takovou situaci jako zátěžovou, přichází stres.

Priměřená míra stresu nemusí být vždy negativní. Může pomoci v rozhodování, či v aktivizaci nevyužitého vnitřního potenciálu a tedy k pozitivnímu rozvinutí jedince. Pro někoho může stres fungovat jako stimul a to díky endorfinům, které se při zátěži vyplavují do mozku. S každou zátěží, kterou je člověk schopen překonat roste jeho sebedůvěra a rozvíjí tak své kompetence k dalšímu překonávání překážek. Pozitivní stres nazýváme eustres. (Vágnerová, 2014)

V současné společnosti je člověk ve stresu v podstatě neustále. Jak dospělí, mladiství tak i děti jsou dnes stresováni svým okolím, ať již prací, školou, vztahy v rodinách či sebou samými. Působí na nás spousta stresových faktorů. Život v neustálém napětí na nás samozřejmě musí zanechat následky.

2.6.4. Trauma

Trauma lze vystihnout, jako nečekanou situaci, která má pro člověka výrazně negativní význam a může způsobit změnu vnímání reality. Je narušeno jeho emoční prožívání, ztrácí pocit jistoty a bezpečí, má strach z budoucnosti. Trauma postihuje objektivitu jedince. V chování se trauma projevuje především útekem nebo naopak útokem a agresí. Tyto obranné mechanismy mají jedince uchránit před další traumatizací. Dojde-li ke změně, která je pro jedince významná, může se tato změna stát zdrojem trvalého stresu. Poruše, jež může díky takovéto situaci vzniknout, říkáme posttraumatická stresová porucha. Stejně jako u stresu se i při traumatu na začátku objevuje šok a posléze neschopnost jakkoliv reagovat. Po uvědomění si traumatické situace je člověk schopen začít vzniklou újmu zpracovávat. (Vágnerová, 2014)

2.6.5. Krize

Při vzniku nezvládnutelného problému, který je vnímán negativně a nezvladatelně, se jedinec ocitá v krizi. Vzniká kumulací problémů, či selháním již zaběhlých adaptačních mechanismů. Doprovází ji stavy bezmocnosti, ochromenosti, ztráta pocitu bezpečí, úzkost, beznaděj, zoufalství. Člověk má pocit, že daná situace je nezvladatelná a díky tomu může někdy jednat zkratovitě či nesmyslně nebo se může naopak vypadat velmi utlumeně. Krize je další variantou stresu a fáze jejího zvládnání je tedy velmi podobná fázím stresovým. Je signálem, že je potřeba začít hledat nové adaptační mechanismy. Stejně jako u stresu, tak i zvládnutí každé krize je posunem, který jedinci pomáhá se lépe orientovat ve vlastním životě a svých hranicích. Jedinec si díky krizi může uvědomit, že je schopen zvládnout i velkou zátěž a tím roste jeho sebevědomí. Nemoudrým řešením je zahánění krize psychoaktivními látkami, kdy se problém může jen prohloubit, či se mohou přidružit další problémy. (Vágnerová, 2014)

2.6.6. Deprivace

„Je stav, kdy některá z objektivně významných potřeb není uspokojována v dostatečné míře, přiměřeným způsobem a po dostatečně dlouhou dobu.“ (Vágnerová, 2014, str.43)

Deprivace patří k velmi významným negativním vlivům, které mohou poškodit jak aktuální stav jedince, tak i jeho psychický vývoj a to s ohledem na vývojové období, ve kterém jedinec strádá. V raném věku jsou důsledky citového strádání významnější, než v pozdějším období.

Deprivace, jež je dlouhotrvající a závažná, může způsobit nerovnoměrný rozvoj některých složek osobnosti nebo může vést ke vzniku specifických psychických poruch. Například může dítě prožívat citovou deprivaci při neuspokojivém vztahu s matkou. Tato deprivace může ovlivnit jeho vztah k sobě samému i k ostatním lidem.

2.7. Zvládání zátěžových situací

Naše odolnost vůči zátěžovým situacím a mechanismy jejich zvládnání se vyvíjí po celý život a jsou závislé na mnoha faktorech. Je na každém, jak se s určitou zátěží vyrovná. Reakce na zátěž vyjadřuje jak je daný jedinec psychicky, fyzicky a sociálně vybaven se s danou situací utkat. Každá překonaná zátěž nás učí a je jenom na nás, jak jsme schopni nabyté znalosti použít i v dalších nepříjemných situacích. Naše míra odolnosti je závislá na

vrozených předpokladech, individuálních zkušenostech ale i na aktuálním stavu. Odolnost lze ovlivňovat učením. Zátěžové situace pak mohou fungovat jako prostředek pro aktivaci adaptačních mechanismů a tím pádem rozvíjet chování a přizpůsobování se zátěži. Pokud se nám nějaký mechanismus osvědčí, je samozřejmé, že ho budeme používat i nadále.

Způsoby zvládnání zátěže jsou ovlivňovány také sociokulturními normami. V jedné společnosti je např. únik do alkoholu naprosto přijatelným mechanismem a v jiné společnosti naprosto zavrženímhodným.

Obecně lze volit mezi dvěma základními mechanismy - útok nebo únik. Útok může být zaměřen na zdroj ohrožení nebo se může stočit na náhradní cíl. Únik se může projevit jako realizovaný únik od problému někam pryč, nebo může být přenesena odpovědnost na druhého nebo může zatížený rezignovat na své potřeby. (Vágnerová, 2014)

Jak uvádí Jedlička je krizová životní situace velmi podobná nemoci. Rozdíl je pouze ten, že když je pacient nemocný, nechává se pasivně ošetřovat lékařem. V případě vypjaté životní situace, jedinec zapojuje všechny své síly a musí aktivně nad situací přemýšlet a řešit ji, právě pomocí již získaných zkušeností. Musí převzít zodpovědnost a aktivně se zapojit. (Jedlička, 2004)

Aktivity, které slouží ke zvládnání zátěžových situací, se nazývají copingové. Důležité je zaměření se na cíl a to buď na pozitivní změnu, nebo na smíření. Pozitivní změna se pojí se změnou situace a naopak smíření se pojí se změnou postoje.

Při zvládnání zátěžové situace je tedy zásadním postoj jedince. Pokud bere věc s nadhledem, věří si, že dokáže situaci zvládnout, zátěž ho aktivizuje a bude pro něj přínosná. Když se ale nechá paralyzovat, dovede ho zátěž pouze k rezignaci a nic nového nepřinese. Z rezignace neplyne poučení pro zvládnání dalších zátěžových situací a jedinec bude při dalším těžkém životním kroku znovu ztracen, dokud nenajde správný mechanismus, jak situaci zvládat.

Důležitá při zvládnání zátěžových situací je také sociální opora. Sociální oporou není myšlena pouze rodina, ale může do ní být zahrnuta i pomoc institucí, profesionálů, přátel či partnerů. Je důležité, aby jedinec tuto pomoc dokázal využít, popřípadě se nebál si o ni říct. Pokud takováto pomoc k dispozici není, může být zátěž zdrojem různých psychických problémů. (Vágnerová, 2014)

Právě nízkoprahová zařízení mohou poskytnout chybějící sociální oporu. Vytvářejí tak podpůrnou síť pro děti a mladistvé, kteří se nemohou obrátit na své nejbližší a sami

nevědí, jak si poradit. NZDM mohou jedinci pomoci pochopit, že pokud nezvládá nějakou etapu svého života a nemá přirozeně vytvořené obranné mechanismy, je možné takové mechanismy nalézt. Pracovníci NZDM se jim snaží zvědomit, že i bez fungující rodiny, nejsou na své problémy sami.

2.8. Rizikové chování

V období adolescence je jedinec velmi křehkou jednotkou, která je ovlivňována mnoha faktory. Jak již bylo zmíněno výše, pokud je vývoj jedince nějakým způsobem nezdravý, může dojít k sociálnímu vyloučení. Jednou z příčin sociálního vyloučení může být právě i rizikové chování.

Rizikové chování se v čase mění a vyvíjí. Opět vycházím z definice uvedené ve Slovníku sociální práce.

„Jednání, jež může ohrozit život, zdraví nebo sociální integritu jedince, nebo chování, které je namířeno proti zájmům společnosti definovaných zákony. Tímto chováním se soustavně zabývá kriminologie, behaviorální medicína a psychologie zdraví.“ (Matoušek, 2008, str. 175)

Rizikové chování, je takové chování jedince, které vede k psychosociálnímu nebo zdravotnímu defektu dané osoby, jiných osob, majetku nebo prostředí. Odborníci soustřeďují svou pozornost právě na období adolescence, které je důležité množstvím změn v adolescentově životě.

V celé historii je dospívání považováno za důležité období změny. V různých kulturách byla tato důležitost připomínána tzv. „přechodovým rituálem“, který přicházel v dovršení fyzické zralosti. Dnešní adolescent dospívá rychleji, ale je pomaleji přijímán do světa dospělých. Je to způsobeno pozdějším zakládáním rodin, dlouhodobým studiem, cestováním. Méně atraktivní je také sport, za to více atraktivní jsou psychoaktivní látky. (Kabíček, Csémy, & Hamanová, 2014) Negativní vlivy na chování v dospívání lze dle těchto autorů shrnout následovně: 1. Oslabení rodiny 2. Urbanizace 3. Změny ve světě práce.

Fischer a Škoda zkompletovaly několik teorií, jež ukazují, z jakých příčin může u jedince docházet k rizikovému chování.

Teorie dle Fischer & Škoda, 2009 in (Sobotková, 2014, str.32):

- *Teorie biologicko-psychologické - založené na charakteru tělesné stavby, genetice, hormony nebo enzymy*
- *Teorie sociálně-psychologické - založené na sociálním učení, temperamentu, charakteru*
- *Teorie sociologické - založené na kultuře a společnosti*

Za rizikové považuje Sobotková (2014) následující způsoby chování:

- záškoláctví
- lhaní
- agresivita a agresivní chování
- šikana, kyberšikana a násilné chování
- obecně kriminální jednání
- vandalismus
- závislostní chování
- rizikové chování na internetu
- rizikové sexuální chování
- rizikové chování v dopravě
- extrémně rizikové sporty, hazardní aktivity
- užívání anabolik a steroidů
- nezdravé stravovací návyky
- extremismus
- xenofobie, rasismus, intolerance, antisemitismus

2.9. Riziková mládež

Dle publikace Riziková mládež (Labáth, 2001, str. 11):

„Za rizikovou mládež považujeme dospívající, u kterých je, následkem spolupůsobení více faktorů, zvýšená pravděpodobnost selhání v sociální a psychické oblasti.“

Rizikovost znamená v podstatě vyšší ohroženost v psychosociálním vývinu než u běžné populace. Tato mládež se může projevovat agresivitou, nebo také disociálním

chováním. Častěji také přichází do styku s alkoholismem, drogami, kouřením, záškoláctvím, rizikovým sexuálním chováním, sebevraždami, apod. Patří sem také dospívající z dysfunkčních rodin, kde nemají dostatečnou podporu pro svůj vývoj. (Sobotková, 2014) Rizika spojená s dospíváním se vyskytují ve všech kulturách. Rizikovost spočívá ve stránce somatické, zdravotní, sociální, z hlediska schopností, chování. Nejdůležitější stránkou je potom chování jedince, které má vždy své důvody, ať je patologické, nebo k patologickému směřující. Světová zdravotnická organizace konstatovala, že k tomu dochází také díky nárůstu uživatelů drog v řadách mladistvých a stanovila syndrom rizikového chování v dospívání (SRCH-D) jež obsahuje 3 oblasti: (Sobotková, 2014, str. 45)

- *Zneužívání návykových látek - klesá věk uživatelů*
- *Negativní jevy v oblasti psychosociálního vývoje - poruchy chování, delikvence, apod.*
- *Rizikové chování v reprodukční oblasti - předčasný sex a rodičovství*

Sloganem WHO se tedy stalo „klíčem ke zdraví dospívajících je jejich chování.“ (Kabíček, Csémy, & Hamanová, 2014)

Věk, kdy se začíná projevovat puberta, se postupně snižuje. V dnešní době není výjimkou, že pubescentní chování nastupuje již kolem devátého roku věku. S dospíváním pak přicházejí nové role a těžkosti, na které není často takto mladý jedinec připraven. V tomto období může vést střet s dospělými k frustraci, k odmítání autorit, k vnitřnímu napětí. Pokud jedince v tomto období nepřijme vrstevnická skupina, může u něj dojít k delikventním projevům, k emocionálním poruchám, či k přijímání antisociálních vzorů. Nedostatečný vývin identity v pubertě může vést k pocitům méněcennosti. Dojde-li k narušení vztahů s opačným pohlavím, může být jedinec sexuálně dezorientován. Dospívání je pro člověka velmi důležitým vývojovým obdobím, kterým by neměl projít bez pozastavení. Je-li dospívání pro jedince dostatečně podnětné a může-li se zdravě rozvíjet, je vše v pořádku. Nemá-li však prostor pro osobní růst, může být narušeno jeho vnímání a problémy mohou přetrvávat až do konce života. (Labáth, 2001)

2.10. Volný čas

Volný čas je velmi důležitým činitelem, který formuje jedince. Správné trávení volného času lze vnímat jako prevenci, rizikového chování a následných sociálně patologických jevů.

Definice:

„Volný čas je čas, kdy člověk nevykonává činnosti pod tlakem závazků, jež vyplývají z jeho sociálních rolí, zvláště z dělby práce a nutnosti zachovat a rozvíjet svůj život. Někdy se vymezuje jako čas, který zbývá po splnění pracovních i nepracovních povinností.“ (Hofbauer, 2004, str.53)

V mnoha zemích je zdůrazňována důležitost volného času. Je to doba, která je chápána jako významný formativní vliv a to v oblasti vzdělávání, výchovy, prevence negativních jevů, atd. Volný čas může dítě formovat pozitivně, ale také negativně. Podmínky pro užívání volného času se v naší společnosti během let mění. Co se týče práce s mládeží, jde většinou pracovníků spíše o finanční odměnu. Dříve byla většina volnočasových aktivit otevřená a zdarma. Zpoplatněné volnočasové aktivity si mnoho rodin nemůže dovolit a tak se děti poflakují po sídlištích, páchají kriminální činnost a velmi často inklinují k závislostem. (Faltýsková, 1995)

Dále rozděluje Faltýsková (1995) funkce volného času na dva proudy:

- Formativně výchovná funkce, jejímž základem je interakce s prostředím.
- Kompenzačně rekreační funkce, jejímž základem je odpočinek.

Volnočasové aktivity jsou provozovány především ve skupinách, což uspokojuje lidskou potřebu někam patřit. Jedinec poté ve skupině trénuje své sebepojetí, iniciativu, kooperaci s týmem, spolurozhodování, atd. funkce ve skupině pro něj znamená přirozený socializační proces. Smysluplné využívání volného času, funguje jako prevence protispolečenského chování. (Faltýsková, 1995)

V oblasti trávení volného času došlo v posledních letech k vývoji. Mimo nárůst informační technologie se také změnilo celkově vnímání volného času i jeho institucionální zajištění. Rozrostla se také výzkumná činnost, jež zkoumá zájmy dětí, způsoby trávení volného času, hodnotové orientace. Národní institut dětí a mládeže provedl výzkum, jenž se zabývá hodnotovým zaměřením dětí mezi 6-15 lety. Z výzkumu vyplývá, že děti, které mají vzdělané rodiče, tráví svůj čas aktivněji, nežli děti ze sociálně slabších vrstev. Výzkum potvrdil, že využívání volného času, je přímo závislé na informovanosti a možnostech rodičů. Děti ze sociálně slabých rodin tráví samy skoro dvakrát více času, než děti, jejichž rodiče jsou finančně dobře zabezpečeni. (Vodáková, 2011)

3. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

3.1. Legislativa

V České republice se NZDM začala zřizovat v polovině 90. let 20. stol. Velmi rychle se začala tato forma pomoci rozrůstat, až se stala jednou z nejdynamičtějších sociálních služeb. Důležitým pro nízkoprahová zařízení je rok 2007, v tomto roce vstoupil v platnost zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách. Díky němu začal být brán na nízkoprahová zařízení větší zřetel. Také byly poupraveny profesionální možnosti práce, a to standardy sociálních služeb, kterými je povinno se každé zařízení řídit. Kontrola standardů probíhá díky České asociaci streetwork, pomocí auditů kvality služeb. Díky těmto legislativním úpravám se z komunitně zaměřených NZDM staly organizace zaměřené spíše na práci s jednotlivcem. (Matoušek, 2013) Služba je poskytována ambulantní nebo terénní formou. Způsob ambulantní služby je kontaktní práce v prostorech klubu, individuální plánování, intervence, atd. Terénní forma, neboli streetwork je pak zaměřen na monitoring dané lokality, na odkazování klientů na návazné služby, popř. na činnost NZDM a jeho nabídku.

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. in (ČAS, 2008)

Služba sociální prevence - § 53 108/2006 Sb.

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.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež - § 62 108/2006 Sb.

(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.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vyhláška 505/2006 Sb. § 27

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež obsahují tyto úkony:

- 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.

3.2. Princip Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Je to služba poskytovaná klientům, jež jsou ohroženi sociálně patologickými jevy. Základem práce je navázání kontaktu právě s těmito ohroženými lidmi, jež sami nemohou nebo nevědí jak nepříznivou sociální situaci řešit. Cílem organizací je minimalizovat sociální

a zdravotní rizika souvisejí se způsobem života klientů. Napomoci jim se orientovat ve svém sociálním prostředí a naučit se řešit nepříznivé sociální situace. (Klíma, 2003)

Pro potřeby této práce Klímova definice zní: (Klíma, 2003, str. 39)

„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují služby neorganizovaným či sociálně ohroženým skupinám dětí a mládeže a alternativním, subkulturálním skupinám vyznačujících se specifickým životním stylem a konfrontací s obvyklými společenskými stereotypy. Jde primárně o jedince a skupiny, které mívají či se záměrně vyhýbají standardním formám institucionalizované pomoci a péče. Stacionární forma sociální služby je zpravidla kombinována s terénní kontaktní prací v přirozeném prostředí cílových skupin.“

Nebo také definice NZDM dle POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (ČAS, 2008, str. 5)

„Služba je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy, a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o ambulantní případně terénní formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.“

„Časová a místní dostupnost, právo na anonymní evidenci, bezplatnost.“ (Hašková, 2014)

Nízkoprahová zařízení se vyznačují tím, že jsou dostupná, což v praxi znamená, že jsou pro klienta v co nepřirozenějším prostředí. Nekladou na něj vysoké nároky a to jak po stránce časové, fyzické, psychické tak ani finanční. Cílem zařízení je vytvořit takové prostředí, aby mohlo docházet k navázání kontaktu s jednotlivci nebo sociálními skupinami, které se běžně vyhýbají takovému druhu institucionální pomoci a u kterých je předpoklad, že takovou pomoc potřebují. (Bartoňová & Šandor, 2005)

NZDM jsou zařízení sociální prevence, které se snaží sdružovat neorganizované děti a mladistvé, kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy. Mezi tyto jevy nejčastěji patří nezaměstnanost rodičů, nepravidelná školní docházka, sociální vyloučení.

Tyto zařízení vycházejí z teorií a metod sociální práce a sociální pedagogiky. Všechny metody a teorie se však v NZDM upravují takzvaně klientovi na míru a to podle

zásady „ maximální otevřenosti a přiblížení se životnímu světu klientů.“ (Matoušek, 2013, str. 411)

Nejčastějším mýtem je, že nízkoprahová zařízení, jsou zařízení pro handicapované s bezbariérovým přístupem. Další pak, že jsou to zařízení, kde panuje naprostá anarchie a kde neexistují žádná pravidla a hranice. Nejkrainější domněnkou je potom, že jsou to feťácká doupata, kde se skrývají všichni možní zločinci a delikventi. Když se mě někdo zeptá, kde pracuji a já odpovím, většina lidí vůbec netuší co, že to vlastně taková zařízení jsou. Myslí si, že jsme instituce, kde děti bydlí. Něco jako výchovný dětský domov pro delikventy.

Služba je také otevřená klientům bez nutnosti objednání a jak jsem již napsala výše i bez nutnosti seznámení se s klientovou pravou totožností. V praxi se trend anonymity za posledních několik let změnil. Dříve se anonymita od klientů v podstatě vyžadovala. Ze své praxe vím, že našim klientům nedělá problém se představit pravým jménem. Což se ovšem může v různých NZDM lišit. Dle mého názoru je dobré znát jména klientů. Sice se někdy dá schovat za přezdívku, ale klient je pak sdílnější, jelikož nemá strach, že by jsme ho podle jména někde poznali. Výhoda je ale podle mě v tom, že když se s klientem známe jménem, nemusíme před sebou už nic skrývat. Problém v anonymitě nastává také tehdy, pokud se s klienty jede na výjezdovou akci, kde je potřeba znát jméno klienta.

Pro práci NZDM je důležité navázání osobního kontaktu, proto název kontaktní práce.

Další možné principy uvádí (Klíma & Bodlák, 1999, str. 64):

- flexibilita ve smyslu přizpůsobování nabídky sociální skupině a zakázek klientů
- regionalita neboli znalost lokality, ve které se klub nachází
- pomoc z jedné ruky, sladění volnočasových aktivit a odborné pomoci s předpokladem flexibilního reagování na problémy a specifčnost klientů
- kontakt v rozměru každodennosti
- instrumentalita neboli formy pomoci, pomoc s přípravou na přijímací zkoušky, vybavení na koncert, apod.

3.3. Vznik a vývoj Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Historie nízkoprahových zařízení není příliš dlouhá, jelikož tento typ služeb je v České republice poměrně nový. Vznik se váže především na službu streetwork, jelikož

z nich zařízení vznikla. Grantová politika a financování je důležitým bodem pro vznik NZDM a proto má v této kapitole místo.

(Čechovský & Racek, 2007, stránky 303-306) označují čtyři klíčové momenty v historii NZDM.

Streetwork

Na úplném počátku byla dle usnesení vlády č. 341/94 vytvořena funkce sociální asistent. Tento asistent se měl vyskytovat poblíž mladistvých ohrožených patologickými jevy. Konkrétněji mezi dětmi a mladistvými žijícími rizikovým způsobem života, bez smysluplného trávení volného času, potulujícími se po ulicích, se znaky asociálního chování. Souběžně s asistenty ze státní správy se začali objevovat i streetworkeri z neziskových organizací. Jako první se po ulicích začali pohybovat streetworkeri zabývající se drogovou problematikou. Až později se začali objevovat i pracovníci zacílení na bezdomovce, prostitutky, mladistvé, atd. Ze začátku nebyla jasně daná metodika, jak tuto práci dělat správně a proto musela být navázána spolupráce s kolegy ze zahraničí, kde měl streetwork tou dobou již větší tradici. Díky navázání spolupráce začali volně vznikat i nízkoprahová zařízení dle saských vzorů. Tato zařízení byla útočištěm pro terénní pracovníky a jejich nakontaktované klienty.

Grantová politika nadací

Vznik klubů ovlivnila také grantová politika. Díky finanční podpoře od nestátních organizací se mohli kluby rozvíjet a ukotvit. Státní podpora byla v té době pro neziskové organizace spíše v menšině. Kdyby nebylo této finanční podpory nadací, mohl být vývoj nízkoprahových zařízení opožděn o mnoho let.

Pracovní skupina ČAS

Velkým krokem vpřed bylo založení pracovní skupiny nízkoprahových zařízení České asociace streetwork. Cílem této organizace bylo sdružovat odborníky a vytvořit jakýsi koncept pro správné fungování těchto zařízení. Základní a největším úkolem této skupiny bylo vytvořit standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Díky standardům vznikly i Rozvojové audity kvality služeb, byl definován princip nízkoprahovosti a další pojmy týkající se nízkoprahovosti. Díky této skupině se z neprofesionálních klubů začala stávat kvalitní sociální zařízení s odbornými pracovníky. Dalším pozitivem, které stojí za zmínku je, že pracovní skupina prosadila NZDM do typologie sociálních služeb Ministerstva práce a

sociálních věcí což umožnilo zařízením čerpat finance z rozpočtu MPSV. Díky připomínkování zákona byly terénní i ambulantní služby zařazeny mezi služby sociální prevence v zákoně 108/2006.

Vzdělávání a kvalita

Společně s Národním vzdělávacím fondem pořádá ČAS vzdělávací projekty. Projekty mají vzdělávat pracovníky NZDM a tím zvyšovat jejich kvalifikaci a profesionalitu. Cílem je připravit organizace na inspekce sociálních služeb a zavést standardy kvality do praxe.

3.4. Česká asociace streetwork

V roce 2000 se organizace, jež do té doby řešila jen terénní práci, začala stávat organizací, pod jejíž záštitou se najednou ocitly i nízkoprahové kluby. K 30. 1. 2001 vznikla „Česká asociace streetwork“, pracovní skupina, která se začala zabývat standardy NZDM, ale také celkovou definicí nízkoprahovosti. V roce 2002 měla 17 členů z různých NZDM po celé české republice. Skupina vznikla s cílem jasného vymezení práce NZDM a zkvalitněním jejich služeb. Na tuto aktivitu navazovalo celkově zvyšování pozornosti věnované NZDM.

Dalším krokem po vytvoření standardů, byli pro ČAS „Rozvojové audity NZDM.“ Cílem auditů bylo především ověřit dodržování standardů vytvořených pracovní skupinou. Audit je prováděn na základě objednávky samotného zařízení. Auditóři tedy nehledají chyby, ale fungují spíše jako velmi podrobná supervize s přesahem i do písemných materiálů. Hodnotí se tedy metodika zařízení, přístup pracovníků, prostory a znalost daných standardů. Na základě 18 auditů v různých zařízeních byly vypracovány protokoly a z nich byla zjištěna potřeba dopracování standardů.

ČAS tedy slouží jako sdružující organizace, která pořádá kurzy a semináře jak pro streetworkery tak pro NZDM a snaží se svou činností zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb. Napomáhá sdílení zkušeností existujících zařízení a může pomoci začínajícím organizacím. Standardy kvality služeb, jsou dále popsány velmi podrobně a to z toho důvodu, že se v současnosti jedná o jediný dokument zahrnující nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

3.5. Standardy

Standardy kvality služeb, jsou psaná pravidla, která mají klubům napomoci k jednotné metodice a ke kvalitní práci s klientem. Standardy byly vytvořeny pracovní skupinou České asociace streetwork, a jsou živým dokumentem, který je možno neustále doplňovat. I přes jasnou danost standardů, si je mohou jednotlivá zařízení přizpůsobit, aby lépe vyhovovaly odlišným cílovým skupinám, převažující etnicitě klientů, atd. Protože existují zařízení, která zatím fungují jen krátce a o standardech se zatím nevědí, je potřeba tyto standardy propagovat. V mé práci je standardům kvality sociálních služeb věnováno hodně prostoru i z důvodu jejich potřeby. Dle mého názoru jsou velmi přínosným materiálem pro profesionální chod nízkoprahových zařízení. Výrazně špatný příklad může v krajním případě negativně ovlivnit celkové vnímání oboru a tedy poškodit zařízení fungující správně. Je tedy potřeba sjednotit kluby v metodice a hlídat její dodržování, aby mohla být identifikována zařízení, která nejsou schopna udržet žádanou úroveň kvality.

Čtyři komplexy standardů dle (Herzog, Dubín, Příbylová, & Ráček, 2002):

- *Standardy nabídky - obsahují výčet činností a aktivit, které NZDM mají provozovat jednak obligatorně a jednak fakultativně.*
- *Procedurální standardy - obsahují jednotlivé standardy a kritéria týkající se vztahu mezi NZDM (respektive jeho pracovníky) a klientem.*
- *Personální standardy - obsahují jednotlivé standardy a kritéria, týkající se vztahu mezi NZDM a jeho pracovníky.*
- *Provozní standardy - upravují fungování NZDM.*

Standardy nabídky povinně poskytované služby se řídí právě těmito standardy. Řadí se mezi ně i volitelné služby, které se orientují dle cílové skupiny a zaměření organizace. Základními jsou 4 formy a služby:

- Volný vstup a pobyt v zařízení – než aby trávil klient svůj volný čas na ulici, může využít nabídky klubu. Může zde vypracovávat domácí úkoly, hledat práci, brigádu, prostě trávit čas dle svého uvážení. Není povinen se aktivně účastnit činností klubu. Pracovníci jsou povinni nově přichozícího klienta seznámit s pravidly a prostory klubu.
- Volnočasové aktivity – aby mohl klient aktivně trávit volný čas, zajišťuje klub základní vybavení, asistenci při aktivitách klientů a nabízí akční program. Mezi vybavení patří prostor, technické zázemí. Pracovníci motivují klienty k činnostem,

ale nenutí je, respektují, pokud se klient do činnosti zapojit nechce. NZDM pořádá preventivní, vzdělávací, osvětové akce, zábavné programy a to vše přímo na míru své cílové skupině. Do volnočasových aktivit patří také informační servis, zážitková pedagogika, výjezdové akce. Častým vybavením klubu jsou hudební nástroje, keramické a výtvarné dílny, stolní fotbalky, sportovní vybavení, počítače, atd.

- Sociální služby – balíček sociálních služeb tvoří kontaktní práce, situační intervence, základní poradenství a doprovodné programy. Patří sem seznamování se s nově přichozími klienty, vyhledávání jejich zakázek, reagování na problémy klientů - na vzniklé konflikty, orientace klienta v problému, odkázání na návazné instituce, individuální plánování, individuální konzultace.
- Aktivity a činnosti zaměřené na prevenci – tyto aktivity jsou zaměřené na snižování rizik vzniku sociálně-patologických jevů u cílové skupiny.

Procedurální standardy se týkají vztahů mezi pracovníkem a klientem, neboli toho, jak má takový vztah vypadat a jak má pracovník postupovat. Pracovní skupina ČAS rozdělila procedurální standardy do 10 skupin:

- Zajištění klientovy důstojnosti, práva na sebeurčení, soukromí a bezpečí – NZDM se řídí etickým kodexem a obecnými principy sociálních služeb. Pracovník klientovi zajišťuje právo na svobodu myšlení, vyznání, osobní rozvoj, studium, soukromí. Při konfliktech zasahuje odborně, snaží se danou situaci pochopit a neomezit klienta.
- Cílová skupina – tento standard je určován věkem, zakázkami klientů, problémy v komunitě.
- Kontakt – služba je poskytována bez jakékoliv diskriminace a to na dostupném místě a v rozumném čase. Pracovník informuje klienta o dalších zařízeních a komunikace probíhá s ohledem na klientovu situaci.
- Vytyčení hranic kontaktu – pracovník nově přichozímu klientovi definuje pravidla zařízení a nabídku služeb. Patří sem například anonymita klientů, bezplatnost, volnost v navštěvování NZDM.
- Dohoda – dohoda o poskytování služby se uzavírá buď ústně, nebo písemně, dle preferencí uživatele.
- Stížnosti – klienti jsou obeznámeni s možností podat stížnost a také s pravidly jejich vyřizování.
- Krizové (mimořádné) situace – v metodice zařízení má své místo manuál pro řešení krizových situací.

- Návaznost na další služby – v situacích, které přesahují kompetence NZDM, musí být pracovník schopen odkázat uživatele na návazné organizace. V metodice zařízení existuje seznam návazných organizací, aby pracovník nemusel dlouze hledat a tím dával klientovi podnět k nedůvěře. Pokud je potřeba doprovází pracovník klienta do návazných institucí osobně.
- Spisová dokumentace a zacházení s osobními údaji klienta – zařízení vede potřebnou dokumentaci o klientech a schraňuje ji dle právních norem. Dokumentace je vedena pouze s vědomím klientů a mají k ní přístup pouze povolané osoby. Uživatelé mohou nahlížet do svého spisu.
- Ukončení užívání služby – zařízení má jasně definovaná pravidla pro ukončení služby. Služba může být ukončena jak ze strany klienta, tak ze strany zařízení. Organizace může ukončit službu při porušování dohodnutých pravidel ze strany klienta, nebo může být ukončena díky naplnění klientových cílů.

Personální standardy jsou rozděleny na 5 částí:

- Výběr, přijímání a zaškolování pracovníků a personalistika – poskytovatel hledá vhodné pracovníky do zařízení, stanoví náplň práce, pokud je potřeba uzavírá se zaměstnanci dohody o hmotné odpovědnosti, má definován pracovní řád, pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí, dostatečně zaškolováni na danou pozici, atd.
- Pracovní podmínky – organizace zajišťuje svým zaměstnancům podmínky pro profesionální výkon jejich práce. Pracovní místo je definováno zejména: názvem pozice, pracovním zařazením, délkou pracovní doby, pracovním úvazkem, výší výplaty, popisem práce. Každý pracovník má právo požádat o konzultaci a podporu v práci.
- Řízení a rozvoj pracovních týmů – pracovníci rozumí posláním a cílům organizace a ztotožňují se s nimi. Je dodržováno profesní složení týmu a to dle potřeb cílové skupiny. Každý pracovník je povinen se dále vzdělávat a zvyšovat tak svoji kvalifikaci. Pracovní tým je budován díky poradám, intervizím a supervizím.
- Dobrovolná práce, odborná praxe – organizace do své činnosti zapojuje také dobrovolníky a studenty na praxích. Pro tuto spolupráci jsou vytvořena jasná pravidla. Dobrovolníci jsou vedeni jedním z pracovníků NZDM. Také dobrovolníci jsou vázáni mlčenlivostí a jsou vedeni v evidenci dobrovolníků. Při praxích by neměla být dotčena kvalita poskytovaných služeb a stáž by měla mít pro praktikanta význam.

- Profesní kompetence a kvalifikace – poskytovatel stanovuje jaká je potřeba kvalifikace k jednotlivým pracovním pozicím v NZDM.

Provozní standardy jsou dle (Herzog, Dubín, Příbylová, & Ráček, 2002) řazeny do 11 skupin:

- Místní hledisko poskytování služby – služba je poskytována tak, aby místo poskytování odpovídalo potřebám klientů.
- Časové hledisko – otevírací doba zařízení musí odpovídat potřebám klientů. Bylo by nesmyslné mít otevřeno dopoledne, kdy jsou klienti ve škole. Je potřeba klienty s touto dobou seznámit, osvětlit jim kdy jsou konzultační hodiny a kdy je klub v běžném provozu.
- Hledisko nízkoprahovosti – organizace poskytuje své služby tak, aby byly odstraněny všechny bariéry. Stojí tedy na principech nízkoprahovosti. Klienti mohou přicházet a odcházet jak uznají za vhodné. Klub má samostatný vchod. Do poskytovaných služeb nepatří šíření náboženských ideologií, každý uživatel má právo na svobodu vyznání a na jeho vyznání není brán zřetel. Zařízení zaručuje ochranu svých klientů v prostorách zařízení.
- Režim zařízení – je stanoven v písemné formě, která je klientům srozumitelná. Pro klienty jsou to pravidla, pro pracovníky provozní řád. Pravidla jsou klientům podána srozumitelně a jsou vyvěšena na viditelném místě v zařízení. Pravidla obsahují např. zákaz požívání a distribuce návykových látek v prostorách zařízení, zákaz násilí a to jak slovního tak i fyzického, zákaz diskriminace. Pro případy porušení pravidel má zařízení stanoven sankční řád.
- Informování veřejnosti – zařízení informuje o své činnosti odbornou i laickou veřejnost, příslušné orgány a instituce. K těmto potřebám, má vytvořeny materiály, na kterých uvádí pravdivé informace o službě. Mohou to být webové stránky, letáky, facebookové stránky, apod. Zásadně poskytovatel uvádí informace o právní formě, odpovědné osobě, kontaktní údaje, o charakteru služby, o cílové skupině, o podmínkách přijetí klienta do služby, o otevírací době a umístění daného zařízení. Zařízení každoročně vydává výroční zprávu, která je transparentním ukazatelem činnosti.
- Materiální a technické zázemí – prostory NZDM hygienicky, technicky i bezpečnostně odpovídají všem předpisům. Dispozičně je pak dobré mít pro klienty

připravenou kontaktní místnost, klientskou místnost, dílnu. Z vybavení jsou to posléze společenské hry, výtvarné potřeby, sportovní potřeby, atd.

- Prostředí a užívání materiálně technického zázemí – jedná se zde o čistotu a vybavenost prostředí. Nábytek a zařízení klubu by mělo odpovídat potřebám klientů. Používání materiálně technického zázemí je zaznamenáno v pravidlech a je používáno v souladu s cíli a bezpečností klientů.
- Nouzové a havarijní situace – zřizovatel má písemně stanovený postup pro řešení havarijních situací, rozdělení kompetencí a způsob dokumentace. Personál je k těmto účelům řádně vyškolen.
- Management – organizace splňuje veškeré ekonomické, právní a organizační podmínky stanovené legislativou. Management obsahuje např. plánování činností, organizaci práce, zpětnou vazbu od pracovníků, vyhodnocování činnosti, apod.
- Ekonomika – je důležité účelné a smysluplné hospodaření s majetkem a financemi. Organizace je povinna vést účetnictví. Jsou stanoveny pravidla pro přijímání darů.
- Vnější vztahy a spolupráce – provozovatel vytváří seznam spolupracujících organizací. Spolupracuje se všemi fyzickými i právními osobami, které by mohli být dané organizaci ku prospěchu (s komunitou, dárci, podnikateli). (Herzog, Dubín, Příbylová, & Ráček, 2002, stránky 31-48)

3.5.1. Obligatorní a fakultativní aktivity, volnočasové aktivity

Zařízení poskytuje klientům možnosti pro smysluplné využití volného času. Využívá k tomu pomůcky a prostory. Pro klienty je program zařízení a jeho nabídka využití volného času důležitá. Nabízené služby se dělí na obligatorní a fakultativní. Obligatorní volnočasové aktivity, je potřeba realizovat alespoň v základním rozsahu. Fakultativní pak závisejí na zařízení a to podle jeho zaměření či cílové skupiny. (Herzog, Dubín, Příbylová, & Ráček, 2002, str. 32). NZDM nabízí takový program, který aktivizuje klienty, je o všem zachována nízkoprahovost.

Obligatorní

- poskytnutí prostoru a základního vybavení pro smysluplné trávení volného času
- pomoc a podpora při realizaci vlastních projektů

Fakultativní

- realizace besed, přednášek, workshopů týkajících se témat, která se dotýkají uživatelů služby
- realizace zábavných programů - viz Příloha č. 1,2
- motivace k aktivnímu trávení volného času
- zázemí pro volnočasové aktivity - dílny, zkušebna
- používání principů zážitkové pedagogiky
- koordinátor programu vytváří měsíční program
- realizace vícedenních i jednodenních akcí

3.6. Cíle práce nízkoprahových zařízení

Když má dospělý nějaký problém, je obvykle schopen si ho uvědomit a sám nalézt řešení. U dětí a mladých dospělých je ovšem vše jinak. Chtějí se nejlépe vyhnout dohledu institucí a velmi často ani nejsou sami schopni určit svou zakázku. (Klíma & Jedlička, 2002, stránky 226-242) Nízkoprahová zařízení se snaží svým klientům co nejvíce vyjít vstříc. Snaží se působit na klienta tak, aby se měnil v člověka, který:

- *„Aktivně rozhoduje o svém životě*
- *Využívá svůj volný čas ke svému osobnímu rozvoji*
- *Má ukončené vzdělání*
- *Je schopen se uplatnit na trhu práce*
- *Zná svoji hodnotu, má kladný vztah k sobě samému i ke svému okolí*
- *Dokáže si obstarat své osobní záležitosti, naplňovat své potřeby a zvládat životní obtíže společensky akceptovatelným způsobem*
- *Ví, na koho se může obrátit, když má problémy a dokáže pomoc vyhledat“ (Hašková, 2014)*

Obecně by se dalo shrnout, že NZDM se snaží zlepšit životní situaci dětí a mladých lidí žijících v jeho spádové oblasti. Cílem není řešit za klienta jeho problémy, ale nabídnout mu možnosti řešení a tím mu do budoucna umožnit a motivovat ho, aby svou situaci vyřešil sám. NZDM nabízí pomoc při zvládnutí obtížných životních situací. Dále také pomoc při prosazování práv a zájmů klienta - často se stává, že se klienti neorientují a cílem NZDM je

jim v jejich nevědomosti poradit (např. klienti z graffiti subkultury nasměrovat, kde jsou legální plochy, popř. pomoci jim vytvořit novou legální plochu v jejich okolí).

Dlouhodobou snahou NZDM je omezit diskriminaci a sociální vyloučení. Za mnoholetou praxí s klienty je vidět posun k asimilaci do širšího společenského prostředí. Klienti vnímají společnost méně negativně a díky různým akcím nízkoprahových zařízení může i společnost nahlédnout do světa klientů. Dalším cílem je motivace k smysluplnému využívání volného času, jež posléze funguje jako prevence před nežádoucími společenskými jevy.

3.7. Cílová skupina

Definování cílové skupiny, není dle Herzoga A. pouze formální záležitostí, ale pracovní technikou. Cílová skupina se odvíjí od charakteristiky klientů - patří sem věk, etnická příslušnost, pohlaví. Pro vypracování cílové skupiny je tedy potřeba vědět, kdo je klientem daného zařízení. Hledání cílové skupiny začíná vytvořením souboru definičních znaků a řazením jejich důležitosti.

Herzog uvádí 4 úrovně cílů: (Herzog & Staníček, 2007, stránky 87-91)

- Abstraktní úroveň

Organizace dává svým mottem najevo, jaký má veřejný závazek a jaké cílové skupině se chce věnovat. Komu bude služba poskytována a jak může klient službu využívat. Je zde potřeba se zaměřit co nejvíce konkrétně na to, jakou službu a komu chce organizace poskytovat.

- Obecná úroveň

Na této úrovni je jasně vysvětleno, kdo může a kdo nemůže být klientem zařízení. Pokud si toto vymezíme, bude pro nás jednodušší stanovit nabídku služeb, metody práce s klienty a intervenční strategie.

- Konkrétní úroveň

V této úrovni je jasně deklarováno, kdo je klientem zařízení. Vytváří se také plán na dané období, které je v našich podmínkách závislé na financování projektu. Pro jasně definovanou skupinu klientů lze nalézt odpovídající konkrétní služby.

- Pracovní úroveň

Když projekt již nějakou dobu funguje je organizace schopna jasně vymežit profil klienta. Na základě této definice je organizace schopna posoudit, zda si vymezila cílovou skupinu správně a jestli intervence zde prováděné mají očekávaný účinek. Pokud je tomu jinak, měla by organizace flexibilně zareagovat a pozměnit cílovou skupinu, aby nabídka vyhovovala poptávce.

Správné vytyčení cílové skupiny není snadné. Zásadním pravidlem je věkové ohraničení. Je dobré oddělovat věkové skupiny mezi sebou a to buď prostorem nebo časem. (Bartoňová & Šandor, 2005) V praxi to znamená, že např. ve středu chodí do klubu klienti od 6 do 13 let a zbytek týdne je klub otevřen pro starší klienty. Dalším příkladem může být genderové oddělení klientů - od šesti do sedmi je klub otevřen pouze dívkám. Služba je každopádně poskytována všem, kdo se nachází v obtížné životní situaci a splňuje věkové rozpětí. Toto rozpětí je pak většinou od 6-26 let, kdy každý klub preferuje jinou věkovou skupinu. Při velkém věkovém rozpětí cílové skupiny je práce s klienty náročnější.

3.8. Klienti NZDM

Klientem se může stát jakýkoliv mladý člověk ve věku od 6 do 26 let, který se nachází v obtížné životní situaci. Obtížnou životní situací je myšleno více nepříznivých podmínek a vlivů (klient ze sociálně vyloučeného prostředí, nezvládající školní docházku a žijící v nepříznivých bytových podmínkách).

Mezi obtížné životní situace jsou řazeny:

Konfliktní společenské okolnosti

Společenská skupina, jíž je klient součástí, se ocitá na okraji většinové společnosti nebo je z ní úplně vyloučena. Důvodů může být mnoho. Jako nejčastější uvádí Šandor záškoláctví, vandalismus, šikanu, atd. do konfliktu se společností, se dostávají takové děti a mladiství, kteří mají odlišný životní styl od majoritní společnosti.

Náročné životní události

Jsou situace, ve kterých se cílová skupina velmi těžko orientuje, není schopna je zvládnout vlastními silami a nenalézá oporu ani v osobách blízkých. Patřím sem i situace, které běžně nejsou považovány za zátěžové. Šandor hovoří o celém dospívání jako o zátěžové životní situaci. S čímž souvisí i neustále zvyšování nároků na mladistvé ze strany společnosti.

Omezující životní podmínky

Omezení způsobuje prostředí, ve kterém se skupina pohybuje. Jedná se zde o nepříznivé rodinné a sociální prostředí, ve kterém není dostatek podnětů k rozvoji. Takovéto životní podmínky připravují často jedince o možnost adaptace a ještě hůře ho izolují

Obecně se klientem může stát každý, kdo odpovídá cílové skupině daného NZDM a kdo se chce zapojit do aktivit zařízení. (Bartoňová & Šandor, 2005) Většinou jsou klienti součástí určité městské oblasti, lokality, skupiny. Také je pro ně typické, že z různých důvodů netráví volný čas v domovech mládeže nebo zájmových kroužcích a nevyužívají svůj volný čas většinou příliš lukrativně. Důvody takového jednání mohou být mnohé, například nezaměstnanost rodičů, ze které plyne špatné ekonomické zajištění rodiny a tím pádem neschopnost rodičů dítěte kroužek zaplatit.

3.9. Nejčastější zakázky klientů

Tato kapitola popisuje s jakými problémy se nejčastěji klienti NZDM potýkají a tedy nejčastější zakázky klientů. Jedná se v důsledku o nejběžnější situace, které pracovník NZDM s klienty řeší. Zakázkou je zde myšleno například i doučování, shánění brigády, řešení životně obtížných situací. Netýkají se tedy ani tolik osobnosti klienta, jako toho, co prožívá a co od zařízení potřebuje.

Věková skupina 6-18 let

Klienti patřící do této věkové skupiny mají velmi často problém se školní docházkou a to buď s nedostatečným prospěchem, nebo s velkou absencí, která je velmi často rodiči omluvena nebo přehlížena. Svůj volný čas, mnohdy získaný i na úkor školní docházky, tráví pasivně a stěžují si na nudu. Z toho posléze plynou další nežádoucí jevy, jako je šikana, pouliční kriminalita, vandalismus, závislost na kouření, experimentování s drogami, předčasný a rizikový sex.

Často mají tito klienti společně také nepodnětné domácí prostředí a sociální vyloučení, plynoucí z nezaměstnanosti rodičů, chudoby, nízkých rodinných příjmů, nepříznivých bytových podmínek. Krom těchto specifických rysů, zažívají také obtížné životní situace v podobě navazování a rozpad partnerských vztahů, odsuzování ze strany majoritní společnosti, u romských klientů rasismus nebo třeba velmi omezené možnosti při volbě budoucího povolání.

Věková skupina 18-26 let

Vzhledem k velmi nízké školní úspěšnosti velké části klientů je pro ně typická poměrně velká nezaměstnanost, posléze nelegální práce. U romských uživatelů služby je velkým problémem otázka bydlení a to z důvodu neochoty pronajmutí bytu romské rodině. Jak soukromé osoby, tak zprostředkovatelské agentury často ukončí jednání, jakmile zjistí, že zájemce o pronájem, je Rom. Rasové předsudky často poškozují i jedince z menšiny, kterým se podařilo najít si lepší zaměstnání, a rádi by si našli odpovídající ubytování.

Častým jevem je také brzké mateřství klientek. U mladých mužů zase nastává problém neschopnosti vymotání se z kruhu sociálního vyloučení, z čehož plyne frustrace, následné zneužívání alkoholu či omamných a psychotropních látek, násilné chování. Často poté zajišťují chod rodiny kriminální činností. (Hašková, 2014)

3.10. Metody práce s klientem

Pomoc klientům je vždy poskytována tak, aby byla zachována klientova práva a důstojnost. Při práci s klientem je potřeba se zaměřit na partnerský přístup, individuální práci, podporu klientova rozhodnutí.

Je důležité tzv. klienta „neumlátit dobrem“ (Klíma & Jedlička, 2002, str. 238), neboli držet si jako pracovník odstup a nesnažit se vše řešit za klienta. Je potřeba podporovat jedincův růst takovým způsobem, aby se z dítěte svépomocí mohl stát dospělý člověk.

Animace

Jedná se o formu práce založené na vztazích. Dobré vztahy jsou v nízkoprahovém kontextu brány jako základ úspěchu. Animace je nenásilná metoda, která využívá pestré nabídky aktivit. Tato nabídka je překládána tak, aby si jedinec mohl sám a svobodně vybrat, kterou z činností se chce zabývat. Je to metoda aktivizační a v jistém smyslu i podporuje jedince v jeho samostatnosti a svobodné volbě. Cílem je, aby byly samotným jedincem zavrženy protispolečenské formy chování, a aby si vybral přijatelnější a zábavnější formu vyžití.

Výchova zážitkem

Je metoda, jež se znovu navrácí k důležitosti prožitku. Klade důraz na subjektivní zkušenost jedince. Propojuje adrenalin, fyzickou aktivitu, sounáležitost, kooperaci a to buď

v přírodě anebo v městském prostředí. Vede k řízené reflexi, která posléze pomáhá jedinci v osobním rozvoji. (Čech, 2005/2006, stránky 5-7)

Kontaktní práce

Zahradník M. in (Herzog & Staníček, 2007, str. 146) definuje kontaktní práci jako:

„Kontaktní práci rozumíme profesionální aktivitu (odbornou nízkoprahově organizovanou sociální a sociálně pedagogickou činnost) zaměřenou na zvědomování možností změn sociokulturního prostředí člověka (a odvislého životního způsobu) a ovlivňování průběhu těchto změn prostřednictvím aktivního doprovázení (vytváření a udržování pomáhajícího a podporujícího kontaktu).“

V praxi to potom znamená navázání kontaktu s klientem, vytvoření důvěrného prostředí. Pracovník se snaží klienta nehodnotit, snaží se, aby dokázal klient na svou situaci nahlédnout sám. Pracovník nehraje s klientem žádné hry. Jedná s ním upřímně a s respektem. Nemusí se vždy jednat o velké zakázky. Je to výborný nástroj při běžném fungování klubu. Může fungovat jako reakce na právě vzniklou situaci.

3.11. Evidenční systém PePa

Evidenční systém je určený především pro nízkoprahové a terénní programy. Slouží jako databáze klientů a zaznamenává docházku, poskytnuté výkony, dohody, individuální plány, pracovní skupiny, poznámky, sankce, apod. (www.ispepa.cz) Je to nástroj, jež má pracovníkům ulehčovat jejich práci. Každý klient v něm má svou složku, do které je zapisována každá intervence, jež s ním proběhne. Slouží jako přehled pro pracovníky zařízení, tak aby věděli o klientech, vše co potřebují a neunikaly jim důležité poznatky a intervence provedené některým z kolegů.

Tabulka 1 uvádí řazení intervencí dle metodiky NPK Husita (Hašková, 2014), která vychází z přehledu intervencí dle zákona 108/2006 Sb.

Tabulka 1: řazení intervencí dle standardů ČAS, (ČAS, 2008)

A	B	C	D
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	Sociálně terapeutické činnosti	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
Aktivizace a rozvoj dovedností	Akce veřejná i klubová	Individuální plánování	Doprovod
Individuální plánování	Individuální plánování	Revize IP	Individuální plánování
Revize IP	Revize IP	Individuální rozhovor	Revize IP
Kontaktní práce	Návštěva klubu (statistika)	Jednání se zájemcem (prvokontakt + income dotazník)	Informační servis
Podpora při přípravě do školy		Práce s krizí	Jednání s institucí
Podpora vlastních aktivit		Práce se skupinou	Nácvik sociálních dovedností
Situacionální intervence		Prevence (preventivní interaktivní programy)	Poskytnutí materiálu/ ošetření
		Sociální poradenství	Práce s blízkou osobou
		Uzavření smlouvy	Práce s rodinou
			Vyřízení stížnosti a připomínky

4. Praktická část

Tato kapitola se snaží o náhled do fungování nízkoprahových zařízení očima jejich pracovníků. Mé osobní zkušenosti jsou doplněny o dotazníkové šetření mezi pracovníky jiných klubů. Cílem bylo doplnit osobní zkušenosti o zkušenosti jiných pracovníků. Jak se k této práci dostali, jaká je jejich motivace a co vidí jako slabiny.

4.1. Použité metody

K získání potřebných dat pro vypracování praktické části diplomové práce jsem použila dotazníkovou metodu. Dotazník obsahuje pouze otevřené otázky. Tento způsob jsme zvolila kvůli variabilitě odpovědí a následné otevřenosti dotazovaných. Zpracování odpovědí bude mít formu kvalitativní i kvantitativní.

Dotazník

Můj dotazník byl určen pracovníkům nízkoprahových zařízení. Klade si za cíl zjistit, jak se takový pracovník ve své práci cítí, co pro něj bylo podnětem k této práci a zejména jak práci v takovémto zařízení subjektivně vnímá. Dotazník byl anonymní, a nebyly zahrnuty dotazy na věk respondentů, ani v jakém konkrétním zařízení pracují. Hlavně mě zajímá, jejich vnímání vlastní práce a klientů, se kterými přicházejí do styku.

První otázky jsou zaměřeny spíše na pracovníkovi pocity ohledně začátku práce v NZDM. Další pak směřují k vnímání klientů a společnosti. Dotazník obsahuje celkem devět otevřených otázek, na které respondenti odpovídali více či méně rozsáhle.

4.2. Hypotézy šetření

H1: pracovníci přicházejí do zařízení díky zájmu o danou problematiku

H2: NZDM jsou přínosná pro společnost

H3: pracovníci jsou ohroženi syndromem vyhoření

H4: nejzávažnějším problémem je nevyjasnění hranic mezi pracovníkem a klientem

H5: obtížnost práce vyplývá z variability zakázek i obtíží klientů

Analýza výsledků dotazníkového šetření si klade za cíl:

- Ukázat nezainteresovaným sociálním pracovníkům i laikům alespoň zkrácený pohled do NZDM
- Zjistit specifika práce dle názoru pracovníků
- Metody práce, které se současným pracovníkům NZDM osvědčují
- Pocity pracovníků NZDM a jejich zhodnocení situace

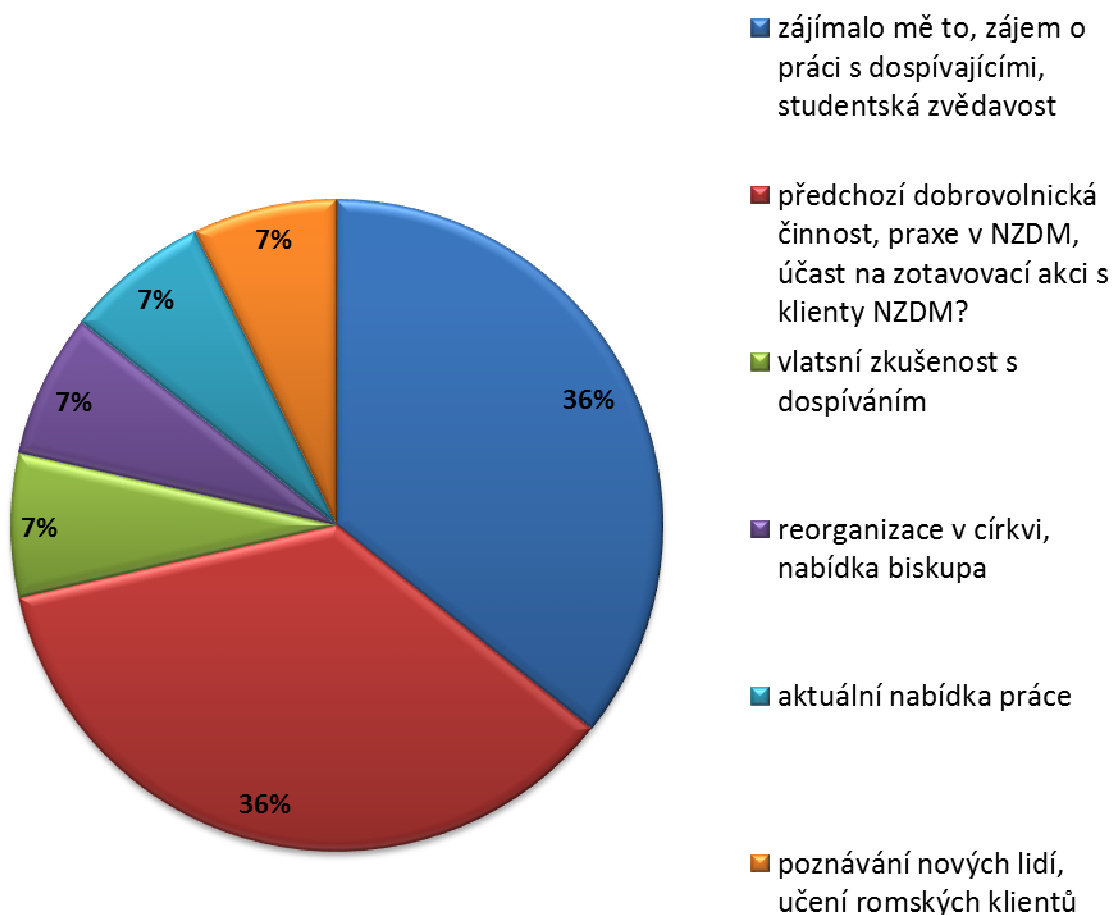
4.3. Průběh šetření

Dotazníky byly vyplňovány od podzimu 2014 do jara 2015. Napřed jsem se snažila rozesílat dotazníky emailem, ale když se žádné nevracely, vypravila jsem se na pracovní skupinu nízkoprahových zařízení s názvem Župan. Župan je pracovní skupinou NZDM scházející se jedenkrát v měsíci. Na těchto setkáních se řeší jak klientská témata, tak i témata týkající se pracovníků a problémů v jednotlivých organizacích. Tato skupina je velmi dobrým pracovním nástrojem, právě díky sdílení poznatků a zkušeností z praxe. Řeší také zábavné akce pořádané pro klienty z NZDM, jako je například Fotbal pro rozvoj, či Mikulášská nadílka v Meetfactory. Na těchto shromážděních se mi podařilo sesbírat potřebný materiál pro praktickou část mé diplomové práce. I já sama jsem dotazník vyplnila, ale své odpovědi používám k porovnání.

4.4. Kvalitativní analýza – analýza údajů získaných dotazníky

Otázka číslo 1:

Co pro Vás bylo podnětem k práci v NZDM?



Otázka směřovala k poznání, co vede pracovníky k takto specifické práci. Odpovědělo na ni 14 respondentů. Z odpovědí je jasně patrné, že většina pracovníků si nízkoprahové zařízení vybrala díky předchozí zkušenosti s takovým zařízením a také díky zájmu o cílovou skupinu. Tyto dvě odpovědi dávají dohromady 72%. **Tento fakt potvrzuje hypotézu číslo jedna, jež zní, že pracovníci přicházejí do zařízení díky zájmu o danou problematiku.**

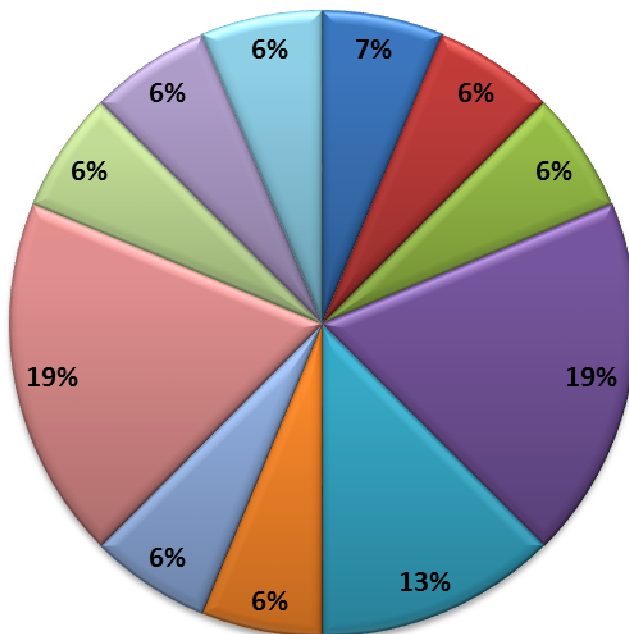
Velmi se mi líbila odpověď, cituji: „Při výběru svého povolání, jsem zohlednila odborné vzdělání, jež jsem získala studiem vysoké školy. Má orientace na děti a dospívající vyplývá z mého přesvědčení, že různé patologické a rizikové nežádoucí jevy vnikají zejména

v období dospívání, ve stádiu hledání vlastní identity. Dospívající jsou ohroženou skupinou zejména kvůli snadné ovlivnitelnosti a závislosti na okolním (zejména sociálním) prostředí. NZDM považují za prostředek, kterým lze člověka pozitivně ovlivnit.“ Tato odpověď odhaluje pozitivní motivaci tohoto respondenta a potvrzuje, že pracovníci v NZDM mají zájem o danou problematiku a cílovou skupinu.

Při práci v NZDM se nejvíce setkávám s mladými, kreativními sociálními pracovníky. Velmi zajímavý je článek o diskriminaci staších sociálních pracovníků, ve kterém se uvádí, že starší sociální pracovníci jsou v přístupu ke klientovi znevýhodněni, což může vést i k diskriminaci v rámci daného NZDM, viz Příloha č.3. V zařízení máme jednoho staršího kolegu a klienti na něj reagují velmi dobře. Faktem ovšem zůstává, že ho berou spíše jako „super otce“ než jako kamaráda, kterému se mohou se vším svěřit.

Otázka číslo 2:

Co pro Vás bylo ze začátku nejtěžší?



- prvokontakt s klienty
- říkat klientům ne
- práce pod dohledem kolegů a nadřízených
- nalezení a akceptace limitů této práce, ujasnění hranic - kdy jak na co reagovat, vybudovat si autoritu
- schopnost bezprostředního kontaktu s klientem bez jeho negativního vnímání
- zpracování vlastních traumat, nebrat si nic osobně
- špína na pracovišti, sprostá mluva, kouření dětí
- uvědomění, že nespasíme každého, že nevyjdeme všem vstříc
- vybudování vztahu není rychlokvaška, chce to čas a trpělivost
- práce s romskými dětmi
- uvědomit si, že se nejedná o pedagogické působení

Z odpovědí pracovníků je zřejmé, že každého může překvapit něco jiného. Nejčastěji se vyskytují odpovědi týkající se nalezení limitů této práce a uvědomění si, že nelze spasit každého klienta. Tyto odpovědi dávají dohromady 40%. Nejsou zde myšleny pouze limity klienta vůči pracovníkovi, ale i soukromé limity pracovníka.

Třetí nejčastější odpovědí je obtížnost kontaktu s klientem bez jeho negativního vnímání. Tato odpověď měla zastoupení 13%. Zbytek odpovědí se týká vždy jen jednoho pracovníka. Na prvních třech odpovědích se dohromady shodlo 8 pracovníků. **Odpovědi na otázku potvrzují hypotézu č. 4, která zní, že nejdůležitějším problémem pro pracovníky NZDM je vyjasnění si hranic s klienty.**

Z vlastní zkušenosti vím, že práce s mladými lidmi není jednoduchá. Pro mě osobně bylo nejtěžší právě vytvoření hranic. Přesvědčit klienty o tom, že nejsem v klubu jenom na skok a že i přesto, že jsem jim věkově povětšinou velmi blízko, nemohou si ke mně dovolit to, co ke svým vrstevníkům. Myslím, že tento problém nastává hodně proto, že se v NZDM často střídají pracovníci nebo je navštěvují stále jiní praktikanti. Klienti potom nemají pocit, že by měli někoho respektovat, jelikož každý pracovník pro ně rychle zmizí. V každodenní praxi vidím, jak je důležité vybudování vztahu. V našem zařízení jsme již opustili systém klíčových pracovníků a to kvůli tomu, že každý pracovník by měl vše vědět, aby byl nahraditelný. I přesto je ale vidět, že každý klient má svého oblíbeného pracovníka, ke kterému směřuje své prosby a dotazy. Klienti vyhledávají pracovníky, kteří jsou v zařízení nejdéle, jelikož jim věří. Právě díky přátelskému přístupu je velmi náročné stanovit hranice tak, aby měl klient v zařízení pocit bezpečí a pochopení, ale aby zároveň nepřekračoval osobní hranice pracovníků.

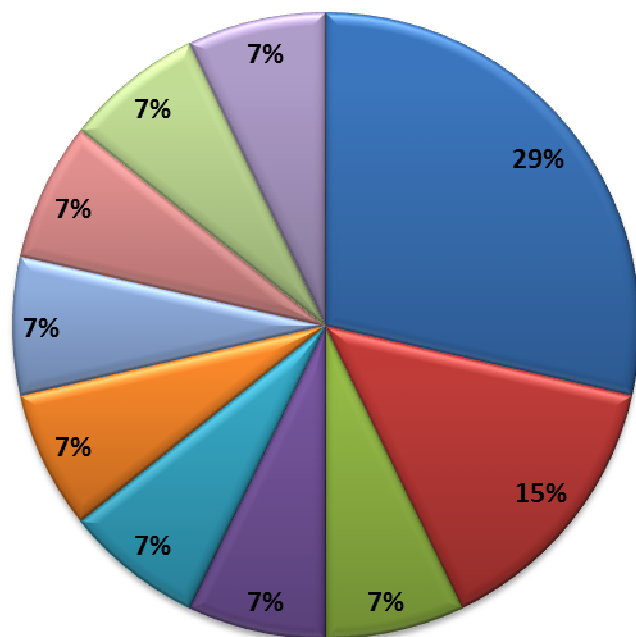
Celkově osobní nastavení pracovníka musí jít v práci stranou. Klienti často přinášejí více či méně závažná témata a na pracovníkovi je, aby je zvládl a pokud si sám neví rady, měl by si to umět přiznat a požádat zkušenějšího kolegu o radu. Při zachování odstupu od způsobu klientova chování, je to velmi obohacující práce a to nejen profesně, ale také osobně z pohledu zpracovávání vlastních traumat. Nebrat si nic osobně je pravidlem číslo jedna a to v každé situaci.

Při mých začátcích v NZDM se mi stávalo, že mi klienti sprostě nadávali. Ze začátku jsme si to brala hodně osobně, ale kolegové mi pomohli pochopit, že sprosté nadávky nesměřují přímo na mou osobu. Kdyby na mém místě v tom samém momentě byl jakýkoliv

jiný nový pracovník, zachoval by se klient s největší pravděpodobností úplně stejně vůči němu.

Otázka číslo 3:

Jaká specifika spatřujete v práci v NZDM?



- nikdy nevím, co se stane v příští minutě, specifičnost práce, flexibilní reakce, flexibilita pracovníka
- přátelská rovina vztahu klient-pracovník

■ tolerance, respekt, adresnost

■ nesetkala jsem se se zařízením podobného typu-nehodnotící pomoc, poradenství

■ v délce doby, ve které je klient klientem

■ přicházejí i klienti, kteří nemají zakázku

■ práce s romy

■ pracovník se musí orientovat v tématech klientů

■ méně ceněná práce ze strany klientů

■ otevřenost služby- odchody, příchody, anonymita

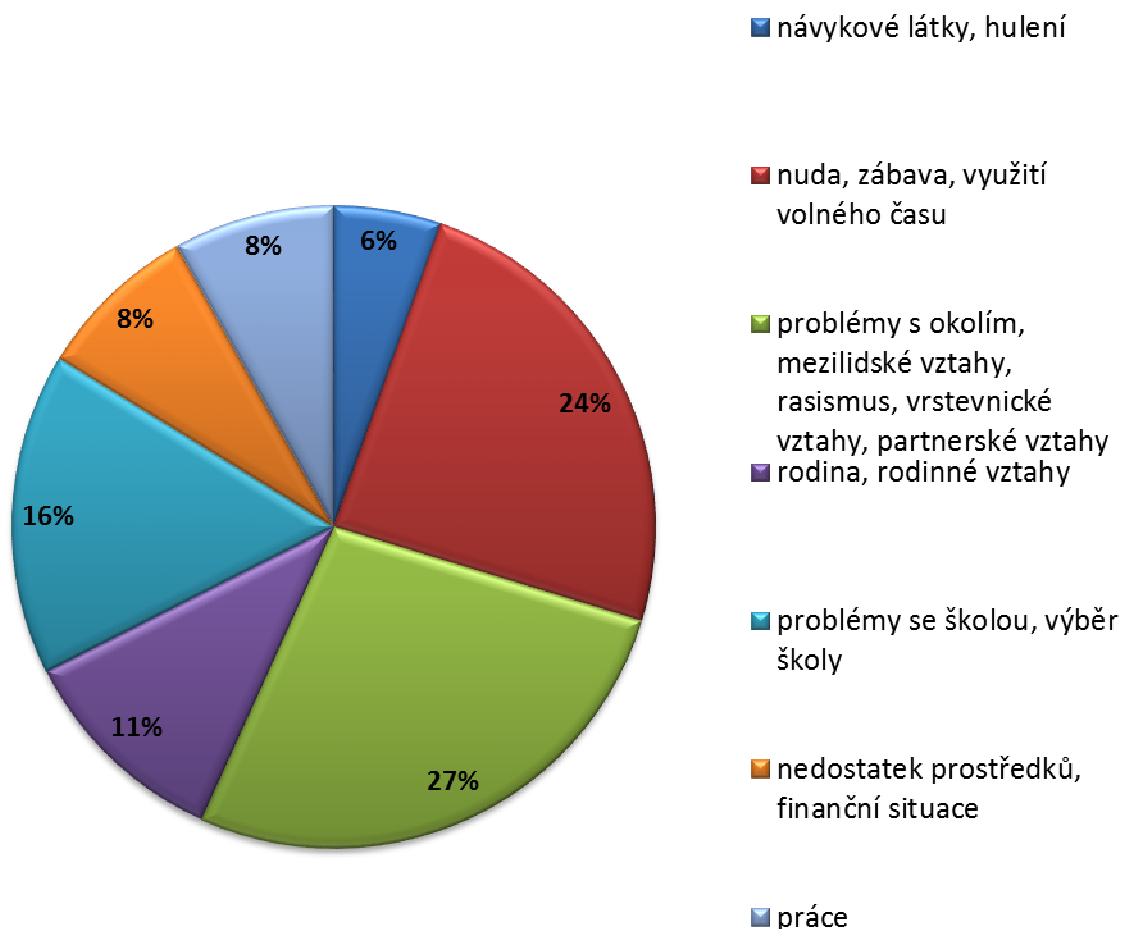
Z odpovědí na otázku jaká specifika spatřujete v práci v NZDM vyplývá, že jako největší zvláštnost vnímají pracovníci nepředvídatelnost a to jak chodu zařízení, tak i klientů. Za specifickou, považuje práci v NZDM 29% dotazovaných. Další zvláštností této práce je dle pracovníků přátelská rovina, ve vztahu klienta a pracovníka. **Tyto odpovědi se vztahují jak k hypotéze č. 4, tak k hypotéze č. 5. Potvrzují hypotézu čtyři, že je nesnadné si s klienty určit hranice. Což vyplývá právě také z přátelského vztahu. Potvrzení se týká i hypotézy č. 5 a to z toho důvodu, že odpovědi vypovídají o variabilitě zakázek klientů a jejich odlišnosti.**

Dle mého soudu je práce v NZDM velmi specifická a neexistuje zařízení, které by se svou strukturou a prací podobalo. Jak odpověděli kolegové, je to práce dynamická, kreativní, je v ní důležitý vztah s klientem, oproti jiným službám, kde se spíše snaží, aby se pracovník osobně neangažoval a na klienta se nefixoval. Odpověď související s nedoceněním pracovníků je dle mého soudu více než trefná. Denně se v práci setkávám s klienty, kteří mají pocit, že jsme tam pro ně z jejich peněz. Již několikrát jsem s kolegy i klienty toto dogma řešila a došli jsme k závěru, že klienty mají pocit, že NZDM existuje z jejich peněz a kdybychom nefungovali, peníze, které používáme na provoz, by dostávali oni ve formě dávek. Často se to také odráží na komunikaci klientů s námi. Jsou drzí, někdy i sprostí a zde je pak potřeba si vystavět hranice a klientovi v klidu vysvětlit, jak to ve skutečnosti je.

Specifická je právě také doba práce s klienty. Naše zařízení letos oslavilo již deset let. Navštěvují nás klienti, kteří poprvé přišli právě před těmi deseti lety a my jim stále máme co nabídnout. Chodí k nám maminky s dětmi, které dříve byly desetiletými klientkami. Osobně to vnímám jako známku důvěry a určitého začlenění se do komunity. Jako jakousi asimilaci do světa klientů.

Otázka číslo 4:

Jaké jsou nejčastější zakázky Vašich klientů?



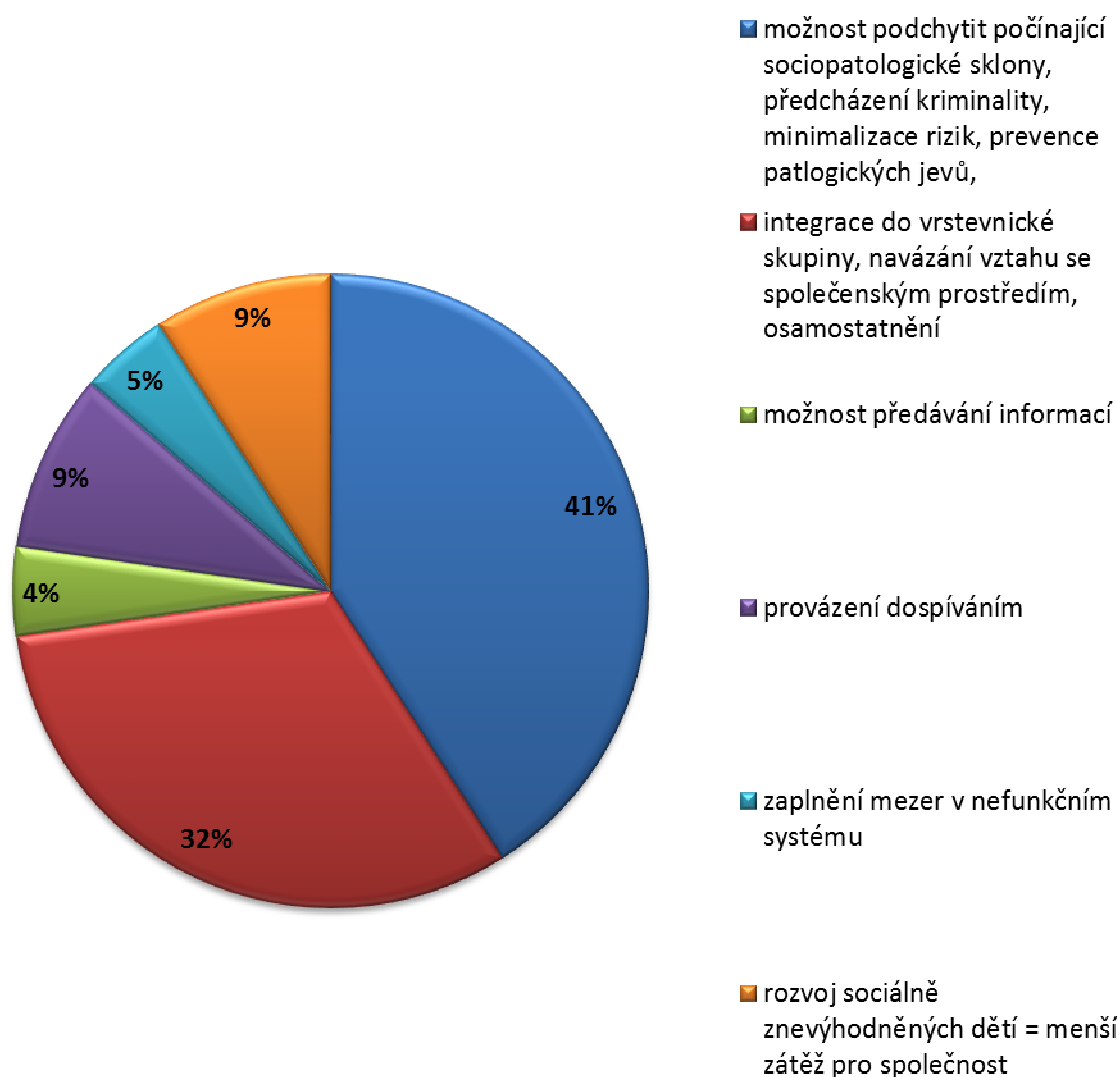
Z grafu je patrné, že nejčastěji řeší pracovníci se svými klienty problémy týkající se mezilidských vztahů, rasismu, atd. a to až v 27%. Další častou zakázkou je trávení volného času a jeho využití. 16% procent klientů se na pracovníky obrací kvůli školním záležitostem. Dle získaných odpovědí také trápí klienty problémy v rodině a s rodinnými vztahy, to v 11%. Mezi méně významné odpovědi se pak dají shrnout problémy týkající se práce, finančního zajištění a návykových látek.

Rozpor, se kterým se potýká většina nízkoprahových zařízení, je velké zaměření na volnočasové aktivity. Klubům je to velmi často vytýkáno s odůvodněním, že k těmto aktivitám slouží domy dětí a mládeže a kroužky. Volnočasové aktivity jsou ale významným prostředkem pro sblížení s klienty. Typicky se klient při prvním kontaktu s klubem nesvěřuje se svými osobními problémy, naopak velmi často nepřichází ani s jasnou zakázkou. Právě

pomocí her, kroužků, zájmových aktivit, nacházíme s klienty společnou řeč. Díky společným zážitkům a aktivitám se přibližujeme ke klientům a vytváříme s nimi vztah, díky kterému se poté dostáváme právě k sociální práci. Často se mi při mé práci stává, že například při kroužku vaření mám možnost s klientkami probrat témata, týkající se pohlavního styku, antikoncepce, drog, atp.

Otázka číslo 5:

V čem vidíte přínos NZDM pro společnost?



Pracovníci dle odpovědí v dotazníku spatřují největší přínos pro společnost v možnosti podchycení začínajících sociopatologických sklonů a patologických jevů, prevenci kriminality a v minimalizaci rizik. Tuto odpověď zvolilo 9 pracovníků ze 14 dotazovaných.

Další významný přínos pro společnost spatřují pracovníci v integraci do vrstevnické skupiny. Tuto odpověď zvolili v 7 případech. Dohromady tyto dvě odpovědi dávají 73%.

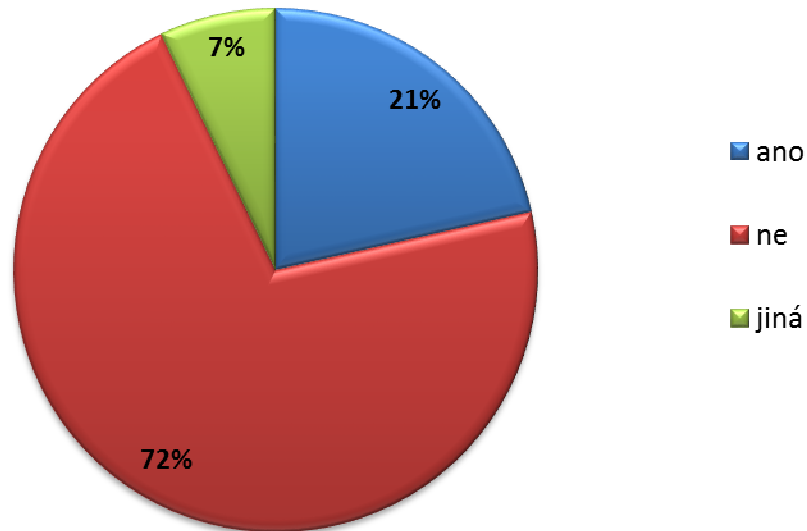
Odpovědi, na kterých se pracovníci ještě shodli, jsou rozvoj sociálně znevýhodněných dětí a provázení dospívání. Ze všech těchto přínosů vyplývá menší zátěž pro společnost. **Z odpovědí pracovníků je zřejmé, že hypotéza č. 2 se potvrzuje.** Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou dle vnímání pracovníků pro společnost přínosem.

Klienti ze sociálně znevýhodněného prostředí, mají větší tendenci sklouznout k sociálně patologickým jevům, nežli jedinci pocházející ze zdravého sociálního a rodinného prostředí. Jedním z nejdůležitějších úkolů NZDM, jak je patrné i z grafu, je preventivní činnost v oblasti sociálně patologických jevů. Kluby tedy „sbírají“ rizikovou mládež z ulice. Místo toho, aby posedávali v parku a pokřikovali na kolemjdoucí, jdou raději do klubu, kde je teplo, internet, pohoda a kamarádi, respekt, porozumění.

Kluby také spojují vrstevníky, ale i celé komunity. Klientela našeho NZDM je z 90% romská, a je obvyklým jevem, že se starší sourozenec stará o toho mladšího a vodí ho sebou do klubu. Tato situace vynucuje široké rozpětí věkové skupiny klientů. V tu chvíli, kdy věkově na naši službu jeden ze sourozenců nedosáhne, nepřijde k nám ani druhý a půjde raději jinam. NZDM tedy musí pružně reagovat na poptávku od klientů, města, občanů. V rámci zařízení má tedy možnost se potkat celá komunita a vzájemně se od sebe učit. To popisuje v grafu bod 2. Pro dospívajícího je velice důležité vidět kolem sebe nějaké vzory. Tím, že navštěvuje NZDM nenalézá sice pouze vzory pozitivní, ale přinejmenším cítí sounáležitost s ostatními klienty. Což je v souladu s důležitou potřebou mladých lidí někam patřit.

Otázka číslo 6:

Máte strach ze syndromu vyhoření?



Naprostá většina pracovníků, tedy 72%, nemá strach ze syndromu vyhoření. **Tento fakt vyvrací hypotézu č. 3, která zní, že pracovníci nízkoprahových zařízení jsou ohroženi syndromem vyhoření.**

Osobně si myslím, že celkově v oblasti sociální práce je velké riziko syndromu vyhoření. Zvláště pak právě v neziskovém sektoru. Je to způsobeno náplní práce, cílovou skupinou, atd. Výsledky práce v NZDM jsou velmi málo patrné. A často se pozitivní efekt na klientovi projeví až po dlouhé době, kdy už nemusí být s klubem vůbec v kontaktu. Klienti se nezmění ze dne na den, změna nemusí také nikdy nastat. Práce v nízkoprahovém zařízení je běh na dlouhou trať a to může je pro pracovníka velmi demotivující.

Dalším problémem je finanční stránka tohoto zaměstnání. Většina mých kolegů si stěžuje na nízké platy. Když se tedy sečte bezvýsledná práce a nízký plat, je syndrom vyhoření na místě. Pracovník si musí připomínat úspěchy své práce, například klienty, kterým se podařilo se z bludného kruhu vymotat a právě kvůli těm je potřeba se dál snažit.

Na tomto místě bych ráda citovala několik odpovědí.

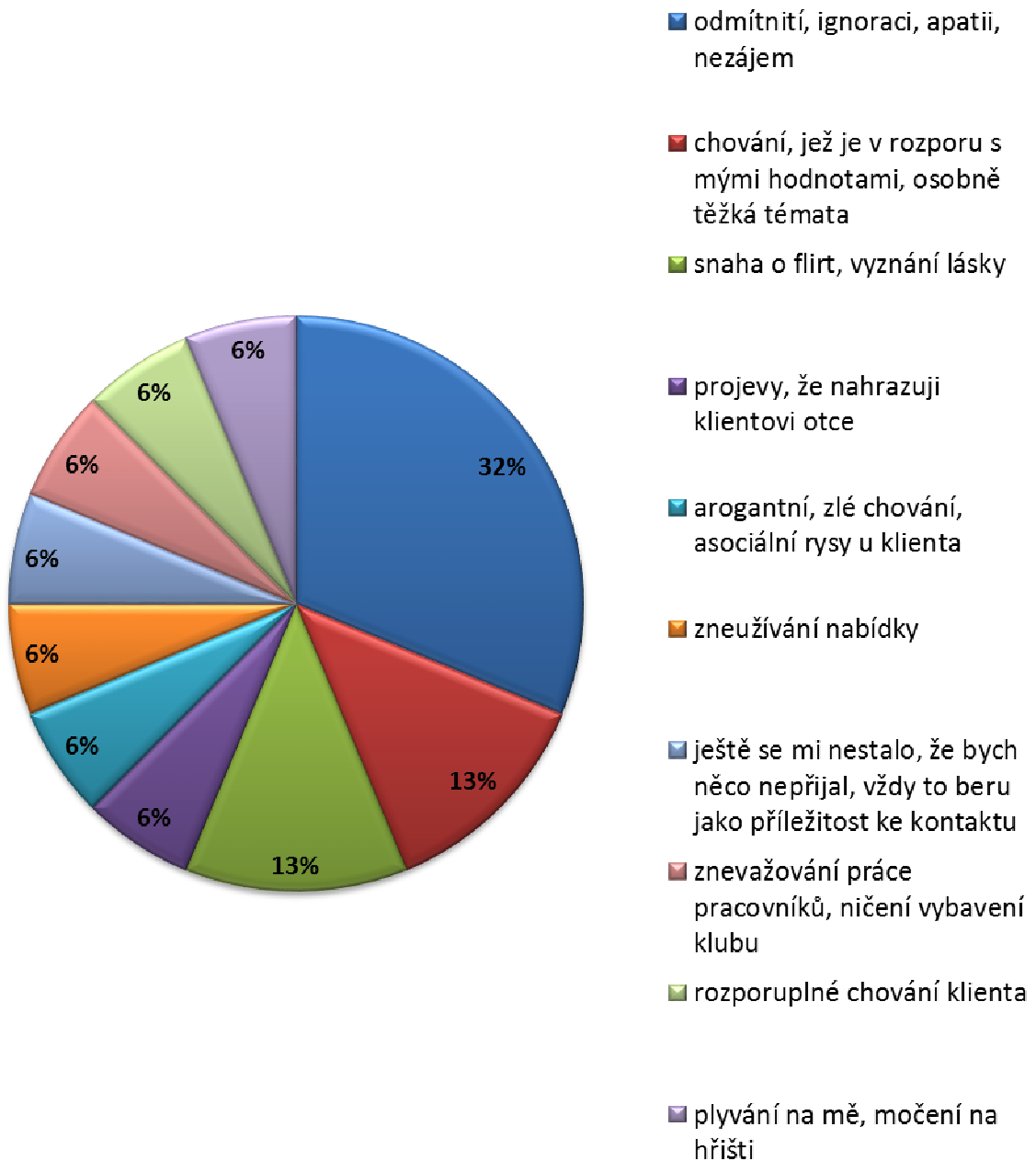
„Strach nemám, už jsem si ho v životě párkrát zažila, důvod k obavě by bylo vyhořet a nereflktovat to, ale k tomu snad nedojdu (máme nástroje- supervize, intervize, školení a otevřeně komunikujeme v týmu).“

„V NZDM jsem poměrně krátkou dobu, necelý jeden rok. Ze syndromu vyhoření zatím strach nemám a to zejména z toho důvodu, že v zařízení, ve kterém pracuji, udržujeme důvěrné a otevřené kolegiální vztahy, máme pravidelnou supervizi a fungující týmové i jiné porady. Existují rovněž další možnosti prevence syndromu vyhoření, jako jsou například různé semináře. Na území města Prahy funguje tzv. pražská pracovní skupina pro NZDM a Terénní programy Župan, která má mimo jiné za cíl předcházet syndromu vyhoření.“

„Mám strach, že nepoznám, že začínám doutnat a ode mě chytne někdo jiný (klient, kolega).“

Otázka číslo 7:

Co je pro Vás nejtěžší přijmout od klientů?



Nejčastěji trápí pracovníky odmítnutí ze strany klientů a to až ve 32%. Ve 13 procentech je pro pracovníky těžké pracovat s klientem, který má takovou zakázku, jež se

dotýká osobnosti pracovníka a jeho hodnot. Pro dvě respondentky je od klientů nejtěžší přijmout pokusy o flirt a vyznávání lásky.

Jak graf ukazuje, pracovníci se v klubech často setkávají s ignorací, apatií, odmítnutím a nezájmem. Může to být způsobeno mnoha faktory. Například může být klient v zařízení poprvé a teprve zjišťuje, jak daná služba probíhá. Někdy klient prostě jenom nemá svůj den a nechce se s nikým bavit. Velmi se mi líbila odpověď jednoho pracovníka NZDM, cituji: *„Ještě se mi nestalo, že bych od klientů něco nepřijal, každá věc, která vypadá jako nepříjemná, je výborná příležitost pro kontakt s klientem a tak se dá hned ze začátku zpracovávat jako něco konstruktivního a tedy příjemného.“*

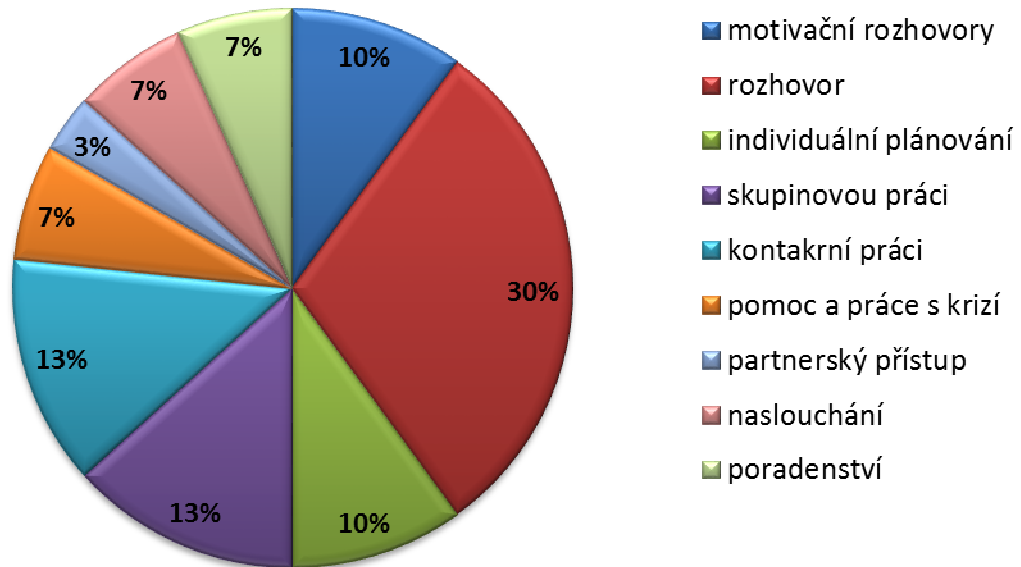
Mezi chování, jež je v rozporu s mými hodnotami, bych já osobně zařadila například nepořádek, který jsou schopni v zařízení zanechat, ale také mi sem zapadá právě ničení majetku, které se vyskytuje v jiných odpovědích. Nevím jak je to v jiných zařízeních, ale jak už jsem popsala výše, naši klienti mají pocit, že jim klub patří. I přes dlouhé dialogy a vysvětlování nedokážou pochopit, že nejsme placeni z jejich peněz a že zařízení, které je v klubu není jejich a že ho nemohou ničit, popřípadě si odnášet. Je velmi důležité uvědomit si, proč s tím má pracovník takový problém. U mě je to způsobenou výchovou a to nejenom k úctě k lidem, ale i k věcem. Proto nedokážu pochopit, jak si to oni mohou dovolit, ale právě díky supervizím a reflexi, se i u takového případu ovládám a klientům vysvětluji v klidu, i když bych v takovém případě raději použila výchovnějších metod.

Co se týče odpovědí snaha o flirt a vyznání lásky, tak si myslím, že by k takovým případům na pracovišti nemělo vůbec docházet, Hranice mezi rolí pracovníka a klient by měla být natolik zřetelná, aby klienta ani nenapadlo něco takového udělat. Občas se setkávám s narážkami a lichotkami, ale povětšinou se jedná pouze o legraci, o které vím já i klienti.

Poslední otázky nebyly formulovány do hypotéz, slouží pouze k dokreslení práce v NZDM a zabývají se cílem práce.

Otázka číslo 8:

Jaké metody při práci s klienty používáte?



Nejpoužívanějším nástrojem při práci s klienty, jak odpověděli pracovníci, je rozhovor. Shodli se tak v 33%. Další často používanou metodou práce, jež používají je kontaktní práce. Tuto odpověď zvolili 3 ze 14 dotazovaných. Používanou metodou je také práce skupinová, kterou při svém působení na klienty používá 15% pracovníků. Mezi častěji volené odpovědi je potřeba také zahrnout individuální plánování, které se v dotaznících objevilo ve 2 případech.

Nejpodstatnějším nástrojem v práci s klienty je rozhovor. Dle získaných odpovědí je to nejpoužívanější metoda pracovníků NZDM. Je nejjednodušší a nejefektivnější. Motivační rozhovory jsou již vyšším stupněm. Na kurz motivačních rozhovorů se dá přihlásit přes Českou asociaci streetwork (ČAS) a je zde veden PhDr. Janem Soukupem. Kontaktní práce je pak každodenním chlebem pracovníka v NZDM. Je tím myšleno navázání kontaktu s klientem, navození pocitu upřímného, příjemného, rovného prostředí. Každému pracovníkovi samozřejmě vyhovují jiné metody při jednání s klienty. Různorodost osobností pracovníků, umožňuje klientům zvolit si, s kým budou řešit osobní problémy a snižuje se riziko toho, že klient v zařízení nenalezne pomoc kvůli tomu, že by neměl pocit otevřené a přátelské atmosféry.

Otázka číslo 9:

Poslední otázka mého dotazníku se týkala charakteristiky NZDM. Ve své podstatě mohou být odpovědi díky šířce otázky nic neříkající. Mým cíle bylo zjistit, co pracovníky při položení dané otázky napadne. Díky různorodosti nelze odpovědi kvantifikovat, a proto budu odpovědi citovat a interpretovat.

Charakterizujte pár slovy práci v NZDM (Vaše pocity):

„kontakt, autenticita, nastavení hranic, důvěra, vztah, poradenství, informace, volný čas, prevence, náročnost, kreativita, učení se, seberealizace, podpora“

„zodpovědnost, dobrodružství, emoce, radost“

„Mladí lidé jsou tvární. Ukázat jim, že mají životní situace různé formy řešení má smysl.“

„nejdůležitější je improvizace“

„Práce s dopívajícími, která v sobě skvěle odráží dynamiku tohoto období a jeho rozmanitost.“

„Náročná práce, která se vyplatí.“

„Někdy je to radost a někdy by je člověk nejradši nakopal. Kdyby mě to ale nebavilo, nedělal bych to, takže převažuje spíš radost z práce, která není monotónní a je akční.“

„Tato práce mě naplňuje, je to má vysněná práce.“

„Práce v NZDM vyžaduje péči o své zaměstnance. Požadavky na pracovníka jsou flexibilita, schopnost reflexe a sebereflexe, odolnost vůči stresu, zodpovědnost, tolerance, trpělivost. Práce v NZDM musí pracovníka bavit, často jí věnuje část svého osobního času. Práce v NZDM je v progresu, vyvíjí se, je dynamická, reaguje na aktuální poznatky a jevy.“

„Podle mě je práce v NZDM nejvíce kreativní z celé škály sociálních služeb. Člověka se neustále setkává se zajímavými lidmi a to jak mezi klienty, tak i mezi kolegy. Pořád se učí nové věci a má možnost si zachovat mladého ducha.“

„sebezkušenost, podpora, důvěra, vztah“

„Zábava, setkávání se zajímavými osobnostmi a jejich osudy, práce, která má smysl“

Slova, která mě osobně napadají, když si položím tuto otázku, jsou: bezmoc, únava, mládí, smích, radost. Dle výše zmíněných odpovědí mi připadá, že je důležité odhodlání, nadšení pro věc, kreativita a mladý duch. Myslím, že i přes otevřenost otázky, je na

odpovědí vidět určitá jednotící myšlenka. Šlo o to zjistit, co pro pracovníky NZDM znamená, jak vnímají svou práci a co jim přináší.

4.5. Modelový příklad nízkoprahového zařízení

Jelikož již přes rok pracuji Nízkoprahovém klubu Husita, vybrala jsem si jako modelový příklad právě toto zařízení. Tato část práce si klade za cíl představení klubu v praxi. Hned v začátku bych ráda uvedla, že nízkoprahové kluby se od sebe liší a to nejenom věkovým rozpětím cílových skupin, ale i prostředím, metodami práce, složením pracovníků, a to jak genderovým tak i profesním. Těchto odlišností mezi jednotlivými kluby jsem si vědoma, a proto předesílám, že představení jednoho klubu nemůže být považováno za všeobecně platný příklad. Jde zde pouze o nastínění chodu takového zařízení. Pro představu uvádím v příloze několik článků, jež se zaměřují na jiné NZDM, viz Přílohy č. 4, 5, 6, 7.

NPK Husita

Pouze krátce k historii. Husitské centrum, o.p.s., jež je zřizovatelem Nízkoprahového klubu Husita, navázalo ke konci roku 2003 spolupráci s městskou částí Praha 3, a to přímo s odborem sociálních věcí. Díky této spolupráci bylo zjištěno, že v Praze 3 a okolí se zvyšuje počet dětí ze sociálně znevýhodněných rodin, jež jsou ohroženy nepříznivou životní situací, či sociální situací rodiny. Že tento stav stále trvá, potvrdila v roce 2012 i Michaela Burdová, ve své bakalářské práci s názvem Analýza potřebnosti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Praze 3.

V únoru 2004 započala terénní práce v ulicích Žižkova (streetwork). Dobrovolníci, pravidelně kontaktovali děti, snažili se s nimi hovořit, nabízeli jim k půjčení pomůcky pro volnočasové aktivity. V průběhu této terénní práce se podařilo nakontaktovat mnohé děti a jejich rodiny. Z tohoto úsilí a díky spolupráci s Náboženskou obcí Žižkov v roce 2004 vznikl Nízkoprahový klub Husita v prostorách, ve kterém sídlí dodnes. Na základě zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, s účinností od 1. 1. 2007, se NPK Husita stal státem registrovanou sociální službou.

Posláním NPK Husita je pomáhat dětem ze sociálně znevýhodněného prostředí Prahy 3 a přilehlých lokalit. Nabízí bezpečný prostor, základní poradenství, podporu a smysluplné využití volného času. Předchází tak rizikovému chování a zmírňuje jeho negativní dopady. Předává etické a duchovní hodnoty za účelem rozvoje sebeúcty a úcty k druhému bez

ohledu na rasu, náboženské vyznání a sociální původ. Učí vztahu a ohleduplnosti ke svému okolí. (Hašková, 2014)

V nízkoprahových klubech se střídají jak pracovníci, tak i praktikanti a stážisté z různých škol a zařízení. Často se setkávám s tím, že praktikanti mají předem velmi slabou nebo i zavádějící představu, co je náplní činnosti nízkoprahového zařízení a co bude jejich stáž obnášet. Většinou jsou posléze překvapeni a to nejen zvýšenou aktivitou klientů, ale také principy nízkoprahového zařízení.

Žižkov, kde se klub nachází, je lokalita, ve které se vyskytuje velké procento romské populace (početná romská komunita) a odpovídá tomu i zastoupení této menšiny v NPK Husita. Troufám si tvrdit, že 99% naší klientely tvoří Romové. Tento fakt samozřejmě ovlivňuje mou praxi a může zkreslovat tvrzení, která zde budu uvádět. Ráda bych ovšem podotkla, že se snažím komunikovat s kolegy z jiných zařízení a společně sdílíme naše poznatky a zkušenosti.

V roce 2008 zařízení úspěšně prošlo procesem hodnocení kvality České asociace streetwork a stalo se tak členským zařízením asociace. V roce 2014 pak prošlo zařízení Rozvojovým auditem České asociace streetwork. Audit probíhá po dobu dvou dní, kde je tým pracovníků zpovídán jak společně, tak posléze i zvlášť. Zpovídání jsou také uživatelé služby - nejen ohledně spokojenosti se službou, ale i kvůli profesionalitě pracovníků. Předem je auditorům zaslána metodika zařízení vypracovaná právě dle standardů pracovní skupiny ČAS. NPK Husita prošel auditem se 100% bodů, což pro nás všechny bylo potvrzením kvality naší práce a pro mě osobně to byla z profesního hlediska velmi zajímavá zkušenost.

4.6. Osobní zkušenosti z NZDM

V průběhu psaní této práce se mi teorie velmi často spojovala s praxí. Ráda bych tedy na tomto místě uvedla své poznámky a zkušenosti a tím propojila praktickou a teoretickou část

Škola

Následující podkapitola se váže k tématu školy jako jednoho z činitelů socializace. V našem nízkoprahovém klubu vnímám školu dle slov klientů, jako velkého nepotřebného strašáka. Klienti jsou si vědomi potřeby vzdělání, ale chybí jim pozitivní vzory z domova a okolí. Většinou ukončují své vzdělání základní školou a to někdy již v osmé třídě. Nerada

bych tuto situaci ovšem sváděla pouze na nepodnětné sociální prostředí. Specifikem žižkovských Romů je také fakt, že jsou umístováni na základní školu, která se sice tváří, že integruje, ale o integraci zde nemůže být řeč. Z vyprávění klientů vyplývá, že se běžně stává, že v jeden čas má pedagog na starosti dvě třídy najednou, či se místo vyučování promítají filmy, apod.

Nedávno jsem mluvila s klientem, kterému je 20 let. Svě vzdělání ukončil základní školou a dále již nepokračoval. Protože je to vynikající hudebník, diskutovali jsme o možnosti jít studovat konzervatoř. Z rozhovoru vyplynulo, že má nedostatečné znalosti hudební teorie, malou sebedůvěru a nedostatek financí svůj sen zrealizovat. Když se po dlouhé době v klubu ukázal, ptala jsem se ho, jaké podnikl kroky ve snaze absolvovat přijímací zkoušky na konzervatoř. Odpověděl mi, že žádnou konzervatoř nepotřebuje, že může hrát i takhle a že za 2 hodiny hraní dostane 1500 Kč. Škola je pro většinu klientů, se kterými se setkávám jen nutným zlem, které musí ze zákona absolvovat. Ve svém okolí mají jen velmi málo pozitivních vzorů, které by je povzbuzovaly k lepším úspěchům.

V NZDM ve kterém pracuji já, je jedním z velmi častých důvodů fakt, že ani rodiče klientů nejsou zvyklí nikam pravidelně docházet a tak děti v tomto ohledu ztrácí pozitivní vzor a když jsou přihlášeny na nějaký kroužek, většinou jim zájem vydrží jen několik sezení. Zde se projevuje jedno ze specifik NZDM - vše je zde volně přístupno, děti zde nejsou do ničeho nuceny a tak se mohou svobodně vyjádřit. Tento přístup je dle mých zkušeností velmi dobře přijímán právě romskou klientelou. Díky nechuti ke školskému zařízení, je většina nucených aktivit ihned zavržena. Pokud jsou ovšem aktivity nabízeny správně, stávají se pro klienty atraktivnější a ti si ideálně ani neuvědomí, že se tím učí smysluplně využívat svůj volný čas.

Sociální vyloučení

Již v předškolním věku si děti všímají odlišností u sebe i u ostatních. Když jsem pracovala ve školce jako osobní asistentka chlapce s ADHD měla jsem možnost pozorovat, jak je dnešní společnost krutá. I přesto že se chlapec velmi snažil, děti ho naprosto nepřijímaly, a ještě byly doma ve své nesnášenlivosti podporovány. Takovéto zkušenosti, si potom každý z nás nese do dospělosti a jedná dle naučených vzorců chování.

Klienti NZDM velmi často zapadají minimálně do jedné ze skupin ohrožených sociálním vyloučením. Jak už jsem uvedla výše, většinu našich klientů patří k romskému etniku. Nežřídkou se setkáváme s rasismem a nechotou. Ráda bych uvedla případ klientky,

kteřá dlouhodobě shání byt pro sebe, svého pŕítele a jeho otce. Společně jsme tedy hledali volné byty, které posléze klientka obvolávala a chodila navštŕevovat. Ráda bych upozornila na fakt, že má doplněné vzdělání - asistent pedagoga a vždy byla zaměstnaná. Nicméně po návratu z Anglie zatím ještě práci hledá. Po několika neúspěšných kontaktech s majiteli bytů se rozhodla, že rovnou do telefonu bude oznamovat, že je romského původu. Když ani po dvou měsících nepřišla kladná odezva, rozhodla se řešit svůj problém s realitní kanceláří.

Domluvila si osobní schůzku s realitní makléřkou a po probrání všech detailů sama makléřce sdělila, že ví, že je romka a že bude velmi těžké sehnat byt. Na to jí zástupkyně firmy sdělila, že je ráda, že to říká a že ani ona jí nemůže s problémem pomoci. Klientka tedy pŕechodně bydlí u rodičů.

Ten samý problém má se zaměstnáním. Již nějakou dobu vypomáhá jako dobrovolnice u nás v zařízení, snažili jsme se tedy pro ni vytvořit veřejně prospěšné pracovní místo. Vyřídili jsme všechny potřebné podklady pro úřad práce, odevzdali je a druhý den byla klientka pozvána ke čtyřem pohovorům, které kvůli přijímání podpory nemohla odmítnout. Je velmi zvláštní, že to najednou šlo vše tak rychle. Měsíce pŕedtím byla posílána vždy jen k jednomu pohovoru měsíčně a pokaždé se ze strany zaměstnavatele setkala pouze s odmítnutím. Vše se za poslední dobu dalo do pohybu správným směrem. Mohli jsme zaměstnat novou kolegyni z řad klientů a zanedlouho ji budeme stěhovat.

Ze své praxe mám zkušenost s klubem s cílovou skupinou klientů 6-26 let. Toto rozpětí je sice nezvykle široké, ale vzniklo jako reakce na poptávku. Jelikož má většina našich klientů mladší sourozence, které dostávají na starost, bylo potřeba otevřít klub všem. Z praktického chodu klubu vyšlo najevo, že pokud sebou starší sourozenec nemůže vzít sourozence mladšího, půjde raději navštívít klub jiný. V klubu to funguje tak, že se klienti od sebe vzájemně učí jak to pozitivní, tak i to negativní. Může se to zdát jako nevýhoda, ale tento široký rozsah cílové skupiny se osvědčil a ve většině pŕípadů klienti vnímají spíše pozitivní vzory. Hodně se to projevuje právě v chování, kdy starší klienti napomínají mladší, co si to k pracovníkům dovolují atd.

Zajímavým pŕíkladem sociálního vyloučení může být i situace, kdy se klientovi podaří vymanit z bludného kruhu špatných sociálních návyků vlastní komunity a ta ho již posléze nepřijímá jako vlastního člena. Osobně mám zkušenost se třemi takovými klienty.

Klientka, která u nás dnes učí kurzy tance a zdokonaluje se na školeních, když přijde domů, slyší jen, že si hraje na „gádžovku“ a ať se raději zase rychle vrátí na zem. Dochází tak

u ní ke střetu vlastního já a komunity, ve které žije. Dnes nedokážu říct, jestli bude dál pokračovat v tom, co dělá, nebo jestli se nechá ovlivnit tlakem vlastní komunity a upadne do nečinnosti. I tak ale díky ní vidím, že to jde, že změna je možná a za tu je potřeba bojovat. Dalším zdárným příkladem je klient Milan. Milanovi se podařilo dostudovat, ale nemohl sehnat pracovní uplatnění. Díky napojení na NZDM a rychlé reakci, pracuje Milan v tréninkovém zaměstnání Restartshopu.

4.7. Diskuze

Dotazníkové šetření proběhlo v Praze a v menším jihočeském městě. Nízký počet respondentů prisuzují vytíženosti pracovníků NZDM. Díky počtu odpovídajících nelze výsledky dotazníku považovat za všeobecně platné. Lze si podle nich ale utvořit alespoň malý náhled na problematiku Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Z odpovědí na otázku číslo jedna vyplývá, že největším lákadlem pro pracovníky je již zažitá zkušenost s nízkoprahovým zařízením. Na druhém místě se umístil zájem o cílovou skupinu. Tato data nelze kvůli omezenému rozsahu šetření označit za všeobecně platná. Je velmi pravděpodobné, že při vyšším počtu respondentů by vyšly najevo nové skutečnosti a odpovědi. Dle mého názoru je zkušenost s NZDM zásadním rozhodovacím faktorem. Dokud jsem neměla možnost poznat chod a fungování nízkoprahového zařízení, nikdy mě nenapadlo, se o takové místo ucházet. Při této práci je velmi důležitá osobnost pracovníka a již v krátkém časovém horizontu se může ukázat, zda se pracovník na tuto pozici hodí, či nikoliv.

U otázky číslo dvě jsou nejvýraznější odpovědi zaměřené na limity pracovníka. Ve své podstatě i odpovědi týkající se uvědomění si, že nelze spasit každého klienta jsou otázkou limitu. Je potřeba, aby každý pracovník dokázal reflektovat, kam až klient může zajít a na stranu druhou, kam až může zajít pracovník ve své snaze pomoci.

Vztah je základem komunikace s klientem. Není vždy jednoduché tento vztah navázat a způsob a rychlost vytvoření vhodného vztahu s klientem se u každého pracovníka může lišit. Z mých osobních zkušeností vyplývá, že když jsem si zvykla na prostředí, a opustila zažité pedagogické až pedantské návyky, zvykli si na mě i klienti a touto cestou jsme si společně vytvořili vztah. V každodenní praxi pak mohu na tyto vztahy navazovat. Pokud zatím nějakého klienta neznám, může mi pomoci jiný klient. V uzavřených komunitách, jakou kupříkladu Žižkov, je navázání vztahu s klienty nejdůležitějším krokem, ale povětšinou také tím nejtěžším. Někdy se také může stát, že se z klienta stane pracovník, v čemž spatřuji velký

posun, který je pro danou komunitu i nízkoprahové zařízení velkým přínosem zejména pro překonání bariér v důvěře a komunikaci.

Jak pro klienta, tak pro pracovníky zařízení, může být velmi těžké se zorientovat v chodu klubu. Co si pracovník může dovolit a jak má v určitých situacích postupovat. Pro tento případ si kluby vytvářejí metodiku, aby bylo transparentní, jak zacházet se situacemi, které se často opakují. To je také důležité jednak pro ochranu pracovníka, tak i pro ochranu klienta. Jako příklad uvedu odcizení nebo zničení majetku klubu. Pokud má zařízení jasně stanoveno, jak v případě odcizení majetku klientem postupovat, je pro vedoucího klubu jednoduché dojít k řešení situace a ke zjištění, zda šlo o pochybení ze strany klienta, či ze strany pracovníka. V praxi se ukazuje, že každá, byť i drobná nepozornost, může způsobit konflikt, který je v každém případě nežádoucí.

Jak již uvádím v úvodu své práce mým názorem je, že práce v NZDM je velmi specifická. Proto do mého dotazníku otázka číslo tři víc než patří. Chtěla jsem se díky ní dozvědět, zda to moji kolegové vnímají stejně. Jak z různorodých odpovědí vyplývá, každý pracovník vnímá specifčnost své práce jinak. Každé zařízení má jinou cílovou skupinu, jiné etnické složení, jiné prostory a upřednostňuje jiné postupy.

Neexistují obecně platné tabulky, jak by měl klub vypadat, jak by se měli pracovníci chovat, co by měli po klientech vyžadovat, atd. Jediným vodítkem jsou pro zřizovatele klubů právě standardy poskytování služeb, které jsou zmíněny v teoretické části této práce. V předchozí otázce se objevuje důležitost navázání vztahu. Osobní vztah s klientem je považován za specifikum práce v NZDM zejména v porovnání s jinými sociálními službami, kde je spíše důležité si vztah nevytvářet.

Práce v NZDM je oproti jiným profesím týkajícím se sociální oblasti velmi pestrá a proto ji každý pracovník vnímá jinak. Jak se několik respondentů shoduje, je důraz kladen na flexibilitu pracovníka. Jeden z nich píše, že nikdy neví, co se stane v příští minutě. Toto zjištění tedy potvrzuje hypotézu H5. Jedna z odpovědí zní, že specifickou stránkou této práce, je také doba, po kterou zůstává klient klientem.

V nejčastějších zakázkách klientů se naopak pracovníci poměrně shodují. Z výsledků otázky číslo čtyři vyplývá, že častou zakázkou je nuda a využití volného času. NZDM nabízí svým uživatelům pestrou škálu aktivit a to jak sportovního, tak i pasivního charakteru. Častá je také výpomoc se školou, osobními problémy i prací. Výsledky ukazují, že NZDM navštěvují klienti s velmi podobnými problémy. Zaměření aktivit nízkoprahových zařízení,

pokud ovšem reagují na poptávku svých klientů, bude tedy ve většině klubů shodné. Právě velké zaměření na volnočasové aktivity je klubům často vytýkáno a to jak ze strany MPSV, tak i z široké veřejnosti. Veřejnost může posléze nabýt dojmu, že jsou to pouze domy dětí a mládeže, které nejsou zpoplatněné a scházejí se v nich narkomani a zloději. Volnočasové aktivity, jedná-li se o stolní hry, fotbal nebo tancování, napomáhají pracovníkům v komunikaci s klienty a usnadňují navázání vztahu.

K otázce číslo čtyři jistě patří shrnutí, že nejdůležitější funkcí NZDM, tak jak ho vnímají pracovníci, je začleňování sociálně slabých jedinců do společnosti. Na toto by mohl navazovat kvalitní výzkum na téma, jak jsou Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vnímána širokou veřejností, popřípadě lidmi, jež se v blízkosti NZDM vyskytují, popřípadě zde bydlí. Z publikací a zkušeností vyplývá, že společnost povětšinou nemá o klubech ani ponětí, což zřejmě plyne z nejasného přesahu této služby mimo okruh klientely. Další možností je právě odsuzování těchto zařízení a to z důvodů plýtvání peněz, či neefektivní práce.

Společnost si často neuvědomuje, že významným efektem nízkoprahových zařízení je prevence kriminality. Na sídlištích a ve městech se tvoří party, které neumějí nebo nechtějí smysluplně využívat svůj volný čas. Z tohoto fenoménu posléze vzniká drobná kriminalita, experimentování s drogami, předčasně bující sexualita, atd. v klubu se snažíme přirozenou cestou, to znamená komunikací a sdílením, o těchto tématech hovořit. Probrat s klienty rizika a společně najít jiné a atraktivnější vyžití, než je braní drog, gambling apod.

Syndrom vyhoření je nejenom v sociální práci často probíraným tématem. Proto je potřeba mít dobrou psychohygienu a dobré vztahy na pracovišti. Je také potřeba využívat nástrojů jako jsou porady, supervize a intervize. Práce kontaktního pracovníka (nebo i terénního) je finančně i společensky málo oceněna. Což samozřejmě koresponduje se společenským vnímáním sociální práce. Určitě nemohu tvrdit, že je společnost rozdělena na dva tábory na tábor, jež si sociální práce cení a na tábor, jež ji vnímá jako výdobytek moderního světa, který slušným lidem ubírá peníze ze státního rozpočtu.

Největší zkouškou pro pracovníka je nezájem klienta. Je velmi těžké pracovat s pasivním klientem. Proto je potřeba připravovat pro klienty takové aktivity, do kterých se rádi zapojí a tím se i aktivizují. Několik pracovníků odpovědělo, že je pro ně těžké probírat s klienty pro ně těžká témata. Práce v nízkoprahovém zařízení formuje jak klienty tak pracovníky. Již od začátku své práce v NZDM jsem se setkávala s mnoha tématy, která pro

mě nebyla jednoduchá. Šlo kupříkladu o ničení a kradení majetku, což se mě osobně velice dotýkalo. Bylo tedy potřeba si tyto případy odosobnit a uvědomit si, že právě zde je na místě profesionalita sociálního pracovníka.

Nejčastěji využívanými metody jsou formy rozhovoru. Právě při volnočasových aktivitách velmi často dochází k přirozenému toku rozhovoru a pracovník se tímto způsobem může o klientovi něco dozvědět a přiblížit se mu. Z mého pohledu je důležité klienty nehodnotit, ale přijímat je takové jací jsou. Pokud by se klienti v klubech setkávali jen s hodnocením, myslím, že by do nich přestali velmi rychle chodit. Právě v tom spočívá náročnost kontaktní práce. Jde o to s klientem mluvit otevřeně, aby se klient nezalekl, ale aby měl spíše pocit bezpečí a chtěl se svěřovat.

Tím že se klient svěří se svým problémem a chce s ním popřípadě pomoci, vzniká pro pracovníka zakázka. Individuální plánování je nástrojem, jenž napomáhá jak pracovníkovi, tak i klientovi. Na kvalitně vytvořeném individuálním plánu se klient dozvídá, jaké pokroky ve své snaze něčeho dosáhnout udělal. Práce se skupinou pak dle mého probíhá v klubech velmi často. Jde například o již zmíněné kroužky, popř. workshopy zaměřené na dané téma.

Z odpovědi na otázku číslo 9 není možné utvořit obecný závěr. Každý pracovník vnímá svou práci jinak. Pro mě je práce v NZDM obohacující, i když někdy mi připadá dost bezvýhodná. Mám někdy pocit, že moje práce stejně nic nezmění. Například při krádežích v klubu mě napadá, že pokud jsou naši klienti schopni nás oloupit, jaký k nám mají asi vztah a kam naše práce asi vede. Za odpovědi pracovníků jsem velice ráda. Většina z nich je optimistická, což mě přivádí k myšlence, že tato práce opravdu dává smysl.

4.8. Závěr

Práce si kladla za cíl, vytvořit náhled na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. První polovina teoretické části stručně popsala příčiny a důsledky problémů v socializaci dětí a dospívajících a tedy hlavní činitele toho, že se mladý člověk stane klientem NZDM. Nesnažila jsem se o vyčerpávající výčet teoretického pozadí problému, protože jsem v této práci chtěla spíše popsat, co jsou nízkoprahová zařízení a jak fungují.

V druhé polovině teoretické části se zabývám vznikem, legislativou, standardy kvality služeb, atd. Bylo velmi těžké sehnat odbornou literaturu zabývající se touto problematikou. Ve své podstatě existuje pouze jedna kniha s titulem Nízkoprahová zařízení

pro děti a mládež, ta je dostupná na Slovensku a u nás v podstatě nesehnatelná. Jediný výtisk jsem objevila v knihovně České asociace streetwork. Většina literatury, jež se běžně v knihovnách vyskytuje, pojednává o nízkoprahových zařízeních jen okrajově. Čerpat teorii je pak také možné z příspěvků v periodících. V dubnu roku 2015, pár dnů před dokončením této práce, byla vydána publikace Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (Zemanová V, Dolejš M., Univerzita Palackého v Olomouci). Tato publikace tedy není v práci použita jako zdroj.

Základem praktické části jsou odpovědi pracovníků nízkoprahových zařízení. Mé tři hypotézy a to: 1. Pracovníci přicházejí do zařízení díky zájmu o danou problematiku; 2. nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou pro společnost přínosem; 3. Pracovníci nízkoprahových zařízení jsou ohroženi syndromem vyhoření. Hypotéza číslo jedna se na základě odpovědí pracovníků potvrdila. Pracovníci přicházejí do zařízení díky předchozí zkušenosti, nebo díky zájmu o cílovou skupinu

Hypotéza číslo dvě, byla také potvrzena. Pracovníci svou práci vnímají, jako potřebnou pro společnost. I když do zařízení přijde pasivní klient, který se nezapojuje do aktivit klubu, alespoň po dobu, kterou v zařízení stráví, je vystaven pozitivním vzorům a podnětnějšímu prostředí, než na které je z domova zvyklý. Pokud by ovšem pracovníci nevnímali svou práci jako prospěšnou, myslím si, že by u ní dlouho nevydrželi a vydali by se hledat práci, která je bude více naplňovat. Takto to alespoň vnímám já. Jak zmiňuji u hypotézy číslo tři, práce v klubech je náročná a málo placená. Kdyby mě má práce nebavila a nenaplňovala, myslím, že bych hledala jinou a lépe zaplacenou.

Jsem velice ráda, že hypotéza číslo tři, se nepotvrdila. Mou domněnkou bylo, že pracovníci jsou ohroženi syndromem vyhoření. Tento názor jsem získala díky komunikaci se svými kolegy. Ti, se kterými jsem mluvila, se stěžovali na nízké platy a na náročnost práce, jež není oceněna ani společností a velice často ani samotnými klienty. Z komunikace také vyplynulo, že většina kolegů využívá metod, které syndromu vyhoření zabraňují. U nás v zařízení používáme jako nástroj dvouhodinové porady – intervize, na kterých probíráme klientská témata a supervize, které stmelují náš tým.

Práce dle mého názoru obsahuje důležité poznatky o nízkoprahových zařízeních. Díky zodpovězeným dotazníkům umožňuje pohled do problematiky. Dokazuje, že nízkoprahová zařízení jsou společností prospěšná, s čímž nemohu jinak než souhlasit. Také se

potvrzuje má domněnka, že práce v NZDM je úplně jiná, než v ostatních sociálních zařízeních.

V závěru této práce bych ráda poděkovala všem pracovníkům, kteří vyplnili můj dotazník a díky kterým mohla vzniknout praktická část této práce.

5. Bibliografie

- Bartoňová, M., & Šandor, J. (2005). *Nízkoprahové programy pre deti a mládež*. Bratislava: alfaPrint.
- Burdová, M. (2012). *Analýza potřeb NZDM v Praze 3 (Bakalářská práce)*. Praha: HTF UK.
- ČAS, k. a. (2008). *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork.
- Čech, T. (2005/2006). *Výchova ve volném čase a k volnému času z hlediska prevence nežádoucích forem společenského chování. Vychovávateľ*.
- Čechovský, J., & Racek, J. (2007). *Kontaktní práce*. Česká asociace streetwork.
- Faltýsková, J. (1995). *Sociální dimenze volného času. Pedagogická orientace*, stránky 107-108.
- Hartl, P., & Hartlová, H. (2010). *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál.
- Hašková, L. e. (2014). *Metodika NPK Husita*.
- Herzog, A., & Staníček, J. (2007). *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork.
- Herzog, A., Dubín, R., Příbylová, M., & Ráček, S. (2002). *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Éthum*, str. 31.
- Hofbauer, B. (2004). *Děti, mládež a volný čas*. Praha: Portál.
- Jedlička, R. e. (2004). *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Themis.
- Kabíček, P., Csémy, L., & Hamanová, J. (2014). *Rizikové chování v dospívání a jeho vztah ke zdraví*. Praha: Triton.
- Keller, J. (2004). *Úvod do sociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Klíma, P. (2003). *Práce s neorganizovanými dětmi a mládeží a její „ nízkoprahové“ souvislosti. Éthum*.
- Klíma, P., & Bodlák, V. (1999). *Nízkoprahovost jako fenomén a mýtus. Éthum*.
- Klíma, P., & Jedlička, R. (2002). *Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. Speciální pedagogika*.
- Kraus, B. (2001). *Člověk - Prostředí - Výchova*. Brno: Paido.
- Labáth, V. (2001). *Riziková mládež*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Mareš, P. (2006). *Faktory sociálního vyloučení*. Praha 2: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.
- Mareš, P. (2000). *Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení. Sociologický časopis*, stránky 285-297.
- Maříková, H. e. (1996). *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.
- Matoušek, O. (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.

- Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Nolen-Hoeksema, S. e. (2012). *Psychologie Atkinsonové a Hilgarda*. Praha: Portál.
- Poledňáková, I. e. (2003). Zátěžové situace dětí ve škole a způsoby jejich zvládnutí. 11. *Konference ČAPV: Sociální a kulturní souvislosti výchovy a vzdělávání* (str. nečíslováno). ČAPV.
- Sobotková, V. (2014). *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Praha: Grada.
- Sobotková, V. (2014). *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Praha: Grada.
- Vágnerová, M. (2014). *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál.
- Vágnerová, M. (2012). *Vývojová psychologie, Dětství a dospívání*. Praha: Karolinum.
- Vágnerová, M. (2004). *Základy psychologie*. Praha: Karolinum.
- Vodáková, J. (2011). Volný čas dětí. *Rodina a škola* , str. 24.

6. Seznam příloh

Příloha č. 1: Plakát school break party

Příloha č. 2: Plakát Žižka- fotbalové utkání

Příloha č. 3: Článek Hledání možností mezigenerační solidarity v oblasti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice

Příloha č. 4: Článek Gabriel ukončil první etapu

Příloha č. 5: Článek Každý touží někam patřit

Příloha č. 6: Článek Zkuste to jinak

Příloha č. 7: Článek S klíčem na krku