



Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Zuzana Hadj-Mousová

Autorka diplomové práce:

Zdena Filípková, DiS.

Obor studia:

Speciální pedagogika – oborové studium

Ročník studia:

5. ročník

Typ studia:

Prezenční magisterské studium

**Měsíc a rok dokončení diplomové
práce:**

Listopad 2006

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně, výhradně s použitím uvedených pramenů.

V Praze dne 20. listopadu 2006 _____

Touto cestou děkuji PhDr. Z. Hadj-Mousové za odborné vedení, podněty a připomínky a celkově za její milý a lidský přístup v průběhu naší spolupráce.

Děkuji také Mgr. M. Zimmermannové za poskytnutí stěžejních materiálů, Mgr. J. Exnerovi za konzultaci a A. Petrišcové, DiS. za připomínkování práce.

Poděkování patří i všem těm, kteří mě podporovali.

Seznam zkratek používaných v textu

- ČAS – Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby
- MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí
- MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
- NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
- OSN – Organizace spojených národů
- SPO – sociálně-právní ochrana
- UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organizace OSN pro výchovu, vědu a kulturu)
- UNICEF – United Nations International Children's Emergency Fund (Mezinárodní dětský fond neodkladné pomoci), později přejmenován na United Nations Children's Fund – Dětský fond OSN (původní zkratka zůstala)

Obsah

Anotace.....	7
Annotation.....	8
Klíčová slova.....	9
Úvod.....	10
ČÁST I.....	11
1 Problematika výchovy v jednotlivých obdobích (nástin vývoje vztahu společnosti a rodiny k dětem a mladistvým v průběhu dějin).....	12
1.1 Prehistorie.....	12
1.2 Starověké civilizace.....	12
1.3 Antika.....	13
1.4 Středověk.....	14
1.5 Novověk.....	14
1.6 Dvacáté století.....	16
1.7 Shrnutí.....	23
2.1 Historie volného času.....	25
2.2 Definice.....	28
2.3 Pozitiva & negativa volného času: výzvy vs. rizika.....	29
2.4 Shrnutí.....	35
3.1 Vývojová psychologie.....	35
3.2 Sociální psychologie.....	38
3.3 Pedagogika.....	40
3.4 Právo.....	40
3.5 Filozofie.....	41
3.6 Sociologie.....	41
3.7 Dospívající ve světle výzkumů.....	41
3.8 Shrnutí.....	42
4 Nízkoprahové sociální služby.....	43
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	43
4.1 Úvod k oblasti nízkoprahových sociálních služeb.....	43
4.2 Pojem nízkoprahovost.....	44
4.3 Zákon o sociálních službách.....	45
4.4 Sociální služby nízkoprahového typu.....	47
4.5 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	52
4.6 Shrnutí.....	66
část II.....	67
1 Potenciální klient NZDM.....	68
1.1 Norma a související pojmy.....	68
1.2 Riziková mládež.....	70
1.3 Jednotlivé oblasti vývoje.....	71
1.4 Shrnutí.....	82
1.5 Závěr.....	82
2 Sonda na téma Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	84
2.1 Cíle sondy.....	84
2.2 Slovníček pojmů.....	84
2.3 Oslovení respondenti.....	86
2.4 Výzkumná metoda.....	87
2.5 Popis výzkumného souboru.....	98
2.6 Prezentace výsledků, komentáře a otázky k diskusi.....	101
2.7 Dílčí výzkumné otázky.....	117

2.8 Shrnutí.....	119
2.9 Závěr.....	121
Závěr.....	123
Použité prameny.....	124
Česko – anglický slovníček vybraných odborných výrazů.....	128
ČÁST III.....	129
1 Vybrané oficiální dokumenty vztahující se k problematice.....	130
1.1 Zákon o sociálních službách.....	130
1.2 Standardy kvality sociálních služeb.....	134
1.3 Zákon o sociálně-právní ochraně dětí.....	136
2.1 Česká asociace streetwork.....	138
Asociace je zapojena do evropských projektů podporujících vzdělávání a zvyšování kvality poskytovaných služeb. Konkrétně jde o projekty JPD 3 - Jednotný programový dokument 3 (podporovaný z ESF - Evropského sociálního fondu) a OP RLZ – Operační program lidských zdrojů (jde o základ pro realizaci podpory z ESF v oblasti rozvoje lidských zdrojů v ČR v letech 2004 – 2006, jehož cílem je dosažení a udržení určité úrovně zaměstnanosti díky kvalifikované a flexibilní pracovní síle a procesu integrace sociálně vyloučených skupin obyvatelstva). Dostupné na internetu: www.strukturalni-fondy.cz/oprlz [cit. 2006-10-10].....	138
2.2 Informační kampaň na podporu NZDM v ČR.....	139
2.3 Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM.....	140
2.4 Rozvojové audity České asociace streetwork.....	145
3.1 Proxima Sociale, o.s.....	148
3.2 Komunitní centrum Krok.....	148
3.3 Komunitní centrum Jižní Pól.....	149
3.4 Nízkoprahový klub Krok.....	151
3.6 Ukázka letáků s informacemi o poskytovaných nízkoprahových soc. službách.....	154
3.7 Ukázka programu Klubu Krok v období září – prosinec 2006.....	157
4 Dotazník pro NZDM.....	161

Anotace

Diplomová práce představuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v kontextu vývoje vztahu společnosti a rodiny k dětem a mladistvým a v kontextu fenoménu volného času. Představuje dospívajícího z hlediska vybraných vědních oborů. Detailně se věnuje nízkoprahovému typu sociálních služeb a podrobně je charakterizuje.

Práce přibližuje potenciálního klienta NZDM z hlediska vývojové a sociální psychologie, vč. nástinu rizik v jednotlivých oblastech a role NZDM (resp. sociálních pracovníků těchto zařízení). Součástí práce je sonda, která zjišťuje současný stav v některých pražských NZDM.

V závěru jsou uvedeny výtahy z vybraných oficiálních dokumentů vztahujících se ke sledované problematice, prezentace České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby a občanského sdružení Proxima Sociale.

Součástí práce je česko-anglický slovníček vybraných použitých odborných výrazů a seznam klíčových slov.

Annotation

The thesis introduces low-threshold facilities for children and teenagers in the context of development of society and family attitude towards children and teenagers and in the context of leisure time-phenomenon. It introduces adolescents from several chosen scientific disciplines' point of view. Low threshold style social services are focused and intimately described.

The work describes a potential client of a low-threshold facility from developmental and social psychologies point of view, including a brief description of possible risks in given areas and the role of the low-threshold facility (or its social workers). A survey of present day condition of several low-threshold facilities in Prague is included.

The final part of the work provides abstracts of chosen official documents related to the topic and introduces the Czech Association of Streetwork (uniting low-threshold social services providers) and organization Proxima Sociale.

A Czech – English dictionary of selected used terms and a list of key-words are also included in the work.

Klíčová slova

- adolescence
- autorita
- bariéry (práh)
- cílová skupina
- Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby
- deinstitucionalizace
- dítě
- dospívání
- dostupnost služeb
- funkční gramotnost
- hodnocení kvality poskytovaných služeb
- inspekce poskytování sociálních služeb
- intervenční prvek
- komunikace
- kvalita života
- mládež (dorost, teenagers)
- nepříznivá sociální situace
- nízkoprahové sociální služby
- nízkoprahovost
- norma (normalita, normální osobnost)
- pedagogika volného času
- poradenský prvek
- poskytovatel sociálních služeb
- potenciál dítěte
- potenciální rizika
- pravidla
- preventivní prvek
- přirozené prostředí
- pubescence
- riziková mládež
- rodina
- sankce
- sdílení (každodennosti)
- služby sociální prevence
- socializace
- sociálně-právní ochrana dětí
- sociální práce
- sociální prostor
- sociální služby
- sociální služby nízkoprahového typu
- sociální tlak okolí
- sociální vyčleňování
- sociální vyloučení
- sociální začleňování
- stacionární sociální služby
- Standardy kvality sociálních služeb
- Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- streetwork
- subkultura
- syndrom vyhoření
- terénní sociální služby
- uživatel (klient) sociálních služeb
- variabilita
- veřejný závazek (poslání, cíle, cílová skupina, principy poskytovaných služeb)
- volnočasové aktivity
- volný čas
- vrstevnická skupina
- výchova
- výchovný prvek
- zákon o sociálních službách
- zážitková pedagogika
- životní styl

Úvod

Výběr tématu pro diplomovou práci pro mě nebyl problém. Před dvěma lety jsem psala absolventskou práci na Vyšší odborné škole sociálně právní, jejíž část byla věnována právě problematice nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Vzhledem k velmi rychlému rozvoji a posunu v dané oblasti je o čem psát i po tak krátké době. Navíc jsem se za tu dobu z pozice stážistky posunula na pozici kontaktní sociální pracovnice, což mi umožnilo bližší setkání s tématem.

Cílem mé práce je v první části uvedení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v souvislostech. Zabývám se zde problematikou výchovy v průběhu historie i fenoménem volného času. Charakterizuji dospívajícího z hlediska vybraných vědních oborů. Poslední kapitolu věnuji nízkoprahovým sociálním službám a nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež – historii, legislativě, rozdělením dle jednotlivých typů a jejich podrobnějšímu popisu. Výstupem této části je tedy profilace nízkoprahového zařízení jako specifické sociální služby.

Druhá část představuje potenciálního klienta těchto zařízení. Pojednání je děleno dle jednotlivých oblastí vývoje, o nichž je nejprve stručně pojednáno, dále jsou nastíněna potenciální rizika a uvedena role zařízení, resp. sociálního pracovníka, v oblasti prevence, intervence, výchovy a poradenství.

Další součástí je sonda – tedy zjištění, jak skutečně vypadají nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Jejím výstupem je mj. profil reálného klienta.

Třetí část obsahuje přílohy. Jde o podrobnější popis vybraných oficiálních dokumentů vztahující se k problematice nízkoprahových zařízení. Je zde prezentována Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Jako ukázkou z praxe uvádím Proximu Sociale, o.s. V závěru třetí části je zařazen dotazník, z něhož vycházela sonda.

Přínos mé diplomové práce spatřuji v tom, že ji jako první na katedře speciální pedagogiky věnuji oblasti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

ČÁST I

NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ V SOUVISLOSTECH

1 Problematika výchovy v jednotlivých obdobích (nástin vývoje vztahu společnosti a rodiny k dětem a mladistvým v průběhu dějin)

Klíčová slova

*dítě * nepříznivé sociální podmínky * pedagogika volného času * rodina * socializace * sociálně-právní ochrana dětí * sociální práce * výchova * zážitková pedagogika*

Cílem kapitoly je shrnout vývoj postojů k výchově a k dětem (ovšem ne ve smyslu školní výchovy či vzdělávání). V textu jsou zařazeny osobnosti, které prosluly inovacemi na poli práce s dětmi nebo ty, které ke své práci přistupovaly netradičně. Záměrem této kapitoly není pojednání o volném čase – ten rozebírá samostatná kapitola.

Existence fenoménu výchovy jakožto „procesu záměrného působení na osobnost člověka s cílem dosáhnout pozitivních změn v jeho vývoji“¹ pramení ze tří oblastí – biologické (člověk je geneticky determinován k péči o potomstvo), psychologické/psychické a sociální (slovy Aristotela je člověk zoon politikon – tvor společenský; ke svému zrození, zdárnému vývoji a smysluplnému bytí potřebuje žít mezi lidmi, resp. s lidmi. Důsledky naprosté absence lidské společnosti byly patrné na tzv. vlčích dětech²). Výchova je jedním z prostředků socializace, která z biologické bytosti dělá bytost lidskou. Cílem socializace je osobnost s interiorizovanými hodnotami, normami, vyvinutou sociální empatií a sociální kontrolou (Kohoutek, 1998).

1.1 Prehistorie

V prehistorických společnostech byla výchova zaměřena na oblast pracovní, mravní tělesnou a brannou. Zde můžeme vystopovat diferenci při způsobu výchovy dívek a chlapců – dívky byly připravovány pro „domácí činnosti“ a chlapci pro lov, boj a stavební práce (Jůva 1995).

1.2 Starověké civilizace

Sumerský vladař Entenema (cca 25. st. př. Kr.) byl první doložitelný panovník, který v právu aplikoval prvek ochrany sociálně znevýhodněných (matka či děti rozdělené dlužným otroctvím měly být navráceny k sobě). Dalším sumerským vládcem zabývajícím se ochranou

¹ PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 1998. s. 286.

² Jde o obecné pojmenování dětí nalezených v určitém věku, které nebyly během svého vývoje v interakci s lidskou společností. V roce 1796 – nalezení cca 11ti-letého „divocha (Viktora) z Aveyronu. V roce 1828 se v Norimberku objevil cca 17ti-letý Kašpara Hausera, později se zjistilo, že byl držen ve sklepním zajetí. 1920 – nalezení dvou sester (cca 2 a 8 let) v Indii. Zdroj: přednášky na PedF UK. Doc. B. Titzl - předmět „Vstupní kurs a dějiny speciální pedagogiky“ (ak. rok 2001/2002).

děti byl Gudea (21. st. př. Kr.), na jehož pokyn matky během chrámových slavností neměly trestat své děti a ty na oplátku byly povinny poslouchat své matky.

Babylónský vladař Chammurapi (18.st. př. Kr.) ve svém přísném zákoníku věnuje velký prostor vztahům mezi rodiči a dětmi, a to včetně adopce. Jednotlivá ustanovení zákoníku se uplatňují jinak pro plnoprávné a neplnoprávné občany.

Egyptské děti byly vychovávány a vzdělávány ve velké kázni. Krutě se trestala vražda otce, na oplátku se dost nemilosrdně postihovala i vražda dítěte.

Starý zákon reprezentuje rodinné vztahy ve starověké Palestině. Doporučuje nešetřit rákoskou, v určitých případech připouští pro dítě i trest smrti, ale neschvaluje jejich obětování božstvu. Zajímavostí je, že hebrejščina má stejné slovo pro výchovu, vzdělávání, disciplínu, trestání i morálku a moudrost (Klíma, 1984).

Celkově se dá říci, že jakkoliv se mohou starověké zákony či zvyklosti zdát z dnešního pohledu kruté, sankce vůči dětem měly být odůvodněné či případně ještě někým dalším schválené. Nešlo tedy o trest udělený svévolně a bezprávně.

1.3 Antika

Starověká Sparta dovoľovala zbavovat se dětí neúživých, slabých, postižených či jinak nesplňujících ideál budoucího dokonalého občana prospěšného státu. Tohoto cíle mělo být dosaženo i tím, že v sedmi letech bylo dítě odebráno rodičům a až do svých dvaceti let svěřeno do výchovy obci. Výchova dětí svobodných občanů se týkala chlapců i dívek. Dominantní byla tělesná a branná výchova.

Athénští otcové mohli dítě vydědit pro jeho těžké provinění; děti mohly být stíhány za špatné zacházení s rodiči; v úvahu připadalo i dlužní otroctví. Athénská škola neuplatňovala individuální přístup k dětem; tresty se nešetřilo, nejčastěji to byl výprask volskou oháňkou.

Hlavním aktérem výchovy dětí byla rodina; tíha výchovy mládeže ležela na státu. Jejím cílem byla příprava řádných občanů.

Starověký Řím definoval pozici dětí a mládeže ve společnosti. Měl exaktně stanoveny věkové hranice pro způsobilost k právům, právním úkonům a trestní zodpovědnosti. Infantes (původně děti do 5ti, později 7 let) – žádné právní úkony, ale žádná zodpovědnost; impuberes (nedospělci; nad 5/7 let) – tr. odpovědnost pouze pokud byli téměř dospělí (pubertati proximi) a mohli posoudit dopad trestního jednání. Věková hranice dospělosti byla u dívek 12 let, u chlapců (od 6. st.) 14 let. Plná způsobilost k právním úkonům (zletilost) byla stanovena na 25. rok života.

Tvrdě se trestala otcovražda; stíhalo se usmrcení dítěte; prodej dětí byl také právně upraven.

Harmonickou (komplexní) výchovou mělo být dosaženo fyzické zdatnosti, morálky, vlastenectví, praktických vědomostí, rétorických schopností a právních znalostí.

1.4 Středověk

Středověká výchova a vztahy v rodině byly odvozovány z křesťanských principů. Děti měly poslouchat a ctít své rodiče; ti zase měli o své děti pečovat s láskou. Otec směl vybrat povolání dítěti; to ho mělo zase ve stáří zajistit.

Osud sirotků byl také ošetřen, ale poddanské děti měly život daleko tvrdší. Co se týče například nemanželských dětí – čím větší bylo jejich společenské postavení, tím méně záleželo na jejich skutečném původu. Přístup k nim se ale v průběhu času, ekonomické situaci a vlivem převládající morálky také měnil.

Sociální rozpory měly být podle dominikánského mnicha Tomáše Akvinského (13. st.) řešeny křesťanskou solidaritou.

1.5 Novověk

Renesanční pedagogika akcentovala harmonickou výchovu. F. Rabelaise (1494 - 1553), T. More (1478 - 1535), T. Campanella (1561 - 1626) aj. kladli důraz na komplexní přístup k výchově a vzdělávání. M. de Montaigne považoval za důležité rozvíjet charakter, učit se pozorováním života. F. Bacon (1561 - 1626) dával důraz na empirii.

Ve výčtu pokrokových přístupů nelze opomenout teologa, filozofa a všestranného vzdělance J.A. Komenského (1592 - 1670), zakladatele a teoretika novodobé pedagogiky. Podle něj má výchova dospět k poznání sebe sama a světa, ovládnutí sebe sama a povznesení se k Bohu. Podle Komenského se člověk stává člověkem právě výchovou. V jeho přístupu spatřujeme demokratizační prvky – rozvíjet všechny, ve všem, všestranně, učit všemu příkladem a praxí. J.A. Komenský chtěl shromáždit veškeré vědění lidstva (pansofie); to mělo lidstvo přispět k převýchově a nápravě lidstva.

Podle J. Locka (1632 - 1704) má být vychovatel zpočátku velmi přísný a z této polohy postupně přecházet do role přítele dítěte. J.J. Rousseau (1712 - 1778) apeloval na citový vztah k dítěti, za konečný cíl výchovy označil člověka. Vychovávat se má osobní zkušeností, což dokládá jeho víru v člověka. I. Kant (1724 - 1804) operoval s pojmem kategorického imperativu v člověku.

Švýcarský humanistický pedagog a teolog J.H. Pestalozzi (1746 - 1827) se věnoval

výchově opuštěných dětí. V letech 1805 – 1825 řídil ústav v Yverdonu, kde se snažil o komplexní vývoj dětí, přičemž nezavrhoval žádné dítě.

Německý filozof a pedagog J.F. Herbart (1776 - 1841) rozdělil výchovné cíle na nezbytné (sem zařadil pevný charakter, rozvoj aktivit a zájmů) a možné (např. vztah ke konkrétnímu povolání).

Iniciátor salesiánského hnutí a katolický kněz Giovanni Bosco (1815 – 1888) svůj život zasvětil práci se soc. slabou a delikventní mládeží (dnešní terminologií se věnoval mj. penitenciární a postpenitenciární práci s mladistvými). Jeho systém práce spočíval v umění získat si srdce toho, s kým pracuji. Bosco odmítal tresty, propagoval lásku k bližnímu, sblížení se s vychovávaným a jeho přímou participaci na veškerých činnostech. Jeho hesla „Bez lásky není důvěry a bez důvěry není výchovy“ a „Poslušnost má vycházet z lásky, ne ze strachu“ jsou stále mimořádně aktuální³.

Experimentátor A.S. Makarenko (1888 – 1939) vybudoval na Ukrajině pracovní kolonie pro „zkaženou a rozvrácenou, bezprizornou mládež,“ kde požadoval vojenskou kázeň. Z kolonií vytvářel zemědělská a řemeslnická centra. Mám za to, že jde o předobraz dnešních terapeutických komunit. Makarenko i Bosco využívali toho, čemu dnes říkáme korektivní emoční zkušenost⁴

V českých zemích byly zakládány sirotčince, které se kromě skutečných sirotek staraly i o děti opuštěné a jinak sociálně ohrožené. Polepšovny byly určeny pro mládež sociálně ohroženou, zpustlou nebo zločinnou. Od r. 1885 byly zřízeny donucovací pracovny (pro starší 18ti let) pro osoby, které se provinily potulkou, žebrotou, příživnictvím, nechtěly pracovat nebo byly přistiženy při prostituci.

Z českých osobností bych chtěla zmínit alespoň V. Náprstka (1826 – 1894), iniciátora založení pražského Amerického klubu dam⁵ (1865), jehož úkolem bylo mj. vzdělávání, péče o mládež a o osiřelé dívky; J. Šauera (1845 – 1917), iniciátora libeňské vychovatelny; L. Peka (1855 – 1932), který stanovil zásadu individuální výchovy sociálně narušených dětí, mj. zcela zavrhl tělesné tresty; byl prvním ředitelem libeňské vychovatelny. Z žen uvádím M. Riegrovou-Palackou (1833 – 1892) – preventistku na poli mravního ohrožení chudých a

³ Více o Salesiánském hnutí viz Vybrané organizace zabývající se volnočasovými aktivitami po děti a mládež.

⁴ Jde o zážitek, který má odstranit důsledky dřívější zkušenosti, které se promítají do dalších mezilidských vztahů. Resp. nová pozitivní zkušenost má odstranit patologické ulpívání na negativních formách chování v mezilidských vztazích (Hartl, Hartlová, 2004).

⁵ V. Náprstek nesouhlasil s tradičním chápáním role ženy, která má sloužit muži. Zasazoval se spolu s dalšími (např. s M.D. Rettigovou (1785 – 1845), K.S. Amerlingem (1807 – 1884), E. Krásnohorskou (1847 - 1926), T.G. Masarykem (1850 - 1937) aj.) o vzdělávání žen (Pánková, 2006).

opuštěných dětí, a její dceru M. Červinkovou-Riegrovou (1854 – 1895), která napsala několik studií na toto téma, založila spolek na ochranu opuštěné a zanedbané mládeže.

1.6 Dvacáté století

Pedagogika 20. století nekompromisně apeluje i na emoční aspekty výchovy, klade důraz na pozitivní atmosféru a citlivý přístup rodiče a pedagoga (vychovatele). Rozvoj humanitních i přírodovědných disciplin umožňuje vytváření hlubších a komplexnějších možností přístupů k dítěti. Dvacáté století přináší mnoho staro/nových směrů pedagogiky. Za všechny jmenujme psychoanalyticky a individuálně orientovanou pedagogiku vycházející z teorie S. Freuda (1856 – 1939), A. Adlera (1870 – 1937), sociologickou pedagogiku inspirovanou francouzským pozitivistou E. Durkheimem (1858 - 1917), pedagogický esencialismus prezentovaný W.C. Bagleym (1874 - 1946), existencialistickou pedagogiku (naším představitelem je např. O. Krch) či neotomistickou a duchovědnou pedagogiku.

Ve 20. století sociální práce dostává „vědeckější“ rámeček, a to díky sociologii, psychologii, pedagogice a ostatním dynamicky se rozvíjejícím (společenským) vědám. Významným počinem individuální případové práce bylo v roce 1917 vydání knihy Mary Richmondové (USA) s názvem *Social diagnosis* s definicí sociálního případu a metodami práce⁶. Od tohoto roku je také sociální práce považována za vědu. Jako pracovní metody stanovila rozhovor s klientem, spolupráce s jeho soc. okolím (zejména s rodinou) a vyhledávání dalších pramenů k poznávání klienta a jeho životní situace. Podle Richmondové „sociální práce individuální usiluje o to, aby podle individuálních poměrů rozvinula osobnost člověka tak, že jest opět s to nalézt soulad mezi svým životem a prostředím, v němž se ocitl.“⁷

M. Krakešová ve své knize *Sociální případ* upozorňuje ještě na předchůdkyni M. Richmondové, a sice O. Hillovou, která v r. 1869 v Londýnské společnosti sociálních věd podala první definici individuální případové práce.

M. Krakešová je průkopnicí komplexního pohledu; na základě praktických zkušeností vytvořila teorii sociální práce.

1.6.1 České země v první polovině 20. století

T.G. Masaryk se k výchově vyjádřil velmi nadčasově: „Reformovat výchovu dětí, to neznamená jen zdokonalovat tu didaktiku ve škole; to znamená reformovat i život nás dospělých; my jsme půda, ze které rostou nové generace – záleží hodně na nás, budou-li lepší

⁶ Zdroj: přednášky na VOŠ sociálně právní v Praze 10. Mgr. M. Zimová - předmět „Metody sociální práce“ (šk. rok 2003/2004).

⁷ M. Richmond – What is social case work? In: KRAKEŠ, J., KRAKEŠOVÁ-DOŠKOVÁ, M. *Sociální případ*. Praha : Organizace sociálních pracovníků v Praze III, 1934.

nebo šťastnější.“⁸ I další jeho postřeh je i dnes stále aktuální: „Vemte si výchovu ze stránky zdravotní, výchovu dětí úchylných nebo méně nadaných, výchovu dětí zpustlých; říká se, že dobrá škola ušetří peníze za kriminál, špitál a chudobinec. Dobrá výchova a dobré učení má být co nejindividuálnější.“⁹

Inspektor J. Zeman (1867 - 1961) působil v oblasti pedopatologie (1928 – Črty z pedopatologie), spolu s prof. Herfortem založili v r. 1925 časopis Úchylná mládež (první svého druhu u nás), v r. 1933 vydal Pedopatologický slovníček s cílem sjednotit odbornou terminologii.

Již zmíněný lékař K. Herfort (1871 - 1940) byl mj. ředitelem pražského Ernestina,¹⁰ je označován za zakladatele české dětské psychiatrie.

A. Zikmund (1881 - 1953) sociálně narušenou mládež nazýval mládeží mravně vadnou. Tu dále dělil na mládež mravně ohroženou, mravně narušenou a mravně vadnou v užším smyslu. Za příčiny mravní zpustlosti považoval faktory endogenní (dědičnost) a exogenní (rodina, společnost, soc. poměry apod.).

Druhý ředitel libeňské Vychovatelny J. Doležal (1890 - 1965) v praxi prosazoval zásadu, že vychovatelna je ústav sociálně výchovný, nikoli trestní.

Další zajímavou postavou na poli české pedagogiky je F. Bakule (1877 – 1957). Zajímal se o vhodnou literaturu pro mládež,¹¹ navrhoval kulturní akce (přednášky v podobě vyučovacích rozhovorů, řízení četby a reformu zábav, mj. navrhoval kultivovat vkus zpěvem.¹² Chtěl, aby děti vždy viděly výsledek své práce a radovaly se z něj.

Tvrdil, že i malé dítě má právo nesouhlasit s pedagogem, dbal na důslednost a individuální přístup. Jde o nedirektivní sociálně integrační styl výchovy.

Během svého působení v Jedličkově ústavu vychovával děti podle zásady „Chci, a proto umím.“ Zde také realizoval první koedukaci ve smyslu vzájemného působení tělesně postižených dětí a dospělých válečných invalidů s cílem předejít tzv. rentové psychóze. V r. 1919 zakládá Ústav pro výchovu životem a prací, kde pokračoval v myšlence koedukace – tentokrát postižených a nepostižených dětí. Bakule zformoval několik pěveckých sborů, z nichž nejvýznamnější je těleso „Bakulovi zpěváčci“ (Titzl, 1998).

⁸ ČAPEK, K. *Hovory s TGM*. Praha : Československý spisovatel, 1969. s. 25.

⁹ Tamtéž, s. 25.

¹⁰ První ústav pro mentálně postižené v Rakousku-Uhersku, zal. 1871. Prvním ředitelem byl K.S. Amerling.

¹¹ K tomu T. G. Masaryk: „Ad vocem knížek pro děti: my si říkáme národ Komenského a máme tak málo literatury pro děti, a ještě míň té dobré! Moc jsem se o tom nauvažoval, jak to, odkud ten nedostatek. A to je nedostatek i mravní.“ In: ČAPEK, K. *Hovory s TGM*. Praha : Československý spisovatel, 1969. s. 25.

¹² Zde spatřuji paralelu s F. Čádou a cíli Komitétu pro uměleckou výchovu, viz dále.

Zapomenout bych neměla ani na E. Štorcha (1878 – 1956), který ve své době běžně aplikoval prvky zážitkové pedagogiky.

Česká pedagogika 19. a 20. st. se může pyšnit celou plejádou vynikajících odborníků, např. O. Kádner (1870 - 1936), O. Chlup (1875 – 1965), V. Příhoda (1889 - 1979), J. Úlehla (1852 – 1933) a mnozí další. Z hlediska zaměření své práce se chci z této řady, kde co jméno, to pojem, podrobněji zmínit o zakladateli české pedopsychologie F. Čádovi (1865 – 1918), který sestavil klasifikaci postižených. První skupinu tvořily normální děti (kategorie dle věku: do 1 roku, do 6let, 6 – 14 let, 14 – 24 let), druhou ohrožené děti (např. nuzné, žebravé, nemanželské, osiřelé, opuštěné, vykořisťované, týrané, mravně či národnostně ohrožené) a třetí děti abnormní [v jedné z podskupin Čáda shrnul děti mravně abnormní – zpustlé, prostituující se, provinilé (pro dospělé by to znamenalo do 6 měsíců trestu odnětí svobody) a zločinné (pro dospělé nad 6 měsíců trestu)].

V r. 1906 zakládá Komitét pro uměleckou výchovu mládeže, který vycházel z předpokladu, že pokud mládež mravně silně upadá, rozvojem estetického citění dojde k rozvoji mravnímu (umělecká výchova je tedy prostředkem k dosažení cíle). Efektem také bylo, že dítě zapomene na chvíli na starosti (zejm. děti z chudých rodin) a zažije něco pozitivního.

Mimořádně zajímavé nápady a myšlenky používal ve své práci P. Pitter (1895 - 1976), kterého zážitek z 1. sv. války z ateisty přeměnil v celoživotního pacifistu. Kvůli svému světonázoru se několikrát dostal do rozporu se zákonem; jednou za něj dokonce u T.G. Masaryka intervenoval A. Einstein.

V čem tedy spočíval jeho přínos do české pedagogiky? Podobně jako F. Bakule to byl pedagogický pokusník; zabýval se výchovou zanedbaných předměstských a městských dětí, později i česko-německým soužitím, v emigraci pracoval s uprchlíky, vydával přední exilový časopis Hovory s pisateli; propagoval Hnutí pro duchovní a společenskou obrodu (Nový Jeruzalém) s heslem pokoj, láska a mír. S kolegy organizoval prázdninové výměnné pobyty českých a německých žáků, což kromě zvýšení jazykových kompetencí mělo napomoci odstranit předsudky a vzájemnou averzi těchto národů. V r. 1924 zřídil útulek pro děti a mládež ze sociálně slabých rodin a nazval ho Milíčův dům¹³. V r. 1934 navštívil hitlerovské Německo, poznal zde jeho nacistickou každodennost. V r. 1938 otevírá zotavovnu Milíčova domu v Mýtě u Rokycan, jejímiž prvními obyvateli se stávají děti českých i německých vysídlenců ze zabraného čs. pohraničí. Posléze rozšířil výchovné poslání Milíčova domu

¹³ Podle Jana Milíče z Kroměříže (zemřel r. 1374), ve 14. st. založil „první etopedické zařízení“ u nás, ve kterém se snažil dovést nevěstky k pokání (Titzl, 2000).

(ochrana českého dítěte před poněmčením) i o posláním politické (záchrana židovských dětí; pomoc židovským rodinám). Šlo mu ovšem nejen o fyzickou, ale i o mravní záchranu; Pitterův kolega F. Krch se snažil ovlivňovat duši dětí hudbou a zpěvem (zde opět nacházíme paralely s F. Bakulem). Na konci války byl Pitter pověřen záchranou židovských dětí v terezínském ghettu a zajištěním lidských podmínek v internačních táborech. Dětem zajistil ubytování na zámcích v okolí Prahy¹⁴. A zde dochází k dalšímu zajímavému výchovnému momentu: Pitter si uvědomoval, že trpí především nevinní, a to na straně vítězů i poražených, a správně předvídal reakce a chování českých lidí vůči Němcům, kteří tou dobou na našem území pobývali. Do zámků převážel židovské i německé děti, tedy pohromadě tam byly děti, které zakusily zřůdnost koncentračního tábora, a děti, které často prošly výchovným působením Hitlerjugend a po osvobození poznaly hrůzu internačních táborů a na vlastní kůži i agresi vůči svému národu. Myslím si, že i Pitter ve své práci aplikoval mj. princip korekční emoční zkušenosti, a to pro všechny zúčastněné.

Jak poznamenal o P. Pitterovi rektor University Karlovy K. Malý: „Na rozvalinách válečné a poválečné Evropy, v prostředí morálního rozvratu a úpadku, přispěl svým dílem k obnově víry v lidství, toleranci, demokracii a ekumenickou sounáležitost.“¹⁵

1.6.2 Totalitní ideologie

Do dějin 20.st. zasáhly významným způsobem dvě totalitní ideologie – komunismus a fašismus. Obě měly vypracovaný svůj systém (principy) práce s mládeží – a to na úrovni ideologicky přísně zaměřených (v některých případech později jen podbarvených či jen pod jejich hlavičkou působících) volnočasových aktivit.

Hitler působil na mládež skrze nacistickou organizaci Hitler-Jugend (1926), v jejímž čele stál říšský vedoucí mládeže NSDAP. Od r. 1936 byla mládež takto povinně organizována. V duchu „individuálního“ přístupu byli chlapci ve věku 10 – 14 let sdružováni do Deutsches Jungvolk, chlapci ve věku 14 – 18let do vlastní Hitler-Jugend (zde se podrobovali předvojenské výchově a školili se v nacistickém učení). Pro dívky mladší 14ti let byla vytvořena Jungmädelbund, po 14. roce pak Bund Deutscher Mädel (zde se připravovaly na mateřství a učily se domácím pracím a povinnostem).

Českoslovenští komunisté měli pro děti do 14ti let organizaci Pionýr, po 14. roce byly mládeži určeny aktivity Československého svazu mládeže – ČSM (zal. 1949, řízen KSC, rozpad v r. 1968) a Socialistického svazu mládeže - SSM (v r. 1970 nahradil rozpadlý ČSM; fungoval do r. 1990).

¹⁴ Akce „Zámky“ trvala až do r. 1947.

¹⁵ In: PASÁK, T. *Přemysl Pitter – život pro druhé*. Praha : Paseka, 1997. s. 13.

V SSSR fungoval Komunistický svaz mládeže (zkr. Komsomol; cílová skupina 14 – 28let), který měl upevnit předcházející komunistickou výchovu. Ti nejlepší komsomolci se ve věku 23 let stávali kandidáty komunistické strany.

1.6.3 Antiautoritativní pedagogika, antipedagogika, alternativní výchovné koncepce

Uvolněná atmosféra 60.let dala vzniknout i antiautoritativní pedagogice, která se snaží o model výchovy zbavené útlaků. Výchova by měla podporovat sebevědomí dítěte a svobodný rozvoj jeho osobnosti. Antiautoritativní proud ovšem neodmítá výchovu – na rozdíl od antipedagogiky (od 70.l.), která výchovu přirovnává k manipulaci s dětmi a mrzačení jejich přirozenosti. Oba směry jsou mezní možnosti náhledu na výchovu.

Postmodernistické přístupy kritizují racionalistický pohled na svět, zajímají se o alternativní výchovné koncepce [daltonskou (H. Parkhurstová), montessoriovskou (M. Montessori; 1870 - 1952), waldorskou (R. Steiner; 1861 – 1925), jenskou (P. Peterson; 1884 – 1952), freinetovskou (C. Freinet; 1896 - 1966)] a snaží se zbavit výchovu autoritativních prvků. Jde o pokusy o nové modely výchovy a vzdělávání, které akcentují žákovi i učitelovu svobodu. Alternativní výchovné směry se začaly formovat už ve 20. a 30.l., pak byl jejich vývoj zpomalen/zastaven diktaturami, pro které byly tyto formy práce nepřijatelné, a znovu se začaly rozvíjet ve druhé polovině dvacátých let.

1.6.4 Náboženství a výchova ve 20. století

Jako reprezentanta náboženského přístupu k výchově ve 20. st. jsem si vybrala kardinála Františka Tomáška (1899 - 1992).

Jako hlavní výchovné zásady uvádí¹⁶: vychovávej přirozeně, nábožensky, s výchovnou láskou, s radostí, pro život, ušlechtilé a jednotně.

Ve výchově chlapců doporučuje zaměřit se na stránku rozumovou, volní a kázeňskou. Vychovatel nemá působit příliš citově (ovšem city z výchovy samozřejmě nevyřazuje), přitom ale má vést chlapce k gentlemanství a altruismu.

Dívky nemají být přetěžovány teoretickými vědomostmi, spíše se má přihlížet k výchově k rodinnému životu. Důraz klade na citovou výchovu dívky, ona sama však nemá zapomínat na zdravý rozum. Obzvlášť varuje vychovatele před trestáním dívek, resp. upozorňuje na možné následky nevhodně zvolených trestů.

Jako vhodné výchovné prostředky doporučuje zdravý náboženský život, modlitbu, mši svatou, svátosti, duchovní četbu, ranní dobrý úmysl a večerní zpytování svědomí.

¹⁶ In: TOMÁŠEK, F. *Pedagogika : Úvod do pedagogické praxe pro vychovatele a rodiče*. Brno : NIBOWAKA, 1992. s. 120.

Největší nebezpečí ve výchově spatřuje ve zklamávání nadějí, pošlapání dobrého úmyslu a zmaření vykonané práce (tj. frustrace)¹⁷.

Církev považuje za druhou největší výchovnou instituci lidstva (hned po rodině). „Náboženský vychovatel nemůže činit nic jiného, než připravovat cestu pro milost Boží a odstraňovat překážky jejímu působení. Má vést svěřence k modlitbě, ke mši svaté, k tomu, aby se co nejlépe připravovali k svátostem a po jejich přijetí co nejlépe využili získaných milostí Božích.“¹⁸ Byť jde o náboženského vychovatele, autor jasně deklaruje požadavek adekvátního vzdělání, neboť by se (vychovatel) „dopustil těžké chyby, kdyby se odvolával na nadpřirozené působení milosti Boží proto, aby tím zakryl svou neinformovanost v pedagogických otázkách anebo maskoval pasivitu ve výchovatelské práci.“¹⁹

K rodičům říká: „když otec a matka plní své výchovné poslání, má v nich dítě stále před očima, ideál, který volá k následování.“²⁰ Dále varuje před konzumním stylem výchovy, přímé schvalování či nezasahování při nevhodných projevech v chování a uvádí možné následky v podobě rizik sociálně nežádoucího chování.

V závěru knihy se věnuje speciálním výchovným přístupům k dětem postiženým; jeho pozornosti neunikli ani potenciální klienti z oblasti etopedie.

1.6.5 Mezinárodní organizace a výchova

V roce 1924 Liga národů přijala Deklaraci práv dítěte. V roce 1945 byla založena Organizace spojených národů²¹. V roce 1959 OSN vydalo druhou Deklaraci práv dítěte.

Významným počinem v oblasti výchovy bylo založení Organizace OSN pro výchovu, vědu a kulturu – UNESCO²² a Dětského fondu OSN – UNICEF²³. Tento fond se zabývá

¹⁷ Tamtéž, s. 84.

¹⁸ Tamtéž, s. 113.

¹⁹ Tamtéž, s. 114.

²⁰ Tamtéž, s. 100. T.G. Masaryk k tomu poznamenává: „Ne slepá autorita rodičů, ne pasivní poslušnost dítěte, vymáhaná věčným okřikováním a hubováním, ale výchova příkladem.“ In: ČAPEK, K. *Hovory s TGM*. Praha : Československý spisovatel, 1969. s. 15. Nebo: „Dítěti je první a hlavní školou rodina; a rodina, to se rozumí, ta mň vychová a vyučí dítě tím, co mu přikazuje nebo zapovídá – u nás je ve všem, i v rodině, příliš mnoho kázání – jako spíš tím, co dítě doma vidí. Tedy jací jsou rodiče, matka i otec, jaký mají poměr k sobě a k okolí, to má největší vliv na dítě.“ Tamtéž, s. 23. A nakonec: „Nejvíce je třeba, abychom své děti víc milovali, ne ústy, ale činy, abychom se o ně víc starali a víc s nimi žili“ Tamtéž, s. 28.

²¹ Československo je jejím členem od r. 1945.

²² United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation; zal. 1946, sídlí v Paříži. K programům patří např. postupná eliminace negramotnosti, prezentace poslání a činnosti OSN, osvěta v oblasti lidských práv, zavádění povinné šk. docházky, mezinárodní výměny odborníků z oblasti pedagogiky apod. Československo je jejím členem od r. 1945. In: PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 1998. s. 274.

²³ United Nations International Children's Emergency Fund - Mezinárodní dětský fond neodkladné pomoci; zal. 1946 pro děti trpící následky 2. světové války. Od r. 1953 se jako United Nations Children's Fund – Dětský fond OSN (přestože původní zkratka zůstala) specializuje na pomoc dětem celého světa. Jde o mezivládní organizaci se sídlem v New Yorku. Dostupné na internetu: www.unicef.cz [cit. 2006-06-04].

ochranou dětí a zlepšováním kvality jejich života po zdravotní, výchovné, vzdělávací stránce, a to v celosvětovém měřítku.

Rok 1979 byl vyhlášen jako Mezinárodní rok dětí; Polsko navrhuje zpracovat Úmluvu o právech dítěte (Convention on the Rights of the Child; dále jen Úmluva). Její přijetí Valným shromážděním OSN v New Yorku v roce 1989²⁴ se stává dalším zásadním momentem v historii vztahu společnosti k dětem. Úmluva mj. přináší definici dítěte, kodifikuje jeho práva a stanovuje povinnosti státu vůči dětem.

V roce 1990 se v New Yorku konal světový summit dětí, kterého se zúčastnilo 160 států (vč. tehdejšího Československa). Jeho výsledkem bylo přijetí „Světové deklarace o přežití, ochraně a rozvoji dětí“ (World Declaration on the Survival, Protection and Development of Children) společně s plánem její realizace (Plan of Action for Implementing the World Declaration on the Survival, Protection and Development of Children). Tato deklarace stanovila úkoly (s datem realizace do r. 2000), jejichž provedení mělo vést k naplnění Úmluvy a na jejichž základě jednotlivé státy následně formulovaly „Národní plány akcí.“ Česká republika v r. 1999 přijala komplexní koncepci s názvem „Státní politika vzhledem k mladé generaci v České republice“ (s termíny plnění do r. 2002).

V roce 2002 OSN uspořádalo v New Yorku zvláštní zasedání členských zemí OSN o dětech (Special Session on Children). Na něm zhodnotilo výsledky dosažené od konference v r. 1990 a stanovilo následující strategické cíle UNICEFu pro 21. století: úsilí o zdravý vstup do života a výchovu v podnětném prostředí; zajistit i nejchudším dětem kvalitní základní vzdělání a zajistit mládeži prostředí pro plné rozvinutí jejího potenciálu. Další cíle, které se členské země OSN zavázaly splnit do r. 2015, jsou následující: odstranění extrémní chudoby a hladu, zajištění všeobecného základního vzdělání, zajištění rovnosti podle pohlaví, posílení postavení žen, snížení dětské úmrtnosti, zlepšení zdravotního stavu matek, boj proti HIV/AIDS, malárii aj., zabezpečení udržitelnosti životního prostředí a rozvoj celosvětové spolupráce pro rozvoj společnosti.

1.6.6 Situace po roce 1989

Po r. 1989 se česká pedagogika vrací ke svým kořenům, dochází k renesanci vztahů se západní pedagogikou, naše školní i mimoškolní instituce otevírají dveře novým poznatkům a

²⁴ V roce 1990 Úmluvu podepsalo tehdejší ČSFR, v platnost vstoupila 6.2.1991. Pro Českou republiku, jakožto nástupnický stát, je Úmluva závazná od 1.1. 1993. Bylo nutno přijmout zákony a vytvořit podmínky pro její faktické vstoupení do praxe.

způsobům výchovy, zavádějí nové postupy a metody práce, přizpůsobují je našim podmínkám a pod hlavičkou demokratizace se snaží o maximální dostupnost mimoškolních aktivit pro všechny děti. Nebývalý rozvoj zažívají i obory speciální a sociální pedagogika, sociální práce, a to na akademické i praktické úrovni.

Novinky přicházejí do oblasti volnočasových aktivit, sociálních služeb (deinstitucionalizace, rozvoj neziskového sektoru, dobrovolnictví, role církve jako poskytovatele soc. služeb, profesionalizace, zavádění standardů, akreditací, etických kodexů, nových typů služeb – např. nízkoprahové přístupy), nesmím opomenout ani fenomén integrace, alternativních metod výchovy apod.

Na druhé straně si naše společnost zakouší i odvrácenou stránku svobody společnosti a jedince, a to v podobě nových typů sociálně nežádoucích/patologických jevů, rizika sociální exkluze, nepříznivých demografických změn, postupující změny v instituci moderní rodiny (např. dvoukariérová manželství) apod.

1.6.7 Vývoj sociálně-právní ochrany dětí u nás po r. 1945²⁵

V roce 1947 byl přijat zákon o organizaci péče o mládež, jímž přešel tento úkol na okresní a zemské národní výbory; při okresních národních výborech byly zřízeny komise okresní péče o mládež.

Roku 1949 vychází zákon o právu rodinném, účinný od r. 1950.

Rok 1952 je ve znamení zákona o sociálně-právní ochraně (dále jen SPO) mládeže, kde je SPO definována jako výkon hromadného poručenství a opatrovnictví. Padesátá léta jednoznačně preferují kolektivní péči před rodinnou.

Rok 1963 přináší zákon o rodině, který mj. umožňuje, aby dítě přešlo do péče jiného občana (tzn. ustupuje se od upřednostňování kolektivní péče).

V r. 1973 vychází zákon o pěstounské péči, o dva roky později zákon o soc. zabezpečení, který upravuje péči o jednotlivé skupiny obyvatel (tj. i oblast SPO).

V prosinci roku 1999 byl schválen zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, účinný od 1. dubna 2000²⁶.

1.7 Shrnutí

Kapitola se zabývala vývojem vztahu společnosti k výchově a přístupu k dětem a mládeži, a to od prehistorie, resp. starověku, až po současnost s důrazem na 19. a 20. století a

²⁵ Zdroj: přednášky na VOŠ sociálně právní v Praze 10. Mgr. Machová – předmět „Právo“ (šk. rok 2003/2004).

²⁶ Zatím poslední novela byla vyhlášena 14. dubna 2006 ve Sbírce zákonů v části 46 pod číslem 134/2006 Sb. Účinnosti nabyla 1. června 2006. Více viz Přílohy.

na domácí tradici.

Zamyslíme-li se nad textem, můžeme najít některé překvapivé paralely. Jsou to např. pedagogové – pokusníci, jejichž novátorské přístupy a problémy z nich vyplývající lze s trochou nadsázky srovnávat se sociálními pracovníky v NZDM (zejména v začátcích této služby si totiž jistě také procházeli obdobím hledání a nepochopením z mnoha stran).

Dalším příkladem jsou osobnosti prosazující vliv umění, estetického zážitku, úspěchu a radosti z práce na osobnost dítěte. V mnohých NZDM fungují výtvarné dílny a jiné činnosti, při kterých se aplikují arteterapeutické prvky.

Nespornou paralelou je integrující přístup (např. Bakule, Pitter), díky němuž často byly spojeny skupiny zdánlivě nespojitelné (tím docházelo i ke korektivní emoční zkušenosti, toleranci apod.) – např. po 2.světové válce děti židovské a německé. V NZDM někdy sdílejí prostor např. názorově odlišné nebo neslučitelné subkultury mládeže.

2 Fenomén volného času

Klíčová slova

*cílová skupina * komunikace * kvalita života * pedagogika volného času * sociální vyloučení * subkultura * volnočasové aktivity * volný čas * životní styl*

Cílem kapitoly je snaha vymezit terminologii, poukázat na složitost existence jediné a univerzální definice volného času a souvisejících termínů. Dále chci nastínit historii vzniku tohoto fenoménu, zasadit ho do souvislostí a uvést volný čas jednak jako výzvu pro člověka, ale i jako riziko pro vznik sociálně nežádoucích jevů.

Také uvádím stručný přehled nejvýznamnějších a nejnámějších organizací nabízející volnočasové aktivity pro děti a mládež.

V závěru kapitoly poukazují na rozdíly volnočasových aktivit v klasických institucích a v NZDM.

2.1 Historie volného času

2.1.1 Pojem volného času; jeho chápání do 20. století

Téma volného času rozebírali již staří Řekové. Chápali ho jako ukazatel míry lidského štěstí. Aristoteles jej nazval „scholé“ a bral ho jako čas na rozumování, setkávání se s přáteli, čas na vědu, filozofii a na vážné věci - tedy žádné zahálení. Dodnes zachováváme toto hédonistické pojetí jako souhrn činností konaných pro vlastní potěšení (Čihovský, 2002)²⁷.

Ve středověku se termín volný čas používal „v období tržního míru obchodníků, pocestných a navrátilců z cest.“²⁸

Humanismus jej chápal jako zvýšenou svobodu zejm. pro jedince pohybující se v obchodní oblasti. V podstatě přiznával nárok jedince na svobodu a nezávislost.

Období reformace přineslo rozvoj etiky práce, takže s obecným tématem času bylo více pracováno.

Osvícenství žádalo dát člověku opravdovou svobodu: J.J. Rousseau např. měl ideu celoživotní výchovy založené na čase svobody a volnosti.

Průmyslová revoluce znamenala začátek postupného zkracování pracovní doby (po druhé světové válce to bylo až na pět pracovních dnů v týdnu). Logicky tím byl rozšířen čas mimo práci, tj. volný čas, který byl ovšem zezáčátku spíše výsadou vyšších společenských vrstev a městské společnosti. Děti byly postupně osvobozovány od námezdní práce, prodlužovala se jejich školní docházka.

²⁷ In: HODANĚ, B. (ed.) *Volný čas a jeho současné problémy : Sborník příspěvků přednesených na vědeckém symposiu v Olomouci ve dnech 20. a 21. května 2002*. Olomouc : UP Fakulta tělesné kultury, 2002. s. 9.

²⁸ In: VÁŽANSKÝ, M., SMĚKAL, V. *Základy pedagogiky volného času*. Brno : Paido, 1995. s. 18.

V roce 1902 uplatnili tento termín odboráři, kteří jej dali jako protiklad k pracovní době.

2.1.2 Volný čas a 20. století - obecné souvislosti

Dvacáté století pokračuje v trendech započatých ve století předcházejícím. Tato směřování ovšem nemají vždy jen pozitivní dopady na společnost²⁹.

Urbanizační tendence zvyšují kumulaci lidí v časoprostoru, tím i anonymitu měst (vs. vysoká sociální kontrola venkova³⁰); ta zase podporuje nezávaznost v jednání, resp. zdánlivě oslabuje zodpovědnost k sobě a k svému okolí; ve městech slábnou tradiční sociální vztahy a vazby – tj. soc. sítě³¹ (např. rodinné vztahy mohou oslabovat, tím silnější ale mohou být vztahy např. sousedské). Zatímco venkov někdy lépe pohlí zárodky alespoň některých sociálně nežádoucích jevů (např. pomocí tzv. záchranných sítí³² – z těch tradičních je to např. rodina), město tyto jevy snadněji přehlédne, případně (velmi) obtížně řeší, ba dokonce je nechtěně může i podporovat. Tím může docházet k sociálnímu vyloučení (social exclusion)³³ jedince/skupiny, které společně s prohlubující sociální nerovností může vést k rozvoji výše zmíněných jevů.

Město, volný čas a sociálně nežádoucí jevy spolu úzce souvisejí. Město má sice širší spektrum nabídky volnočasových aktivit než venkov, ale vzhledem k omezeným prostorovým možnostem města či k jejich komercializaci se mohou tyto aktivity např. z finančních či jiných důvodů stát pro některé cílové skupiny nedostupné. Následně potenciálně neefektivní využívání volného času, a to zejména dětmi a mládeží, pak může vést k rozvoji sociálně nežádoucích jevů. Jak řekl T.G. Masaryk: „Nechápu, že dosud nepamatujeme dost na hřiště, koupaliště a parky pro děti – čím chudší čtvrť, tím víc jich má být, protože tam je dětí víc“³⁴ nebo: „Jde o to, mít na to peníze, tj. ukládat peníze do dětí – to je ta nejúčelnější investice.“³⁵

²⁹ K tomu např. E. Kohák: „Moderní věk se domníval, že člověka osvobozuje, a o to i usiloval. Avšak zároveň člověka izoloval a připravoval o všechnu oporu. Sám se považoval za věk svobody, stal se však ve své svobodě věkem nejistoty a úzkosti.“ In: KOHÁK, E. *Člověk, dobro a zlo : O smyslu života v zrcadle dějin (kapitoly z dějin morální filosofie)*. Dotisk 1. vyd. Praha : JEŽEK, 1993. s. 211.

³⁰ Social control; Procesy a mechanismy, kterými společnost nutí své členy k takovému chování, které je v jejím rámci považováno za žádoucí. In: JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha : Portál, 2001. s. 131.

³¹ Social-relations network; Jde o síť tvořenou užší i širší rodinou, přáteli, spolupracovníky a známými; zahrnuje vztahy důvěrné i povrchní; obecně platí, že čím více je síť omezená nebo chybějící, tím větší je možnost poruchy duš. zdraví. In: HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Opravený dotisk. Praha : Portál, 2004. s. 538.

³² Safety net; Pomoc těm občanům, kteří nemají dostatek vlastních sil a zdrojů, aby sami vyléčili nebo vyřešili nemoc nebo soc. problém. In: HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Opravený dotisk. Praha : Portál, 2004. s. 538.

³³ Příkladem jsou tzv. slumy vznikající na okrajích velkoměst; tento jev se týká (alespoň prozatím) zejména rozvojových zemí.

³⁴ In: ČAPEK, K. *Hovory s TGM*. Praha : Československý spisovatel, 1969. s. 26.

³⁵ Tamtéž, s. 26

Urbanizace má ale i svá pozitiva – zlepšení kvality života (např. dostupnost zdravotních, vzdělávacích, sociálních, kulturních, ... služeb, pracovních příležitostí apod.).

Pro společnost je nepříznivý i demografický vývoj tzv. západních společností – např. stárnutí obyvatelstva, které je způsobeno klesající natalitou, a zároveň prodlužováním délky života. Nízká porodnost je pak v přímé souvislosti s rušením mnoha zařízení určených pro děti a mládež, což je ovšem pochopitelné. Problém nastane, když ke slovu přijdou populačně silné ročníky.

I další změny ve společnostech během minulého století ve svých důsledcích mohou nahrávat vzniku sociálně nežádoucích jevů. Je to např. technologický pokrok (s dopady v oblasti vzdělávání, zaměstnanosti, ale i objemu volného času), rozvoj médií a vzrůst jejich vlivu, proces sekularizace společnosti, změny v instituci rodiny, změny politických systémů a dopady jejich ideologií apod.

2.1.3 Významné osobnosti na poli volného času

Druhá polovina 20. století dala vzniknout sociologii volného času. Jedním z jejích nejznámějších představitelů byl Francouz J. Dumazedier (1915 - 2002), který volný čas chápe jako svobodnou volbu člověka, která má vést k odpočinku, rozptýlení či rozvoji osobnosti. Také vymezil pět kategorií vyjadřujících hlavní činnosti uskutečňované ve volném čase. Jsou to činnosti manuální, fyzické, estetické, intelektuální a sociální. S ohledem na vývoj společnosti navrhuje ještě činnosti spotřební (člověk se pak stává „homo konsumens“).

Německý pedagog volného času H.W. Opaschowski (nar. 1941) vycházel z analýz moderních výzkumů zabývajících se volným časem a na jejich základě definoval jeho funkce a možnosti využití (resp. potřeb) následovně: rekreace, kompenzace (potřeba vyrovnání, rozptýlení a potěšení), edukace, kontemplace (čas pro sebe samého, autoreflexe, hledání smyslu života, potřeba klidu, pohody), komunikace, participace (potřeba účastenství), integrace (společné prožívání), enkulturace (kulturní rozvoj osobnosti). Vidíme, že Opaschowského komplexní pojetí zahrnuje individuální i všeobecné funkce volného času.

V současné české literatuře nacházíme kupříkladu následující osobnosti: J. Pávková, B. Hofbauer, B. Hájek, M. Vážanský, V. Smékal, aj.

2.1.4 Západoevropský vs. sovětský model

Základní modely evropského přístupu k volnému času, resp. jeho náplni, jsou z hlediska 20. století v zásadě dva: meziválečná západní Evropa slyšela na iniciativy „zdola“, na jejich základě volnočasové aktivity organizovala, následně analyzovala, zkušenosti zobecňovala a vypracovávala teorie. Pluralistický západoevropský model pokračoval i po

druhé světové válce. Společenské klima 70. a 80. let se neslo ve znamení emancipace mládeže (ovšem paradoxně při zvýšení závislosti na rodině a společnosti) a nárůstu problémů mladé generace ve smyslu sociálně nežádoucího až patologického chování.

Sovětský model organizoval volný čas dětí a mládeže „shora“ – tyto aktivity tedy ovlivňovala státní ideologie. Dost podobně tomu bylo i v poválečných sovětských satelitech.

2.1.5 České země od roku 1918

Pro období první čs. republiky je typická aktivita nejrůznějších dobrovolnických a dobročinných spolků. Paralelně s nimi fungovaly i státní organizace. Meziválečné Československo podporovalo tělovýchovné, sportovní a turistické aktivity.

Ve druhé polovině 20. století byly zřízeny sítě velmi kvalitních aktivit nabízených prostřednictvím Lidových škol umění (LŠU; dnes Základní umělecké školy) či např. Domů pionýrů a mládeže.

Politické uvolnění druhé poloviny 60. let umožnilo dočasně do sféry volnočasových aktivit vnést opět demokratické prvky (např. věkově heterogenní skupiny dětí).

V 70. a 80. letech se nadále rozvíjely dosavadní aktivity, z nichž leckteré byly velmi zajímavé, pro děti atraktivní a ve smyslu náplně volného času a prevence sociálně nežádoucích jevů efektivní.

Po r. 1989 dochází k obnově řady tradičních organizací, které po r. 1948 nesměly být provozovány, případně mohly fungovat jen velmi omezeně; např. Český Junák, Liga lesní moudrosti, Sokol a YMCA.

Obnovují se mezinárodní kontakty, díky kterým se vyměňují zkušenosti, přebírají se fungující modely práce (pochopitelně modifikované na místní podmínky, vč. respektu k historickému vývoji); v ČR jde např. o projekt Pět P, což je obměna amerického programu Big Brother, Big Sisters.

2.2 Definice

Jednotná definice volného času (leisure time) neexistuje, jak už tomu v humanitních vědách bývá. Obecně se dá říci, že existují definice dvojího typu³⁶ – negativní/zbytkové/reziduální (ty volný čas vymezují jako zbytek doby, která člověku zbývá po vykonání určitých činností) a pozitivní (zde je volný čas a způsob jeho využití/využívání chápán jako projev svobodné vůle člověka).

Dále uvádím několik pohledů různých autorů.

³⁶ In: VÁŽANSKÝ, M., SMĚKAL, V. *Základy pedagogiky volného času*. Brno : Paido, 1995. s. 23 – 24.

Průcha a kol.³⁷ jej vymezují jako „Čas, se kterým člověk může nakládat podle svého uvážení a na základě svých zájmů. Volný čas je doba, jež zůstane z 24 hodin po odečtení času věnovaného práci, péči o rodinu a domácnost, péči o vlastní fyzické potřeby (včetně spánku).“

Hofbauer³⁸ ho definuje jako „Čas, kdy člověk nevykonává činnosti a pod tlakem závazků, jež vyplývají z jeho soc. rolí, zvláště z dělby práce a nutnosti zachovat a rozvíjet svůj život.“ Přesněji jako „Činnost, do níž člověk vstupuje s očekáváními, účastní se jí na základě svého svobodného rozhodnutí a která mu přináší příjemné zážitky a uspokojení. Jako hlavní funkce volného času se uvádějí: odpočinek (regenerace pracovní síly), zábava (regenerace duševních sil), rozvoj osobnosti (spoluúčast na vytváření kultury).“

Němec a kol.³⁹ vysvětlují tento termín jako „Čas, v němž člověk svobodně volí a dělá takové činnosti, které mu přinášejí radost, potěšení, zábavu, odpočinek, které obnovují a rozvíjejí jeho tělesné a duševní schopnosti, popř. i tvůrčí schopnosti. Je to čas, v němž je člověk sám sebou, nejvíce patří sám sobě, kdy koná převážně svobodně a dobrovolně a činnosti pro sebe, popř. pro druhé, ze svého vnitřního popudu a zájmu.“

Sociologický slovník⁴⁰ pod heslem „čas volný“ (s anglickým ekvivalentem „leisure“) jej charakterizuje jako „čas trávený mimo pracovní dobu. Započítává se do něj i doba potřebná pro nezbytné fyziologické aktivity, jako je spánek nebo jídlo;“ také jako „čas využívaný jedincem podle vlastního uvážení“ a nakonec jej uvádí jako zábavu.

Z některých uvedených definic vysvítá i fakt, že volný čas je chápán (resp. může být využíván) jako prostor pro duševní hygienu (psychohygienu). Ta „formuluje zásady pro to, aby se člověk cítil spokojený, užitečný, psychicky zdatný a výkonný, aby žil zdravým, mravním a vyrovnaným životem ve všech věkových obdobích“⁴¹

2.3 Pozitiva & negativa volného času: výzvy vs. rizika

Téměř všechny výše uvedené definice mají společného jmenovatele a tím je možnost volby (a s ní spojená zodpovědnost za své rozhodnutí), jak člověk se svým volným časem naloží. Někteří ho využijí k objektivně či subjektivně pozitivně vnímaným činnostem, někteří jej odmítají (např. workholici) a někteří jej prostě neumí, nemají možnost nebo nechtějí smysluplně zužitkovat.

³⁷ In: PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 1998. s. 283.

³⁸ In: HOFBAUER, B. *Děti, mládež a volný čas*. Praha : Portál 2004. s. 13.

³⁹ In: NĚMEC, J. a kol. *Kapitoly ze sociální pedagogiky a pedagogiky volného času : pro doplňující pedagogické studium*. Brno : Paido, 2002. s. 17.

⁴⁰ In: JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha : Portál, 2001. s. 49.

⁴¹ In: PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 1998. s. 57 – 58.

Právě v posledně zmíněných možnostech tkvějí rizika vedoucí k rozvoji sociálně nežádoucích/patologických jevů. Původně byla sociální patologie⁴² (social pathology) vědou zkoumající průběh a podmínky abnormálních sociálních procesů.⁴³ Jde o „souhrnný pojem pro nezdravé, nenormální, obecně nežádoucí (disfunkční) společenské jevy, tedy pro společnost nebezpečné formy deviantního chování.“⁴⁴ Dnes zažíváme terminologický posun od sociální patologie k sociální deviaci. Stejně tak poněkud pejorativně znějící termín sociálně patologické jevy začíná být nahrazován označením sociálně nežádoucí jevy.

Sociální deviaci (social deviation) označujeme porušení nebo odchylku od sociální normy. Hartl, Hartlová (2004) ji definují jako „odchylku chování v mezilidských vztazích; nedostatečnou sociální zralost.“⁴⁵ Dále upozorňují, že mezi soc. deviací a protiprávním činem není automaticky rovnítka. Jandourek specifikuje deviaci (deviancy) jako „chování odlišující se od soc. normy nebo systému norem akceptovaných v dané společnosti velkým množstvím osob.“⁴⁶

2.3.1 Člověk v sociálním prostoru

Člověk pohybující se mezi lidmi zaujímá určitý životní prostor. Teď nemám na mysli prostor z hlediska proxemiky, ale prostor sociální (social space). Jde o „lidské prostorové představy a pojmy, které jsou vytvářeny jakožto důsledky lidského organizování soc. života a vnímání prostoru, soc. konstrukce vznikající komunikací.“⁴⁷ Jedinec v průběhu socializace (socialization) vrůstá do společnosti a to prostřednictvím nápodoby. Současně se s ní více či méně identifikuje. To znamená, že kromě jiného přijímá i její životní styl, a to vč. způsobu využívání volného času. Termín „životní styl“ (life-style) Hartl a kol.⁴⁸ objasňuje jako „individuální souhrn postojů, hodnot a dovedností odrážejících se v činnosti člověka výrobní, umělecké aj. zahrnuje síť mezilidských vztahů, výživu, těl. pohyb, org. času, zájmy a záliby“ a doplňuje vysvětlením dle A. Adlera: „jedinečný způsob chování jedince, který vychází z jeho motivů, rysů, zájmů a hodnot a prolíná veškerým jeho chováním.“ Průcha a kol. životní styl chápou jako „typický způsob uspořádání činností, jednání lidí, vztahů, vědomí hodnot, norem a věcného prostředí ve společnosti, které je integrací životních způsobů jedinců.“⁴⁹

⁴² Řec. pathos – bolest, choroba a logos - slovo, nauka; tj. zjednodušeně se dá definovat jako nauka o chorobách společnosti.

⁴³ In: HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Opravený dotisk. Praha : Portál, 2004. s. 401.

⁴⁴ Encyklopedie Diderot [CD-ROM] – heslo „patologie sociální“.

⁴⁵ In: HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Opravený dotisk. Praha : Portál, 2004. s. 110.

⁴⁶ In: JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha : Portál, 2001. s. 59.

⁴⁷ Tamtéž, s. 196.

⁴⁸ In: HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Opravený dotisk. Praha : Portál, 2004. s. 573.

⁴⁹ In: PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 1998. s. 324.

Z hlediska sociologie je životní styl vymezován jako „komplex psaných a nepsaných norem a identifikačních vzorů, souhrn životních podmínek, na které lidé berou ohled ve vzájemných vztazích a chování. Podoba životního stylu je ovlivněna životním cyklem, společenskými rolemi, tradicí. Výrazný životní styl může přejít v subkulturu.“⁵⁰

Subkultura (subculture) – Kultura dílčí skupiny, která se více nebo méně odlišuje od převládající, většinové a „oficiální“ kultury. Příslušníci skupiny se mohou od většiny odlišovat soc. postavením, věkem, povoláním nebo regionem. Škála projevů vyjadřujících distanci od převládající kultury je široká, od drobných změn až k radikálnímu popření (pak se mluví o kontrakultuře). Zcela izolovaná však subkultura není od dominantní kultury nikdy. Pojem subkultura se používá např. při zkoumání životního stylu skupin mládeže, určitých soc. a etnických vrstev, protestních hnutí, hodnotových představ delikventů.⁵¹

Historie nám ukázala trojí pohled na fenomén volného času: optimistické, které v něm vidí smysl a cíl života, dále skeptické, jež upozorňuje na jeho negativa, a konečně realistické, zabývající se jeho smysluplným využitím na straně jedné a riziky na straně druhé. Volný čas nemusíme považovat jen za problém a ohrožení, ale pochopitelně i za výzvu.

2.3.2 Volný čas a teoretické koncepty

Ve spojitosti se vznikem a masovým rozšířením fenoménu volného času souvisejí i snahy vhodně působit na jeho využívání. V teoretické i praktické rovině se těmito aspekty výchovy ve volném čase zabývá obor „pedagogika volného času“ (Pávková a kol., 2002). Další termín „výchova mimo vyučování“ chápou titíž autoři jako jednu z oblastí výchovy. Připouštějí, že oba dva termíny mají k sobě velmi blízko, ale přesto je neuvádějí jako synonyma.

Je třeba ještě zmínit další pojmy vztahující se (historicky) k volnému času: výchova mimotřídní (co-curricular, extracurricular, extra-class, out-of-class aktivity), mimoškolní (after school activity, out-of-school education, out-of-school, extra-school activity) a nakonec výchova mimo vyučování. První dva jmenované termíny naznačují tzv. negativní formu vymezení volného času a jsou typické zejm. pro sovětskou poválečnou pedagogiku, která akcentovala institucionální typ výchovy (tj. mimo třídu a školu) (Hofbauer, 2004).

Od šedesátých let se prosazuje pojem výchova mimo vyučování, kde sice stále nacházíme stopy negativní formulace, ale označení samo již směřuje k aktivitě, nikoliv ke způsobu organizace (Hofbauer, 2004).

⁵⁰ In: JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha : Portál, 2001. s. 243.

⁵¹ Tamtéž, s. 243.

Československá pedagogika se terminologicky přikláněla k sovětské. V šedesátých letech „znovunalezená“ sociologie empiricky zkoumá společnost, a to vč. problematiky volného času. Díky tomu dochází k posunu chápání jeho významu, sociologie se obohacuje o nové odvětví a odborníci se začínají zmiňovat o jeho zhodnocování. Devadesátá léta přinášejí terminologickou „změť“, ale také nové přístupy a možnosti⁵². Mj. stanovují oblasti výchovného zhodnocování volného času – výchova ve volném čase, výchova skrze volnočasové aktivity a konečně výchova k volnému času (Hofbauer, 2004).

2.3.3 Vybrané organizace zabývající se volnočasovými aktivitami pro děti a mládež

V současné době u nás v této oblasti působí dvě významné organizace: Česká rada dětí a mládeže a Národní institut dětí a mládeže.

Česká rada dětí a mládeže⁵³

Založena v roce 1998 z iniciativy některých sdružení dětí a mládeže (např. Junák, Pionýr, YMCA) jako zastřešující organizace pro sdružení působící v této oblasti. V souladu s Úmluvou o právech dítěte jako své poslání uvádí podporovat zájmy dětí a mládeže vedoucí k všestrannému rozvoji mladých lidí. Za své priority pokládá zvyšování prestiže mimoškolní výchovy ve společnosti a zlepšovat podmínky pro dobrovolníky pracující s dětmi a mládeží.

Národní institut dětí a mládeže⁵⁴

Jde o odborné zařízení MŠMT ČR v oblasti státní podpory a ochrany mládeže. Věnuje se zejména metodické a organizační podpoře v oblasti práce s dětmi a mládeží. Své služby poskytuje hlavně pracovníkům těchto státních i nestátních organizací, ale i úřadům, MŠMT ČR a zahraničním partnerům.

Vybrané organizace zabývající se volnočasovými aktivitami pro děti a mládež

Zpočátku se volnočasové aktivity zaměřovaly spíše na dospělé, z nichž některé se okrajově věnovaly i dětem a mládeži (např. česká tělovýchovná organizace Sokol, zal. 1862). Postupem času byly zakládány instituce, jejichž „cílovou skupinou“ byly děti a mládež (např. křesťansky orientované YMCA a YWCA)

- **Asociace turistických oddílů mládeže ČR (A-TOM ČR)⁵⁵**

Občanské sdružení s celorepublikovou působností zaměřené na turistiku a táborectví.

⁵² Např. Hofbauer upozorňuje na nové pojmy užívané v evropském kontextu – např. výchova formální, informální, neformální apod.

⁵³ Senovážné nám. 24, Praha 1, www.crdm.cz

⁵⁴ Sámova ul. 3, Praha 10, www.nidm.cz

⁵⁵ Ústředí Asociace TOM: Palackého nám. 325, Roztoky u Prahy, www.a-tom.cz

- **Liga lesní moudrosti – Woodcraft Indians**⁵⁶

Celosvětová organizace orientovaná na život v přírodě založená v r. 1902 americkým spisovatelem E.T. Setonem (1860 – 1946). Zpočátku se jeho výchovné hnutí prolínalo se skautingem. O deset let později dorazilo i k nám; od r. 1924 funguje jako Československá Liga lesní moudrosti. Během 2. světové války byla její činnost zakázána, po r. 1945 obnovena, v r. 1950 rozpuštěna, v r. 1968 oživena a v r. 1990 opět oficiálně zaregistrována.

- **Pionýr**⁵⁷

Jde o naše druhé největší sdružení pro volnočasové aktivity dětí a mládeže. Nabízí oddíly (všestranné, vodácké, turistické, kulturní, přírodovědné, sportovní) pro pravidelně organizovanou činnost a volnočasové kluby pro práci s neorganizovanými dětmi a mládeží. Tato celorepubliková organizace pracuje na principech svobody, samosprávy, spravedlnosti, solidarity, spolupráce, sebezdokonalení a přiměřeného podílu dětí na činnostech.

- **Prázdninová škola Lipnice**

Založena v r. 1977 jako experimentální pro výchovu v přírodě v rámci SSM, osamostatnila se v r. 1990. Využívá zážitkové pedagogiky; organizuje velmi pečlivě připravené pobytové kurzy, během kterých jsou jejich účastníci (za účasti instruktorů) vystavováni velké fyzické a psychické zátěži, stresovým situacím a subjektivně pocíťovanému nebezpečí. To vše pod heslem člověk dokáže mnohem víc než si myslí a v týmu můžeme dosáhnout víc, než si myslíme. Jde o sebepoznání, nalézání zdrojů energie v člověku, spontánní tvořivost a sebedůvěru.

- **Salesiánské hnutí**⁵⁸

Jde o následovníky G. Bosca,⁵⁹ kteří prošli po r. 1948 ještě drsnějším osudem než jejich necírkevní kolegové. V r. 1950 během „bartolomějské noci“ komunistická moc zabrala všechna církevní zařízení a řeholníky internovala do klášterů. Po r. 1989 obnovili oficiálně svou činnost v duchu preventivního systému – tj. předcházet negativním jevům a činům. Boscův přístup zahrnuje přátelský přístup, úctu k člověku a empatii.

- **Junák – svaz skautů a skautek ČR**⁶⁰

Vznik skautského hnutí na začátku 20. století podnítili E.T. Seton (1860 – 1946) a R. Baden-Powel (1857 – 1941). Jde o výchovný systém založený na sebezdokonalování na

⁵⁶ Senovážné nám. 24, Praha 1, www.woodcraft.cz

⁵⁷ Senovážné nám. 24, Praha 1, www.pionyr.cz

⁵⁸ Přátelství 266, Praha 10, www.shm.cz

⁵⁹ Viz Problematika výchovy v jednotlivých obdobích; Novověk.

⁶⁰ Senovážné nám. 24, Praha 1, www.skaut.cz

základě pobytu v přírodě a udržování disciplíny (toto pojetí bylo prezentováno v knize *Skauting pro chlapce* vydané v r. 1906; autorem byl R. Baden-Powel). Zahrnuje tělovýchovné, turistické a herní prvky⁶¹. Cílem skautské výchovy byl mladý muž s respektem a schopný života v přírodě.

Junák je českou variantou skautského hnutí, kterou založil A.B. Svojsík (1876 - 1938). V r. 1912 vydal knihu *Základy junáctví*, ve které propaguje skauting a zároveň slevuje z vojenské disciplíny. Od tohoto roku se datuje vznik prvních junáckých oddílů, o tři roky později vychází časopis *Junák*. Po/válečný osud téměř kopíruje Ligu lesní moudrosti.

Posláním dnešního Junáka je podporovat komplexní rozvoj osobnosti mladých tak, aby celoživotně mohli plnit povinnosti k sobě, k druhým, k přírodě i k vlasti.

- **Sokol – Česká obec sokolská**

Sokol vznikl především na myšlence výchovy k vlastenectví, která byla doplněna o tělovýchovnou a brannou složku. To vše mělo vést k osobnosti v duchu antické kalokagathie, tedy jednoty ducha a těla.

Zakladateli sokolského hnutí (r. 1862) jsou J. Fügner (1822 – 1865) a M. Tyrš (1832 - 1884), kteří ji vtiskli vojenské prvky. Postupně se ze Sokola stala významná společenská organizace, která byla organizovaná v tzv. župách, pořádala slety a rozšiřovala své pole působnosti na nejrůznější sportovní, kulturní i vzdělávací aktivity.

Historie od začátku 2. světové války se podobá Junákovi či Lize lesní moudrosti.

- **YMCA, YWCA⁶²**

Young Men's/Women's Christian Association – nejstarší celosvětové křesťanské hnutí pro mladé (víra ovšem není podmínkou účasti). YMCA byla založena v r. 1844 v Anglii G. Williamsem; původně jako misionářské hnutí pro muže. Rok 1885 přinesl definování jejího poslání – rozvoj tělesné, duchovní a mravní stránky člověka. U nás působila od 20. let, pořádala všestranně zaměřené kurzy, přednášky, vydávala publikace, budovala zařízení zaměřené na volný čas. Od druhé světové války byl její vývoj prakticky totožný s vývojem Ligy lesní moudrosti, Junáka či Sokola.

YWCA vznikla v Anglii v roce 1855, je zaměřená na ženy, jde o analogickou organizaci k YMCA. U nás se poprvé objevila v r. 1897, výraznější úspěchy zaznamenala v období první republiky. Pak se náplní činnosti přiblížila YMCA.

⁶¹ K tomu opět T.G. Masaryk: „Kluci ve městě už tolik těch her neuzijí; snad jim to teď nahradí skauting.“ In: ČAPEK, K. *Hovory s TGM*. Praha : Československý spisovatel, 1969. s. 14.

⁶² Na Poříčí 12, Praha 1

Hlavní činností dnešního občanského sdružení jsou sociální a volnočasové programy pro děti, mládež a rodiny.

- **ostatní**
 - střediska pro volný čas dětí a mládeže (Domy dětí a mládeže⁶³, stanice zájmových činností)
 - další možnosti (např. školní družiny a školní kluby, zájmové kroužky, ...)
 - občanská sdružení zaměřená na práci s dětmi a mládeží (obvykle s lokální působností)

2.4 Shrnutí

V průběhu historie se nahlížení na fenomén volného času měnilo. Dnešní společnost ho často chápe jako luxus na straně jedné a břímě (a riziko) na straně druhé.

Existuje široké spektrum nabídky volnočasových aktivit. Ty kromě rozvoje schopností, nadání, talentu, získávání různých dovedností a dalších posláních plní také funkci preventivní. Tyto instituce mají ale za úkol rozvíjet potenciál člověka a prevence sociálně nežádoucích jevů jako taková je spíše „vedlejším produktem“ (prevence je zde tedy spíše sekundární cíl). Rozdíl mezi těmito možnostmi a NZDM tkví mj. v tom, že v případě navštěvování např. ZUŠ jde daný jedinec za aktivitou.. Zatímco za obvyklé volnočasové aktivity se (většinou) platí, NZDM jsou klientům k dispozici zdarma (Filípková, 2004).

Další souvislosti budou uvedeny v kapitole Nízkoprahové sociální služby a NZDM a Potenciální klient NZDM.

3 Dospívající z hlediska vybraných vědních oborů

Klíčová slova

*adolescence * autorita * dítě * dospívání * funkční gramotnost * mládež (dorost, teenagers) * mladistvý * normy * potenciál dítěte * pravidla * pubescence * rodina * sankce * sdílení (každodennosti) * vrstevnická skupina*

Cílem kapitoly je představit dospívajícího z pohledu různých společenských věd. Blíže bude tato skupina specifikována v kapitole Potenciální klient NZDM.

3.1 Vývojová psychologie

Po období dětství následují dvě přechodové a zásadní etapy – pubescence a adolescence. Ty společně tvoří velmi důležitou fázi procesu vývoje, kterým je dospívání. Vágnerová toto období ohraničuje druhou dekádu života, tj. mezi 10. a 20. rokem života.

⁶³ Nabízejí komplex zájmových činností pro děti a mládež. DDM hl. m. Prahy sídlí na Karlínském nám. 7, Praha 8, www.ddmpraha.cz

Dospívání (maturation) vymezují Hartl a Hartlová⁶⁴ jako období ontogeneze, ve kterém vrcholí procesy zrání v oblasti emocionální, sexuální a sociální.

Exogenní vlivy a hormonální aktivita endokrinních žláz zahajují u dospívajícího změny, které se odrážejí i v psychické oblasti. Jak podotýká Vágnerová: „Změny spojené s dospíváním vedou ke ztrátě starých jistot a posilují potřebu orientace v nové situaci a nové stabilizace. Představují určitou zátěž, kterou lze chápat jako výzvu k osobnímu rozvoji, pokud ji jedinec uspokojivě zvládne.“⁶⁵

E. Erikson ve svém členění psychosociálního vývoje nazývá období mezi 12. a 19. rokem života fází identity vs. zmatení rolí. Eriksonovo pojetí, resp. pojmenování fáze, naznačuje i pocity nejistoty často spojené se s negativním sebehodnocením. Důležitými tématy jsou reálný, ideální a předpokládaný sebeobraz (kdo jsem? jaký bych chtěl být? jak mě vidí druzí?)

V souvislosti s Eriksonem nelze v tomto tématu nezmínit pojem adolescentní psychosociální moratorium.⁶⁶ Dospívající experimentuje s různými možnostmi svého chování (často je žene do extrémů), jinými slovy zakouší hranice a možnosti své svobody. Na druhé straně se obává statutu dospělého a s ním spojené zodpovědnosti. Proto preferuje prodloužení tohoto přechodného období, kdy mu společnost již přiznává určitá práva a svobody, ale zároveň jeho případné excesy stále ještě toleruje či omlouvá určitou nevyzrálostí.

Dospívající se emancipuje od své rodiny, tj. uvědomuje si své vlastní „já“, ale jeho vazba na rodinu, především v rovině sociálních postojů, zvyků, životní orientace, přetrvává (Kern et al., 1999).

3.1.1 Pubescence

Jde o proces přeměny dítěte v biologicky zralého dospělého jedince. V našich podmínkách probíhá přibližně mezi 12. a 15. rokem (hranice jsou ovšem individuální a rozlišné pro dívky a pro chlapce; shoda nepanuje ani v odborné literatuře).

Okolí pubescenta zaznamenává zvýšenou kritičnost téměř vůči všem a všemu, kolísání nálad a citů. Jde o určitou nezakotvenost pubescenta, kdy už není dítě, ale ještě není dospělý. Říčan (2000) tento stav nejistoty, která vyvolává používání obranných reakcí, nazývá mechanismus kyvadla, kdy se dotyčný občas uchyluje k infantilním vzorcům chování. Pubescent hledá svou přijatelnou pozici ve světě.

⁶⁴ In: HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Opravený dotisk. Praha : Portál, 2004. s. 120.

⁶⁵ In: VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie I. : Dětství a dospívání*. Praha : Karolinum, 2005. s. 324.

⁶⁶ Moratorium – pozastavení, zákaz, zmrazení; odklad.

J. Piaget nazval období po 12. roce stadiem formálních operací. Dospívající dokáže myslet logicky i v abstraktní rovině (uvažuje o alternativách), vytváří vztahy mezi pojmy, vyvozuje úsudky z obecných soudů, verifikuje hypotézy, uvažuje do budoucna. Je schopen respektovat společenská pravidla a normy (Hartl, Hartlová 2004; Řehulka, 1995).

S. Freud v rámci psychoanalytického pojetí psychického vývoje nazývá období od cca 12. roku věku genitálním stadiem. Jde o konečné stádium vývoje libida, projevující se nejprve vztahem k osobám stejného pohlaví a posléze (obvykle kolem 15. roku) citovými vztahy heterosexuálního rázu (Hartl, Hartlová 2004; Řehulka 1995).

V oblasti pohlavního dospívání jde o menarche a první poluci⁶⁷ (Hartl, Hartlová, 2004).

3.1.2 Adolescence⁶⁸

V pojetí české psychologie jde období mezi pubescencí a ranou dospělostí⁶⁹. Obvykle je lokalizováno mezi 12. a 18. rok u dívek a mezi 14. a 20. rok u chlapců (platí opět výše uvedená individualita a terminologická nejednotnost). Tato věková kategorie bývá též nazývána dorost, mladiství, mládež, teenagers (teenageři) apod.

⁶⁷ Zde je namístě zmínit fenomén tzv. sekulární akcelerace – dlouhodobé zrychlení vývoje (development acceleration). Jde o skutečnost, že puberta nastává v dřívějším věku než v minulosti, a to z důvodů např. působení více podnětů, zlepšení hygieny, dostupnosti a kvality lékařské péče atd. (Hartl, Hartlová, 2004) (Kern et al., 1999). Na druhé straně tendence co nejdříve se zbavit dětské role a jejich atributů patrná i ze strany samotných dospívajících (Vágnerová, 2005).

⁶⁸ Z lat. adolescere – dorůstat, dospívat, mohutnět.

⁶⁹ Zahraniční literatura v termínu adolescence zahrnuje i pubescenci. (Hartl, Hartlová 2004).

Vágnerová (2000) popisuje adolescenci jako komplexní psychosociální proměnu, během které dospívající získává nové role a s nimi spojenou sociální prestiž, osamostatňuje se od rodiny, navazuje trvalejší vrstevnické a zralejší partnerské vztahy.

Jedinec dosahuje pohlavní zralosti, dozrává v oblasti rozumových schopností a celkově dochází k integritě⁷⁰ osobnosti.

Fyzická kondice je na vrcholu, ukončuje se tělesný i intelektový vývoj. Další přijímané informace kriticky hodnotí a zahrnuje do svých postojů. Dospívající ustaluje svůj světónázor. City jsou oproti pubescenci stabilnější. Výchova by měla přecházet v sebevýchovu.

V období pozdní adolescence je aktuální ukončení profesní přípravy a nástup do zaměstnání, případně volba dalšího studia.

Problematickým se jeví střet mezi fyzickou a sociálně-ekonomickou zralostí, který zapříčiňuje např. sekulární akcelerace a současně se prodlužující profesní příprava.

V oblasti sexuality by mělo docházet k partnerství, ve kterém převažuje citový vztah nad sexuálním uspokojení. Do období adolescence bývá lokalizován první pohlavní styk.

Řehulka (1995) shrnuje životní úkoly tohoto období následovně: člověk na prahu rané dospělosti (tj. období následující po adolescenci) by měl být samostatný a společensky aktivní, zralý pro založení vlastní rodiny a připravený na výkon určitého povolání.

3.2 Sociální psychologie

Aristotelovými slovy je člověk „zoon politicon,“ tedy tvor společenský. Do společnosti se rodí, vyrůstá a žije. Skupina člověku saturuje nejrůznější potřeby, vč. té nejdůležitější: být někým přijímán.

Sociální skupina (social group) je seskupení lidí (již od dvou osob) až po velké celky. Vztahy ve skupině jsou trvalejšího charakteru, členy spojuje určitý znak, cíl, skupina má své normy, role, dynamiku. Lze je dělit na skupiny malé, velké, formální, neformální, členské, referenční atd.

Primární skupina (primary group) je malá, charakteristická existencí přímého osobního vztahu mezi členy. Uspokojuje nejrůznější potřeby a dává možnost sociálního učení. Příkladem primární skupiny je rodina.

Obecný význam rodiny spočívá nejen v prosté reprodukci lidského jedince, ale i v péči o něj, v jeho výchově, předáváním tradic a hodnot lidské kultury. Rodina dítěti také napomáhá

⁷⁰ Celistvost, nedotknutelnost, neporušenost všech struktur a funkcí osobnosti. In: HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Opravený dotisk. Praha : Portál, 2004. s. 232.

v procesu osobního vývoje, během kterého hrají velmi důležitou roli oba dva rodiče. Společenské vědy uvádějí několik funkcí, které rodina plní. Jde o biologicko-reprodukční, ekonomicko-zabezpečovací, socializačně-výchovné a emocionální funkce. Ráda bych se zastavila u posledních dvou jmenovaných. Rodina skrze socializačně-výchovnou funkci předává dítěti normy společnosti a pravidla chování v ní. Z bytosti biologické tvoří bytost lidskou. Toto lze ovšem nahradit např. státem – formou poradenství, ústavní péče apod. O emocionální funkci rodiny to nelze říct. Pokud se dítěti nedostává vřelého vztahu a lásky od rodičů, nemůže to sebelepší ústavní péče nahradit (Filípková, 2004).

Ačkoliv se může zdát, že rodina obecně prochází krizí, faktem zůstává, že jde o nejstarší a nejfunkčnější (nejefektivnější) instituci v dějinách lidstva. Snahy přesunout výchovu dítěte do kolektivních zařízení se ukázaly jako marné, nevyhovující a neplnící účely výchovy. Dalším nezanedbatelným přínosem rodiny pro dítě je pocit domova, zázemí, které mu poskytuje podporu a do kterého se může vracet. Rodič provází dítě po celý jeho život. V dětství o něj pečuje, pro dítě je ochráncem, někým, ke komu vzhlíží v radostných i bolestných okamžicích, v období puberty díky opozici vůči rodičům hledá své místo na světě. V rané dospělosti se mu rodiče stávají partnery, kteří mu radí v prvních samostatných krocích, po narození dětí mu rodiče pomáhají se vypořádat s novou životní situací, „dětí“ čerpají ze své původní rodiny zkušenosti a dovednosti. Po odchodu rodičů – když „dětí“ zestárnou, začínají bilancovat a opětně se nějakou formou srovnávají mj. i s rodiči. Pro rodiče pak dítě znamená přesah horizontu vlastního života (Filípková, 2004).

Již byl zmíněn význam obou rodičů pro vytvoření (resp. jako předpoklad) kvalitní osobnosti. Význam matky je jasný. Otec může ve výchově nabídnout racionálnější přístup k problémům, dokáže často odlehčit některé situace. Je prvním mužem, kterého dcery poznají, syny uvádí do světa mužů. Díky své přirozené autoritě může být zdrojem sebevědomí a kladného sebepojetí (Hajný, 2001).

K rodině dodává Hogenová: „Kdo neprožil laskavost domova, neuvěří v laskavost možných lidských vztahů v dané společnosti“⁷¹.

Z hlediska tématu mé práce je důležitou formací vrstevnická skupina (peer group). Členové skupiny se učí být v interakci se stejně starými dětmi, pracují na rozvoji své identity, prostřednictvím skupiny poznávají sami sebe, učí se pracovat s pozicí autority (být jí nebo ji respektovat), mají své normy, sankce, pravidla fungování skupiny, sdílejí pocity, zážitky atd.

⁷¹ In: HOGENOVÁ, A. *Kvalita života a tělesnost*. Praha : Karolinum, 2002. s. 107.

Skrze práci se skupinou lze kladně působit na její členy. Skupina a skupinová práce je významným prvkem činnosti sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních. Ideální je působit na skupinu formou zdánlivě náhodně vzniklých situací s výchovnými prvky. Pracovník v NZDM by měl mít přirozenou autoritu, tj. odlišnou než jakou klienti znají např. ze školy.

3.3 Pedagogika

Z pedagogického hlediska je dítě subjektem edukace. Úkolem výchovných a vzdělávacích institucí je celkově rozvíjet potenciál dítěte. Ve škole dítě získává roli žáka, studenta. Skrze formální, neformální a skryté kurikulum⁷² si osvojuje faktické znalosti, zdokonaluje se v tzv. funkční gramotnosti, učí se vztahu s autoritou učitele, navazuje přátelství s vrstevníky, rozvíjí komunikační schopnosti a dovednosti apod.

Mimořádně důležitým okamžikem je volba naplnění povinné školní docházky a profesní orientace⁷³ - volba povolání, resp. volba typu sekundárního vzdělávání.

3.4 Právo

Pohled na děti a mládež z hlediska Úmluvy o právech dítěte již byl nastíněn.

Podle českého právního řádu se zletilosti nabývá dovršením 18. roku, což je jeden ze sociálních mezníků českých adolescentů.

Podle zákona o soudnictví ve věcech mládeže⁷⁴, je „dítě“ osoba mladší 15ti let (dítě není trestně odpovědné), „mladistvý“ osoba ve věku 15 až 18 let a „mládež“ děti mladší 15ti let a mladiství.

Momentem, který možná nahrazuje dávné rituály přechodu dítěte do světa dospělých, může být obdržení občanského průkazu (další tranzitní bod).

⁷² Kurikulum – „1) vzdělávací program, projekt, plán, 2) Průběh studia a jeho obsah, 3) Obsah veškeré zkušenosti, kterou žáci získávají ve škole a v činnostech ke škole se vztahujících, její plánování a hodnocení.“ In: PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 1998. s. 117 – 118. Formální k. – „komplexní projekt cílů, obsahu, prostředků a organizace vzdělávání, jeho realizace ve vzdělávacím procesu a předepsané způsoby kontroly a hodnocení výsledků.“ Tamtéž, s. 73. Neformální k. – „aktivity a zkušenosti vztahující se ke škole; mimoškolní a mimoškolní aktivity organizované školou.“ Tamtéž, s. 143. Skryté k. – „zkušenosti žáků v reálném životě školy, které nejsou postižitelné ve vzdělávacích programech a ve formálním kurikulu: étos a klima školy, vztahy mezi učiteli a žáky, vztahy mezi školou a okolím, vliv mimoškolních zdrojů ve vzdělávání, vztahy ve třídě apod.“ Tamtéž, s. 223.

⁷³ „Hlavním obsahem je zejm. utváření a rozvíjení reálného profesního cíle a perspektivy mladého člověka a vlastností a schopností významných pro proces volby povolání, jeho vykonávání a event. rekvalifikace.“ In: PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 1998. s. 190.

⁷⁴ Zákon č. 218/2003 Sb. ze dne 25. června 2003 o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů (zákon o soudnictví ve věcech mládeže).

3.5 Filozofie

„Mladý člověk, který zvládl svůj první úkol a vybudoval si známý svět, stojí nutně před dalším, neméně obtížným: totiž co s ním? I tento úkol může za příznivých okolností zvládnout tím, že prostě převezme zvyky, názory a postoje svého okolí. Tak lidé vždycky žili a mnozí to dělají i dnes.“⁷⁵ Současná společnost ovšem nemá univerzální návody, jak přebrat životní cesty a cíle, což komplikuje její život v mnoha oblastech – např. ve výchově a vzdělávání. Upřímně řečeno, i kdyby tyto univerzální vzory existovaly, mladí by je s velkou pravděpodobností odmítali, jako obecně odmítají postoje autorit. „Nechuť a nespokojenost s tím, co mu jeho předchůdci připravili a do čeho ho přivedli, si může postavit jako životní program. Vedení života si tak jistě zjednoduší: stačí se v každém okamžiku postavit proti, říkat "ne".“⁷⁶

Při práci s mládeží je zapotřebí mít na paměti, že revolta proti autoritám a zaběhlému řádu věcí je normálním projevem dospívání. Není vhodné tuto „rebelii“ potlačovat, ale vhodným pedagogickým přístupem usměrňovat a působit tak preventivně do budoucna, aby se revolta nestala životním programem. Jednání s mladistvými, diskuse, osobní příklad sociálního pracovníka a navozování vhodných výchovných momentů je dobrým prostředkem v práci s dospívajícími.

3.6 Sociologie

Mládí je chápáno jako fáze životního cyklu mezi dětstvím a dospělostí. Jeho program je z hlediska sociologie podobný jako z pohledu vývojové psychologie. Přidává hledání hodnot a nových autorit. Sřet mezi nerovnoměrným bio-psycho-sociálním vývojem nazývá krizí dospívání. Mládí je vymezeno obecně od ukončení povinné školní docházky ke vstupu do zaměstnání a založení vlastní rodiny (Jandourek, 2001).

Mládí jakožto druhá etapa životního cyklu je charakterizována moratoriem – přebírání povinností a zodpovědnosti a současně nabytí určitých svobod.

V tomto období se projevují dva směry osobnostního rozvoje – partnerský a vzdělávací.

3.7 Dospívající ve světle výzkumů

Většina současných klientů NZDM se narodila po r. 1989. Jsou tedy první generací dospívajících, kteří vyrůstali v „nových poměrech“. Přesto na ně má předchozí období vliv:

⁷⁵ SOKOL, J. *Člověk jako osoba*. Druhé, rozšířené vydání. Praha : UK Fakulta humanitních studií, 2001. s. 72.

⁷⁶ Tamtéž, s. 72.

historické, kulturní a politické události 60., 70. a 80. let ovlivnily životy jejich rodičů (Macek, 1999).

Z tohoto důvodu zde cituji tabulku uvedenou v publikaci zmíněného autora. Levý sloupec se týká rodičů, pravý současných dospívajících (tj. včetně klientů NZDM). Přestože výsledky výzkumu vypovídají o adolescentech 90. let, mám zato, že platí i pro ty současné.

70., 80.l. totalitní období autoritativního paternalismu, externí kontroly a zodpovědnosti	90.l. období hledání vlastní identity, přechodně období směřující k nebezodpovědnému chování
Konvenční, průměrný život, jasně predikovatelné důsledky jednání	Pestrost živ. stylu, nutnost jeho volby, snížená předpověditelnost důsledků chování
Omezené možnosti živ. růstu, ale zřetelné soc. jistoty	Větší svoboda volby, malé soc. jistoty
Profesionální kariéra závislá na demonstraci politické loajality	Prof. kariéra závislá na vlastní iniciativě, aktivitě a schopnostech
Ztráta vědomí občanství, emigrace z veřejného života do vlastní rodiny	Hledání vztahu ke společnosti, komunitě, obci
Autonomní oblasti veřejného a soukromého života, skrývání světonázorového přesvědčení	Určitá ztráta anonymity, hodnotový pluralismus, světonázorové hledání
Kooperace a vzájemné vypomáhání v kruhu přátel a známých	Zvýšená soupeřivost, nové pojetí přátelství a kamarádství
Snížená sebedůvěra, snížená sebeúčinnost, malá sebeúcta	Renesance vztahu k sobě, možnost ověřování vlastní hodnoty, zvyšování hodnoty sebe sama

Tab. 1: Srovnání generací 70., 80. a 90. let (Zdroj: MACEK, P. *Adolescence : Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Praha : Portál, 1999. s. 108)

Význam citace této tabulky čtenář pochopí zejména v kapitole Potenciální klient NZDM, kde rozvádím potenciální rizika vyplývající z jednotlivých oblastí vývoje dospívajícího člověka. Témata uvedená v pravém sloupci se ovšem prolínají celou mou prací.

Současní adolescenti mají více svobody, ale jsou i více zatíženi zodpovědností, kterou ne vždy jsou připraveni a schopni přijmout. Stále více se podobají svým vrstevníkům ze západní Evropy. Mají relativně velký výběr ve volbě vzdělávání. Jsou přesvědčení o vlastním vlivu na svůj rozvoj a budoucí profesi a deklarují vědomí malého vlivu na školní vyučování. Vykazují potřebu pozitivních interpersonálních vztahů, kladného hodnocení druhými lidmi, sociálního schválení a společenské prestiže. Jsou méně spokojeni se svým životem než jejich evropští vrstevníci. Přijímají realitu, budoucnost ale vidí pozitivně (Macek, 1999).

3.8 Shrnutí

„Adolescence je dnes mnohvrstevnatým sociálním, kulturním a psychologickým fenoménem. (...) V adolescenci zažívá většina lidí mnoho pocitů a zkušeností „poprvé“ a tyto zážitky je ovlivňují po celý život.“⁷⁷ Z toho pramení význam práce s touto generací.

⁷⁷ In: MACEK, P. *Adolescence : Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Praha : Portál, 1999. s. 184 – 185.

4 Nízkoprahové sociální služby

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Klíčová slova

*bariéry (práh) * deinstitucionalizace * dostupnost služeb * funkční gramotnost * hodnocení kvality poskytovaných služeb * nepříznivá sociální situace * nízkoprahovost * pravidla * přirozené prostředí * sankce * sdílení (každodennosti) * služby sociální prevence * sociální služby * sociální služby nízkoprahového typu * stacionární sociální služby * Standardy kvality sociálních služeb * Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež * streetwork * syndrom vyhoření * terénní sociální služby * veřejný závazek (poslání, cíle, cílová skupina, principy poskytovaných služeb)*

Cílem této kapitoly je seznámit čtenáře s pojmem „nízkoprahovost“ a se sociálními službami nízkoprahového typu (s oběma jejími formami – tj. terénní i stacionární). Zvláštní pozornost je pochopitelně věnována NZDM.

Uvádím zde historii terénních i stacionárních nízkoprahových služeb, letmo zmiňuji zákon o sociálních službách, stručně představuji Českou asociaci streetwork a v neposlední řadě Standardy kvality sociálních služeb MPSV, Standardy kvality NZDM a audity prováděné v těchto zařízeních.⁷⁸

Představuji zde veřejný závazek NZDM, uplatňovaná pravidla a sankce, nabízené sociální služby, volnočasové aktivity. Nastiňuji zde vztah s klientem NZDM.

Na konci kapitoly je NZDM zasazeno do sítě dalších sociálních služeb a dalších institucí.

4.1 Úvod k oblasti nízkoprahových sociálních služeb

Společenské změny a postupný nárůst výskytu nových nebo u nás do té doby neznámých, resp. zatím tolik nerozšířených, sociálně nežádoucích fenoménů (nejen) mezi dětmi a mládeží si postupem času vyžádaly zavádění nových, netradičních, adresnějších a tudíž i efektivnějších sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu.

Oblast nízkoprahových sociálních služeb je u nás velmi mladá, byť její náznaky a historické paralely – ve vztahu k dětem a mládeži – mohl pozorný čtenář vysledovat již v kapitolách Problematika výchovy v jednotlivých obdobích a Fenomén volného času. Novost služby NZDM, fakt, že pracuje s neustále se měnící skupinou dětí a mladistvých, a skutečnost, že zaměstnanci těchto zařízení jsou obvykle velmi mladí, zapřičiňuje dle mého názoru její velmi rychlý a dynamický rozvoj. To je patrné např. v pasážích o Standardech NZDM i v následujících uváděných definicích (viz roky publikování).

⁷⁸ Všechna tato témata budou podrobněji rozvedena v Přílohách.

Myšlenka nízkoprahových sociálních služeb obecně vychází ze skutečnosti, že existuje určitá skupina lidí (mládež pochopitelně nevyjímaje, spíše naopak), kteří si sice více či méně uvědomují potřebu nějaké sociální služby, ale z jakéhosi důvodu nechtějí, nemohou nebo neumějí využít jejich klasickou (tj. vysokoprahovou) podobu.

4.2 Pojem nízkoprahovost

Celou touto kapitolou se bude prolínat termín „nízkoprahovost“. Co znamená? Laikovi tento termín nemusí být zpočátku srozumitelný, resp. pod tímto pojmem si často představuje fyzicky bezbariérový přístup (např. pro vozíčkáře).

Pro začátek je potřeba se zmínit o psychických bariérách. Jde o překážku, či zábranu (tj. práh) v podobě takových požadavků na klienta, které mu ztěžují přístup k využívání (sociální) služby (Hartl, Hartlová 2004). Jde např. o nutnost dokládání a prokazování různých skutečností na úřadech, neustálé legitimování se, vyplňování složitých formulářů, finanční náklady, nejasnosti v nařízeních, postupech, přístup úředníků či sociálních pracovníků, stigmatizace vyplývající z využívání služby apod. To je onen vysoký práh – klient/občan musí vynakládat enormní úsilí, aby dosáhl na danou službu. Uvedené příklady mohou být ochromující i pro relativně zdatného občana, natož pak pro mladistvého, který obvykle nemá mnoho zkušeností tohoto druhu. Jak trefně podotýká Klíma na adresu uživatelů nízkoprahově poskytovaných sociálních služeb: „Často jde o osoby, které nemají dostatečné socio-kulturní vybavení pro bezkonfliktní interakci s běžnou populací ani pro kooperaci s odbornými institucemi či úřady.“⁷⁹

V této souvislosti mě napadá pojem „funkční gramotnost“ (functional literacy), která je definována jako „vybavenost člověka pro realizaci různých aktivit vyžadovaných současnou civilizací“⁸⁰ nebo také jako schopnost „ovládat soc. dovednosti tak, aby to člověku umožňovalo aktivní a nezávislou roli ve společnosti.“⁸¹ Nejde tedy o gramotnost v klasickém smyslu trivia, ale spíše o její aplikaci: schopnost chápat souvislosti a umět v nich přemýšlet, zobecňovat, postřehovat klíčové informace, umět vyhledávat informace, dovednost vyplnit/vytvořit/chápat oficiální dokument apod.

Problém je v tom, že „UNESCO“⁸² aj. dokládají překvapivě vysoký podíl funkčně

⁷⁹ In: JEDLIČKA, R., KLÍMA, P. a kol. Děti a mládež v obtížných životních situacích : Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí. Praha : Themis, 2004. s. 377.

⁸⁰ In: PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 1998. s. 74.

⁸¹ In: HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Opravený dotisk. Praha : Portál, 2004. s. 182.

⁸² United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization – Organizace OSN pro vzdělávání (výchovu), vědu a kulturu.

negramotných lidí i v nejrozvinutějších zemích.“⁸³ Zde bych si dovolila výtku na adresu školství, neboť se domnívám, že právě škola má dostatečný časový prostor (přínejmenším oněch 9 let povinné školní docházky) na to, aby toto žáky naučila. Tím by se dle mého názoru předešlo mnohým dalším problémům (a nejen v životě klientů, resp. uživatelů, sociálních služeb).

Podle Pojmosloví NZDM České asociace streetwork (dále jen ČAS) je princip nízkoprahovosti definovaný tak, že „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež realizují službu tak, aby byla umožněna maximální přístupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.“⁸⁴

Nízkoprahové služby jsou příkladem deinstitucionalizace sociálních služeb. Podstata tohoto konceptu tkví především ve způsobu přístupu (Klíma, 2004).

4.3 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách⁸⁵ upravuje mj. podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a hovoří i o nízkoprahových sociálních službách.

Sociální služby zahrnují soc. poradenství, služby soc. péče a služby soc. prevence a je možno je poskytovat jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou zařazeny do služeb sociální prevence⁸⁶ (např. spolu s kontaktními centry⁸⁷, nízkoprahovými denními centry⁸⁸ či terénními programy⁸⁹).

⁸³ In: PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 1998. s. 74.

⁸⁴ In: HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20].

⁸⁵ Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách, účinný od 1. ledna 2007. Více o zákonu o sociálních službách je v Přílohách.

⁸⁶ Ty mají podle § 53 „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.“

⁸⁷ Dle zákona jde o ambulantní, příp. terénní služby pro osoby ohrožené závislostí na návykových látkách, jejichž cílem je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.

⁸⁸ Ty poskytují ambulantní, příp. terénní služby osobám bez přístřeší.

⁸⁹ Viz dále.

V § 34 uvádí, že pro poskytování sociálních služeb se zřizují mj. tato zařízení sociálních služeb: nízkoprahová denní centra a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, které pak specifikuje (a to vč. terénních programů).

Podle § 72 se sociální služby terénních programů a kontaktních center (§ 59) a nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (§ 62) poskytují bez úhrady nákladů. Paragraf 76 říká, že za poskytování sociálních služeb v nízkoprahových denních centrech (§ 61) hradí osoby úhradu za stravu ve výši stanovené poskytovatelem.

4.4 Sociální služby nízkoprahového typu

4.4.1 Terénní sociální služby

Terénní sociální práci (t.s.p.) obecně popisuje Matoušek jako „sociální práci s rizikovými jednotlivci nebo skupinami vykonávanou v přirozeném prostředí klientely sociálních pracovníků. Součástími t.s.p. jsou depistáž, navazování kontaktů, poskytování sociální pomoci, mapování lokality včetně sběru, analýzy a sumarizace poznaných informací o příčinách, charakteru a intenzitě nepříznivé sociální situace cílové skupiny. V optimálním případě může t.s.p. ovlivnit rizikové chování, resp. životní styl, klientů.“⁹⁰

Kalina a kol. (2001) popisují terénní práci jako „pomáhající aktivity probíhající mimo instituce a zařízení, a to: (a) přímo na ulicích, veřejných prostranstvích a veřejně přístupných místech, jako jsou nádraží, restaurace a zábavní podniky, (b) v jiných zařízeních a institucích, jako jsou věznice, školy, azylové domy, nevěstince, kluby a domovy mládeže, (c) v bytech příslušníků cílové skupiny. Cílovou skupinou terénní práce jsou riziková jednotlivci a skupiny, které nejsou efektivně zachycovány existujícími institucemi, buď proto, že těmito institucím nedůvěřují a vyhýbají se jim, nebo proto, že v nich nemohou najít takové služby, které potřebují. K těmto cílovým skupinám patří např. bezdomovci, „dětí ulice“, prostitutky a prostitutky, migranti, příslušníci etnických menšin, specifickou cílovou skupinu tvoří uživatelé drog.“⁹¹

Terénní programy definuje zákon o sociálních službách⁹² v § 69 následovně: jsou to „terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.“ Odstavec 2 praví, že terénní programy obsahují zprostředkování

⁹⁰ In: MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. s. 242.

⁹¹ In: KALINA, K. a kol. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha : Filia Nova, 2001. s. 109.

⁹² Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách.

kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Z uvedeného jsou zřejmé příklady cílových skupin terénní sociální práce

- uživatelé drog (zejména ti intravenózní⁹³; omezení rizik spojenými s drogami – výměnné programy, distribuce vybavení pro méně rizikovou aplikaci látky; distribuci kondomů – prevence přenosu pohlavních chorob a nechtěného těhotenství; základní zdravotní ošetření; kontaktní poradenství a informace, vč. zdravotně-osvětových informačních materiálů) (Kalina a kol. 2001)

V rámci své praxe v 1. ročníku jsem navštívila občanské sdružení HOST – Hnutí občanské solidarity a tolerance, konkrétně terénní program pro romské uživatele drog. Společně s jejich streetworkery jsem zažila mimořádně zajímavou práci na ulici v lokalitách Staré město, Smíchov, hlavní nádraží, Karlín, Žižkov aj.

- bezdomovci (rekrutují se obvykle z řad (bývalých) psychiatrických pacientů, toxikomanů, lidí v životní krizi (rozpad rodiny, nezaměstnanost, osoby po výkonu trestu odnětí svobody, mladiství na útěku z domu např. z důvodů konfliktů v rodině, ve škole atd.; programy pomoci jsou založeny na zajištění stravy, hygieny, zdravotní péče, sociálně-právního poradenství a pomoci k návratu do běžného života) (Jandourek, 2001; Hartl, Hartlová, 2004)
- prostitutky, homoprostituti (v této kategorii mají děti a mladiství nezanedbatelné zastoupení; jde o tzv. komerční sexuální zneužívání – tj. dětská prostituce, dětská pornografie a obchod s dětmi; riziko přidružených sociálně negativních jevů; příkladem nízkoprahové sociální služby, vč. nabídky streetworku, je projekt Šance⁹⁴)
- další rizikové skupiny (vč. rizikové mládeže⁹⁵)
 - děti a mládež trávící svůj volný čas na ulici (to je cílová skupina streetworkerů působících pod hlavičkou/v součinnosti s NZDM)
 - děti a mládež žijící na ulici (např. výše zmíněný projekt Šance)
 - „mládež drogově a jinak závislá, delikventní party, skejťáci, sprejeři a zastánci nejrůznější alternativní kultury“⁹⁶;
 - příslušníci rodin s nízkou socio-kulturní úrovní, členové skupin vyznačujících se negativistickým a agresivním přístupem k okolí (Matoušek, 2003)

⁹³ Jde o tzv. terciární prevenci – zde intervence u klientů nemotivovaných k léčbě ke snížení zejm. zdravotních rizik a ke zlepšení nebo alespoň stabilizaci zdravotního stavu (harm reduction) (Kalina a kol., 2001).

⁹⁴ Deklaruje se jako „První preventivní a humanitární program pro komerčně sexuálně zneužívané děti a mládež žijící v zapomenutí na ulici... v ČR.“ Více na www.sance.info.

⁹⁵ Viz kapitola Potenciální klient NZDM.

⁹⁶ In: HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Opravený dotisk. Praha : Portál, 2004. s. 568.

- subkultury mládeže⁹⁷

Zde je plně na místě představit osobu poskytující výše uvedené terénní sociální služby: streetworkera (terénního sociálního pracovníka). Streetwork uvádí Matoušek jako speciální typ terénní sociální práce a definuje ho jako „vyhledávací, doprovodnou a mobilní sociální práci s nízkoprahovou nabídkou sociální pomoci. Ta je zaměřená na jednotlivce a skupiny s rizikovým chováním, které sociální pracovník kontaktuje v době a místech jejich spontánního pobývání a setkávání.“⁹⁸

Bednářová a Pelech (2000) streetwork charakterizují jako „metodu terénní sociální práce, která namísto pasivních stacionárních modelů řešení sociálních konfliktů nabízí aktivní vyhledávací formu sociální intervence a krizové pomoci. Sociální pracovník využívající ve své činnosti formu streetworku, tzv. streetworker, se orientuje na podporu zájmů skupin či jednotlivců při akceptaci jejich vidění světa, jejich názorů a způsobu života. Streetworker se zabývá řešením problémů těchto skupin, ne problémů, které svým jednáním způsobují společnosti.⁹⁹ Cílem streetworku je oslovit ty skupiny, které potřebují socioterapeutickou pomoc¹⁰⁰, avšak samy ji nevyhledávají, případně ji odmítají, a poskytnout jim podporu při zvládnutí života. Streetwork umožňuje nabídnout těmto lidem odborně sociální poradenství a socioterapeutickou pomoc v jejich přirozeném prostředí, aktivovat jejich možnosti samostatného řešení sociálních problémů a nabídnout jim alternativní model životního stylu akceptovatelný většinovou společností. (...) Streetwork v přesném překladu znamená práci na ulici, přičemž ulicí v tomto případě není myšlena pozemní komunikace v doslovném slova smyslu, nýbrž symbolizuje jakékoli otevřené neinstitucionalizované prostředí, a to nezastřešené i zastřešené (ulice, rockové kluby apod.)“¹⁰¹

⁹⁷ Subkultura – „kultura dílčí skupiny, která se více nebo méně odlišuje od převládající, většinové a „oficiální“ kultury.“ In: JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha : Portál, 2001. s. 243. Subkultura mládeže (youth subculture: „kultura a formy sdružování, které vycházejí z životního stylu mládeže a kterými se mládež odlišuje od světa dospělých.“ Tamtéž, s. 243. Např. punkeři, skinheads, anarchisté, sprejeři, rowdies (fotbaloví fanoušci tropící výtržnosti), apod.

⁹⁸ In: MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. s. 242.

⁹⁹ Podobně to vidí i Klíma: „...v kontextu sociálních služeb nejde o to věnovat se obtížím, které člověk způsobil či způsobuje, ale které člověk má“ In: JEDLIČKA, R., KLÍMA, P. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích : Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha : Themis, 2004. s. 362.

¹⁰⁰ Socioterapie – „soubor obtíží sloužících k příznivému ovlivnění stavu a situace osob, které jsou z hlediska vzniku a vývoje negativních jevů rizikové nebo jež se ocitly v sociální nouzi. Socioterapie směřuje k jejich sociální rehabilitaci a integraci.“ In: MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. s. 219.

¹⁰¹ BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici : Streetwork*. Brno : Doplněk, 2000. s. 7.

V českých podmínkách jsou zažity zejména termíny streetwork, terénní sociální práce, práce na ulici, dále se pak vyskytují pojmy vyhledávací sociální práce, mobilní sociální práce (Bednářová, Pelech, 2000).

V angličtině se používá youth work – práce s mládeží, detached work („detašovaná“ -předsunutá práce), field work (práce v „poli“ – v terénu) (Bednářová, Pelech, 2000). Anglicko-český slovník z oblasti sociální práce (1992) uvádí termín streetwork pro sociální práci s narušenou mládeží v okolí. Matoušek (2003) udává k terénní sociální práci anglické ekvivalenty social work in the streets, corner street social work, streetwork, detached work.

Němčina má pro tento typ služby označení streetwork, Strassensozialarbeit nebo Strassenarbeit – (sociální) práce na ulici, mobile Jugendarbeit (mobilní práce s mládeží), aufsuchende Jugendarbeit (vyhledávací práce s mládeží), unaufdringliche Jugendarbeit (nevtíravá práce s mládeží), akzeptierende Jugendarbeit (akceptující práce s mládeží) (Bednářová, Pelech, 2000).

A co tedy vlastně dělají streetworkeri, kteří pracují v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež?¹⁰²

- kontaktují cílové skupiny přímo v jejich přirozeném prostředí
- poznávají klienty, podávají jim zpětné vazby o jejich chování a postojích
- nabízejí pomoc při řešení různých obtížných situací
- nabízejí sociální služby¹⁰³ – zejm. kontaktní práci (dle Pojmosloví NZDM¹⁰⁴ „vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétní služby“; viz dále), informační servis, poradenství, krizovou intervenci, případovou práci (dlouhodobá individuální práce), práci se skupinou, zprostředkování dalších služeb, kontakt s institucemi ve prospěch klientů
- snaží se o snížení rizik spojených s životním stylem mladých lidí
- podporují aktivní a samostatný přístup k řešení problémů
- aktivizují klienty - podporují je v aktivním trávení volného času
- „tlumočí hlas ulice, pomáhají, mají vazby na kontaktní střediska, informují o odborné pomoci“¹⁰⁵

¹⁰² Pro bližší představu o tomto typu sociální služby zařazují do Příloh ukázkou z letáků Proximy Sociale, o.s.

¹⁰³ In: HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20].

¹⁰⁴ Tamtéž [cit. 2006-09-20].

¹⁰⁵ In: HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Opravený dotisk. Praha : Portál, 2004. s. 568.

- jsou spojnicí mezi terénem a NZDM – mají kontakt přímo s realitou ulice, získávají zpětné vazby od klientů o nabídce terénních programů a o poptávce/neexistenci sociálních a volnočasových aktivit pro cílovou skupinu (Zimmermannová, 2005)

- pozn.: streetworkeri ve službách NZDM neprovádějí výměnné programy v rámci harm reduction

4.4.2 Stacionární sociální služby

Obecné vymezení nízkoprahových zařízení (low-threshold facility; walk-in centre; open club) je následující: „zařízení dostupné klientům bez nutnosti se objednávat, případně i bez nutnosti udávat vlastní totožnost. Zařízené tohoto druhu mají v ČR podobu komunitních center pro mládež, pro matky s dětmi, pro seniory a pro uživatele návykových látek.“¹⁰⁶

V zákoně o sociálních službách je tento typ služeb specifikován např. v § 59 – kontaktní centra¹⁰⁷ (viz výše), § 61 – nízkoprahová denní centra (viz výše) a konečně v § 62 – nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (viz dále).

4.5 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Začnu srovnáním institucionálních (vysokoprahových) a terénních (nízkoprahových) služeb. Služby klasických (vysokoprahových) institucí (typicky úřad) musí občan vyhledat sám a vyvinout aktivitu k poskytnutí (sociální) služby. NZDM jsou zde pro klienty, kteří z nějakého důvodu odmítají (nechtějí, nemohou; zkrátka nezapadají do standardních měřítek) docházet do výše zmíněných „kamenných“ (příliš oficiálních) institucí. NZDM a zejména terénní sociální práce jdou za klientem do jeho přirozeného prostředí a časoprostoru, a to často za specifickým klientem. Tím, že NZDM obvykle vzniká z poptávky v dané lokalitě a tím je tedy cílenější, může být i efektivnější než klasická instituce (Filípková, 2004).

A. Herzog (2003) v bulletinu *Éthum* vysvětluje pojem NZDM takto:

„Pojem Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále už jen NZDM) začal být užíván pro zařízení, která mají tyto znaky:

- zaměřují se na práci s neorganizovanými dětmi a mládeží
- realizují určitou popsanou nabídku služeb (volný vstup a pobyt v zařízení, volnočasové aktivity, sociální služby, aktivity zaměřené na prevenci a terénní sociální práci)
- služby jsou realizovány nízkoprahovou formou a usilují o konkrétní popsané cíle“¹⁰⁸

¹⁰⁶ In: MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. s. 126.

¹⁰⁷ Pro doplnění uvádím definici kontaktních center podle Kaliny a kol. (2001); ti chápou uživatele služeb těchto center (drop-in centre; KC) jako „skrytou populaci“, neboť nejsou „v kontaktu s jinými zdravotními a sociálními institucemi. KC překonává psychologické a administrativní bariéry dostupnosti a umožňují této klientele přístup ke službám bez jakéhokoliv doporučení, přímo z ulice, anonymně a v neformálním prostředí, proto se též nazývají „nízkoprahová“ – low threshold.“ In: KALINA, K. a kol. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha : Filia Nova, 2001. s. 55.

V roce 2005 bylo v Pojmosloví ČASu NZDM definováno následovně:

„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 navazování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu v způsobu života. Jedná se o stacionární formu sociální služby nízkoprahového charakteru.

Cílem je minimalizovat možná rizika související s jejich způsobem života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.“¹⁰⁹

A jak NZDM definuje zákon o sociálních službách (v § 62) z roku 2006?

„(1) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let¹¹⁰ 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.“

Vývoj a posun terminologie je tedy patrný (viz např. roky vzniku jednotlivých definicí).

Pro zajímavost zařazuji do Příloh letáky naší organizace o NZDM obecně a o jednom z našich NZDM (Klub Krok).

¹⁰⁹ In: HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20].

¹¹⁰ Vzhledem k odborné terminologii předpokládám, že formulace „*dětem* ve věku od 6 do 26 let“ je jen nedopatření, kterého se zákonodárce dopustil.

4.5.1 Historie nízkoprahových sociálních služeb pro děti a mládež u nás a ve světě

Historie terénní sociální práce

Některé formy práce obsahující dnešní terminologií nízkoprahové přístupy lze vysledovat dříve než v průběhu 20. století (viz kapitoly Problematika výchovy v jednotlivých obdobích a Fenomén volného času).

Vývoj ve světě

O přesnějším období vzniku této formy sociální práce nepanuje shoda: někdy je uváděn přelom 19. a 20. století (Stürzbecher, 1998)¹¹¹, jindy datují vznik do konce 20. let 20. století (Specht 1979)¹¹², kdy se v USA sociální pracovníci začali věnovat gangům mladistvých (Hartl, Hartlová 2004). Šlo o začátek opouštění institucionálního způsobu poskytování sociálních služeb. Demografické, sociální a ekonomické vlivy dvacátých let 20. st. zapříčinily rozvoj tohoto modelu po stránce teoretické i praktické (tzv. chicagská škola). Třicátá léta kladla důraz na citlivé preventivní působení při práci s rizikovou mládeží a na individuální přístup. Během čtyřicátých let americké obce zaměstnávají tzv. detached workers – detašované pracovníky, kteří navazovali kontakty a pracovali s cílovou skupinou přímo na ulici. V padesátých a šedesátých letech USA zaznamenává nárůst delikvence mladistvých, a proto posiluje a rozšiřuje nabídky terénních sociálních pracovníků. Společenská atmosféra Ameriky šedesátých let – hnutí beatníků, hippie a jejich životní styl na straně jedné a konzervativní veřejnost volající po zklidnění situace na straně druhé – vyústila v represivní přístup, který byl upřednostňován před terénní sociální prací. Represivní model řešení setrval i v sedmdesátých letech. V této dekádě se terénní sociální práce dostává do Evropy (Zimmermannová, 2005).

Na přelomu šedesátých a sedmdesátých let Německo přebírá americké modely práce s rizikovou a delikventní mládeží, později i s drogově závislými, které aplikuje na své podmínky. Zavádí program Mobilní sociální práce s dětmi a mladistvými (Mobile Kinder und Jugend Arbeit) – MOBI, který funguje dodnes (Zimmermannová, 2005).

Vývoj v ČR

Streetwork a rozvoj moderních metod sociální práce u nás dostal zelenou až po roce 1989. Roku 1993 MPSV vypracovalo Program sociální prevence (první formulace strategie sociální prevence), hovoří se zde o funkci sociálního asistenta.¹¹³ V r. 1994 byl tento

¹¹¹ In: BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici : Streetwork*. Brno : Doplněk, 2000. s. 9 – 10.

¹¹² Tamtéž., s. 9 – 10.

dokument aktualizován a schválen pod názvem Program sociální prevence a prevence kriminality – aktuální stav a východiska do roku 1996. Jde o začátek fungování sociálních asistentů a streetworkerů u nás. Od r. 1995 jsou tyto pracovníci vzděláváni v oblasti streetworku a supervize (ve spolupráci s německými kolegy). V r. 1997 přijala vláda Strategii prevence kriminality do roku 2000, ze které vyplývá navýšení počtu sociálních asistentů (Zimmermannová, 2005). V r. 1997 byla založena profesní organizace Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby (viz dále).

Historie NZDM v ČR

Čechlovský (2005) ve svém zpracování vývoje NZDM¹¹⁴ uvádí, že velký rozvoj NZDM u nás nastal v letech 1999 – 2002, ale začátky lokalizoval už do poloviny 90. let. Vytyčil čtyři mezníky v historii vývoje NZDM:

- 1) streetwork
 - začátek formování tohoto způsobu práce
 - experimentální zavedení funkce sociálního asistenta v r. 1994
 - v návaznosti na exkurze v „německých NZDM“ absolvovaných v rámci vzdělávání na Saské sociální akademii (viz výše) budují cca od r. 1995 sociální asistenti zázemí, do kterého přivádějí své klienty (tj. předobraz NZDM)
- 2) grantová politika nadací
 - finanční prostředky plynoucí z nadací byly naprosto stěžejní pro rozvoj a fungování této sociální služby
- 3) pracovní skupina ČAS
 - 2001 – založení pracovní skupiny NZDM v rámci ČASu (v souvislosti s rozvojem streetworku a vymezení NZDM v kontextu jiných způsobů práce s dětmi a mládeží; stanovení měřítek kvality; realizace Rozvojových auditů NZDM)
- 4) osobnosti podílející se na vzniku a rozvoji NZDM
 - zde Čechlovský jmenuje J. Staníčka (mj. jednoho z prvních soc. asistentů), V. Bodláka (býv. ředitele Komunitního centra Krok, mj. člena pracovní skupiny při ČAS a MPSV pro vytváření standardů soc. služeb – viz dále), P. Klímu (mj. spoluzakladatele o.s. Proxima Sociale a ČAS, šéfredaktora

¹¹⁴ Jde o první podrobnější zpracování historie NZDM v ČR. In: ČECHLOVSKÝ, J. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež : volnočasová aktivita nebo sociální služba?* Hradec Králové : UHK Pedagogická fakulta, 2005. Diplomová práce. Zde se v praktické části (konkrétně v analýze dokumentů z pohledu státu) zabývá i vývojem NZDM v oficiálních dokumentech. J. Čechlovský byl v letech 1999 – 2004 předsedou České asociace streetwork (ČAS).

bulletinu Éthum¹¹⁵) a A. Herzoga (vedoucího Prevcentra v Blansku, mj. iniciátora a koordinátora pracovní skupiny ČAS vytvářející Standardy NZDM – viz dále), s nimiž je fungování NZDM úzce spjata

Čechlovský (2005) dále píše, že více než 90% NZDM jsou nestátní zařízení, která zřizují občanská sdružení, charity, církevní sdružení a společnosti nebo obecně prospěšné společnosti. Jen výjimečně NZDM zřizují obce.

Na internetových stránkách ČASu je k dispozici adresář¹¹⁶ devadesáti zařízení z celé ČR (k dubnu 2005), která sama sebe označují za NZDM.

4.5.2 Česká asociace streetwork, Standardy MPSV, Standardy NZDM, audit NZDM

Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby (dále jen ČAS) je profesní nevládní nezisková organizace s celorepublikovou působností, zastupující fyzické i právnické osoby, které pracují na poli poskytování nízkoprahových sociálních služeb – tj. terénní programy, NZDM a kontaktní centra.

ČAS vydal Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen Standardy NZDM), které vycházejí ze Standardů kvality sociálních služeb vydaných Ministerstvem práce a sociálních věcí (dále jen Standardy MPSV), resp. jednotlivé standardy a jejich kritéria doplňují o ukazatele kvality, které byly specificky vytvořeny pro potřeby NZDM.

Standardy NZDM slouží ČASu jako nástroj pro garanci optimální (resp. určité) míry kvality poskytovaných služeb a jako vodítko při auditech, resp. inspekcích, NZDM prováděných právě ČASem. Pro NZDM fungují jako návod, jakým způsobem služby poskytovat a jak zvyšovat jejich kvalitu.¹¹⁷

4.5.3 Veřejný závazek NZDM

Poslání a cíle NZDM

Poslání a cíle tvoří spolu s vymezením cílové skupiny a principy poskytovaných služeb veřejný závazek¹¹⁸. Ten má směřovat „k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli

¹¹⁵ Éthum – bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci. Vydává ho sdružení pro sociální prevenci a sociální pedagogiku (Éthum) ve spolupráci s Českou asociací streetwork (ČAS), Sdružením pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR (KOPRA), Sdružením pro rozvoj sociální práce v trestní justici (SPJ).

¹¹⁶ HERZOG, A. (red.), KAPLAN, P. (red.) *Adresář NZDM*. [on-line]. Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze z 11. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-05-25].

¹¹⁷ Více o ČASu, Standardech MPSV, Standardech NZDM a auditech v Přílohách.

¹¹⁸ In: Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM, Standard 1, Kritérium 1.1. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz.

využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.¹¹⁹

„Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.“¹²⁰

Pro srovnání uvádím poslání našeho NZDM (Klub Krok): Klub Krok je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež nabízející podporu a pomoc dětem a mládeži převážně z Prahy 12, které se ocitly v nepříznivé životní situaci.

Cíli NZDM je zabezpečovat dětem a mládeži (dle Pojmosloví NZDM¹²¹)

- podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí
- snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování
- zvýšení sociálních schopností a dovedností
- podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity
- nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit

V našem NZDM (Klub Krok) máme cíle definovány následovně

- poskytovat podporu a pomoc v obtížných životních situacích
- podporovat pozitivní změnu v životě klienta cílové skupiny
- doprovázet cílovou skupinu v zátěžovém období dospívání
- omezit rizika spojená s životním stylem cílové skupiny
- podporovat cílovou skupinu k aktivnímu a samostatnému řešení svých obtíží
- motivovat cílovou skupinu k zapojení do dění místní komunity
- motivovat cílovou skupinu k aktivnímu trávení volného času
- zvyšovat kompetence cílové skupiny v uplatnění na trhu práce
- omezit riziko sociálního vyloučení

Následují cíle NZDM , jak je uvádí Klíma (2004)¹²²:

- snižování bezprostředních zdravotních či sociálních rizik
- minimalizace různých druhů interpersonálních konfliktů
- zprostředkování kvalifikovaného řešení problémů zejména jejich identifikace a přijetí klientem

¹¹⁹ Tamtéž, kritérium 1.2.

¹²⁰ In: HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20].

¹²¹ Tamtéž, [cit. 2006-09-20].

¹²² In: JEDLIČKA, R., KLÍMA, P. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích : Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha : Themis, 2004. s. 378 – 379.

- snižování nebezpečí sekundární deviace a patologizace
- stabilizace nepříznivé situace a rozšíření životních možností a příležitostí

Cílová skupina NZDM

Klíma (2004) konstatuje, že se v nízkoprahových sociálních službách obvykle užívají dva způsoby charakterizování cílové skupiny: cílová skupina – nositel konkrétního patologického jevu; cílová skupina – riziková skupina s epizodickým výskytem sociálně deviantního chování. Tento způsob vymezení cílové skupiny podle něj odpovídá společenské zakázce v podobě zabránění rozvoje/odstranění nežádoucího jevu či chování.

Zcela nesouhlasí ani s obvyklou formulací „neorganizované a sociálně ohrožené děti a mládež“, po které následuje výčet hypotetických situací. Uznává preventivní působení, ale tvrdí, že „preventivní akcent nízkoprahově organizovaných sociálních a výchovných služeb nelze fokalizovat na jediný problém – byť by byl sebestačivější – a přizpůsobovat povaze určitého sociálně patologického projevu, případně jeho přímým kauzálním aspektům.“¹²³ Nepopírá, že v určitých případech je potřeba zasáhnout, ale podpůrná práce se má zaměřovat na dlouhodobější změny vztahu klienta a společnosti.

Podle něj jsou „potenciálními klienty proměnlivá uskupení dospívajících, u nichž se dají velmi těžce vysledovat nějaké zřejmé společné rysy. Nejčastěji jde o neformální skupiny teenagerů, setkávajících se na určitém oblíbeném místě, trávících spolu čas, situačně spřádajících plány a realizujících podle nich své akce.“¹²⁴

Podle Pojmosloví NZDM¹²⁵ jsou cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež, které:

- zažívají nepříznivé sociální situace (konfliktní společenské situace, obtížné životní události, omezující životní podmínky)
- jsou ve věku
 - 6 – 12 let
 - 13 – 18 let
 - 19 – 26 let
- žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit sociálně, geograficky
- vztahují se k nim další charakteristiky

¹²³ In: JEDLIČKA, R., KLÍMA, P. a kol. Děti a mládež v obtížných životních situacích : Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí. Praha : Themis, 2004. s. 373.

¹²⁴ Tamtéž, s. 371.

¹²⁵ In: HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20].

- nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit
- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče
- dávají přednost pasivnímu trávení volného času
- dávají přednost trávení volného času mimo domov
- mají vyhraněný životní styl

Konkrétněji budou (potenciální) klienti NZDM charakterizováni v kapitole Dospívající z hlediska vybraných vědních oborů a Potenciálního klienta NZDM.

Principy uplatňované v NZDM při poskytování sociálních služeb

Obecnými principy¹²⁶ poskytování sociálních služeb jsou

- respektování práv a autonomie klienta
- rovnocennost klienta a poskytovatele soc. služeb
- individuální přístup
- komplexní přístup k situaci klienta
- flexibilita služeb, reflektování potřeb uživatelů služeb
- princip rovných příležitostí, resp. nediskriminující poskytování služeb

Jednoznačně nejdůležitějším a specifickým principem poskytovaných sociálních služeb v NZDM¹²⁷ je nízkoprahovost (viz výše), a sice v následujících oblastech:

- prostor
 - geografická propojenost, praktická dostupnost, bezpečnost prostoru (např. NZDM nesídlí ve stejné budově jako policie), ideální je vlastní vchod apod.
 - charakter, vzhled prostředí
- finance
 - soc. služby v NZDM jsou ze zákona bezplatné
 - zde jsou míněny související nabídky či akce, u kterých je vyžadována fin. spoluúčast, která by měla odpovídat finančním možnostem uživatele (tzn. dítěte, nikoliv jeho rodičů)

Např. součástí našeho klubu je nealkoholický bar, ve kterém nabízíme nápoje či sušenky za nákupní cenu. Jiným příkladem je možnost zapůjčení např. batohu na víkend za symbolickou cenu 10Kč.

¹²⁶ Tj. hodnotami, jimiž se řídí pracovníci při práci s klienty a při poskytování služeb. In: HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20].

¹²⁷ Tamtéž, [cit. 2006-09-20].

- čas
 - stabilita otevírací doby, uzavření klubu je výjimečnou záležitostí
 - dostupnost pro cílovou skupinu – tj. otevřeno je v době (v průběhu dne, měsíců a roku), kdy děti a mladiství mají reálnou šanci přijít do zařízení (tj. odpoledne, večer)

Např. všechna naše tři NZDM (Krok, Garáž, Jižní Pól) mají jinou otevírací dobu během školního roku a během letních prázdnin.
- psychologie
 - služba počínaje charakterem a vzhledem zařízení až po chování pracovníka je pro klienta neodrazující
- další
 - pasivita klienta, názorová odlišnost není překážkou pro poskytování soc. služeb
 - možnost klienta zůstat v anonymitě

Pracujeme s nezletilými, tj. např. při výjezdu potřebujeme přihlášku s osobními údaji (např. kvůli pojištění) a s podpisem rodičů. Tyto přihlášky jsou ovšem po akci skartovány.
 - po klientech není vyžadováno členství či registrace
 - službu může využít cílový klient vždy, pokud neomezuje a neohrožuje sebe, ostatní klienty, pracovníky či efektivitu služby

4.5.4 Pravidla a sankce v NZDM

Neformální prostředí NZDM může v očích laika vyvolat představu, že jde o prostor bez pravidel. Jak podotýká Klíma (2004) „takto anarchisticky koncipovaná však deinstitucionalizovaná výchovná práce být nemá a v zájmu zodpovědného vztahu ke klientům nemůže být ani takto prováděna.“¹²⁸

V základních pravidlech se většina NZDM shoduje – jde např. o zákaz požívání alkoholu a drog v daném prostoru či v jeho bezprostřední blízkosti, o vyloučení agrese atd. Tato minimální pravidla (vč. jejich stručnosti, jasnosti a stálé platnosti) jsou tedy také tím „nízkým prahem“ umožňujícím vstoupit všem, kteří jsou ochotni tato základní pravidla respektovat (Filípková, 2004).

V našem klubu máme permanentně vizualizovaná 3 pravidla: zákaz jakékoliv manipulace s drogami, vč. alkoholu, jakékoliv agrese a šetrné zacházení s vybavením klubu.

¹²⁸ In: JEDLIČKA, R., KLÍMA, P. a kol. Děti a mládež v obtížných životních situacích : Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí. Praha : Themis, 2004. s. 366
Deinstitucionalizaci spatřuje spíše v přístupu k cílové skupině, jejím potřebám a způsobům poskytování sociálních služeb.

S pravidly souvisejí i sankce. Jde o prostředek sociální kontroly (Hartl, Hartlová, 2004) a trest za porušení sociálních norem (Matoušek, 2003). Sankce nesmí klienta ponižovat či stigmatizovat. Pracovník by na porušení pravidel měl reagovat co nejdříve (pozor na unáhlené jednání), pravidla by měl klientovi připomenout, vysvětlit mu, které z nich porušil. Dále by měl vysvětlit důvod zákroku (ale neomlouvat se za zásah), mluvit přiměřeně hlasitě (ale nekřičet), být stručný, přísný, srozumitelný, spravedlivý a hlavně důsledný (Šandor, 2005). Po uplynutí či vykonání sankce by pracovník neměl klientovi připomínat jeho provinění či tresty.

Příkladem sankcí je vykazání z klubu (na různě dlouhou dobu), zákaz využívání volnočasových aktivit (tj. netýká se sociálních služeb) apod.

Za agrese vůči pracovníci (mně) byl v našem zařízení klientovi udělen měsíční zákaz vstupu na klub.

Podle Pojmosloví NZDM¹²⁹ pravidla obsahují

- zaručená práva klienta
- zakázané činnosti a chování
- sankce za porušení pravidel, vč. postupu jejich udělování
- možnost podání stížnosti klientem, vč. podrobností

Pravidla je vhodné umístit viditelně na klub, formulovat je stručně, v pozitivním tvaru vyjadřující žádoucí chování (Šandor, 2005).

Není možné v pravidlech postihnout vše, proto je obvykle pracovník klubu pravidlům nadřazen a v situacích, které nejsou popsány v pravidlech či v systému sankcí, může jednat dle vlastního uvážení. Riziko v tomto případě může tkvět v tom, že i nevhodně zvolené řešení situace může být chápáno jako precedens (adolescenti jsou velmi citliví na spravedlivé jednání – více viz kapitola Potenciální klient NZDM).

Důležité je, aby pravidla platila pro všechny stejně. Znalost a stabilita pravidel (a sankcí) upevňuje jistotu, vymezuje hranice, tím dává svobodu, resp. prostor, působí výchovně. V neposlední řadě přijetí (zvnitřnění) pravidel podporuje rozvoj sebekontroly a zodpovědnosti.

4.5.5 Sociální služby nabízené v NZDM

Dílejší informace o sociálních službách vyplývajících ze zákona¹³⁰ byly uvedeny výše.

¹²⁹ HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20].

¹³⁰ Míňen je zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách.

Podle Pojmosloví NZDM jsou poskytovány tyto služby¹³¹

- Kontaktní práce
 - vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétní služby
- Situační intervence
 - sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení
- Informační servis klientovi
 - poskytování specifických informací pracovníkem klientovi v ústní/písemné podobě
 - lze rozdělit na základní témata (škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata – dle dohody s klientem
- Poradenství
 - rozhovor s klientem obsahující vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží
 - obvykle jde o poradenství v oblasti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní atd.
- Krizová intervence / Pomoc v krizi
 - řešení krizové situace, vzniklé v životě klienta
- Zprostředkování dalších služeb
 - dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních
- Kontakt s institucemi ve prospěch klienta
 - intervence realizované pracovníkem u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují život; realizace se souhlasem a vědomím klienta
- Případová práce
 - dlouhodobá individuální práce

¹³¹ HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20].

- společné vydefinování zakázky, vytvoření individuálního plánu, vč. časového vymezení, vedení dokumentace, do které klient může nahlížet, revize kontraktu s klientem, (zda se naplňuje kontrakt), konzultace vedení případu v rámci supervize, reflexe práce
- Skupinová práce / práce se skupinou
- Práce s blízkými osobami
 - poradenství, informační servis poskytované blízkým osobám klienta s jeho souhlasem

Dále NZDM klientovi nabízí¹³²

- možnost pobývání (pobytu) v zařízení bez čerpání dalších služeb (využívání prostoru, nabídky volnočasových aktivit)
- volnočasové aktivity
- preventivní, výchovné a pedagogické programy
 - speciální programy dle potřeb cílové skupiny a dané lokality
 - realizace formou jednorázových/ příležitostných programů, diskusí apod.
 - dlouhodobé programy
 - individuální doučování, pomoc s domácím úkolem apod.

Do NZDM nepatří¹³³

- výměnné programy pro problémové uživatele drog
- kroužky, oddílové schůzky atd.
- ideologické zaměřené výchovné programy
- komerční aktivity
- psychoterapie jako samostatně poskytovaná služba (neplatí pro využívání terapeutických prvků při realizaci služeb)

V souvislosti s profesionalizací, standardizací a jinými procesy – byť je nesporné, že jejich snahou je zvyšování kvality poskytovaných služeb – se může jevit jako relevantní obava, zda tím, že sociální služby mohou být pro klienty tak snadno dostupné, na nich nemůže vzniknout určitá forma návyku? Lépe řečeno, zda si klienti NZDM nezvyknou, že je normální (řečeno jejich slovy) „mít svou socku“, a v době, kdy přestanou být cílovou skupinou NZDM, více či méně plynule přejdou do služeb jiných sociálních pracovníků? I

¹³² Tamtéž, [cit. 2006-09-20].

¹³³ Tamtéž, [cit. 2006-09-20].

proto je při poskytování služeb mimořádně důležité mít neustále na paměti, že ne nadbytečnou kontrolou klientů, jednáním s klientem z pozice moci a nerespektováním jeho autonomie (Kopřiva, 1997), ale naopak systematickým vyžadováním klientovy participace na řešení problému, podporou jeho vlastního rozhodování o řešení a celkově požadavkem aktivního přístupu – souhrnně řečeno zvyšováním jeho kompetencí (ono klasické „pomoz mi, abych si pomohl sám“) - mu sociální pracovník může pomoci vyřešit jeho aktuální zakázku, ale hlavně ho do budoucna uschopní a i tím bude preventivně působit proti návyku na (tuto) sociální službu.

4.5.6 Volnočasové aktivity a NZDM

O vývoji, historii, vymezeních a dalších souvislostech volného času jsem již psala v kapitole Fenomén volného času. Volnočasové aktivity hrají dle mého názoru v NZDM významnou roli.

Pro mě jako pro začínající kontaktní pracovníci v nízkoprahovém klubu byly cenným způsobem, jak navázat vztah s klienty. Zejména při skupinových aktivitách je např. ping-pongová „obihačka“, grilování, výtvarné aktivity apod.

ČAS ve svém Pojmosloví NZDM¹³⁴ uvádí hierarchii volnočasových aktivit v NZDM, a to od nejvíce po ty nejméně preferované a realizované. Schéma připomíná pyramidu, jejíž základnu tvoří jednoduché volnočasové aktivity (konané z vlastní vůle klientů, pracovník je jen zprostředkovává – např. poslech hudby). Následují složitější volnočasové aktivity, které klienti stále mohou realizovat sami nebo s podporou pracovníka (např. hudební zkušebna, výtvarná dílna). Pak to jsou akce iniciované klienty a vyžadující jejich kooperaci s pracovníky; mj. jde o zvyšování kompetencí a dovedností klientů. Na druhém nejvyšším stupínku jsou akce propagující klub nebo zpestřující standardní nabídku aktivit (jsou to např. koncerty realizované pracovníky při zapojení klientů). Vrcholem jsou dílny – akce zajišťované interním či externím pracovníkem.

Naši klienti si mohou sami pouštět hudbu z PC nebo z CD. Vlivem rozdílnosti hudebního vkusu jednotlivých klientů dochází někdy ke konfliktním situacím. Zde se otevírá možnost nenásilného výchovného působení pracovníka.

Také pořádáme filmové kluby, někdy vybíráme film my, někdy klienti.

Hudební zkušebnu máme také; kapely, které zde zkouší, se mohou prezentovat na koncertech, které čas od času v klubu pořádáme.

Další pravidelnou nabídkou jsou výtvarné dílny, do kterých se většinou zapojují jenom dívky. V rámci těchto programů jsme s klientkami malovaly na kameny, nyní jsme zahájily výrobu pf 2007. Pod vedením našeho stážisty jsme vyráběli bubínky. Někdy je trochu obtížné klienty motivovat k zahájení či zapojení se do

¹³⁴ HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20].

práce, někdy jsou velmi aktivní. Je ale potěšující vidět, že se postupně přidávají další, že je práce baví a že z ní mají radost.

4.5.7 Zapojení NZDM v systému sociálních služeb a dalších institucí

Dle zákona o soc. službách je NZDM zařazeno do služeb sociální prevence.

NZDM nemá suplovat rodinu, školu či jiné instituce. Má jim být partnerem a spolučinitelem v procesu výchovy, prevence a pomoci dětem a mládeži.

S kým vším může NZDM při poskytování sociálních služeb klientovi nějakou formou spolupracovat? S terénním soc. pracovníkem, s ostatními NZDM, se školou klienta, s psychologem, psychiatrem, s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, s kurátorem pro mládež, s Probační a mediační službou, s Policií ČR, ale i s „běžnými zdroji“ (dle Standardů kvality soc. služeb jde o veřejné služby, užší i širší rodinu, přátele) či případně s dalšími.

4.5.8 Vztah a práce s klientem

Kalina vymezuje kontaktní práci (outreach work) takto: „Kontaktní práce probíhá buď v nízkoprahové zařízení (kontaktní centrum) nebo přímo v terénu (terénní práce). Základním cílem je navázání kontaktu s klientem a vytvoření komunikace založené na důvěře a otevřenosti. Postupně se buduje důvěra klienta v zařízení či program a k možnosti využití odborné pomoci obecně. (...) Prohloubeného kontaktu lze využít k nastolení otázky změny rizikového chování.“¹³⁵

Podle Pojmosloví NZDM jde o „Vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétní služby. Jedná se o specifický druh kontaktu s klientem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s klientem a kultivování jeho schopností vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb.“¹³⁶

Formální stránku vztahu s klientem v NZDM popisují Standardy NZDM. Ale co její lidská stránka?

¹³⁵ In: KALINA, K. a kol. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha : o.s. Filia Nova, 2001. s. 56.

¹³⁶ HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20].

Jedním z témat sociální práce je nutné odpoutání se od vlastních stereotypů, (ne/uvědomovaných) předsudků a počátečních očekávání. Klienti NZDM jsou klienty také proto, že se nechovají tak, jak to od nich očekává majorita (Filípková, 2004)¹³⁷.

Sociální práce je práce s člověkem. On nás nechává nahlédnout do svého života a do sebe samého. Vkládá do nás důvěru a my nabízíme svou odbornost, osobnost, svůj čas a zájem. Společně budujeme vztah. Povídáme si o jeho světě, o tom, jak ho vidí, co si o něm myslí, jak to všechno prožívá. Někdy může být těžké klienta přijmout, někdy může být těžké mu poradit nebo pomoci. Jsme jen lidé, často chybující, a lidé s právem něco nevědět. Co ale bychom měli být schopni nabídnout vždy – to je být s člověkem, když prožívá těžkou situaci, naslouchat mu, nemoralizovat a brát vážně to, co říká, i když nám to může připadat nesmyslné, směšné nebo banální. Někdy klient ani nevyžaduje radu nebo řešení problému, stačí mu prostý fakt sdílení (Kopřiva, 1997).

4. 6 Shrnutí

Kapitola představila nízkoprahové sociální služby, vč. jejich specifikace a souvislostí, tak, aby si mohl čtenář udělat představu, jak to v NZDM vypadá, a co od NZDM může jeho klient očekávat.

¹³⁷ Další specifika vztahu a práce s dospívajícími uvádím v kapitolách Dospívající z hlediska vybraných vědních oborů a Potenciální klient NZDM.

ČÁST II

POTENCIÁLNÍ KLIENT NZDM SONDA – NZDM

1 Potenciální klient NZDM

Klíčová slova

*intervenční prvek * norma (normalita, normální osobnost) * poradenský prvek * potenciální rizika * preventivní prvek * riziková mládež * socializace * sociální tlak okolí * subkultura * variabilita * výchovný prvek*

V této kapitole se detailněji zaměřím na osobnost dospívajícího v jednotlivých oblastech vývoje, včetně vymezení normy a souvisejících pojmů. Dále chci nastínit potenciální rizika¹³⁸ vyplývající z daných témat a dát je do souvislostí s úlohou NZDM, resp. poukázat na preventivní, intervenční a výchovně-poradenský potenciál NZDM.

1.1 Norma a související pojmy

1.1.1 Norma, normalita

Za synonymum normy (lat. norma – měřítko) se obvykle pokládá to, co je běžné, obvyklé, uznávané, konformní, očekávané, nevybočující, optimální, ...

Sociologie chápe normu jako „podobnost, kterou je možno pozorovat v chování většího množství lidí“¹³⁹ a normalitu jako „stav jedince, skupiny nebo společnosti, který odpovídá zavedeným normám a uznávaným hodnotám“¹⁴⁰, dále ji negativně vymezuje jako nepřítomnost deviace a protiklad anomie.

1.1.2 Statistické pojetí normy

Také statistika pracuje s normou – resp. s „normálním rozdělením“. Danou skutečnost posuzujeme vzhledem k předpokládanému rozložení ve společnosti. Jde o nejdůležitější pravděpodobnostní rozdělení jevů pomocí Gaussovy křivky. Toto rozdělení je dáno dvěma parametry – jeden z nich je tzv. střední hodnota μ , druhý pak rozptyl σ^2 . Říká nám, že nejvíc hodnot na této křivce se nachází kolem průměru (střední hodnoty) – tedy normy. Posuzovat variabilitu a patologii musíme vždy vzhledem k něčemu – tj. normě.

Norma je tedy dána průměrem a jeho nejbližším okolím – tzv. směrodatnou odchylkou (mírou odlehlosti) $\pm \sigma$. Jinými slovy nám říká, jak jsou hodnoty rozloženy kolem průměru. Čím dále od průměru (2σ , 3σ , ...), tím menší je pravděpodobnost výskytu jevu. Při normálním rozdělení by 99% hodnot mělo být v rozmezí 3násobku směrodatné odchylky (ve

¹³⁸ Cílem kapitoly není zmapovat nebo popisovat jednotlivé sociálně nežádoucí jevy týkající se mladistvých. Tímto tématem jsem se již zabývala ve své absolventské práci na VOŠ (FILÍPKOVÁ, Z. *Prevence vybraných sociálně patologických jevů u mladistvých se zaměřením na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. Praha : Vyšší odborná škola sociálně právní v Praze 10, 2004. Absolventská práce.)

¹³⁹ In: JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha : Portál, 2001. s. 171.

¹⁴⁰ Tamtéž, s. 172. Z pohledu sociologie žádná společnost nemůže existovat bez norem. Existence norem však vyžaduje i existenci sankcí za jejich porušování – tehdy hovoříme o tzv. sociální kontrole.

vzdálenosti $\pm \sigma$ se nachází 68% daného jevu, v rozmezí 2σ 95% a zmíněný trojnásobek zahrnuje 99,7%). Jinak řečeno: 95% jedinců se neodlišuje od průměru o více než o dvojnásobek směrodatné odchylky (Filípková, 2004).

1.1.3 Normální osobnost

V oblasti práce s rizikovými skupinami bychom měli mít jasno v tom, jakou osobnost pokládáme za „normální“ – resp. tím, že toto stanovíme, víme, kdo by mohl být naším klientem.

Hartl¹⁴¹ obecně charakterizuje normální osobnost jako osobu s přiměřeným vnímáním reality, přiměřeným sebepoznáním a se schopnostmi ovládat své chování.

Další z možných charakteristik „normální osobnosti“ uvádí Syřišťová¹⁴²:

- subjektivní uspokojení, sebedůvěra, pocit úspěšnosti
- schopnost správného sebehodnocení, objektivní sebepoznání
- pocit identity, vnitřní kontinuita v proměnlivém prostředí
- schopnost seberealizace, rozvíjení vlastních potencialit
- autonomie, schopnost sebekontroly a samostatného rozhodování
- integrace, popř. koherence osobnosti, jednotná struktura psychických procesů
- rezistence ke stresu, tolerance k úzkosti
- adekvátní percepce reality
- schopnost přežití
- sociální adaptace; socializace

Socializace je celoživotní proces, během kterého se člověk postupně (a neustále) učí chovat se ve společnosti lidí, jednat a komunikovat s ostatními, učí se svým sociálním rolím a také přebírá kulturu, hodnoty a normy rodiny a společnosti. Chyby v socializaci vyplývající z objektivních či subjektivních příčin se projevují jako deviantní chování.

Literatura¹⁴³ uvádí dva „scénáře deviantní socializace“ – první spočívá v nezvládnuté socializaci; jako alternativa je zmiňována preference alternativního způsobu života, druhý scénář vysvětluje deviantní chování jako následek izolace jedince mimo normální společnost.

Patrně nejrizikovějším vývojovým obdobím ve smyslu možnosti vykročení na deviantní životní dráhu v životě jedince je adolescence (Filípková, 2004)

¹⁴¹ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Opravený dotisk. Praha : Portál, 2004. s. 360.

¹⁴² Průcha, J. aj. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-252-1. s. 146.

¹⁴³ Petrušek, M. a kol. *Sociologie*. Praha: SPN, 1992.

Existuje i pojem „druhotná deviace“ (Lemert), která je aktuální rovněž v období adolescence. Jde o situaci, kdy porušením normy demonstruje daný jedinec svůj nesouhlas a odpor k autoritám. V tomto případě sankce napomáhá (urychluje) přijetí identity delikventa.

1.1.4 Variabilita

Mezi normou a patologií není zřetelná hranice. Toto pásmo se dá nazvat variabilitou. Jde vlastně o vymezení „širší normy“, přechodného pásma. Variabilitu můžeme také vyjádřit jako různost, proměnlivost, subnormu, apod. Sem často patří klienti NZDM (Filípková, 2004).

1.1.5 Patologie

Ve světě existují normy, které člověku vymezují mantinely, mezi kterými se může realizovat. Tyto mantinely jsou tvořeny psanou i nepsanou formou – např. zákony, náboženstvím, předpisy organizací, v nichž se pohybujeme, tradicemi, etikou, morálkou... Za těmito hranicemi je prostor, kam patří deviace - odchylky. Deviace také označuje chování, které se nějakým způsobem odlišuje právě od výše zmíněných norem. Synonymem deviantního chování může být termín sociálně patologické chování (Filípková, 2004). V současné době je zřejmá tendence nahradit tento termín označením „sociálně nežádoucí“.

1.2 Riziková mládež

Dospívající je v souvislosti se zráním schopen hlubšího sebepoznání, např. skrze fungování ve skupině a hodnocení okolí. Problémem může být frustrace plynoucí z diskrepance mezi vysněným ideálem a realitou.

Dospívání je typické heslem „život se má prožít, ne přežít“, tedy důležitá je intenzita, život tady a teď. Generace teenagerů se snaží distancovat od společnosti oblečením, mluvou, hudbou, životním stylem, světonázorem, prostě vším, čím lze. Někdy tím přesahují únosné meze obecně uznávaných hodnot, resp. norem (byť je společnost často shovívavá k projevům „telecích let“). Při posuzování míry překročení norem jde o míru zásahu do práv druhých, ale i o motivaci (např. nejde náhodou o upoutání pozornosti za každou cenu, tj. třeba i nevhodným způsobem, když to jinak nejde?).

Matoušek¹⁴⁴ definuje rizikovou mládež (youth at risk) jako „mládež, u níž je vyšší riziko sociálního selhání. Jedna z cílových skupin sekundární prevence. Dispoziční faktory jsou dědičnost, konstituce, nižší úroveň zdraví a rozumových schopností, poruchy morálního

¹⁴⁴ In: MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. s. 185.

vývoje, dysfunkční rodina, neúčast na vzdělávání a trhu práce, bydlení ve velkém městě, příslušnost k asociálním subkulturám.“

NZDM lze chápat jako chráněné prostředí. Slůvkem „chráněný“ mám na mysli prostor mající jednoduchá, avšak srozumitelná, funkční a vymahatelná pravidla (např. vyloučení agrese, zákaz jakékoliv manipulace s drogami apod.). Cílem jejich existence je vytvoření bezpečného prostoru, kde dospívající cítí přijímající a neohrožující atmosféru (která není deklarována jen existencí pravidel), vč. sociálního pracovníka v roli průvodce a rádce náročným životním obdobím a v roli garanta zmíněného bezpečného prostoru.

Příkladem reálné a zaručené existence bezpečí klienta může být důsledné usměrňování verbálních agresi vůči klientovi. Osobně nejsem pro to, aby pracovník zasahoval pokaždé, resp. měl by umět vysledovat, kdy jde o běžné škádlení (kde si strany nezůstanou nic dlužny a nikdo z „potyčky“ neodchází s pošramoceným egem) a kdy jde o opakovaný či subjektivně zraňující útok vůči jednomu/více z nich. „Napadený“ klient by měl vědět, že může od pracovníka očekávat podporu.

Brachiální agresi je samozřejmě potřeba řešit vždy.

1.3 Jednotlivé oblasti vývoje

1.3.1 Dospívající jedinec

Fyzické změny a vzhled

V období dospívání tělo, resp. zevnějšek, nabývá silně na významu, je velmi důležitou součástí identity, souvisí se sebeobrazem, sebehodnocením a sebevědomím. Sebezpozorování, srovnávání se s vrstevníky, s idoly či současnými (módními) ikonami a soudobý propagovaný trend kultu těla může adolescenta značně znejišťovat. Dospívající si potřebuje na „nové tělo“ postupně zvykat a naučit se ho přijímat (ať už je ideální či ne).

Problémem může být předčasný (resp. rychlý) nebo opožděný (resp. zpomalený) fyzický vývoj, díky kterému se může dotýčný stát terčem nevhodných poznámek. Předčasný vývoj u chlapců je pro ně spíše žádoucí (jsou vysocí, vypadají starší, atraktivní atd.), kdežto pro dívky může být vzhledem k nepřipravenosti vrstevníků či nepřiměřených reakcí okolí spíše traumatizující.

Zpomalený vývoj zasahuje zejména sebevědomí dospívajícího; mj. také proto, že ho okolí považuje za dítě a podle toho s ním jedná.

Současný trend anorektického vzezření a hlavně jeho pasování na normu nahrává (zejména u dívek) riziku vzniku patologického vztahu k vlastnímu tělu (potažmo k jídlu coby prostředku jeho vzhledu).

Mladiství mají často potřebu se vymezovat vůči majoritě, a to se týká i úpravy zevnějšku: oblečení, účesy, tetování, piercing, ... Demonstrují tím odpor vůči uniformitě a konvencím, někdy ale paradoxně ve své revoltě končí v uniformitě své generace (kdo nenosí

oblečení/nevlastní mobil, ... určité značky, je „odepsaný“). Sice tím ztrácejí autentičnost a individualitu, ale zato mají zajištěno pozitivní hodnocení alespoň u své referenční skupiny. V závěru období si dotyčný obvykle nachází svůj vlastní styl.

Potenciální rizika

- poruchy vnímání tělesného schématu¹⁴⁵
- upnutí se ke svému vzhledu jakožto jedinému prostředku akceptace skupinou/společností
- nadměrná tělesná zátěž (ve snaze mít dokonalé tělo) – cvičení; riziko užívání preparátů ovlivňujících množství a kvalitu svalové hmoty
- přehnané diety (forma sebepoškozování)
- poruchy příjmu potravy – mentální anorexie a mentální bulimie
- šikana – tělesné proporce v určité konstelaci s osobnostním založením, prostředím, příležitostmi atd. mohou vyústit v roli oběti/agresora
- příslušnost k subkultuře – jedinec se identifikuje s určitou subkulturou, přijímá její atributy (např. úprava zevnějšku); image vyjadřující vztah k subkultuře není samozřejmě sám o sobě závadný, riziko tkví v přejímání hodnot a norem skupiny, které nemusí být pro společnost bezproblémové

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka v NZDM

Preventivní prvek

NZDM může zařadit na program tématické diskuse, tématické týdny (měsíce). Pracovník přiměřeně chválí vzhled klienta, posiluje tím jeho sebevědomí, ujišťuje ho v ženské/mužské roli (např. v našem NZDM – Klub Krok, jsme na službě vždy ve složení žena-muž), preventivně tak působí proti vzniku narušeného tělesného schématu nebo nepřijetí sebe sama. Akceptuje vždy klienta takového, jak vypadá, nevysmívá se, neupozorňuje na nedostatky. S vtipy pracuje uvážlivě, ironii by měl vynechat.

Intervenční prvek

Pracovník zasahuje při útocích a nevhodných poznámkách ostatních klientů, podporuje napadeného, upozorňuje na jeho přednosti; postihuje a řeší projevy šikany. Při prohlašování klientek, že jsou „hrozně tlustý“ jim kromě vyvrácení této domněnky nabízíme možnost vypočítat si BMI – Body Mass Index apod. Pracovník sám může být osobním příkladem v rozumném přístupu v jídle.

¹⁴⁵ Tělesné schéma – psychický obraz vlastního těla (In: VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha : Portál, 2004. s. 463).

Např. jedna z našich klientek opakovaně přináší na klub nesnědenou, netknutou a vydatnou svačinu a nabízí nám ji. Snažíme se ji přimět k tomu, aby ji jedla sama, nikoliv my.

Výchovný prvek

Pracovník aktivizuje pasivní klienty, ptá se jich na jejich názor. Nejedná s nimi jako s dětmi, ale možnostmi diskuse, vyjádření názoru a jeho obhajoby posiluje jejich kompetence. Respektováním klientova názoru pracovník potvrzuje dospívajícímu přicházející dospělost.

Poradenský prvek

Faktické znalosti např. o poruchách příjmu potravy, jejich příčinách, symptomech, možnostech řešení (např. pracovník problematiku sám neřeší, ale nabídne klientovi kontakt na odborné pracoviště) a prevence by měly být samozřejmostí. Při klientově touze po tetování, piercingu by měl pracovník upozornit na hygienická a zdravotní rizika apod.

Kognitivní procesy

Dospívající už dokáže myslet systematicky a abstraktně (tj. uvažovat o různých variantách, experimentovat s nimi, případně je pak ověřovat). Tento fakt ale může posilovat nejistotu, neboť nic už není jasně dáno.

Dospívající jsou velmi kritičtí (i sami k sobě, což ovšem nemusí dávat najevo), vztahovační, rádi polemizují a diskutují s autoritami, ověřují stabilitu jejich názorů a platnost pravidel; kompromisy, natožpak výjimky odmítají. Bývají také velmi radikální - svět vidí černobíle.

Potenciální rizika

- černobílé vidění, silná potřeba spravedlnosti a rovného zacházení (resp. platnost pravidel pro všechny a bez výjimky) a (pocit) nepřijetí rodinou či vrstevníky může vést k identifikaci s nevhodnou skupinou s radikálním zaměřením (např. subkultura skinheads; radikální ekologické skupiny; sekty)

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka v NZDM

Intervenční prvek

Příklad 1: V našem zařízení máme zákaz kouření před klubem pro klienty mladší 16ti let, ti musí chodit za bránu našeho pozemku. Za porušení je stanovena sankce (sběr nedopalků před klubem), přesto někteří klienti (zejm. dívky) to opakovaně porušují a zkouší, zda „nepovolíme“ a zda je pokaždé vykážeme za bránu (tj. opakovaně zkouší hranice a platnost pravidel).

Hranice 16ti let vychází ze zkušeností, že ani Policie ČR, která „přistihne“ kuřáka staršího 16ti let, mu nedělá výraznější problémy. Naše NZDM je navíc naproti škole a např. při dni otevřených dveří nám bylo vytýkáno, že naši klienti kouří, a to i na našem pozemku.

Příklad 2: Při jedné akci (nocování v klubu), pro která platila stejná pravidla jako pro běžný pobyt v zařízení (navíc na přihlášce k akci podepisovali zákonní zástupci i klienti mj. to, že se nedostaví pod vlivem alkoholu či jiných drog), klientka přišla pod vlivem alkoholu. Byla jí udělena sankce v podobě ukončení účasti na akci. Zajímavé bylo množství a intenzita dotazů ostatních klientů, zda a jak budeme tuto situaci řešit.

Příklad 3: Jednou mě klient (A) fyzicky napadl (nijak závažně), přesto se mě další z klientů (B) okamžitě zastal tím, že dotyčného (A) ihned srazil na zem a začal ho „zpracovávat“ s tím, že tohle si nesmí dovolit. Bylo spíše potřeba usměrňovat mého zastávce (B) než agresora (A). Agresor byl následně vykázán z klubu na ten den s tím, že o další sankci se musím poradit s kolegy. Na to „zastávce“ (B) reagoval velmi podrážděně, že za méně závažnou věc, která se stala ještě před mým nástupem, dostal měsíční absolutní zákaz přístupu do klubu a jak je to možné?! Tato událost skončila měsíčním absolutním zákazem přístupu do klubu pro agresora. (Jde o další ukázkou, jak citlivě dospívající vnímají platnost pravidel – pro všechny stejně a stále stejně).

Výchovný prvek

S dospívajícími lze diskutovat o variantách řešení problému, přičemž by se pracovník měl dožadovat jejich obhajoby; tím klientům zvyšuje jejich kompetence. Samozřejmě by nemělo chybět posilování rozumných názorů a usměrňování excesů.

Emoční vývoj

Labilita, intenzivní prožívání, impulzivita, vztahovačnost a výkyvy v sebehodnocení jsou potenciálním zdrojem nejistoty dospívajícího. Navenek se nejistota může projevat uzavřeností, negativismem, nepřátelstvím či agresivitou. Nové situace, způsoby prožívání a reakce okolí, vč. zpětných vazeb, mohou být ohrožující a vyvolávat obranné reakce. Mohou ale být i vhodnou formou sociálního otužování, příležitostí ke korektivní emoční zkušenosti a rozbíjení nevhodných (více či méně fixovaných) vzorců chování.

Potenciální rizika

- fixace a dlouhodobé setrvávání v obranných mechanismech – regrese, úniky do nemoci, do fantazie
- řešení nejistoty konzumací alkoholu nebo jiných návykových látek („na kuráž“)
- navazování neadekvátních (např. věkově, osobnostně) kamarádských či partnerských vztahů

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka v NZDM

Preventivní prvek

Poskytování zpětných vazeb na klientovo jednání, podporovat a posilovat dospělé prvky v jednání, sebejistotu. Pracovník by měl klientovi napomáhat v uvědomování vlastní hodnoty.

Výchovný prvek

Téměř 18ti-letý klient halasně vyprávěl ostatním (zejména mladším klientkám), jak ve škole zdecimovali praktikantku z pedagogické fakulty, která odešla ze třídy téměř s pláčem. Po kratším, ostřejším kladení otázek typu „Co bys dělal ty před partou skoro dospělých chlapů, kteří by se do tebe takhle navázeli?“ klient velmi rychle vycouval a došel k názoru, že to přehnali. Uznal to dokonce i před svým publikem. Domnívám se, že jde o ukázkou korekční emoční zkušenosti.

1.3.2 Dospívající v sociální skupině

Fungováním v jednotlivých sociálních skupinách dospívající získává určité role (např. dítě, sourozenec, kamarád, žák/učeň/student, partner, zaměstnanec, ...) a pozice (např. star/outsider), z nichž každá na něj klade určité nároky a on si naopak z různých typů interakcí odnáší rozmanité sociální zkušenosti a vzorce chování, které pak přenáší i do jiných situací (což může být v určitých případech samozřejmě i negativní).

Rodina

O významu rodiny a rodičů pro dítě a naopak bylo pojednáno v kapitole Dospívající z hlediska vybraných vědních oborů. Zde bych jen krátce připomněla různé možnosti interakcí vztah syna/dcery k matce/otci a jejich specifika:

- matka a dcera – vzor ženy, opora vs. rivalita
- matka a syn – vzor ženy, potřeba se odpoutat
- otec a syn – vzor muže, identita
- otec a dcera – vzor vztahu, reagování na dceru jako na ženu, potvrzování ženské role.

Rodiče svým životním stylem předkládají svým dětem eventualitu způsobu života. Tento vzor je obvykle dětmi odmítán; ty samy hledají jiné varianty – jde o tzv. adolescentní neofilii (Lorenz, 1993).

Dospívající časem dojde k poznání, že s všemocností, neomylností a dokonalostí rodičů to není tak „žhavé“, což mu napomáhá při jeho emancipaci a následně ke změně kvality vzájemných vztahů.¹⁴⁶

Názory a postoje autorit (rodičů, učitelů, ...) přestaly být rozhodující, adolescent si sám vybírá hodnoty a normy, které bude uznávat a respektovat – jde o tzv. autoidentifikaci (Erikson, 1964).

Potenciální rizika

- hyperprotektivní výchova, držení dítěte v této roli a nemožnost emancipace od rodičů
- syndrom CAN, CSA, verbální/brachiální agresivita, násilí v rodině
- psychická deprivace a její důsledky
- postižení, nemoc, zdravotní oslabení/omezení (dítě/rodič)
- experimentování/konzumace/závislost na návykových látkách (dítě/rodič)
- rodina před/v/po rozvodu; osamělý/rozvedený rodič; úmrtí v rodině; nově vzniklá rodina/nový partner
- útěky z domova

¹⁴⁶ Více v kapitole Dospívající z hlediska vybraných vědních oborů.

- ústavní výchova; dítě v pěstounské péči; adoptované dítě
- nadstandardní finanční zajištění rodiny; nepříznivá socio-ekonomická situace
- nezaměstnanost v rodině; kriminální zkušenost v rodině
- příslušnost k etnické/menšinové skupině
- sebepoškození; lhaní; delikvence (násilná i majetková)
- příslušnost k rizikové subkultuře (z důvodů nepřijímání v jiné skupině)

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka v NZDM

Reakce a snahy o intervence ze strany pracovníka NZDM na výše uvedené životní situace by vydaly na samostatnou práci. Problematika nepříznivé atmosféry v rodině se prolíná všemi ostatními okruhy, možností jejich projevů je nespočet.

Intervenční prvek

Pracovník je ze zákona vázán ohlašovací povinností a je zapojen v systému sociálně – právní ochrany dětí¹⁴⁷.

Co se týče případných intervencí v rodině: NZDM spolupracuje s blízkými osobami klienta (tj. i s rodiči) jen s jeho souhlasem; důraz je kladen na práci s klientem - dítětem. Tedy skrze práci s dítětem (klientem) je potenciálně možné ovlivnit (nepříznivou) situaci v rodině.

Poradenský prvek

Pracovník by měl být teoreticky vybaven informacemi a znalostmi řešení nebo dostupné pomoci. Párnejménším klienta vyslechne, poskytne adekvátní sociální službu/y - rozhovor, poradenství, informační servis, situační či krizovou intervenci, zprostředkuje návaznou pomoc apod.

Podporuje klienta v procesu vydefinování zakázky, pojmenování problémů, hledání vhodných a možných variant řešení, nastiňuje pozitiva a negativa jednotlivých možností, napomáhá klientovi stanovit individuální plán k řešení situace a podporuje klienta v jednotlivých krocích. Tím opětne zvyšuje jeho kompetence a posiluje tak jeho schopnost řešit problémy samostatně a efektivně.

¹⁴⁷ Blíže viz Přílohy - zákon č. 359/1999 Sb. ze dne 9. prosince 1999, o sociálně-právní ochraně dětí.

Škola

Škola je institucí s klasickou ukázkou autority v podobě učitele. Ten si vychutnává plnými doušky demonstrace potřeb dospívajících: prosazování vlastního názoru, provokace, negativismus, hledání či vymezování hranic apod.

Vhodným přístupem – např. respektováním názorů žáků, učení diskusí a naslouchání druhému, posilování vhodných vzorců chování, oceňováním, ale i usměrňováním a vykazováním do patřičných mezí škola napomáhá socializaci jedince.

Na půdě školy probíhá i sociální diferenciací; škola by měla rozvíjet žákův intelektuální potenciál a připravovat ho na budoucí povolání.

Potenciální rizika

- školní neúspěšnost
- šikana (oběť/agresor), fixace vzorce chování
- záškoláctví (absence ve škole; rizikový způsob trávení volného času místo vyučování)
- vypěstování odporu k autoritám, vzdělávacím institucím a vzdělání vůbec

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka v NZDM

Preventivní prvek

Ideální je, pokud má NZDM dobré vztahy se školami v lokalitě. NZDM nemá ambice konkurovat či suplovat školu, je doplňkem na poli výchovy dětí a mládeže.

Pracovník je ztělesněním dalšího typu autority, se kterou se dospívající setkává. Ve vztahu s ním se může naučit s autoritou jednat a vycházet, což může využívat v přenosu na jiné autority.

Množství času, které může pracovník na rozdíl od učitele dospívajícímu věnovat, nabízí příležitost klienta lépe poznat, a to s jeho pozitivy i negativy. Právě jeho přednosti je dobré vyzdvihovat, oceňovat a zprostředkovat tak zážitek úspěchu, zvláště, je-li ve škole méně úspěšný.

Intervenční prvek

Klienti nesmí mít pocit, že NZDM na rozdíl od školy je prostor bez pravidel. To znamená důsledně dbát na dodržování pravidel, nebát se udělovat adekvátní sankce (které ovšem klienti dopředu znají).

Klientů je možné se ptát na školu, co se dělo, jak dopadl test apod. Je to téma k hovoru, ale vlastně i způsob kontroly.

Výchovný prvek

Pracovník by nesporně měl být pro klienty autoritou. Jeho postavení ve světě klientů je ale zvláštní: je pro ně často jiným a úplně novým typem autority.

Není ve věku rodičů (takže není odsuzován klienty z tohoto důvodu) a není jejich rodič. Možná jim dovolí o něco víc, možná je důslednější v dodržování pravidel, možná sdělení informací není pro klienty subjektivně tak ohrožující, možná cítí větší bezpečí a podporu než ze strany rodičů.

Sociální pracovník v NZDM není ani autoritou vyplývající z pozice učitele. Přestože může být klientův učitel stejně starý jako pracovník NZDM, zastupuje obřímí a často negativně přijímanou instituci.

Pracovník je tedy kompromisem mezi rodičem, učitelem, starším sourozencem, kamarádem, vzorem muže/ženy a pochopitelně poskytovatelem sociálních služeb.

Poradenský prvek

Způsob přístupu ke klientům podle mého názoru závisí na tom, jak pracovník chápe svoji roli, resp. kterou její součást považuje za nejdůležitější.

Jedna z našich klientek při rozhovoru s kolegou poznamenala „Vy jste takový placený kamarádi.“

Vrstevnícká skupina, přátelství

V souvislosti s emancipací od rodiny roste pro dospívajícího význam party vrstevníků. Potřeby někam patřit a být pozitivně přijímán jsou velice silné. Parta poskytuje oporu, podporu, porozumění, vztahy, přijetí, přátelství, bezpečný prostor pro sdílení každodennosti. Skupina dotyčného stimuluje, poskytuje mu možnost rozvoje dovedností v oblasti sociálního učení, dává zpětné vazby apod. Přátelství navíc dodává pocit výlučnosti a intimity, existence někoho blízkého přidává na sebehodnotě a sebejistotě.

Ke konci adolescence se jedinec vymaňuje ze silného vztahu ke skupině, opouští ji nebo vztahy projdou na základě získaných životních zkušeností kvalitativními změnami a tato kamarádství mohou přetrvávat po léta.

Potenciální rizika

- potřeba akceptace – nepřijímá-li ho vztažná skupina, chce patřit alespoň někam – riziko kompromisů, neadekvátních přátelství (šikana)
- rizikové skupiny obecně
- rizikové skupiny s nelegálními vstupními rituály
- konzumace alkoholu, drog
- kontakt se sektou

- zdánlivé zbavení se individuální zodpovědnosti při skupinovém jednání (kriminalita, šikana, ...)
- pocit všemocnosti v rámci skupiny

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka v NZDM

Preventivní prvek

NZDM by mělo představovat bezpečný prostor. Klient nepřichází do klasické instituce, ale „mezi své“. Pracovník se o něm postupem času dozvídá víc a víc informací, má na co navazovat, přeptat se, jak se mu daří apod. Sdílí s klientem jeho každodennost, ať už je jakákoliv. Naslouchá mu, přijímá ho, neodmítá jej, pokud není úspěšný nebo pokud není ve své kůži, naopak. Tím saturuje klientovu potřebu akceptace a podpory (zejména pokud není klient v kolektivu např. školní třídy, pozitivně přijímán).

Cítí-li se klient osamocen ve světě, existuje riziko přilnutí k problémové skupině – subkultuře, partě, sektě apod. Před tou lze právě v NZDM varovat – např. diskusemi doplněnými promítáním atraktivního filmu zabývajícího se daným námětem.

Např. při „osvětově-preventivním“ povídání o extremismu a subkultuře skinheads se lze ptát klientů na vlastní zkušenosti, názory, zážitky (které vzhledem k jejich časté příslušnosti k některé subkultuře nejsou ojedinělé). Klientům jsme pustili film se skinheadskou tematikou Romper Stomper. Diskuse je vhodná i po promítání.

Intervenční prvek

Pracovník by měl reagovat na agresivní projevy klientů vůči ostatním. Měl by aktivizovat pasivní klienty, outsidersy, pomáhat jim zapojit se do kolektivu vrstevníků.

Výchovný prvek

Pracovník sám může jít v oblasti mezilidských vztahů příkladem – svým chováním ke klientům, zájmem o ně, způsobem řešení konfliktů či problematických situací vůbec apod.

Poradenský prvek

Zde se velmi dobře uplatní znalosti z oblasti sociální a vývojové psychologie.

Jedna z našich klientek téměř nemluví, neinicuje žádnou aktivitu, naše nabídky „chceš si s náma zahrát...“ odmítá. Nicméně pokud je výzva formulována jako imperativ: „pojď s náma hrát“, okamžitě se přidá, navíc je vidět, že ji to často baví.

Partnerství

V období dospívání přicházejí ke slovu i partnerské vztahy. Zpočátku jde o zamilovanost a dotyčným může stačit společné sdílení času a prostoru s vytouženou osobou. Vznik uspokojivého partnerského vztahu může pomoci překonávat stud, nezkušenost, snižuje nejistotu a je zdrojem poznání sebe sama. Významným okamžikem bývá první pohlavní styk.

Potenciální rizika

- sociální tlak okolí (resp. vrstevníků) ke vztahu, příp. zahájení sex. života, neadekvátní, neuspokojivé vztahy
- promiskuitní chování
- dlouhodobá absence partnera (riziko tkví v možnosti sníženého sebevědomí a sebehodnotě)
- rizikové partneri
- předčasné zahájení sex. života
- malá osvěta o sexualitě
- pohlavní choroby
- nechtěné těhotenství

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka v NZDM

Preventivní prvek

Hovořit s klienty nejen o jejich sexualitě, antikoncepci, rizicích, ... ale také o tom, jak se cítí a co prožívají. Vhodný je i nácvik odmítání (nebo alespoň vědomí, že každý má právo říct „NE“), asertivita.

Intervenční prvek

Usměrňovat vzájemné/jednostranné nevhodné a sexistické projevy klientů.

Výchovný prvek

Vztah mezi pracovníky (muž – žena) je pro klienty modelem, vzorem, který mohou převzít. Proto by měl být přátelský, spolupracující a respektující jeden druhého.

Poradenský prvek

Nezesměšňovat, neshazovat jejich obavy, otázky, představy.

Patnáctiletá klientka po zhruba týden trvající špatné náladě a odmítání rozhovoru za mnou přišla s tím, že poprosila jednoho kluka ze třídy, který se jí líbí, zda by ji doprovodil domů, což pak udělal. Byla velmi nejistá, zda udělala správně, a vyděšená vlastní odvahou. Potřebovala potvrdit nový způsob jednání v ženské roli.

Volnočasové aktivity

Teoretické souvislosti volného času již byly popsány. Co ale mohou nabídnout instituce zabývající se volným časem dospívajícímu? Kromě rozvoje schopností, dovedností a talentu je to např. zážitek úspěchu, který může kompenzovat selhávání ve škole nebo nedostatek ocenění doma.

Potenciální rizika

- nevhodný přístup autority, která neocení výsledky práce, nepodpoří či nemotivuje k další práci
- dítě může ztratit beztak malou motivaci – když zjistí, že je „jen“ průměrné

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka v NZDM

Preventivní prvek

Klienti se na základě „ochutnávky“ volnočasových aktivit v NZDM mohou pro něco nadchnout, o něco se začít zajímat. To napomáhá rozvoji osobnosti a efektivnímu využívání volného času.

Příklad 1: Naše NZDM nabízí např. sportovní vybavení – stolní tenis, badminton, fotbal, deskové hry, PC s internetem, pravidelný filmový klub, pravidelné výtvarné dílny, občas turnaje, grilování nebo koncerty přímo v klubu.

Příklad 2: Několik našich klientů si na základě povzbuzení kolegy založilo hudební skupinu.

Výchovný prvek

Klienti mohou zažít ocenění a úspěch¹⁴⁸, které jsou jim třeba jinde odpírány nebo nejsou jinde možné. Motivující a povzbuzující jsou viditelné výsledky jejich práce (např. při výtvarných aktivitách).

Při sportovních aktivitách jsou vedlejšími efekty zážitek kooperace ve skupině, soutěžení a soudržnosti, fair play atd.

Skrze volnočasové aktivity lze snadněji navazovat a prohlubovat vztahy s klienty.

Zaměstnání

Někteří autoři pracují s variabilním koncem adolescence, a to konkrétně s ukončením profesní přípravy. Co čeká adolescenta (resp. mladého dospělého) s nástupem do práce? Roli hraje obvykle fakt, zda jde o absolventa učebního či studijního oboru, zda a do jaké míry je spokojen se svým vzděláním a současným zaměstnáním (zda jej vůbec má), jak zvládl přechod ze školy do práce (pro některé absolventy může být změna neuspokojivé atmosféry školy za práci vítaná), subjektivní pocit smysluplnosti vykonávané práce či finanční ohodnocení.

Potenciální rizika

- nízká identifikace s vykonávaným zaměstnáním
- nezvládnutí přijetí pravidel, povinností či zodpovědnosti vyplývajících z pracovně-právního vztahu

¹⁴⁸ Historická paralela: viz kapitola Problematika výchovy v jednotlivých obdobích: F. Čáda a Komitét pro uměleckou výchovu mládeže, který vycházel z předpokladu, že pokud mládež mravně silně upadá, rozvojem estetického citění dojde k rozvoji mravnímu (umělecká výchova je tedy prostředkem k dosažení cíle). Efektem také bylo, že dítě zapomene na chvíli na starosti (zejm. děti z chudých rodin) a zažije něco pozitivního.

- neúspěch v práci, nespokojenost
- špatná, nemotivující atmosféra na pracovišti
- nezvládnutá či nadměrně podsouvaná a negativně prožívaná role „nováčka“
- nezaměstnanost, nadbytek volného času, jeho neefektivní až rizikové využívání
- neosvojení si role zaměstnance
- finanční problémy, závislost na rodině
- riziko nekalého způsobu získávání fin. prostředků, vč. fixace tohoto vzorce chování

Role NZDM, resp. sociálního pracovníka v NZDM

Poradenský prvek

Zde je aktuální znalost životopisu, způsoby shánění zaměstnání, brigád (např. internetové stránky nabízející práci), rizika apod. Pracovník by měl být schopen poskytnout základní pracovně-právní poradenství.

NZDM by mělo mít k dispozici seznam SŠ.

Během dne otevřených dveří jsme s kolegou představovali naše NZDM žákům z nedaleké ZŠ, kteří přišli i se svou učitelkou. V závěru prezentace učitelka říkala, že pro žáky je právě aktuální výběr SŠ a že se tedy chce zeptat, jaké vzdělání musí mít pracovník NZDM.

1.4 Shrnutí

V této kapitole jsem načrtla vývoj zdravého dospívajícího jedince a možných rizikových situací. Snažila jsem se ilustrovat význam a potenciál NZDM, resp. sociálních pracovníků této specifické sociální služby.

1.5 Závěr

Výčet rizikových situací a možností NZDM se ve výše uvedených oblastech často opakoval či alespoň překrýval. Lze tedy něco zobecnit?¹⁴⁹ Přinejmenším to, že NZDM a jeho pracovníci mohou pro klienty představovat bezpečný prostor pro sdílení jejich každodennosti. Klienti dokáží uznávat autoritu, která neodvozuje svou moc z titulu funkce, ale která je přijímá, chápe (nebo se o to alespoň snaží), vyslechne je, neshazuje je samotné ani jejich výpovědi a respektuje jejich názor.

¹⁴⁹ Zde mě vytanul na mysl A. Giddens (1999), který ve své práci uvádí koncept kulturní reprodukce. Říká, že škola a další instituce napomáhají přenášení sociálních a ekonomických rozdílů (ale i hodnot, norem, chování, kultury atd.), umocňují tedy rozdílnou kulturní orientaci a hodnotová měřítko, čímž následně usnadňují postup jedněch, ale omezují šance druhým (In: GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha : Argo, 1999. s. 401). V této souvislosti mě napadá, že NZDM a jeho pracovníci mohou napomáhat v posilování pozitivních vlivů, které teorie kulturní reprodukce v sobě obsahuje a také nabourávat její negativní vlivy. Tím mohou napomáhat k lepšímu soužití klientů NZDM a majority.

Na druhou stranu i sociální pracovník je jen člověk, který má své názory, své chyby, je prostě svůj. Osobně se domnívám, že pokud se pracovník řídí jen odbornou literaturou, manuály, návody, směrnicemi apod., klienti to záhy odhalí. V této práci je podle mého názoru důležité být autentický - zůstat člověkem, sám sebou, a to v příjemných i nepříjemných¹⁵⁰ situacích. Klienti ocení, když uznáte, že jejich názor je lepší, přiznáte chybu, omluvíte se, prostě jednáte jako lidská bytost, ne jako naprogramovaný stroj. Naopak ještě jdete příkladem a můžete z toho vytěžit i „body navíc“. Poměr autenticity a profesionálního jednání si ovšem musí najít každý sám. Stačí naslouchat sám sobě.

Riziková mládež, tj. potenciální klienti NZDM, se nejčastěji pohybuje v mezích širší normy chování. Problém tkví v tom, že zatímco osoby s tělesným, smyslovým či mentálním postižením evokují v lidech často soucit a altruismus, klienti pohybující se na poli etopedie (a troufnu si říci, že často vlastně „postižení společností“ nebo „psychicky zmrzačení“) jsou společností odmítáni, zavržováni a odsouváni na její okraj. NZDM se tak může stát pomyslným mostem mezi touto (nutno říci) marginální skupinou dospívajících a majoritou. „Přestože tito „deviantí“ budí u většiny kolemjdoucích hnus či strach, je zřejmé, že rovněž sociálně handicapovaní a duševně alterovaní jedinci potřebují sociální podporu, odbornou pedagogicko psychologickou pomoc, ale i obyčejnou lidskou účast.“¹⁵¹

¹⁵⁰ Zajímavou výchovnou situaci navodil bezděky i kolega, který krátce po svém nástupu při jedné krizové situaci (krádež na klubu) otevřeně klientům přiznal, že neví, co má dělat. Klienti mu na základě zkušeností získaných s předchozím pracovníkem pomohli tuto situaci řešit.

¹⁵¹ In: JEDLIČKA, R., KLÍMA, P. a kol. Děti a mládež v obtížných životních situacích : Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí. Praha : Themis, 2004. s. 376.

2 Sonda na téma Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

V teoretické části své diplomové práce se zaměřuji na NZDM jako celek, nikoliv na určitý problém, který by se k nim či k jejich klientům vztahoval. Vzhledem k tomu jsem se rozhodla v praktické části své diplomové práce použít metodu sondy, jejímž úkolem je zjistit stávající stav. Z důvodu vypracování sondy nepracuji s hypotézou, nýbrž s výzkumnou otázkou.

2.1 Cíle sondy

V teoretické části jsem popsala NZDM a jejich klienty v různých souvislostech. Zde chci zjistit, jaká je realita – kdo do NZDM skutečně chodí, jaké nepříznivé životní situace jejich klienti prožívají/řeší. Chci tedy najít odpověď na základní výzkumnou otázku „Jak ve skutečnosti NZDM fungují a kdo jsou jejich klienti?“ K tomuto zjištění by mi měly napomoci dílčí výzkumné otázky (viz dále).

2.2 Slovníček pojmů

Následující výklad odborné terminologie vyskytující se v dotazníku přebírám z Pojmosloví NZDM¹⁵²:

- NZDM
 - „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 navazování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu v způsobu života. Jedná se o stacionární formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem je minimalizovat možná rizika související s jejich způsobem života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.“
- Poslání NZDM
 - „Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci,

¹⁵² HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20].

poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.“

- Cíle NZDM (dle Pojmosloví NZDM)
 - podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí
 - snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování
 - zvýšení sociálních schopností a dovedností
 - podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity
 - nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit
- Cílová skupina NZDM (dle Pojmosloví)
 - děti a mládež, které:
 - zažívají nepříznivé sociální situace (konfliktní společenské situace, obtížné životní události, omezující životní podmínky)
 - jsou ve věku 6 – 12 let; 13 – 18 let; 19 – 26 let (toto věkové rozdělení jsem pro potřeby této sondy změnila, a sice na kategorie 6 – 10; 11 – 15; 16 – 18; 19 – 26 let)
 - žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit sociálně, geograficky
 - vztahují se k nim další charakteristiky (nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit; vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče; dávají přednost pasivnímu trávení volného času; dávají přednost trávení volného času mimo domov; mají vyhraněný životní styl)
- Sociální služby nabízené v NZDM
 - Kontaktní práce - vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétní služby
 - Situační intervence - sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení
 - Informační servis klientovi - poskytování specifických informací pracovníkem klientovi v ústní/písemné podobě; lze rozdělit na základní témata (škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálně právní a zdravotní témata (právní

normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata – dle dohody s klientem

- Poradenství - rozhovor s klientem obsahující vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží; obvykle jde o poradenství v oblasti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní atd.
- Krizová intervence / Pomoc v krizi - řešení krizové situace, vzniklé v životě klienta
- Zprostředkování dalších služeb - dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních
- Kontakt s institucemi ve prospěch klienta - intervence realizované pracovníkem u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují klientův život; realizace se souhlasem a vědomím klienta
- Případová práce - dlouhodobá individuální práce; společné vydefinování zakázky, vytvoření individuálního plánu, vč. časového vymezení, vedení dokumentace, do které klient může nahlížet, revize kontraktu s klientem, (zda se naplňuje kontrakt), konzultace vedení případu v rámci supervize, reflexe práce
- Skupinová práce / práce se skupinou
- Práce s blízkými osobami - poradenství, informační servis poskytované blízkým osobám klienta s jeho souhlasem

2.3 Oslovení respondenti

Zařízení, která jsem se rozhodla oslovit, jsem vybrala z Adresáře NZDM, který sestavila Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Adresář je dostupný na www.streetwork.cz; jeho redaktory jsou A. Herzog a P. Kaplan. Uveřejněná verze byla sestavena k 11. dubnu 2005.

Z devadesáti zařízení, která se sama označují jako NZDM a působí po celé republice, jsem vybrala všechna pražská.

Jde o následujících 15 zařízení:

- 1) Klub Vrtule (Salesiánské středisko mládeže o.p.s.; Kobyliště nám. 640/11, 182 00, Praha 8 – Kobyliště)
- 2) Klub Krok (Proxima Sociale, o.s.; Rakovského 3138, 143 00 Praha 12)

- 3) Klub Garáž (Proxima Sociale, o.s.; Rakovského 3138, 143 00 Praha 12)
- 4) Jižní pól (Proxima Sociale, o.s.; Michnova 1622, 149 00 Praha 11)
- 5) Klub pro děti a mládež DOMEČEK (ÚMČ P7; Ortenovo nám. 34, 170 00 Praha 7)
- 6) Otevřený klub (DDM Modřany, Herrmannova 24, pobočka Urbánkova 3348, 143 00 Praha 4 – Modřany)
- 7) Nízkoprahový klub Pacifik (Vlčkova 1067, 198 00, Praha 14 – Černý Most)
- 8) Nízkoprahový klub pro mládež (Centrum komunitních aktivit o.s. Prev-Centrum; Meziškolská 1120/2, 169 00 Praha 6)
- 9) Dětské centrum Teen Challenge (Chlumova 15, 130 00 Praha 3)
- 10) Ymkárium – Nízkoprahový klub (Provozovatel YMCA Praha, Na Poříčí 12, 110 00 Praha 1; Modletická 1401, Praha 11)
- 11) Klub Jahoda (Vybíralova 969, 198 00 Praha 9)
- 12) Harfica (Úřad MÚ Praha 9, Středisko sociální péče, Harrachovská 422/2, Praha 9)
- 13) B-SIDE (o.s.B-Side a Městská část Praha 5 (Grussova 1; 150 00 Praha 5 – Barrandov)
- 14) Streetclub EXIT (o.s. Progressive; Ostereichova 13, Praha 13)
- 15) Dixie klub (O.s. KAMÍNEK – společenství pracujících s dětmi a mládeží; Modletická 1401, 149 00 Praha 4)

Respondenti splňovali dvě, resp. tři, kritéria

- 1) deklarují se/jsou NZDM
- 2) působí v Praze
- 3) jsou uvedeni v Adresáři NZDM, odkud jsem čerpala kontakty

2.4 Výzkumná metoda

Zvolila jsem metodu adresného elektronického dotazníku pro organizaci (resp. NZDM), neboť je to praktické, rychlé, finančně nenáročné a interaktivní (respondent se mnou mohl velmi jednoduše komunikovat v případě obtíží či dotazů).

2.4.1 Popis a rozbor dotazníku

Dotazník jsem rozdělila na dvě části:

- I. Organizace obecně
- II. NZDM.

To proto, že NZDM obvykle existují v rámci nějaké organizace (občanského sdružení, obecně prospěšné společnosti, ...) a tudíž se např. cílová skupina může lišit.

Dotazník obsahuje celkem 14 otázek, resp. okruhů, které jsou označeny arabskými číslicemi. Některé otázky (č. 3, 5, 7, 8, 11, 12, 13) obsahují ještě podotázky označené písmeny. Ty rozvíjejí tématický okruh otázky (např. okruhem je „Statistika“, podotázky pak zjišťují počet stálých klientů, nových klientů apod.).

Následuje podrobný rozbor dotazníku, který je rozčleněn po jednotlivých otázkách. Nejprve otázku popisuji, pak provádím její rozbor (co otázka zjišťuje/co může zjišťovat; o čem vypovídá/o čem může vypovídat; následuje dílčí výzkumná otázka).

I. část dotazníku – „Vaše organizace obecně“

- **Otázka 1 – Název, adresa a kontakt na organizaci.**

Jde o otevřenou otázku.

Jejím cílem je zjistit název, adresu a kontakt. V tomto případě zjistíme i právní formu organizace – např. o.p.s. - obecně prospěšná společnost, o.s. – občanské sdružení apod. Z adresy lze vysledovat, v jakých pražských lokalitách NZDM vznikají (sídlíště, průmyslové oblasti města, vilové čtvrti, ...). Uvedené kontakty mohou naznačovat míru otevřenosti vůči veřejnosti i klientům (např. existence webových stránek).

- Jaká je nejčastější právní forma organizace?
- V jakých pražských lokalitách jsou obvykle NZDM zřizovány?

- **Otázka 2 - Zřizovatel organizace.**

Jedná se o otevřenou otázku.

Zjistíme, kdo je (po vyhodnocení kdo bývá) zřizovatelem organizace a tedy zda jde o státní, nestátní či církevní organizaci. Dalším výstupem je to, zda NZDM existuje samostatně či v rámci nějaké organizace.

- Jde nejčastěji o státní, nestátní či církevní organizaci?

- **Otázka 3 – Doba fungování.**

- **Podotázka 3A - Od kterého roku funguje Vaše organizace?**

Jde o otevřenou otázku.

Zde je zajímavé vidět, jak dlouhou historii organizace má. Jak dlouho se udržela. Nebo jde o zcela nový subjekt?

- Jak dlouho organizace existuje?

- **Podotázka 3B - Od kterého roku funguje Vaše NZDM?**

Jde o otevřenou otázku.

Pro tuto podotázku platí totéž, co pro 3A. Navíc při srovnání s rokem vzniku organizace může být zajímavé, za jak dlouho poté vytvořili NZDM. Jak dlouho existuje nejstarší/nejnovější NZDM?

➤ Jak dlouho fungují NZDM v Praze?

- **Otázka 4 - Cílová skupina klientů organizace (obecně; nikoliv cílová skupina NZDM).**

Jedná se o otevřenou otázku.

Tato otázka vychází ze Standardů NZDM (konkrétně Standard 1 – Cíle a způsoby poskytování služeb). Na jaké typy cílových služeb se subjekty zaměřují? Pracuje zařízení s jednou/více cílovými skupinami? Toto lze vysledovat zejména při kombinaci s otázkou 7.

➤ Jaké jsou cílové skupiny organizací zřizujících NZDM?

- **Otázka 5 - Poslání a cíle Vaší organizace.**
- **Podotázka 5A - O co usilujete poskytováním soc. služeb?**

Jde o otevřenou otázku.

Tato otázka vychází ze Standardů NZDM (konkrétně Standard 1 – Cíle a způsoby poskytování služeb). Zjišťuje poslání organizace, nikoliv NZDM. Nakolik (resp. v čem) se jednotlivé subjekty shodují či odlišují?

➤ Jaká jsou poslání organizací zřizujících NZDM?

- **Podotázka 5B - Co je cílem organizace, čeho konkrétně má být dosaženo poskytnutím soc. služeb?**

Jde o otevřenou otázku.

Tato otázka vychází ze Standardů NZDM (konkrétně Standard 1 – Cíle a způsoby poskytování služeb). Zjišťuje cíle organizace. Zajímavé může být srovnání s otázkou 6 – cíle NZDM. Shodují se/liší se? Jaká je souvislost mezi cílovou skupinou a cíli? Nakolik (resp. v čem) se jednotlivé subjekty shodují či odlišují?

➤ Jaké jsou cíle organizací zřizujících NZDM?

II. část dotazníku – „Vaše NZDM“

- **Otázka 6 - Jaké jsou cíle Vašeho NZDM? Čeho konkrétně má být dosaženo poskytnutím Vašich soc. služeb? Ve kterém okamžiku klient přestává být klientem?**

Jde o otevřenou otázku.

Tato otázka vychází ze Standardů NZDM (konkrétně Standard 1 – Cíle a způsoby poskytování služeb). Zjišťuje cíle NZDM. Zajímavé může být srovnání s otázkou 7 – cílová skupina NZDM. Jaká je souvislost mezi cíli a cílovou skupinou? Nakolik (resp. v čem) se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

➤ Jaké jsou cíle NZDM?

- **Otázka 7 – Cílová skupina.**

- **Podotázka 7A - Jaká je cílová skupina Vašich klientů - obecně?**

Jde o otevřenou otázku. Respondenti měli odpovědět pouze v případě, že se liší od cílové skupiny organizace (viz otázka č. 4).

Kdo je uživatelem služby – jak ho má zařízení definováno? Otázka souvisí s otázkou 4 – pracuje zařízení jen s danou cílovou skupinou, nebo cílová skupina NZDM je jednou z mnoha/více? Zajímavé může být srovnání této otázky (7A) s otázkami 7B, 7C a zejména 7D a 7F – Nakolik (resp. v čem) se liší deklarovaná cílová skupina a realita? Nakolik (resp. v čem) se jednotlivá NZDM shodují či odlišují? Uvádí některé NZDM nějaké specifikum pro cílovou skupinu?

➤ Jaké jsou cílové skupiny NZDM?

- **Podotázka 7B – Cílová skupina z hlediska věku.**

Jde o otázku uzavřenou s možností označit více odpovědí. Byla nabídnuta možnost pro případ, že zařízení daný ukazatel nesleduje.

Zde jsem se odchýlila od Pojmosloví NZDM, které dělí cílovou skupinu z hlediska věku takto: 6 – 12; 13 – 18; 19 – 26 let. Já jí dělím přibližně podle školské soustavy: 6 – 10; 11 – 15; 16 – 18; 19 – 26 let.

➤ S jak starými dětmi NZDM pracují?

- **Podotázka 7C – Cílová skupina z hlediska dalších charakteristik klienta.**

Jde o otázku uzavřenou s možností označit více odpovědí.

Zde jsem vycházela z Pojmosloví NZDM, které dává možnost definovat cílovou skupinu i tímto způsobem. Otázka doplňuje představu o cílové skupině.

- **Podotázka 7D – Cílová skupina z hlediska konkrétních (rizikových) situací, v nichž se klienti nacházejí, resp. jací klienti Vaše NZDM skutečně navštěvují?**

Jde o otázku uzavřenou s možností označit více odpovědí.

Respondenti dostali pokyn, aby zaškrtnuli příslušnou možnost tehdy, pokud se týká alespoň cca 1/3 jejich klientů. Nemají-li onu skutečnost jakkoliv potvrzenou, stačilo, že si byli téměř jisti.

Velikost skupiny (tj. 1/3), u které se má sledovaný jev vyskytovat, jsem zvolila na základě vlastní úvahy. Jedna polovina by byla příliš mnoho na to, aby se projevil některé zásadní informace, a jedna čtvrtina příliš málo (vzhledem k cílové skupině) – NZDM není „výběrová škola“.

Jací klienti k nim skutečně chodí? Zapadají označené možnosti do cílové skupiny definované v otázce 7A? Odpovídají zvolené charakteristiky profilu typického klienta? Nakolik (resp. v čem) se jednotlivá NZDM shodují či odlišují? Má některé NZDM specifické klienty? V čem?

➤ Jací klienti skutečně NZDM navštěvují?

- **Podotázka 7E - Máte definovány event. kontraindikace pro vstup klienta do Vašeho NZDM?**

Jde o otázku polootevřenou. Respondenti měli označit jenom jednu možnost. V případě zvolení možnosti „ano“, měli napsat, o jaké kontraindikace jde. Otázka zahrnovala i příklady kontraindikací.

S kým zařízení nepracuje? Jde pouze o vymezení „necílové“ skupiny nebo spíše o charakterizování aktuálního stavu klienta, se kterým zařízení nepracuje? Jak souvisejí kontraindikace s definicí cílové skupiny? Nakolik (resp. v čem) se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

➤ Jaké kontraindikace mají zařízení definována?

- **Podotázka 7F - Mohli byste stručně sestavit profil Vašeho typického klienta?**

Jde o otevřenou otázku.

Jak odpovídá tento profil definované cílové skupině (7A) a skupině klientů, kteří do zařízení skutečně chodí (7D)? Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

➤ Lze vytvořit (resp. jaký je) profil typického klienta NZDM?

- **Otázka 8 – Dostupnost služby.**

Tato otázka vychází ze Standardů NZDM (konkrétně Standard 12 – Místní a časová dostupnost služby).

- **Podotázka 8A – Jakou máte otevírací dobu během školního roku a během (letních) prázdnin?**

Jde o otevřenou otázku. Druhou část otázky (otevírací doba během prázdnin) měli respondenti zodpovědět pouze v případě, že se odpověď liší od předchozí.

Mění NZDM otevírací dobu o prázdninách? Jak? Prodlužuje/zkracuje/jenom ji posunuje?

➤ Jaká je otevírací doba NZDM?

- **Podotázka 8B - Máte stanovená pravidla, která klienti ve Vašem NZDM musí dodržovat?**

Jde o první případ, kde jsem kombinovala možné typy otázek (a to vzhledem k přehlednosti, zjednodušení a zrychlení vypracování dotazníku). Odpověď na první otázku se v momentě zodpovězení mění v otázku, resp. graficky navádí respondenta k dalšímu postupu (odpovědi).

Otázka je v první linii uzavřená, alternativní (s možností odpovědi ano/ne). Na základě této odpovědi (resp. v případě zvolení možnosti „ano“), která měla tedy i filtrační funkci, měl respondent označit libovolné množství dalších odpovědí (vč. možnosti „jiná; uveďte, prosím, jaká). Druhá linie otázky je tedy polootevřená.

Kolik pravidel má NZDM? Jaká to jsou? Nezvyšují práh? Nakolik (resp. v čem) se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

➤ Jaká pravidla mají NZDM (resp. jaká pravidla musí klienti dodržovat)?

- **Vytváření pravidel.**

Otázka, zda NZDM vytvářelo pravidla samo či společně s klienty, je uzavřená, s možností jedné odpovědi.

Otázka, jak má NZDM formulována pravidla, představuje další z kombinovaných otázek. První linie otázky byla uzavřená (pozitivní/negativní/neutrální formulace) a zároveň s filtrační funkcí (pro možnost „v negativních tvarech“ a „v pozitivních tvarech“). Druhá linie otázky (konkrétní podoba pravidel) je uzavřená s logickou možností jedné odpovědi.

Otázka, jakou formou má NZDM pravidla vyjádřena, je uzavřená, s možností jedné odpovědi.

Otázka zjišťující fakt vizualizace a permanentní dostupnosti pravidel je uzavřená, s možností jedné odpovědi.

Vytvářela NZDM pravidla sama či s klienty? Jak je mají je formulována? Jakou formou je mají formulována? Jsou vizualizovaná a permanentně dostupná? Nakolik (resp. v čem) se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

➤ Jak se pravidla tvoří a jak jsou prezentována klientům?

- **Podotázka 8C - Máte stanoveny nějaké sankce za porušení pravidel uvedených v předchozí otázce?**

Otázka je v první linii uzavřená, alternativní (s možností odpovědi ano/ne). Na základě této odpovědi (resp. v případě zvolení možnosti „ano“), která měla tedy i filtrační funkci, měl respondent označit libovolné množství dalších odpovědí (vč. možnosti „jiné; uveďte, prosím, jaké). Druhá linie otázky je tedy polootevřená.

Mají NZDM stanoveny sankce? Jaké? Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

➤ Jaké sankce mají NZDM stanoveny?

- **Podotázka 8D - Prodělalo Vaše NZDM během své existence zásadní změny?**

Otázka týkající se změn NZDM v průběhu jeho existence je kombinovaná. V první linii je uzavřená, alternativní (s možností odpovědi ano/ne). Na základě této odpovědi (resp. v případě zvolení možnosti „ano“), která měla tedy i filtrační funkci, měl respondent označit libovolné množství dalších odpovědí na otázku Co se změnilo? Tato otázka je uzavřená s možností označit více odpovědí. Dále respondenti odpovídali na otázku, zda změnu iniciovalo samo NZDM nebo jeho klienti. Jde o otázku uzavřenou s možností jedné odpovědi.

Prošlo NZDM některými z uvedených změn? Co se změnilo? Kdo to inicioval? Vyvíjí se NZDM v čase?

➤ Jaké nejčastější změny NZDM prodělávají?

- **Otázka 9 - Jak se cílový klient dozví o Vašem NZDM?**

Jedná se o otázku polootevřenou s možností „jinak, uveďte, prosím, jak“. Byla nabídnuta i možnost, že zařízení daný ukazatel nesleduje. Respondenti mohli označit libovolný počet odpovědí.

Tato otázka vychází ze Standardů NZDM (konkrétně Standard 13 – Informovanost o službě; dále Standard 8 – Návaznost na další zdroje). S kým a na jaké úrovni NZDM spolupracují? Jaká je provázanost služeb? Jak jsou NZDM zapojena do sítě (sociálních) služeb a institucí (např. informaci o NZDM mají na místním úřadě) a přirozených systémů (např. klienta do NZDM přivedou kamarádi)? Částečně se překrývá s otázkou 13A („S kým obvykle spolupracujete při poskytování sociálních služeb klientům Vašeho NZDM?“)

➤ Jak jsou NZDM zapojena do sítě (sociálních) služeb a institucí a do přirozených systémů?

- **Otázka 10 - Jaké sociální služby nabízíte svým klientům?**

Jedná se o otázku polootevřenou s možností „jiné, uveďte, prosím, jaké“. Respondenti

mohli označit libovolný počet odpovědí.

Otázka zjišťuje spektrum nabízených sociálních služeb. Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

➤ Jaké sociální služby nabízejí NZDM svým klientům?

- **Otázka 11 – Volnočasové aktivity.**

- **Podotázka 11A - Jaké (volnočasové) aktivity nabízíte svým klientům?**

Jedná se o otázku polootevřenou s možností „jiné, uveďte, prosím, jaké“. Respondenti mohli označit libovolný počet odpovědí.

Otázka zjišťuje spektrum nabízených volnočasových aktivit. Nepřímo tím může vypovídat o vybavenosti zařízení. Jaké volnočasové aktivity NZDM nabízejí? Je tato nabídka adekvátní k cílové skupině (odpovídá nabídka věku klientely)? Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

➤ Jaké volnočasové aktivity nabízejí NZDM svým klientům?

- **Podotázka 11B - Jakým způsobem se klienti podílejí na programu NZDM?**

Jedná se o otázku uzavřenou, s možností jedné odpovědi.

Otázka může vypovídat o míře zapojení klientů do činností NZDM. Jsou jen pasivní uživatelé nebo aktivní spolupřítelé v procesu plánování a realizace aktivit? Podílejí se klienti na programu? Resp. reflektují NZDM přání klientů? Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

➤ Jakým způsobem se klienti podílejí na programu a aktivitách NZDM?

- **Otázka 12 – Statistika.**

- **Podotázka 12A - Jak dlouho obvykle klienti setrvávají ve Vašem NZDM během 1 otevírací doby?**

Jedná se o otázku uzavřenou, s možností jedné odpovědi.

Jak dlouho klienti setrvávají v zařízení? Jakou dobu (tj. potenciální prostor) má sociální pracovník k dispozici pro práci s klientem? Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

➤ Jak dlouhou dobu stráví příslušník cílové skupiny v NZDM?

- **Podotázka 12B - Jaká je návštěvnost Vašeho NZDM za 1 měsíc během školního roku?**

Tato otázka byla nevhodně naformulována, resp. je těžce zodpověditelná a ještě hůře vyhodnotitelná. Soudím tak na základě vlastní zkušenosti s vyplňováním dotazníku za náš

klub i na základě zpětných vazeb od respondentů. Z těchto důvodů tuto otázku nebudu nijak vyhodnocovat ani ji dále rozebírat.

Pro příští eventuální sondu bych navrhovala formulovat otázku takto: „Kolik klientů přijde v průběhu jedné otevírací doby (jednoho dne)?“ Odpověď je snáze zodpověditelná, vyhodnotitelná a mnohem více ilustrativní (více vypovídá o návštěvnosti klubu).

- **Podotázka 12C - Kolik nových klientů zaznamenáte za měsíc?**

Jedná se o otázku uzavřenou, s možností jedné odpovědi. Byla nabídnuta i možnost, že zařízení tento údaj nesleduje.

Kolik nových klientů zaznamenají NZDM za měsíc? Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

- Kolik nových klientů přichází do NZDM za měsíc?

- **Podotázka 12D - Jaký je počet Vašich stálých klientů (= kolik klientů k Vám chodí 1 školní rok a déle)?**

Jedná se o otázku uzavřenou, s možností jedné odpovědi.

Jaký je reálný dosah (akční rádius) sociálních služeb NZDM? Jaká je vytíženost klubu? Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

- S kolika klienty má NZDM reálnou šanci pracovat?

- **Podotázka 12E - Jaké je procentuální zastoupení dívek a chlapců (noví i stálí klienti)?**

Jde o otázku otevřenou, ale s možností, že zařízení tento údaj nesleduje.

Převažuje některé pohlaví? Které? Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

- Převažují návštěvníci – chlapci/dívky?

- **Otázka 13 – Další informace.**

- **Podotázka 13A - S kým obvykle spolupracujete při poskytování soc. služeb klientům Vašeho NZDM?**

Jedná se o otázku polootevřenou s možností „s někým jiným, uveďte, prosím, s kým“.

Respondenti mohli označit libovolný počet odpovědí.

Jak jsou NZDM zapojena do širšího systému sociálních služeb? (Částečně se překrývá s otázkou 9). Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

- V součinnosti s kým obvykle NZDM poskytují sociální služby?

- **Podotázka 13B - Jak dlouho obvykle pracovníci Vašeho NZDM zůstávají na této pozici?**

Jedná se o otázku uzavřenou, s možností jedné odpovědi.

V této otázce jsem dala respondentům možnost, že na ni nemusí odpovídat, pokud nechtějí.

Jak dlouho vydrží zaměstnanci na této pozici? Otázka zjišťuje fluktuaci na pozici kontaktního pracovníka. Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

- Jak dlouho obvykle setrvá zaměstnanec na pozici kontaktního pracovníka v NZDM?

- **Podotázka 13C – Spolupráce s dobrovolníky a stážisty.**

- **Spolupracuje Vaše NZDM s dobrovolníky?**

Jde o otázku uzavřenou. Respondenti mohli označit libovolný počet odpovědí.

Tato otázkou souvisí se Standardy NZDM (konkrétně se Standardem 9 – Personální zajištění služeb). Je zařízení otevřeno spolupráci s dobrovolníky? Spolupracují s nimi vůbec? Jak dlouhá bývá tato spolupráce? Preferují NZDM dlouhodobou či krátkodobou spolupráci? Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

- Spolupracují NZDM s dobrovolníky?

- **Přijímá Vaše NZDM studenty na stáže?**

Jde o otázku uzavřenou. Respondenti mohli označit libovolný počet odpovědí.

Je zařízení otevřeno stážistům? Nabízejí vůbec tuto možnost? Jak dlouho obvykle stáže trvají? Preferují NZDM dlouhodobé či krátkodobé stáže? Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

- Přijímají NZDM studenty na stáže?

- **Podotázka 13D - Sledujete zpětné vazby od Vašich klientů?**

Otázka je v první linii uzavřená, alternativní (s možností odpovědi ano/ne). Na základě této odpovědi (resp. v případě zvolení možnosti „ano“), která měla tedy i filtrační funkci, měl respondent označit jednu možnost. I v druhé linii jde o otázku uzavřenou.

Tato otázkou souvisí se Standardy NZDM (konkrétně se Standardem 16 – Zajištění kvality služeb; také se Standardem 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb). Provádí NZDM sebereflexi skrze zpětné vazby od klientů? Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

- Jak hodnotí klienti NZDM?

- **Podotázka 13E - Alespoň polovinu klientů znáte ...?**

Jedná se o uzavřenou otázku, s možností jedné odpovědi.

Do jaké míry zůstávají klienti v anonymitě? Znájí je pracovníci alespoň jménem nebo o nich obvykle vědí více osobních údajů (příjmení, přibližné bydliště, ...)? Tyto údaje samozřejmě nemusí být nikde zapsané, spíš jde o otevřenost (potažmo důvěru) klientů. Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

➤ Do jaké míry NZDM znají své klienty?

- **Podotázka 13F - Udržují s Vámi Vaši bývalí klienti kontakt i po ukončení poskytování soc. služeb?**

Otázka kombinovaná. V první linii je uzavřená, alternativní (s možností odpovědi ano/ne). Na základě této odpovědi měl respondent označit libovolné množství dalších odpovědí.

Udržují bývalí klienti s NZDM kontakt? V jaké míře? Nakolik se jednotlivá NZDM shodují či odlišují?

➤ Udržují bývalí klienti kontakt s NZDM?

- **Otázka 14 - Bavil Vás tento dotazník?**

Jedná se o otázku zábavnou ☺.

2.4.2 Způsob distribuce dotazníku

Dotazník jsem rozesílala e-mailem společně s průvodním dopisem. Ten tvořil text e-mailu, dotazník byl v příloze.

Elektronickou formu jsem zvolila pro její rychlost, efektivitu, snadnou dostupnost. Také proto, že všechna zařízení na sebe ve zmíněném adresáři uvedla e-mail.

V průvodním dopisu jsem se představila, seznámila respondentu se svou praxí v NZDM, zdůvodnila, proč je oslovuji, a co chci svou sondou zjistit. Uvedla jsem, odkud mám jejich adresu. Připojila jsem i informaci, kterým dalším NZDM svůj dotazník zasílám.

Následoval návod, jak dotazník vyplnit. E-mail jsem doplnila i nabídkou zpětné vazby k mému dotazníku, vč. kritiky.

Součástí průvodního dopisu byla i instrukce do kdy a kam mají dotazník zaslat.

Každé organizaci jsem poslala e-mail zvlášť, přičemž jsem jim vyplnila i první otázku v dotazníku (název, adresa a kontakt na organizaci). Mám zato, že adresnost budí lepší dojem.

2.4.3 Návratnost

Vyplněný dotazník mi zaslalo pět z patnácti oslovených zařízení. To znamená, že návratnost dotazníků byla třetinová.

2.5 Popis výzkumného souboru

Konkrétně jsem obdržela vyplněný dotazník od následujících organizací:

Proxima Sociale, o.s.

- Klub Krok
- Klub Garáž
- Klub Jižní Pól

Salesiánské středisko mládeže o.p.s.

- Klub Vrtule

O.s. Prev-Centrum

- Klub Suterén

Následuje stručné seznámení s respondenty. Uvádím jen ty, kteří mi odpověděli.

2.5.1 Klub Krok, Klub Garáž, Klub Jižní Pól

Proximě Sociale, o.s. (Rakovského 3138, Praha 12; www.proximasociale.cz) věnuji celou kapitolu v Přílohách, a proto ji a její NZDM zde představuji jen ve stručnosti.

Proxima Sociale, o.s. (zal. 1994) provozuje tři nízkoprahové kluby.

- Klub Krok (Rakovského 3138, Praha 12) – vznikl v roce 1994
- Klub Garáž (Zátišská 1914, Praha 12) – vznikl v roce 1997
- Klub Jižní Pól (Michnova 1622, Praha 11) – vznikl v roce 2000

Cílové skupiny klientů, poslání a cíle organizace jsou rovněž uvedeny v Přílohách.

Všechny tři kluby nabízejí sociální služby (viz Slovníček pojmů), různé volnočasové aktivity reagující na zájmy klientů, nealkoholický bar.

Proxima Sociale, o.s. má i terénní sociální pracovníky (streetworkery), jejichž zázemí tvoří maringotky (mobilní buňky) v lokalitě příslušných sídlišť.

Klub Krok

Výše uvedenou nabídku doplňují např. pravidelné programy (např. filmový klub, výtvarná dílna), výjezdy, koncerty apod.

Klub Garáž

Tento klub je současně zázemím streetworkerů. Specifikem je nabídka malé skateboardingové U-rampy. Další zvláštností je "Dámské patro", kam nemají kluci přístup

(resp. nemohou tam bez povolení dívek). Tvoří chráněný prostor pro klientky (jichž je v Garáži menšina).

Klub Jižní Pól

Kromě jiného nabízí atraktivní aktivity - graffiti workshopy, koncerty, žonglování, turnaje ve stolním fotbálku, kulečnick, tématické diskuse, čajovnu.

2.5.2 Klub Vrtule

Zřizovatelem Salesiánského střediska mládeže, o.p.s. (Kobyliské nám. 640/11 , Praha 8; <http://praha.sdb.cz/>; <http://www.sdb.cz/>; www.sdb.org) je Salesiánská provincie Praha, založená v roce 1991. Salesiáni Dona Bosca jsou kongregací¹⁵³ v katolické církvi a věnují se výchově mládeže (více o salesiánském hnutí viz kapitoly Problematika výchovy v jednotlivých obdobích a Fenomén volného času).

Salesiánské středisko mládeže, o.p.s. poskytuje kromě sociálních služeb i volnočasové a preventivní aktivity.

Cílem všech programů střediska je vytvářet pozitivní a bezpečné (tj. s pravidly) prostředí pro neorganizované děti a mládež, předcházet nebo omezovat sociálně nežádoucím jevům, zapojovat klienty do motivujících činností (vč. pomoci při organizaci – tím jim dát zakusit pocit zodpovědnosti), podporovat cílovou skupinu ve vlastních aktivitách, zapojení mladých do činností pro druhé, podporovat je v aktivním využívání jejich volného času, pomoc při řešení problémů a pomoci dětem a mladým lidem vytvořit si pozitivní vztah k sobě samému i k okolí.

Cílovou skupinou jsou děti a mládež z okolních sídlišť (Kobylisy, Bohnice, Libeň, Čimice, ...) ve věku 6 – 26 let.

Nízkoprahový klub Vrtule byl založen v r. 2001 a funguje v rámci Salesiánského střediska mládeže, o.p.s. Jeho posláním je zlepšovat kvalitu života cílové skupiny a nabídka bezpečného prostoru (vč. možnosti vyplnit ho vlastní činností). Klub si klade za cíle asistovat při realizaci svépomocných aktivit vycházejících z nápadů cílové skupiny, poskytovat sociální pomoc a asistenci při řešení problémů klientů. Dále jde o umožňování a pomoc dospívajícím při zvládání vývojových stádií adolescence, preventivní působení v oblasti kriminality, závislosti a dalších sociálně-nežádoucích jevů (vč. nabídky pozitivních alternativ) a v jednotlivých případech zprostředkovat návaznou péči se spolupracujícími institucemi.

Klub kromě sociálních služeb a volnočasových aktivit (např. prostor pro tančení, šipky, kulečnick, stolní fotbálek a množství stolních společenských stolních her (vše zdarma);

¹⁵³ Kongregace - katolická náboženská společnost.

internet za přijatelnou cenu: 5Kč/15min nabízí možnost občerstvení za příjemné ceny, možnost poslechu vlastní muziky, jednorázové akce (koncerty, hip hop párty, projekce, turnaje...).

2.5.3 Klub Suterén

O.s. Prev-Centrum (Meziškolská 1120/2, Praha 6; www.kmen.info) bylo založeno v roce 1997.

Základním posláním sdružení je realizace primární a sekundární prevence a poskytování psychosociální pomoci osobám ohroženým závislostmi a dalšími společensky nežádoucími jevy.

Organizace usiluje o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže v nepříznivé sociální situaci. Také jim poskytuje informace, odbornou pomoc a podporu; předchází tak jejich sociálnímu vyloučení.

Obecným cílem o.s. Prev-Centrum je provádění nespecifické prevence v komunitě Prahy 6, konkrétně prostřednictvím komunitní práce podporuje veškeré aktivity zaměřené na zdravý způsob života. Centrum komunitních aktivit si dále klade za cíl vytvoření systému prevence v komunitě Prahy 6.

O.s. Prev-Centrum má 3 centra

- Centrum komunitních aktivit
 - součástí systému služeb prevence v komunitě a poskytování psychosociální pomoci osobám ohroženým závislostmi a dalšími společensky nežádoucími jevy
 - vznik v roce 2001
 - nespecifická prevence na Praze 6
 - realizace nízkoprahového klubu Suterén (od roku 2002) pro rizikovou mládež; v rámci klubu působí i terénní sociální pracovník (od r. 2006)
 - podpora komunitní aktivity zaměřené na zdravý způsob života
 - provozování interaktivních webových stránek pro obyvatele Prahy 6, informační servis o službách psychosociální sítě v této lokalitě
 - pravidelné kulturní a jednorázové akce pro děti, mládež a širokou veřejnost

- Centrum primární prevence
 - komplexní program primární prevence užívání návykových látek a dalších sociálně nežádoucích jevů
 - všeobecná/selektivní/indikovaná primární prevence
- Centrum poradenství pro mládež a rodiny
 - odborné zařízení poskytující ambulantní poradenské, terapeutické a sociální služby v oblasti návykových látek
 - rodinná terapie, ambulantní léčba, následná péče, substituční program

Vzhledem k tématu mé práce se zaměřím na činnost Centra komunitních aktivit.

Jeho cílovou skupinu organizace rozděluje na primární (konečnou) a sekundární (intermediární).

Za primární cílovou skupinu považuje tu, jejímuž rizikovému chování chce předcházet – tj. děti a mladí lidé. Pro osoby ve věku 12 – 20 let, které jsou reálnými i potenciálními nositeli rizikového chování, je určen nízkoprahový klub (jde o osoby se sníženými psychosociálními dovednostmi v důsledku nepříznivé rodinného, sociálního prostředí, pasivními životními stereotypy a malými možnostmi a příležitostmi k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech).

Sekundární cílovou skupinou jsou míněny osoby s velkým a přímým vlivem na primární cílovou skupinu (rodiče, učitelé, vychovatelé, policisté, ...). Na ni jsou zaměřeny další služby realizované Centrem komunitních aktivit.

Nízkoprahový klub nabízí klientům sociální služby i volnočasové aktivity – např. stolní fotbal, přístup na internet apod. Pořádá pravidelné filmové večery, koncerty, výlety a pobyty v přírodě a zajímavou akci na oslavu konce školního roku s názvem Zahrada: návštěvníci si vyzkoušet si nejrůznější aktivity (např. žonglování, bubnování, výtvarné dílny apod.). Vše je zakončeno opékáním buřtů.

2. 6 Prezentace výsledků, komentáře a otázky k diskusi

V následujícím textu uvádím vyhodnocení sondy. Je-li zde napsáno NZDM/zařízení, pak jsou tím myšlena jen zařízení zahrnutá do výzkumného souboru – resp. ta, která vyplnila dotazník. Konkrétně tedy jde o kluby Krok (Proxima Sociale, o.s.), Garáž (Proxima Sociale, o.s.), Jižní Pól (Proxima Sociale, o.s.), Vrtule (Salesiánské středisko mládeže, o.p.s.) a Suterén (o.s. Prev-Centrum).

Z důvodu větší celistvosti uvádím v následujícím textu souhrn výsledků, vč. komentáře a otázek k diskusi.

I. část dotazníku – „Vaše organizace obecně“

- **Otázka 1 – Název, adresa a kontakt na organizaci.**
- **Otázka 2 - Zřizovatel organizace.**
 - Jaká je nejčastější právní forma organizace?
 - Jde nejčastěji o státní, nestátní či církevní organizaci?
 - V jakých pražských lokalitách NZDM jsou?

Prezentace výsledků

Čtyři z pěti NZDM fungují v rámci občanských sdružení, jedno v rámci obecně prospěšné společnosti, jejímž zřizovatelem je Salesiánská provincie Praha. Čtyři jsou tedy nestátní a jedno je církevní zařízení.

Dvě NZDM jsou umístěny v lokalitě velkých sídlišť (Modřany, Háje), dvě na pomezí sídliště/paneláků a vilové čtvrti (Modřany, Břevnov), jedno uprostřed činžáků a domků (Kobylisy) v sousedství sídlišť.

Komentář

NZDM zahrnutá do sondy jsou nestátními neziskovými organizacemi. Pravděpodobně to vyplývá z větší efektivity menších zařízení než státních institucí. NZDM většinou vznikají v lokalitě městských sídlišť nebo v jejich blízkosti.

Všechna uvedená NZDM jsou součástí organizací působících v nestátním neziskovém sektoru. Výlučnost působení tohoto typu organizací v oblasti NZDM potvrzuje i Čechlovský (2005), který tvrdí, že z více než 90% jsou to nestátní zařízení zřizována samostatným občanským sdružením, charitou a církevním sdružením a společností nebo obecně prospěšnou společností. Výjimečně jsou NZDM zřizována městy nebo obcemi.

Občanský sektor a organizace v něm vznikající dokáží zcela jistě efektivněji a pružněji reagovat na potřeby lidí než státní aparát. Také lidé, kteří v nich pracují, mívají obvykle jinou motivaci a větší nadšení než státní úředníci.

NZDM existují obvykle na sídlištích. Podle mého názoru to souvisí s demografickým složením - obvykle zde jsou zastoupeny dvě generace – rodiče a jejich dospívající děti (a s nimi tudíž i kumulované mezigenerační problémy).

Všechna NZDM se prezentují na internetu, přičemž mají text diferencován podle cílové skupiny – veřejnost, děti a mládež.

- **Otázka 3 – Doba fungování.**
- **Podotázka 3A - Od kterého roku funguje Vaše organizace?**
- **Podotázka 3B - Od kterého roku funguje Vaše NZDM?**
 - Jak dlouho fungují NZDM?

Prezentace výsledků

Nejstarší organizace byla založena v r. 1991 (NZDM mají od r. 2001), další v r. 1994 (NZDM založili v letech 1995, 1997 a 2000) a nejnovější v r. 1997 (NZDM mají od r. 2002).

Komentář

Nejdéle fungující NZDM byla založena zhruba v polovině 90. let, ostatní po roce 2000. Pravděpodobně tomu přispělo lepší povědomí o tomto typu služby, vydefinování potřeby mít v lokalitě sociální službu ve formě NZDM.

Je zajímavé, že nejdéle existující organizace založila své NZDM téměř nejpozději.

Zjištěné potvrzuje i Čechlovský (2005): „K velkému rozvoji NZDM (chtělo by se říci boomu) došlo na konci devadesátých let, někdy v období let 1999 – 2002. Kořeny vzniku těchto zařízení je ale podle mého názoru nutné hledat ještě dříve, někdy v polovině devadesátých let.“¹⁵⁴

Je možné, že potřebu poskytovat sociální služby nebo realizovat své poslání formou provozování NZDM pocítí organizace nebo cílová skupina/veřejnost až po určité době. Souvisí to i s osvětou a propagací tohoto typu služby. Problematické může být i získání prostor, financí apod. Mám zato, že v souvislosti s naším členstvím v EU a možností čerpání jejích zdrojů se tato situace lepší.

- **Otázka 4 - Cílová skupina klientů organizace.**

Prezentace výsledků

Odpověď na tuto otázku viz Popis výzkumného souboru (zde je součástí prezentace klubu). Vzhledem k tomu, že se bezprostředně netýkají základní výzkumné otázky, jejich interpretaci neuvádím, výsledky nekomentuji a ani nezahrnuji do závěru.

Pozn.: v případě Proximy Sociale, o.s. jsou tyto údaje v Přílohách.

- **Otázka 5 - Poslání a cíle organizace.**
- **Podotázka 5A - O co usilujete poskytováním soc. služeb?**

Prezentace výsledků

¹⁵⁴ In: Čechlovský, J. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?)* Hradec Králové : PdF UHK, 2005. 99 s. Diplomová práce. Str. 14.

Odpověď na tuto otázku viz Popis výzkumného souboru (zde je součástí prezentace klubu). Vzhledem k tomu, že se bezprostředně netýkají základní výzkumné otázky, jejich interpretaci neuvádím, výsledky nekomentuji a ani nezahrnuji do závěru.

Pozn.: v případě Proximy Sociale, o.s. jsou tyto údaje v Přílohách.

- **Podotázka 5B - Co je cílem organizace, čeho konkrétně má být dosaženo poskytnutím soc. služeb?**

Tato otázka vychází ze Standardů NZDM (konkrétně Standard 1 – Cíle a způsoby poskytování služeb). Zjišťuje cíle organizace. Zajímavé může být srovnání s otázkou 6 – cíle NZDM. Shodují se/liší se? Jaká je souvislost mezi cílovou skupinou a cíli? Nakolik (resp. v čem) se jednotlivé subjekty shodují či odlišují?

Pozn.: v případě Proximy Sociale, o.s. jsou tyto údaje v Přílohách.

Prezentace výsledků

Odpověď na tuto otázku viz Popis výzkumného souboru (zde je součástí prezentace klubu). Vzhledem k tomu, že se bezprostředně netýkají základní výzkumné otázky, jejich interpretaci neuvádím, výsledky nekomentuji a ani nezahrnuji do závěru.

Pozn.: v případě Proximy Sociale, o.s. jsou tyto údaje v Přílohách.

II. část dotazníku – „Vaše NZDM“

- **Otázka 6 - Cíle NZDM.**

➤ Jaké jsou cíle NZDM?

Prezentace výsledků

NZDM mají 5 – 10 cílů (1 x 5, 3 x 9 a 1 x 10cílů). Souhrnně by se daly vyjádřit takto:

- vyhledávat a kontaktovat znevýhodněné/ohrožené jedince v přirozeném prostředí a vztazích
- omezovat rizika spojená se životním stylem cílové skupiny, rizika sociálních konfliktů a předcházet/snižovat rizika sociálně nežádoucích jevů
- podporovat pozitivní změny v životě klientů, podporovat zdravý životní styl
- doprovázet klienty v rizikovém období dospívání a pomáhat při zvládnutí vývojových úkolů
- motivovat cílovou skupinu k aktivnímu trávení volného času, asistovat při realizaci jejich nápadů a aktivit
- motivovat cílovou skupinu k zapojení do skupin vrstevníků, dění místní komunity, do společnosti, předcházet sociálnímu vyloučení

- podporovat cílovou skupinu v aktivním a samostatném řešení jejich problémů; podporovat samostatné myšlení, uvažování, rozhodování, rozvíjet individuální schopnosti a dovednosti
- poskytovat podporu a pomoc v obtížných životních situacích
- poskytovat sociální pomoc a asistenci při řešení problémů, poskytovat nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu; v jednotlivých případech zprostředkovat návaznou péči se spolupracujícími institucemi
- zvyšovat sociální a komunikační schopnosti a dovednosti; zvyšovat kompetence, které napomáhají v uplatnění na trhu práce

Komentář

Cíle jednotlivých NZDM vycházejí (citují) z Pojmosloví NZDM. Některé je ještě doplňují či rozdělují do více bodů.

Domnívám se, že cíl uvedený jedním z NZDM (prezentován jako první) je spíše cílem terénní sociální práce než stacionární formy.

V deklarovaných cílech NZDM se vyskytují slova jako omezování rizik, prevence, začleňování apod., ale i slova pomoc, podpora, ochrana, motivace, což by se dalo v kostce nazvat dobrým základem pro poskytování sociálních služeb.

- **Otázka 7 – Cílová skupina.**

Podotázka 7A - Jaká je cílová skupina Vašich klientů - obecně?

- Jaké jsou cílové skupiny NZDM?

Prezentace výsledků

Sledovaná NZDM mají cílovou skupinu definovanou v rozmezí 12 – 20let (3 x 13 – 19, 1x 13 – 20, 1x 12 – 20). Dále se v definicích objevují následující charakteristiky: obtížná životní situace (4x), volný čas trávený pasivně na ulici (4x), nechtějí/nemohou využívat standardní nabídku VČA/nejsou uživateli jiných organizovaných služeb (2x), neshody doma, neúspěchy ve škole, vrstevnické skupině (1x), jsou reální/potenciální nositelé rizikového chování (1x), zažívají sociálně nepříznivé situace (1x).

Komentář

Teoretická cílová skupina samozřejmě vyplývá z názvu sociální služby; zajímavá je tedy spíše dolní hranice. NZDM definují svou cílovou skupinu jako děti od 12ti let, mladistvé a mladé lidi do 19ti, 20ti let. Uváděné charakteristiky často vycházejí z Pojmosloví NZDM. Nejčastější jsou obtížné životní situace a volný čas trávený pasivně na ulici.

Nejčastěji uváděné charakteristiky podle mého názoru souvisejí s věkem cílové skupiny (dospívání je samo o sobě náročné, v kombinaci různých okolností může být rizikové) a s lokalitou, odkud pocházejí (resp. kde jsou NZDM lokalizována; nepředpokládám, že významný počet klientů dojíždí do NZDM daleko).

- **Podotázka 7B – Cílová skupina z hlediska věku.**

- S jak starými dětmi NZDM pracují?

Prezentace výsledků

Tři z pěti NZDM označila věkovou skupinou v rozmezí 11 – 18let, další dvě v rozmezí 11 – 26let.

Komentář

Vzhledem k formě odpovědí – škálám – je lepší se podívat na vyhodnocení otázky 7A.

- **Podotázka 7C – Cílová skupina z hlediska dalších charakteristik klienta.**

Prezentace výsledků

V této otázce se všechna NZDM shodla – zaškrtnula všechny nabízené možnosti.

Komentář

Shoda pravděpodobně vyplývá z faktu, že nabízené možnosti citovaly Standardy NZDM.

Charakteristiky klienta jsou pravděpodobně ve Standardech NZDM tak trefně vystižené, že je lze aplikovat na klienty všech NZDM.

- **Podotázka 7D – Cílová skupina z hlediska konkrétních (rizikových) situací, v nichž se klienti nacházejí, resp. jací klienti Vaše NZDM skutečně navštěvují?**

- Jací jsou skuteční klienti NZDM?

Prezentace výsledků

Celkově jsem nabídla 31 (rizikových) situací v životě klientů. Následuje vyhodnocení podle sledovaných jevů, nikoliv podle jednotlivých zařízení.

Všech pět zařízení zaškrtnulo možnost „klientův subjektivní pocit příslušnosti k subkultuře“ a „kouření“, čtyři z nich (= 4x byl v dotaznících zaškrtnutý výskyt této situace) pak „záškoláctví, absentérství“, „lhaní“, „konzumace alkoholu“ a „experimentování/užívání marihuany“, tři NZDM uvedla možnost (= 3x bylo zaškrtnut výskyt) „školní neúspěšnost“. Dvě zařízení uvedla možnosti „agresivita (verbální/brachiální)“, „rodina před/v rozvodu“, „osamělý/rozvedený rodič“ a „nepříznivá socio-ekonomická situace v rodině“. Po jednom

zařízení (= 1x se vyskytl sledovaný jev) uváděla „šikana (oběť/agresor)“, „sebepoškozování“, „delikvence (násilná i majetková)“, „experimentování s ostatními drogami“, „agresivita, násilí v rodině“ a „nezaměstnanost v rodině“.

Komentář

Z možných 31 situací se v dotaznících objevovalo 17 z nich – tj. necelá polovina. Obzvláště pozitivní je, že se ani jednou nevyskytly možnosti „závislost/i“, „závislost v rodině“ či „syndrom CAN, CSA“. Na druhou stranu je fakt, že v dotaznících se měly jednotlivé situace objevit pouze tehdy, týkaly-li se alespoň 1/3 klientů.

- **Podotázka 7E - Máte definovány event. kontraindikace pro vstup klienta do Vašeho NZDM?**

➤ Jaké kontraindikace mají zařízení definována?

Prezentace výsledků

Všechna zařízení mají jako kontraindikaci uvedenou (viditelnou) intoxikaci návykovými látkami. Čtyři zařízení dále shodně uvedla klienty s psychiatrickou diagnózou/psychické onemocnění v akutní fázi a klient, který je věkem mimo cílovou skupinu (u třech z nich je věk uveden jako příklad). U třech zařízení je deklarovanou kontraindikací nezvladatelná agresivita klienta.

Komentář

Z uvedeného je patrné, že NZDM jsou zaměřeny na primární a sekundární prevenci.

Cílem NZDM není záchyt a léčba osob užívajících/závislých na návykových látkách. Mohou o tom s klienty hovořit, poradit jim, pomoci sehnat kontakt, preventivně působit proti vzniku těchto (a přidružených) problémů, ale není v jejich silách a cílech (dlouhodobě) pracovat s těmito klienty. Stejně tak klienti s psychiatrickou diagnózou. Co se týče agresivity – NZDM má představovat bezpečný prostor, a to nejen pro klienta, ale i pro pracovníka.

- **Podotázka 7F - Mohli byste stručně sestavit profil Vašeho typického klienta?**

➤ Lze vytvořit (resp. jaký je) profil typického klienta NZDM?

Prezentace výsledků

Z profilů klientů jednotlivých zařízení, otázek 7D, 12E jsem vybrala typické (opakující se) znaky a sestavila následující charakteristiku: klientem je obvykle chlapec, 16 let, učeň, školně neúspěšný (v širším pojetí), kuřák, konzument alkoholu, experimentující s marihuanou, subjektivně se cítící být příslušníkem subkultury, nudící se (pasivně trávící svůj volný čas, většinou na ulici), se sklony ke lhaní.

Komentář

Uvedená charakteristika odpovídá mým zkušenostem ze dvou NZDM.

- **Otázka 8 – Dostupnost služby.**
- **Podotázka 8A – Jakou máte otevírací dobu během školního roku a během (letních) prázdnin?**
 - Jaká je otevírací doba NZDM?

Prezentace výsledků

Zařízení mají otevřeno 3 – 5x do týdne, vždy odpoledne. Dvě zařízení otevírají své brány 3x týdně, dvě 4x týdně a jedno 5x týdně (v pá nabízí jednorázové akce – koncerty, hip-hop party apod.). Čtyři z pěti zařízení mají otevřeno i v pátek, což je potenciálně nejrizikovější den z hlediska způsobu trávení volného času dětmi a mladistvými. Délka otevírací doby se pohybuje v rozmezí čtyř až šesti hodin (ve všech NZDM se otevírá ve 14 nebo v 15h a zavírá se v 19, 20 nebo 21h).

Tři NZDM mění otevírací dobu v období letních prázdnin; nemění její délku, jen ji posouvají do dřívějších hodin (z 15 – 21h na 12 – 18), jedno zařízení nabízí klientům v červenci a srpnu mezi 14. a 18. hodinou prostory Salesiánského střediska mládeže.

Ani jedno zařízení nemá otevřeno o víkendu.

Komentář

Otevírací doba odpovídá možnostem cílové skupiny.

Obzvláště vhodná otevírací doba je podle mého názoru v pátek.

- **Podotázka 8B - Máte stanovena pravidla, která klienti ve Vašem NZDM musí dodržovat?**
 - Jaká pravidla mají NZDM (resp. jaká pravidla musí klienti dodržovat)?

Prezentace výsledků

Všechna NZDM pravidla mají. V dotazníku jsem nabídla 7 pravidel a možnost, že pracovník je pravidlům nadřazen a že v případě situace nepodchycené v pravidlech může jednat dle vlastního uvážení. Všechna zařízení označila všech osm možností, přičemž jedno ještě dodalo své vlastní pravidlo „neomezuj druhé“.

Komentář

Zajímavá je problematika kouření v souvislosti s NZDM. V klubech je kouření pochopitelně zakázané. Problém je, že osobám do 18ti let by neměly být prodávány tabákové výrobky (ani by se jim neměly dostat do rukou). Jaká je realita, všichni víme. Každé NZDM

se s tímto problémem zákonitě setkává. Např. v Kroku mohou kouřit klienti starší 16ti let před klubem, ti mladší musí chodit za bránu. To vychází ze zkušeností, že ani Policie ČR, která „přistihne“ kuřáka staršího 16ti let, mu nedělá výraznější problémy. Naše NZDM je navíc naproti škole a např. při dni otevřených dveří nám bylo vytýkáno, že naši klienti kouří, a to i na našem pozemku. V klubu Suterén nesmějí klienti kouřit ani před klubem, ani na pozemku a ani by neměli kouřit 50m od plotu zařízení. Toto opatření si vyžádal Úřad městské části – majitel pozemku.

Možná by v event. další sondě stálo za to zaměřit se na tuto problematiku.

Vytváření pravidel.

- Jak se pravidla tvoří a jak jsou prezentována klientům?

Prezentace výsledků

Čtyři NZDM vytvářela pravidla sama, jen v jednom případě byla pravidla vytvořena společně s klienty. Tři z pěti NZDM mají pravidla formulována neutrálně, dvě z nich v negativních tvarech v oznamovacím způsobu. Všechna NZDM mají pravidla umístěna viditelně v prostorách klubu, čtyři NZDM je mají formou krátkých stručných vět, jedno NZDM tuto otázku nezodpovědělo.

Komentář a otázky k diskusi

Charakter zařízení lze pravděpodobně postřehnout i v tomto zdánlivém detailu. Určitě lépe vyzní pravidlo „bez agrese“ nebo „v klubu nekouříme“ než „v klubu nekuřte“ nebo „v klubu je zakázáno kouřit“.

Otázka je, proč tak málo zařízení dalo šanci svým klientům podílet se na vytváření pravidel. Možná by to zvýšilo (nebo urychlilo) identifikaci klientů s pravidly.

- **Podotázka 8C - Máte stanoveny nějaké sankce za porušení pravidel uvedených v předchozí otázce?**

- Jaké sankce mají NZDM stanoveny?

Prezentace výsledků

Všechna zařízení mají stanoveny sankce za porušení pravidel. Ve třech případech byly označeny všechny nabízené možnosti (kromě „jiné, uveďte, prosím, jaké“; tu neoznačilo žádné zařízení). Jedno zařízení má stanoveny všechny uvedené sankce mimo odpracování/náhrady případné škody, jedno nezaškrtnulo možnost sankce v podobě úklidu klubových prostor.

Komentář

V případě porušení pravidel netrestá NZDM své klienty odepřením sociálních služeb, ale ostatních aktivit. Někdy jde o sankci v aktivní formě – úklid, odpracování.

- **Podotázka 8D - Prodělalo Vaše NZDM během své existence zásadní změny?**
 - Jaké nejčastější změny NZDM prodělávají?

Prezentace výsledků

Jen v jednom ze zařízení neproběhly žádné změny. Ve čtyřech zbylých NZDM se změnila otevírací doba, a to dvakrát z iniciativy NZDM, jednou z iniciativy klientů a jednou to bylo uvedeno jako oboustranná iniciativa. Ve dvou NZDM se změnila cílová skupina (pokaždé z popudu zařízení). V jednom zařízení se změnil cíl (změna ze strany NZDM) a v jednom se změnila poskytovaná služba (rovněž z iniciativy NZDM).

Komentář

Nejčastěji se mění otevírací doba; iniciátory změn bývají obě strany.

Změny v NZDM mohou být ukázkou reflexe změn, resp. flexibility zařízení. Fakt neměnnosti ale nemusí znamenat ignoraci, ale třeba to, že se potřeby klientů/možnosti zařízení nemění nebo to, že dané podmínky se osvědčily a byly vhodně nastaveny.

- **Otázka 9 – Jak se cílový klient dozví o NZDM.**
 - Jak jsou NZDM zapojena do sítě (sociálních) služeb a institucí a do přirozených systémů?

Prezentace výsledků

O třech NZDM se klient může dozvědět z úplně všech nabízených zdrojů. Jedno NZDM se neprezentuje v článcích publikovaných v médiích určených pro cílovou skupinu; stejně tak se o něm klient nedozví od psychologa/psychiatr/pediatra. O jednom z NZDM se klient může dozvědět z jeho letáků, webových stránek, z adresáře soc. služeb, z informací poskytovaných místními úřady a od sourozenců, kamarádů apod.

Komentář a otázky k diskusi

NZDM obvykle spolupracují se školami, úřady, médii a přirozenými informačními sítěmi (okolí klienta – kamarádi apod.).

V souvislosti s množstvím úřadů a organizací poskytujících sociální služby se jednotlivá zařízení mohou „ztrácet“. Proto je docela zajímavé sledovat, zda NZDM samo vyvíjí aktivity vedoucí k jeho propagaci, které informační kanály přitom využívá, zda má

svého P.R. pracovníka apod. Na druhou stranu by bylo dobré zjistit, zda a nakolik existuje zájem z druhé strany, tj. z médií (ať u už lokálních či těch s větším pokrytím).

- **Otázka 10 – Nabízené sociální služby.**

- Jaké sociální služby nabízejí NZDM svým klientům?

Prezentace výsledků

Čtyři z pěti NZDM nabízí všechny mnou uvedené sociální služby, páté je nabízí s výjimkou doprovodné práce, kontaktu s institucemi ve prospěch klienta, poradenství a informačního servisu blízkým osobám a individuální případové práce.

- **Otázka 11 – Volnočasové aktivity.**
- **Podotázka 11A - Jaké (volnočasové) aktivity nabízíte svým klientům?**

- Jaké volnočasové aktivity nabízejí NZDM svým klientům?

Prezentace výsledků

Všechna NZDM nabízejí svým klientům společenské hry, sportovní potřeby a aktivity, venkovní hry, promítání filmů a prázdninové aktivity (výjezdy, výlety, tábory, ...). Tři z nich nenabízejí výpůjčky časopisů, knížek, ... na místě či domů, dvě z nich (v různých kombinacích) nemají ve svých volnočasových aktivitách zahrnuté výtvarné činnosti, klienti nemají možnost přístupu na internet (a práce s počítačem), pracovníci nedoprovázejí své klienty na kulturní akce (koncerty, výstavy, kino, ...). Po jednom NZDM nenabízí klientům pravidelné (tématické) aktivity, možnosti hudebních aktivit, jedno/více-denní výjezdy během šk. roku. Jedno uvádí nabídku skateboardingové U-rampy.

Komentář a otázky k diskusi

Stálo by za to v event. další sondě sledovat, nakolik jsou nabízené volnočasové aktivity klienty využívány. Také, jakou roli ve skutečnosti v NZDM hrají. Je to hlavní důvod, proč klienti do NZDM docházejí? Jaký význam mají pro pracovníky? Rychlejší navázání kontaktu, odpočinek, prostředek k aktivizaci pasivních klientů, diagnostika?

- **Podotázka 11B - Jakým způsobem se klienti podílejí na programu NZDM?**

- Jakým způsobem se klienti podílejí na programu a aktivitách NZDM?

Prezentace výsledků

Ve všech NZDM dávají klienti podněty k aktivitám, na které zařízení reagují.

Komentář

Klienti se podílejí na chodu zařízení, resp. na šíři nabízených aktivit.

Zjištěný fakt ukazuje otevřenost vůči klientům a flexibilitu. Zajímavé by mohlo být zjištění míry kreativity (od návrhu „zahrajeme si karty“ až po „co kdybychom jeli...“) až po míru faktického zapojení při realizaci.

- **Otázka 12 – Statistika.**
- **Podotázka 12A - Jak dlouho obvykle klienti setrvávají ve Vašem NZDM během 1 otevírací doby?**
 - Jak dlouhou dobu stráví příslušník cílové skupiny v NZDM?

Prezentace výsledků

Ve dvou NZDM stráví klienti více než hodinu a ve třech téměř celou otevírací dobu.

Komentář a otázky k diskusi

Tento údaj ukazuje reálný čas, ve kterém pracovník má šanci s klientem pracovat.

Využívá tohoto času pracovník? Do jaké míry? Pracuje se skupinou či s jednotlivými klienty? Liší se náplň práce při skupinových a individuálních aktivitách? Jak? Se skupinou jde o hry, se samotným klientem o rozhovor, poradenství, ...? Vyhledávají v tomto čase spíše klienti pracovníka nebo je tomu naopak?

- **Podotázka 12C - Kolik nových klientů zaznamenáte za měsíc?**
 - Kolik nových klientů přichází do NZDM za měsíc?

Prezentace výsledků

Až na jednu výjimku, která označila více než 10 nových klientů za měsíc, zaznamenávají NZDM „přírůstek“ do pěti nových klientů měsíčně.

Otázky k diskusi

Je tento počet v čase konstantní/klesá/stoupá (v průběhu roku/v průběhu existence NZDM)? V kterých ročních obdobích? (Nesouvisí to s možností teplého prostoru – v zimě?)
Zaznamenala NZDM výkyvy v návštěvnosti v průběhu let?

Udrží se noví klienti? Co využívají více – volnočasové aktivity nebo sociální služby? Jakou roli pro ně hraje osobnost pracovníka? Za jak dlouho přijdou se zakázkou? Jak vnímají tento specifický typ sociální služby?

- **Podotázka 12D - Jaký je počet Vašich stálých klientů (=kolik klientů k Vám chodí 1 školní rok a déle)?**
 - S kolika klienty má NZDM reálnou šanci pracovat?

Prezentace výsledků

Jedno NZDM uvádí údaj do 10 stálých klientů, jedno 11 – 20, dvě 21 – 30 a jedno více než 30 stálých klientů.

Komentář a otázky k diskusi

Zjištěné znamená, že NZDM má reálnou možnost pracovat s výše uvedenými počty klientů.

Kolika ze stálých klientů poskytuje zařízení i sociální služby a kolik klientů využívá jen volnočasové aktivity? Které služby jsou nejčastější, které jsou nejméně zastoupené?

Je tímto počtem naplněna kapacita klubu? Zvládlo by zařízení ještě více klientů (prostorově/personálně)?

- **Podotázka 12E - Jaké je procentuální zastoupení dívek a chlapců (noví i stálí klienti)?**
 - Převažují návštěvníci – chlapci/dívky?

Prezentace výsledků

Jen v jednom NZDM je poměr vyrovnaný, ve všech ostatních výrazně převažují chlapci, a to v poměrech (v %) 80:20, 65:35, 60:40 a 2/3:1/3 (tj. v % 65:35).

Komentář a otázky k diskusi

Mezi návštěvníky NZDM převažují chlapci, často dost výrazně.

Z jakého důvodu přitahuje NZDM více chlapce? Je to charakterem, vzhledem, umístěním, ... zařízením? Nebo osobnostmi pracovníků? Nabídkou volnočasových aktivit nebo sociálních služeb? Jaké jsou procentuální podíly na využívání volnočasových aktivit a sociálních služeb v závislosti na pohlaví? Mění se složení z hlediska pohlaví v čase (existenci NZDM) a v souvislosti s věkem klientů?

- **Otázka 13 – Další informace.**
- **Podotázka 13A - S kým obvykle spolupracujete při poskytování soc. služeb klientům Vašeho NZDM?**
 - V součinnosti s kým obvykle NZDM poskytují sociální služby?

Prezentace výsledků

Jedno ze zařízení uvedlo spolupráci pouze s klientem, čtyři zbylá NZDM spolupracují s kurátorem pro mládež, dvě z nich s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, po jednom

s terénním sociálním pracovníkem, psychologem/psychiatrem, ostatními NZDM, s Probační a mediační službou a s běžnými zdroji.

Komentář

NZDM spolupracují s osobami, které se zabývají rizikovými či ohroženými dětmi a mládeží, což souvisí s definicí cílové skupiny.

- **Podotázka 13B - Jak dlouho obvykle pracovníci Vašeho NZDM zůstávají na této pozici?**

- Jak dlouho obvykle setrvá zaměstnanec na pozici kontaktního pracovníka v NZDM?

Prezentace výsledků

Ve čtyřech z pěti NZDM setrvávají zaměstnanci na pozici kontaktního pracovníka dva až tři roky. Jen v jednom je to rok až dva.

Komentář a otázky k diskusi

Je to dáno náročností práce (syndrom vyhoření)? Souvisí to s otevírací dobou klubu (tj. pracovní dobou zaměstnance)? Je výkon této práce v souvislosti s pracovní dobou dlouhodobě zvládnutelný (vzhledem k přirozeným životním situacím jako je např. mateřství či rodičovství obecně)? Souvisí délka zaměstnání s kvalitou supervize? Nejedná se o běžnou mobilitu pracovníků (běžnou obzvláště u mladých lidí)?

Jaký dopad má fluktuace zaměstnanců na kvalitu služeb, na vztah klientů k NZDM, k pracovníkům?

Zde se otvírá téma vyhoření¹⁵⁵ (burn-out syndrom). Důležité je umět stanovit míru svého nasazení. Zdravé pomáhání znamená nejen starost o klienty, ale také sám o sebe (Kopřiva, 1997).

- **Podotázka 13C – Spolupráce s dobrovolníky a stážisty.**

Spolupracuje Vaše NZDM s dobrovolníky?

- Spolupracují NZDM s dobrovolníky?

Prezentace výsledků

Všechna NZDM spolupracují s dobrovolníky. Tři z pěti zařízení preferují dlouhodobou spolupráci (1 rok a více), jedno zařízení s nimi spolupracuje střednědobě (cca půl roku) a jedno zařízení jich využívá krátkodobě nebo pro příležitostnou výpomoc.

¹⁵⁵ Těž burn-out syndrom, vypálení. Jde o „soubor příznaků vyskytujících se u pracovníků pomáhajících profesí odvozený z dlouhodobé nekompenzované zátěže, kterou přináší práce s lidmi. Je to stav psychického, někdy i celkového vyčerpání.“ In: MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. S. 263.

Komentář a otázky k diskusi

Může to znamenat, že mají zájem zapojovat veřejnost do svých aktivit, do občanského sektoru a ukazovat svou práci, zapojovat je, podílet se na jejich vzdělávání. Zároveň tak mohou propagovat svou činnost, neboť student obvykle nějakou formou referuje o své praxi ve škole či neformálně ostatním kolegům.

Jsou na dobrovolníky v NZDM připraveni? Věnuje se jim někdo systematicky? Jsou efektivně využíváni? Je vyžadována zpětná vazba od dobrovolníků? Je reflektována? Jak jsou dobrovolníci spokojeni v NZDM? Co je nejčastěji náplní jejich práce?

Přijímá Vaše NZDM studenty na stáže?

- Přijímají NZDM studenty na stáže?

Prezentace výsledků

Všechna NZDM přijímají studenty na stáže. Tři z pěti zařízení upřednostňuje dlouhodobé stáže (1 – 2 semestry), zbylé dvě NZDM přijímají stážisty na kratší dobu (1 semestr) či na krátké exkurze.

Komentář a otázky k diskusi

Zařízení jsou otevřena studentům.

Může to znamenat, že mají zájem ukazovat studentům svou práci, zapojovat je, podílet se na jejich vzdělávání. Zároveň tak mohou propagovat svou činnost, neboť student obvykle nějakou formou referuje o své praxi ve škole či neformálně ostatním kolegům. Tím si mohou i zajišťovat budoucí zaměstnance.

Jsou dobrovolníci a studenti limitováni věkem? Preferuje zařízení studenty určitého oboru/ročníku?

- **Podotázka 13D - Sledujete zpětné vazby od Vašich klientů?**

- Jak hodnotí klienti NZDM?

Prezentace výsledků

Všechna zařízení uvedla, že jsou s nimi klienti s menšími výhradami spokojeni.

Otázky k diskusi

Jak zařízení sleduje zpětné vazby? Jak často? Je to pravidelné? Jak na tyto připomínky reflektuje?

Hodnotí klienti spíše volnočasové aktivity, program klubu, pracovníky nebo sociální služby?

- **Podotázka 13E - Alespoň polovinu klientů znáte ...?**

- Do jaké míry NZDM znají své klienty?

Prezentace výsledků

Pracovníci třech z pěti NZDM znají své klienty často i příjmením, přibližně vědí, kde klienti bydlí, kam chodí do školy apod. Pracovníci dvou NZDM znají své klienty křestním jménem.

Otázky k diskusi

Přestože je NZDM služba nízkoprahového typu a klient má právo na anonymitu, často tohoto práva nevyužívá.

Jak se bližší informace o klientech dozvídají? Z rozhovorů? Je to mimoděk – klienti to sami zmíní, jsou záměrné otázky pracovníků (pokud ano, proč to zjišťují, k čemu to slouží)? Jaké informace pracovníci o klientech shromažďují?

- **Podotázka 13F - Udržují s Vámi Vaši bývalí klienti kontakt i po ukončení poskytování soc. služeb?**

- Udržují bývalí klienti kontakt s NZDM?

Prezentace výsledků

Všechna NZDM uvedla možnost „ano, občas se zastaví, dají o sobě vědět“. Jedno k tomu přidalo, že je klienti pozdraví na ulici, prohodí pár slov. Jedno zařízení označilo všechny možnosti kromě „nekontaktují nás“.

Komentář a otázky k diskusi

Klienti, pokud mají příležitost (tj. vyskytují se v lokalitě, potkají pracovníka), se k NZDM/k jeho pracovníkům hlásí.

Do otázky jsem měla zakomponovat slovo „obvykle“, neboť takto mohli respondenti zaškrtnout všechny možnosti a výpovědní hodnota se tím snižuje.

Lze takto vysledovat kvalitu služby (jsem-li spokojena, nemám důvod se tam nevracet, neznat se k nim apod.; ale přesto už tam nemusím docházet jako klient, neboť mám adekvátní kompetence/jsem ve věku, kdy to už nepotřebuji apod.)?

Vypovídá to o lidských vztazích v zařízení a kvalitě vztahu pracovníků a klientů?

Může to být příjemné a potěšující, ale nemůže to být pro pracovníka zatěžující?

- **Otázka 14 - Bavil Vás tento dotazník?**

Jedná se o otázku zábavnou ☺ (přesto mi jedno zařízení připsalo ☹).

2.7 Dílní výzkumné otázky

Dílní výzkumné otázky vzešly z rozboru a zpracování dotazníku. Odpovědi na ně

zodpovídají základní výzkumnou otázku. Dílčí výzkumné otázky jsou následující:

- Jaká je nejčastější právní forma organizace?
- V jakých pražských lokalitách jsou obvykle NZDM zřizovány
- Jde nejčastěji o státní, nestátní či církevní organizaci?
- Jak dlouho fungují NZDM v Praze?
- Jaké jsou cíle NZDM?
- Jaké jsou cílové skupiny NZDM?
- S jak starými dětmi NZDM pracují?
- Jací klienti skutečně NZDM navštěvují?
- Jaké kontraindikace mají zařízení definována?
- Lze vytvořit (resp. jaký je) profil typického klienta NZDM?
- Jaká je otevírací doba NZDM?
- Jaká pravidla mají NZDM?/jaká pravidla musí klienti dodržovat?
- Jak se pravidla tvoří a jak jsou prezentována klientům?
- Jaké sankce mají NZDM stanoveny?
- Jaké nejčastější změny NZDM prodělávají?
- Jak jsou NZDM zapojena do sítě (sociálních) služeb a institucí a do přirozených systémů?
- Jaké sociální služby nabízejí NZDM svým klientům?
- Jaké volnočasové aktivity nabízejí NZDM svým klientům?
- Jakým způsobem se klienti podílejí na programu a aktivitách NZDM?
- Jak dlouhou dobu stráví příslušník cílové skupiny v NZDM?
- Kolik nových klientů přichází do NZDM za měsíc?
- S kolika klienty má NZDM reálnou šanci pracovat?
- Převažují návštěvníci – chlapci/dívky?
- V součinnosti s kým obvykle NZDM poskytují sociální služby?
- Jak dlouho obvykle setrvá zaměstnanec na pozici kontaktního pracovníka v NZDM?
- Spolupracují NZDM s dobrovolníky?
- Přijímají NZDM studenty na stáže?
- Jak hodnotí klienti NZDM?
- Do jaké míry NZDM znají své klienty?
- Udržují bývalí klienti kontakt s NZDM?

2.8 Shrnutí

Připomínám, že výsledky se týkají jen výzkumného souboru. Toto shrnutí odpovídá na základní výzkumnou otázku: „Jak ve skutečnosti fungují NZDM a kdo jsou jejich klienti?“

Nejčastěji jsou NZDM součástí občanského sdružení, jde tedy o nestátní organizace. Jsou zřizována v sídlištních lokalitách nebo alespoň v jejich blízkosti.

Nejstarší NZDM v souboru funguje od r. 1995, nejnovější od r. 2002.

Cíle sledovaných NZDM vycházejí z Pojmosloví NZDM, obvykle je ještě doplňují dalšími cíli. Cílovou skupinu klientů NZDM definují obvykle věkem 12 – 20 let, obtížnou životní situací, pasivním způsobem trávení volného času na ulici a neochotou/nemožností zapojit se do standardních volnočasových aktivit nebo služeb. NZDM nejčastěji pracují s osobami ve věku 13 – 19 let. Další charakteristiky klienta uvádějí NZDM v souladu s Pojmoslovím NZDM.

Z hlediska konkrétních (rizikových) situací, ve kterých se nachází alespoň 1/3 klientů NZDM, zařízení označovala nejčastěji klientův subjektivní pocit příslušnosti k subkultuře, kouření, záškoláctví, absentérství, lhaní, konzumace alkoholu, experimentování/užívání marihuany a školní neúspěšnost.

NZDM uvádějí jako kontraindikaci pro vstup klienta do zařízení jeho (viditelnou) intoxikaci návykovými látkami, klienta s psychiatrickou diagnózou/psychickým onemocněním v akutní fázi, nezvladatelně agresivní a klient, který neodpovídá cílové skupině (např. věkem)

Typický klient NZDM se dá charakterizovat takto: chlapec, 16 let, učeň, školně neúspěšný (v širším pojetí¹⁵⁶), kuřák, konzument alkoholu, experimentující s marihuanou, subjektivně se cítící být příslušníkem subkultury, nudící se (pasivně trávící svůj volný čas, většinou na ulici), se sklony ke lhaní.

Zařízení nabízejí své služby po většinu všedních dní, vždy odpoledne, vpoledne či večer (14/15 – 19/20/21h). Otevírací doba trvá čtyři až šest hodin. Některá NZDM posouvají svou otevírací dobu v době letních prázdnin, a to do dřívějších hodin. NZDM nemají otevřeno o víkendech.

Všechna zařízení zakazují ve svých prostorech (většinou na svém pozemku, někdy i mimo něj) kouření, manipulaci s drogami, vč. alkoholu (+ zákaz vstupu do klubu pod jejich vlivem), verbální či brachiální agresi, ničení nebo odnášení majetku klubu či ostatních, zákaz

¹⁵⁶ Tj. nejen špatný prospěch, ale celkové selhávání v podmínkách školního prostředí - vytváření negativních psychických postojů ve vztahu k učení, vzdělávání, k autoritě. Souvisí s tím strach ze školy, volba dalšího vzdělávání apod. In: PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 1998. s. 249 – 250.

sexuálních kontaktu. Všechna NZDM nadřazují pracovníka nad pravidla – zejména kvůli situacím, která nejsou pravidly podchycena.

Pravidla obvykle tvoří NZDM sama. Většinou bývají formulována neutrálně, méně často v negativních tvarech v oznamovacích způsobech. Všechna NZDM mají pravidla umístěna viditelně v prostorách klubu, většinou jsou ve formě krátkých stručných vět.

Všechna zařízení mají stanoveny sankce za porušení pravidel. Obvykle jde o sankce ve formě zákazu využívání některé z nabídek klubu (netýká se sociálních služeb), dočasného zákazu vstupu do zařízení, většinou i úklidu prostor či odpracování/náhrada případné škody.

Nejčastěji se v zařízeních měnila otevírací doba (iniciativa z obou stran), méně často cílová skupina a nejméně často cíle a poskytované služby.

Drtivá většina NZDM spolupracuje se sítí (sociálních) služeb a institucí, která mají cílového klienta „v dosahu“, i s přirozenými systémy. Většina NZDM také vyvíjí vlastní aktivitu k propagaci své činnosti.

Téměř všechna sledovaná NZDM nabízejí všechny sociální služby dle Pojmosloví NZDM.

Většina NZDM je vybavena pro realizaci celé řady volnočasových aktivit od těch nejjednodušších (společenské hry) po ty nejsložitější (v případě jednoho NZDM je to skateboardingová U-rampa). Všechna NZDM nabízejí i výjezdy mimo své prostory.

Ve všech NZDM dávají klienti podněty k aktivitám, na které zařízení reagují.

Klienti obvykle stráví v NZDM více než hodinu, většinou však téměř celou/celou otevírací dobu. Během jednoho měsíce přivítá NZDM obvykle max. pět nových klientů. Nejvíce NZDM uvádí stálý počet klientů (míněno klienti, kteří docházejí 1 školní rok a déle) v rozmezí 21 – 30 osob. Mezi návštěvníky NZDM převažují chlapci, často dost výrazně.

Nejčastěji NZDM spolupracují s kurátory pro mládež, s orgánem sociálně-právní ochrany dětí.

Zaměstnanci na pozici kontaktního pracovníka NZDM setrvávají obvykle dva až tři roky.

Všechna NZDM spolupracují s dobrovolníky, přičemž většina z nich preferuje střednědobou (půlroční) či dlouhodobou (roční a více) spolupráci. Všechna NZDM přijímají studenty na stáže, většina z nich upřednostňuje dlouhodobé stáže (1 – 2 semestry).

Všechna zařízení uvedla, že jsou s nimi klienti s menšími výhradami spokojeni.

Pracovníci NZDM znají své klienty vždy alespoň jménem, ale velmi často o nich vědí více – příjmení, kde zhruba bydlí, do které školy chodí apod.

Klienti, pokud mají příležitost (tj. vyskytují se v lokalitě, potkají pracovníka), se k NZDM nebo k jeho pracovníkům hlásí.

2.9 Závěr

Tato sonda si kladla za cíl zodpovědět otázku „Jak ve skutečnosti NZDM fungují a kdo jsou jejich klienti?“ To si myslím, že se podařilo. Možná výsledky nejsou příliš objevené, ale účelem sondy je zmapovat situaci.

Již v průběhu studia jsem docházela na stáže do Proximy Sociale, o.s. (konkrétně do nízkoprahového klubu Garáž). Od září 2006 jsem zaměstnaná v této organizaci jako kontaktní pracovnice nízkoprahového klubu Krok. Tato změna, která s sebou přinesla i nutnou administrativu a bližší seznámení s celou problematikou, mně ukázala, že některé otázky měly být formulovány jinak, že některé byly možná zbytečné atd.

V textu jsem položila mnoho otázek do diskuse, které se mohou stát odrazovým můstkem pro mou další eventuální práci/pro mé případné následovatele. Je možné také tuto sondu po čase zopakovat a zhodnotit vývoj NZDM v čase.

Děkuji touto cestou všem respondentům, kteří se zúčastnili této sondy, za jejich trpělivost a ochotu při vyplňování dotazníku.

Z provedené sondy vzešel mj. profil reálného typického klienta: je to obvykle chlapec, 16 let, učeň, školně neúspěšný (v širším pojetí), kuřák, konzument alkoholu, experimentující s marihuanou, subjektivně se cítící být příslušníkem subkultury, nudící se (pasivně trávící svůj volný čas, většinou na ulici), se sklony ke lhaní.

Připomínám charakteristiku cílové skupiny dle Pojmosloví NZDM¹⁵⁷: děti a mládež ve věku 6 – 12; 13 – 18; 19 – 26 let, zažívající nepříznivé sociální situace (konfliktní společenské situace, obtížné životní události, omezující životní podmínky), žijí v sociálně nebo geograficky vymezené lokalitě a vztahují se k nim další charakteristiky (nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit; vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče; dávají přednost pasivnímu trávení volného času; dávají přednost trávení volného času mimo domov; mají vyhraněný životní styl).

Ze srovnání profilu reálného typického klienta s cílovým klientem NZDM jsou patrné styčné charakteristiky (byť reálný klient je má pochopitelně více specifikovaný). Což mj. znamená, že tak, jak jsou NZDM nastaveny, oslovují ty správné klienty; resp. že Pojmosloví

¹⁵⁷ HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20]

NZDM odpovídá praxi.

Pro zajímavost zařazuji mapu Prahy¹⁵⁸, ve které jsem vyznačila (přibližně) lokality, kde jsou NZDM. Vidíme, že (až na výjimky) existující NZDM tvoří prstenec na periferiích Prahy. Možná by bylo zajímavé vysledovat, zda existuje nějaká souvislost (případně jaká) mezi existencí NZDM a výskytem delikvence/kriminality (ale i jiných sociálně nežádoucích jevů).

¹⁵⁸ Zdrojem mapy mi byl plán města Prahy. Chmelíková, J. (red.) *Praha – památky, informace, rejstřík*. Praha : Kartografie Praha, 1995. 111 s. ISBN 80-7011-349-9. Prosim laskavého čtenáře, aby si nevšímal čísel označujících klad listů, ale zaměřil se na názvy pražských čtvrtí označených zvýrazňovačem. Pozn.: V některých čtvrtích (např. Modřany) je NZDM víc. Proto součet vyznačených míst neodpovídá počtu 15ti pražských NZDM.

Závěr

Jako cíle své práce jsem si vytkla představit čtenáři NZDM v souvislostech historie výchovy, volného času, cílového klienta a poskytování sociálních služeb. Po přečtení první části práce by měl mít čtenář představu, co to je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

Druhá část čtenáře seznamuje s potenciálním klientem NZDM. Zároveň ho zasazuje do kontextu tohoto zařízení a ukazuje potenciál NZDM. Sonda zahrnutá rovněž ve druhé části přináší zjištění stávajícího stavu.

V přílohách uvádím oficiální dokumenty, významnou organizaci v oblasti nízkoprahových služeb – Českou asociaci streetwork, a Proximu Sociale, o.s. jakožto příklad poskytovatele tohoto typu služeb.

Jak jsem již uvedla, tématu NZDM jsem se dotkla ve své předchozí práci. Tato diplomová práce na předchozí tedy kontinuálně navazuje a posunuje ji.

Představy starších generací o životě a dalších tématech se mohou s představami klientů NZDM značně rozcházet, což je do jisté míry přirozené a z hlediska (vývojové) psychologie i žádoucí. NZDM a streetwork jsou pro klienty „z ulice“. Pro generaci rodičů klientů je ulice prostor pro prezentaci jejich norem, socio-ekonomického a socio-kulturního statutu apod. Ulice je místo, kde se nasazuje „maska“, přirozeně se chovají doma. Naše společnost považuje domov za místo, kde je rodina, kde je to známé a tudíž bezpečné. Pohled klientů je možná jiný – domov je často pouze prostorem pro vykonání základních životních potřeb. K tomuto pocitu přispívá dysfunkční rodina (což z vyprávění klientů je dost častý případ), jejíž atmosféra klienty vyhání hledat „spřízněné duše“ na ulici. Pro ně je ulice náhradním domovem, tedy místem, kde to znají a kde se cítí bezpečně, neboť normy a ostatní podmínky pro život si vytvářejí oni sami (Filípková, 2004).

Tato komunita se může uzavírat do sebe právě díky tomu, že jim svět připadá nepřehledný, nedostali doma od nikoho „návod“ jak se v něm pohybovat, a tak si tato „pravidla“ vytvářejí sami na ulici. Ulice je tedy místem pro život, místem, které znají, kde se setkávají a kde dochází k pocitu sounáležitosti s někým – tedy k socializaci. Zde může nastat problém – ten tkví zejména v osobnostních kvalitách těch, kteří se na ulici setkávají. Význam sociálního pracovníka (v terénu/v NZDM) spočívá ve vytváření modelu zralé a kvalitní osobnosti a poskytování možného identifikačního vzoru. Pracovník nízkoprahového zařízení je v podstatě „vyslancem“ majority, on je ten, který naznačuje klientům cestu z ulice do běžného života (Filípková, 2004).

Použité prameny

Monografické publikace

- 1) BARTOŇOVÁ, M. (ed.), ŠANDOR, J. (ed.) a kol. *Nízkoprahové programy pro děti a mládež : Úvod do problematiky*. Bratislava : Nadácia mládeže Slovenska, 2005. 131 s. ISBN 80-969348-0-5.
- 2) BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici : Streetwork*. Brno : Doplněk, 2000. 106 s. ISBN 80-7239-048-1.
- 3) ČAPEK, K. *Hovory s TGM*. Praha : Československý spisovatel, 1969.
- 4) ČECHLOVSKÝ, J. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež : volnočasová aktivita nebo sociální služba?* Hradec Králové : UHK Pedagogická fakulta, 2005. 99 s. Diplomová práce.
- 5) ČERMÁKOVÁ, K. (red.), JOHNOVÁ, M. (red.) *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe : Průvodce poskytovatele*. 2. vyd. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. 112 s. ISBN 80-86552-66-7.
- 6) ČESKÁ RADA DĚTÍ A MLÁDEŽE *Katalog Bambiriáda 2006 Praha*. Praha : Česká rada dětí a mládeže, 2006.
- 7) FILÍPKOVÁ, Z. *Prevence vybraných sociálně patologických jevů u mladistvých se zaměřením na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. Praha : Vyšší odborná škola sociálně právní v Praze 10, 2004. 113 s. Absolventská práce.
- 8) GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha : Argo, 1999. 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
- 9) HÁJEK, B., HOFBAUER, J., PÁVKOVÁ, J. *Pedagogika volného času*. Praha : UK Pedagogická fakulta, 2003. 105 s. ISBN 80-7290-128-1.
- 10) HAJNÝ, M. *O rodičích, dětech a drogách*. Praha : Grada publishing, 2001. 136 s. ISBN 80-247-0135-9.
- 11) HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Opravený dotisk. Praha : Portál, 2004. 776 s. ISBN 80-7178-303-X.
- 12) HODANĚ, B. (ed.) *Volný čas a jeho současné problémy : Sborník příspěvků přednesených na vědeckém symposiu v Olomouci ve dnech 20. a 21. května 2002*. Olomouc : UP Fakulta tělesné kultury, 2002. 188 s. ISBN 80-85783-37-1.
- 13) HOFBAUER, B. *Děti, mládež a volný čas*. Praha : Portál 2004. 176 s. ISBN 80-7178-927-5.
- 14) HOGENOVÁ, A. *Kvalita života a tělesnost*. Praha : Karolinum, 2002. 304 s. ISBN 80-7184-580-90.
- 15) JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha : Portál, 2001. 288 s. ISBN 80-7178-535-0.
- 16) JEDLIČKA, R., KLÍMA, P. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích : Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha : Themis, 2004. 478 s. ISBN 80-7312-038-0.
- 17) JŮVA, V., sr., JŮVA, V., jr. *Stručné dějiny pedagogiky*. 3. rozš. vyd. Brno : Paido, 1995. 65 s. ISBN 80-85931-07-9.
- 18) KALINA, K. a kol. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha : Filia Nova, 2001. 119 s. ISBN 80-238-80-14-4.
- 19) KERN, H., et al. *Přehled psychologie*. Přel. M. Achátová. Praha : Portál, 1999. 296 s. ISBN 80-7178-240-8.
- 20) KLÍMA, P. KLÍMA, J. *Základy etopedie : uvedení do etopedie, nárys vývoje a organizace péče*. 2. vyd. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1984. 124 s.
- 21) KOBLOVÁ, S. (ed.), MIŠURCOVÁ, V. (ed.) *Práva dítěte v dokumentech*. Praha : Themis, 1998. 95 s. ISBN 80-8521-56-7.

- 22) KOHÁK, E. *Člověk, dobro a zlo : O smyslu života v zrcadle dějin (kapitoly z dějin morální filosofie)*. Dotisk 1. vyd. Praha : JEŽEK, 1993. 272 s. ISBN 80-901625-3-3.
- 23) KOHOUTEK, R. a kol. *Základy sociální psychologie*. Brno : Akademické nakladatelství CERM, 1998. 181 s. ISBN 80-7204-064-2.
- 24) KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha : Portál, 1997. 152 s. ISBN 80-7178-150-9.
- 25) KRAKEŠ, J., KRAKEŠOVÁ-DOŠKOVÁ, M. *Sociální případ*. Praha : Organizace sociálních pracovníků v Praze III, 1934.
- 26) MACEK, P. *Adolescence : Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Praha : Portál, 1999. 208 s. ISBN 80-7178-348-X.
- 27) MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha : Sociologické nakladatelství SLON, 1993. 124 s. ISBN 80-85850-24-9.
- 28) MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
- 29) NĚMEC, J. a kol. *Kapitoly ze sociální pedagogiky a pedagogiky volného času : pro doplňující pedagogické studium*. Brno : Paido, 2002. 119 s. ISBN 80-7315-012-3.
- 30) PÁNKOVÁ, M. *Vzdělávání dívek v Čechách*. Praha : Pedagogické muzeum J.A. Komenského, 2006. 32 s. ISBN 80-86935-00-0.
- 31) PASÁK, T. *Přemysl Pitter – život pro druhé*. Praha : Paseka, 1997. 185 s. ISBN 80-7185-137-X.
- 32) PÁVKOVÁ, J. a kol. *Pedagogika volného času : Teorie, praxe a perspektivy výchovy mimo vyučování a zařízení volného času*. Praha : Portál, 2002. 231 s. ISBN 80-7178-711-6.
- 33) PEČENKA, M., LUŇÁK, P. a kol. *Encyklopedie moderní historie*. Praha : Libri, 1995. 589 s. ISBN 80-85983-01-X.
- 34) PETRUSEK, M. a kol. *Sociologie*. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1992. 75 s. ISBN 80-04-26689-4.
- 35) Pracovní skupina NZDM: KC KROK Praha (VOSÁHLOVÁ, A., BODLÁK, V.), Prevcentrum Blansko (HERZOG, A.), Cheiron Tábor (SVOBODOVÁ, J.), Vrakbar Jihlava (SVOBODOVÁ, M.), Unie Kompas Zlín (DUBÍN, R., MIKUŠOVÁ, B.), ÉTHUM (KLÍMA, P.), Archa Náchod (PELLY, J.), Diakonie CCE – středisko Rokycany (NEUMANN, P.), Jižní pól Praha (RACEK, J.), Milíčův dům Jaroměř (TOMÁŠKOVÁ, E.), Mandl Nové Město nad Metují (KOŠTEYN, I.), Jonáš SA Brno (RÁČEK, S.), Salinger Hradec Králové (LAZORIŠÁK, M., ŠVEŘEPA, M.), Městský úřad Praha 5 (HANUS, R.), Klub Hurá kamarád Pardubice (PORUBA, L., ŠIMKOVÁ, L., NOVOTNÝ, L.) a Ratolest Brno (ROUSOVÁ, B.) *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Česká asociace streetwork, 2001 – 2002.
- 36) PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 1998. 336s. ISBN 80-7178-252-1.
- 37) ŘEHULKA, E. *Úvod do studia psychologie : pro posluchače speciální pedagogiky*. Brno : Paido, 1995. 64 s. ISBN 80-85931-02-8
- 38) SOKOL, J. *Člověk jako osoba*. Druhé, rozšířené vydání. Praha : UK Fakulta humanitních studií, 2001. 162 s.
- 39) SURYNEK, A., KOMÁRKOVÁ, R., KAŠPAROVÁ, E. *Základy sociologického výzkumu*. Praha : Management Press, 2001. 161 s. ISBN 80-7261-038-4.
- 40) TITZL, B. *Postižený člověk ve společnosti*. Praha : UK Pedagogická fakulta, 2000. 248 s. ISBN 80-86039-90-0
- 41) TITZL, B. *To byl český učitel : František Bakule, jeho děti a zpěváci*. Praha : Společnost Františka Bakule, 1998. 243 s. ISBN 80-902518-0-3.

- 42) TOMÁŠEK, F. *Pedagogika : Úvod do pedagogické praxe pro vychovatele a rodiče*. Brno : NIBOWAKA, 1992. 352 s. ISBN 80-901294-0-4.
- 43) VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha : Portál, 2004. 872 s. ISBN 80-7178-802-3.
- 44) VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie : Dětství, dospělost, stáří*. Praha : Portál, 2000. 528 s. ISBN 80-7178-308-0.
- 45) VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie I. : Dětství a dospívání*. Praha : Karolinum, 2005. 467 s. ISBN 80-246-0956-8.
- 46) VÁŽANSKÝ, M., SMÉKAL, V. *Základy pedagogiky volného času*. Brno : Paido, 1995. 176 s. ISBN 80-901737-9-9.
- 47) VÝZKUMNÝ ÚSTAV PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ *Anglicko-český slovník z oblasti sociální práce*. Praha : Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 1992. 121 s. ISBN 80-7138-082-2.
- 48) ZIMMERMANNOVÁ, M. *Terénní sociální práce jako integrální součást nabídky sociálních služeb v regionu Prahy 12*. Praha : UK Filosofická fakulta, 2005. 83 s. Diplomová práce.

Internet

- 49) BERÁNKOVÁ, K. *Od 1. ledna 2007 se změní systém sociálních služeb*. Dostupné na internetu: www.noviny-mpsv.cz [2006-03-28].
- 50) BERÁNKOVÁ, K., ČURDOVÁ, K. *MPSV vzdělává nové inspektory kvality sociálních služeb*. Dostupné na internetu: www.noviny-mpsv.cz [2006-05-15]
- 51) ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež*. Dostupné na internetu www.streetwork.cz. [cit. 2006-06-15]
- 52) HAICL, M. FÍDLEROVÁ, Z. *Sociální služby budeme „nakupovat“*. Dostupné na internetu: www.noviny-mpsv.cz [2006-05-12]
- 53) HERZOG, A. (red.), KAPLAN, P. (red.) *Adresář NZDM*. [on-line]. Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze z 11. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-05-25].
- 54) HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20].
- 55) JANOUŠKOVÁ, K. *Vzdělávání metodiků a koordinátorů sociální péče o osoby tzv. společensky nepřizpůsobené*. Dostupné na internetu: www.noviny-mpsv.cz [2006-04-13].
- 56) Rozvojové audity NZDM. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-28].
- 57) www.praha.sdb.cz/ [cit. 2006-11-12]
- 58) www.kmen.info [cit. 2006-11-12]
- 59) www.proximasociale.cz [cit. 2006-11-12]
- 60) www.sdb.cz/ [cit. 2006-11-12]
- 61) www.a-tom.cz [cit. 2006-06-10]
- 62) www.crdm.cz [cit. 2006-06-10]
- 63) www.ddmpraha.cz [cit. 2006-06-10]
- 64) www.mpsv.cz [cit. 2006-01-07]
- 65) www.nidm.cz [cit. 2006-06-10]

- 66) www.pionyr.cz [cit. 2006-06-10]
- 67) www.proximasociale.cz [cit. 2006-09-05]
- 68) www.sance.info [cit. 2006-11-02]
- 69) www.shm.cz [cit. 2006-06-10]
- 70) www.skaut.cz [cit. 2006-06-10]
- 71) www.socialnirevue.cz [cit. 2006-05-14]
- 72) www.streetwork.cz: Asociace [2006-08-04]; Etický kodex České asociace streetwork [2006-09-13]; Historie asociace [2006-09-07]; Kontakty [2006-08-04]; Metodika auditu [cit. 2006-09-15]; Rozvojové audity NZDM – článek [cit. 2006-09-28]; Stanovy [2006-09-07]; Podmínky členství [2006-09-07]; Sebehodnotící dotazník [cit. 2006-09-15].
- 73) www.streetwork.ecn.cz [cit.2006-04-17]
- 74) www.strukturalni-fondy.cz/oprlz [cit. 2006-10-10]
- 75) www.unicef.cz [cit. 2006-05-19]
- 76) www.woodcraft.cz [cit. 2006-06-10]

Zákony

- 77) Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách.
- 78) Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách.
- 79) Zákon č. 218/2003 Sb. ze dne 25. června 2003 o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů (zákon o soudnictví ve věcech mládeže).
- 80) Zákon č. 359/1999 Sb. ze dne 9. prosince 1999 o sociálně-právní ochraně dětí.

Přednášky

- 81) Doc. B. Titzl - předmět „Vstupní kurs a dějiny speciální pedagogiky“ (ak. rok 2001/2002), PedF UK, katedra speciální pedagogiky
- 82) Mgr. M. Zimová - předmět „Metody sociální práce“ (šk. rok 2003/2004), VOŠ sociálně právní v Praze 10, Jahodová ul.
- 83) Mgr. J. Machová – předmět „Právo“ (šk. rok 2003/2004), VOŠ sociálně právní v Praze 10, Jahodová ul.

Různé

- 84) Encyklopedie Diderot [CD-ROM]. Diderot, spol. s r. o. 1999.
- 85) HERZOG, A. Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. *Éthum, Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. 2003, mimořádné vydání – Sborník sylabů, pracovních listů a textů Vzdělávacího programu Gabriel.
- 86) Informační letáky Proxima Sociale, o.s.
- 87) Chmelíková, J. (red.) *Praha – památky, informace, rejstřík*. Praha : Kartografie Praha, 1995. 111 s. ISBN 80-7011-349-9.
- 88) Organizační řád Proxima Sociale, o.s.
- 89) Výroční zpráva Proxima Sociale, o.s., 2004
- 90) Výroční zpráva Proxima Sociale, o.s., 2005

Česko – anglický slovníček vybraných odborných výrazů

- Dětský fond OSN – United Nations Children’s Fund (UNICEF)
- dospívání – maturation
- funkční gramotnost – functional literacy
- kontaktní práce – outreach work
- nízkoprahové zařízení (pro děti a mládež) - low-threshold facility; open club; walk-in centre
- Organizace OSN pro výchovu, vědu a kulturu – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation (UNESCO)
- Organizace spojených národů (OSN) – United Nations (UN)
- Plán realizace světové deklarace o přežití, ochraně a rozvoji dětí – Plan of Action for Implementing the World Declaration on the Survival, Protection and Development of Children
- práce s mládeží – youth work
- primární skupina – primary group
- riziková mládež - youth at risk
- socializace – socialization
- sociální deviace – social deviation
- sociální kontrola – social kontrol
- sociální patologie – social pathology
- sociální prostor – social space
- sociální síť – social-relations network
- sociální skupina – social group
- sociální služby – social services
- sociální vyloučení – social exclusion
- sociální začlenění – social inclusion
- subkultura – subculture
- Světová deklarace o přežití, ochraně a rozvoji dětí – World Declaration on the Survival, Protection and Development of Children
- terénní sociální práce, práce na ulici – corner street social work, detached work („detašovaná“ – předsunutá práce), field work (práce v „poli“ – v terénu), social work in the streets, streetwork
- Úmluva o právech dítěte - Convention on the Rights of the Child
- volný čas – leisure time
- vrstevnická skupina – peer group
- výchova mimoškolní – after school activity, out-of-school education, out-of-school, extra-school activity
- výchova mimotřídní – co-curricular, extracurricular, extra-class, out-of-class activity
- záchranná síť – safety net
- zrychlení vývoje, sekulární akcelerace – development acceleration
- životní styl – life-style

ČÁST III

PŘÍLOHY

Klíčová slova

*hodnocení kvality poskytovaných služeb * inspekce poskytování sociálních služeb * nízkoprahové sociální služby * poskytovatel sociálních služeb * služby sociální prevence * sociální služby * sociální vyčleňování * sociální začleňování * Standardy kvality sociálních služeb * terénní sociální služby * uživatel (klient) sociálních služeb * zákon o sociálních službách*

V této části předkládám výtah z již zmiňovaných textů – ze zákona o sociálních službách a ze Standardů MPSV. Dalším výtahem z oficiálního dokumentu je kapitola o zákonu o sociálně-právní ochraně dětí. Uvádím je ve své práci proto, že se všechny vztahují k problematice NZDM či jejich klientů.

Podrobněji zde představuji Českou asociaci streetwork (vč. prezentace aktuální informační kampaně na podporu NZDM v ČR), původní i novou verzi Standardů NZDM a popisují průběh rozvojových auditů ČASu, které jsem absolvovala jako zaměstnanec Proximy Sociale, o.s.

V další kapitole seznamuji čtenáře se svým pracovištěm – Proximou Sociale, o.s., a pro představu přikládám letáky propagující konkrétní NZDM. Pro zajímavost jsem do své práce připojila i program našeho nízkoprahového klubu Krok.

Na konec jsem zařadila Dotazník pro NZDM, který jsem vypracovala v rámci sondy uvedené v Praktické části.

1 Vybrané oficiální dokumenty vztahující se k problematice

1.1 Zákon o sociálních službách

Dlouho očekávaný zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze dne 14. března 2006, byl zveřejněn ve Sbírce zákonů v částce 37/2006 Sb., vydané dne 31. března 2006.

1.1.1 Důvodová zpráva

V Důvodové zprávě k tomuto zákonu lze v její Obecné části nalézt Zhodnocení platného právního stavu, Odůvodnění hlavních principů navrhované právní úpravy a vysvětlení nezbytnosti navrhované právní úpravy v jejím celku, Zhodnocení souladu navrhované právní úpravy s ústavním pořádkem České republiky, Zhodnocení souladu navrhované právní úpravy s mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána, její slučitelnosti s právními akty Evropských společenství, Dopady navrhovaného řešení ve vztahu k rovnosti mužů a žen a konečně Předpokládaný hospodářský a finanční dosah navrhované právní úpravy na státní rozpočet, ostatní veřejné rozpočty, na podnikatelské prostředí České republiky, dále sociální dopady a dopady na životní prostředí.

Zvláštní část Důvodové zprávy obsahuje resumé zákona.

Potřeba existence moderního zákona o sociálních službách byla deklarována nejen poskytovateli, ale i uživateli těchto služeb. Dosavadní legislativa neodpovídala skutečným potřebám všech zúčastněných stran, natož aktuálním trendům (např. proces sociální inkluze, který je základní ideou moderní sociální politiky; demokratické principy spočívající např. v možnosti volby služby samotným uživatelem, tj. i následné převzetí zodpovědnosti za vliv na kvalitu vlastního života). Stejně tak neupravovala např. systém hodnocení potřeb uživatelů, hodnocení kvality poskytovaných služeb, nejasné byly i kompetence jednotlivých složek státní správy, neexistoval jasný a jednotný informační zdroj o síti sociálních služeb atd. Opomíjena byla i prevence sociální exkluze. Další problém, který by měl nový zákon vyřešit, je vytvoření legislativní opory pro služby, které jsou nové či netradiční, ale které svým charakterem přispívají k sociální integraci. Jednou z nich mohou být právě nízkoprahové sociální služby¹⁵⁹.

Návrh zákona vycházel z principu solidarity i z principu rovných příležitostí pro všechny.

Hlavním cílem zákona je podpora sociální inkluze a soudržnosti. Služby podle tohoto zákona mají být dostupné, efektivní, kvalitní, bezpečné a hospodárné.

Uživatel služby je vtažen do procesu poskytování sociální služby formou spolurozhodování o možnostech řešení nepříznivé sociální situace a tím se z pasivního „diváka svého života“ stává jeho aktivním a rozhodujícím činitelem.

K obvyklým kontrolním postupům je připojen ještě systém dohledu nad kvalitou poskytovaných služeb, a to formou dobrovolné inspekce jejich kvality. Úspěšný výsledek znamená udělení osvědčení o kvalitě. Cílem inspekce je zamezení poškozování práv uživatelů soc. služeb.

Stát i nadále bude určovat podmínky poskytování soc. služeb, ale sám je (až na výjimky) provozovat nebude. V souvislosti s reformou veřejné správy přešla úloha státu na místní samosprávu, která lépe zná a dokáže posoudit potřeby regionu. Díky lepší možnosti adresnosti služeb se zvyšuje i jejich efektivita.

Novinkou je registrační povinnost pro poskytovatele sociálních služeb (viz dosavadní neexistence přehledu sítě soc. služeb), což je současně i jedním z předpokladů pro čerpání financí ze státního rozpočtu. Registraci (a inspekci) budou provádět krajské úřady a MPSV.

¹⁵⁹ Zahrnující mj. streetwork – tj. terénní sociální práci, a nízkoprahové kluby – nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

Další významným přínosem je úprava postavení pracovníků v soc. službách, a to jednak jejich činností, odborné způsobilosti a také systému celoživotního vzdělávání (což je v souladu s moderními pedagogickými trendy i zvyklostmi EU).

Již bylo řečeno, že uživatel služby je aktivním činitelem v jejím poskytování. To se týká i jejího financování. Uživatel si službu sám vybírá a plně ji hradí/částečně na ni přispívá, a to formou tzv. příspěvku na péči (výdaj ze státního rozpočtu; individuálně diferencován dle věku a míry závislosti na pomoci jiné osoby). Některé služby jsou poskytovány bezplatně (NZDM je jednou z nich, dále je to např. raná péče, sociální poradenství, krizová pomoc aj.).

Důvodová zpráva dále mapuje dosavadní a navrhovaný způsob financování. Vícezdrojové financování soc. služeb zůstává, zavádí se výše zmíněný příspěvek na péči a poskytování účelově určených dotací ze státního rozpočtu pro kraje a obce a pro poskytovatele soc. služeb.

1.1.2 Zákon o sociálních službách

Zákon je rozdělen na deset částí (Úvodní ustanovení, Příspěvek na péči, Sociální služby, Inspekce poskytování sociálních služeb, Mlčenlivost, Financování sociálních služeb, Správní delikty, Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, Předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách a Společná, přechodná a závěrečná ustanovení).

Upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka (§ 1).

V § 2 jsou stanoveny základní zásady poskytování soc. služeb – nárok každého na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (základní či odborné), a individuální, respektující, aktivizující a motivující přístup, který má zvyšovat kompetence klienta, což má napomoci nejen řešení problému, ale i prevenci sociálního vyloučení.

Pro účely tohoto zákona jsou zde vymezeny pojmy sociální služba¹⁶⁰, nepříznivá sociální situace, dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav, přirozené sociální prostředí, sociální začleňování, sociální vyloučení, zdravotní postižení a plán rozvoje sociálních služeb (§ 3).

¹⁶⁰ Ta je definována v § 3 jako činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Poskytovatelem sociálních služeb mohou být samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu (§ 6).

Část třetí – Sociální služby - je rozdělena do dvou hlav. První z nich - Druhy soc. služeb a úhrada nákladů za poskytování sociálních služeb, se zabývá základními druhy a formami sociálních služeb, sociálním poradenstvím, službami sociální péče, službami sociální prevence a úhradami nákladů za jejich poskytování.

Druhá hlava je nazvána Podmínky poskytování soc. služeb. Zde se čtenář dozvídá o registraci, povinnostech poskytovatelů sociálních služeb, smlouvě o poskytnutí sociální služby a působnosti při jejich zajišťování.

V této části je objasněno, že soc. služby zahrnují soc. poradenství, služby soc. péče a služby soc. prevence (§ 32). Sociální služby lze poskytovat jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní (§ 33). Jsou zde vymezena zařízení soc. služeb: centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb a pracoviště rané péče (§ 34).

Z hlediska mé práce je velmi důležitý Díl 4 – Služby soc. prevence, konkrétně § 62, nazvaný Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež¹⁶¹:

„(1) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let¹⁶² 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,

¹⁶¹ NZDM není totéž co nízkoprahové denní centrum; to poskytuje ambulantní či terénní služby osobám bez přístřeší (§ 61).

¹⁶² Formulaci „dětem ve věku od 6 do 26 let“ považuji za poněkud nešťastnou.

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.¹⁶³

Čtvrtá část zákona je věnována inspekcím poskytování soc. služeb. Ty jsou prováděny u registrovaných poskytovatelů. Jejich předmětem je plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatele, povinností uložených tímto zákonem a kvalita poskytovaných služeb. Významný je § 99, který odkazuje na Standardy kvality soc. služeb (viz dále).

Osmá část obecně vymezuje práci soc. pracovníka, předpoklady pro výkon tohoto povolání, zabývá se dalším vzděláváním (činí ho dokonce povinným), uděluje MPSV pravomoc propůjčovat časově omezené akreditace vzdělávacím zařízením.

Devátá část stanoví okruh pracovníků vykonávajících odbornou činnost v soc. službách (kromě soc. pracovníků jsou to pracovníci v soc. službách, zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci).

Zákon nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2007.

1.2 Standardy kvality sociálních služeb

V r. 2003 vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí na základě spolupráce s poskytovateli a uživateli soc. služeb Standardy kvality sociálních služeb¹⁶⁴ (dále jen Standardy MPSV), které jsou vlastně souhrnem toho, co uživatelé očekávají od sociální služby a toho, co poskytovatelé mohou, resp. mají, nabídnout. Tyto standardy vycházejí z principů sociálního začleňování, které byly přijaty EU.

Standardy jsou formulovány obecně, neboť nesměřují k žádné konkrétní soc. službě. V případě NZDM na ně navazují a problematiku aplikují a zpřesňují Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen Standardy NZDM; viz dále).

Podtitul zmíněné publikace zní „Průvodce poskytovatele“; jde vlastně o určitý návod, jak soc. službu zřídit a kvalitně provozovat. Jsou zde tři skupiny standardů – procedurální (jak má poskytování služby vypadat), personální a provozní (podmínky pro poskytování služby). Každá skupina obsahuje několik standardů (celkem jich je sedmnáct), které jsou v této publikaci vysvětleny, a dále jsou zde uvedena kritéria, která napomohou při hledání odpovědi na otázku, zda daná organizace, resp. služba, splňuje daný standard. Cenné na publikaci jsou i

¹⁶³ § 62 zák. č. 108/2006, o sociálních službách.

¹⁶⁴ ČERMÁKOVÁ, K. (red.), JOHNOVÁ, M. (red.) *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe : Průvodce poskytovatele*. 2. vyd. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003.

návodné poznámky či podněty, jak rozpoznat naplňování kritéria, nejčastější omyly, příklady a připojený slovníček.

Co tedy Standardy přinesou uživateli? Obecně řečeno – pomohou uživateli, aby mu byly sociální služby poskytovány v určité kvalitě. Organizace musí ve svých propagačních materiálech uvádět základní informace o nabízených službách, dále uživatel musí být předem informován o všech aspektech poskytované služby. V neposlední řadě také podstoupí rozhovor, ve kterém bude oboustranně vyjasněno, zda se „nabídka“ opravdu setkala s „poptávkou“. Dále má být uživatel zapojen do plánování služby a podporován a motivován k vlastní aktivitě, čímž se posílí jeho kompetence a tím bude naplněn trend přechodu péče v podporu. To vše samozřejmě s respektem k individualitě člověka, který do organizace přichází.

Dle zákona o soc. službách (konkrétně dle čtvrté části) se u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb provádí inspekce, jejímž předmětem je plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb, plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb a kvalita poskytovaných sociálních služeb (§ 97). Inspekce se provádí vždy v místě poskytování sociálních služeb a provádí ji minimálně tříčlenný tým, z něhož alespoň jedna osoba je zaměstnancem kraje, za určitých podmínek zaměstnancem ministerstva. Inspektor samozřejmě nesmí být v pracovněprávním ani obdobném vztahu k žádnému z kontrolovaných poskytovatelů. K inspekci jsou přizváni i specializovaní odborníci. O výsledku se pořizuje inspekční zpráva (§ 98).

Kvalita sociálních služeb se během inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb, což je soubor kritérií, pomocí nichž je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem. Ne/plnění příslušného standardu je bodováno. Dostatečný počet bodů přináší poskytovateli osvědčení o kvalitě služeb.

V rámci zavádění Standardů vypsal MPSV veřejnou zakázku na projekt „Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb“, který proběhne v období březen 2006 – únor 2008. V jeho rámci vznikne systém školení inspektorů kvality, nastaví se způsob posuzování úrovně služeb a zpracuje se metodika pro inspekce kvality. MPSV počítá s vyškolením devadesáti inspektorů. Ti se budou dále průběžně vzdělávat. Výstupem projektu bude metodika pro inspekce kvality sociálních služeb. V současné době MPSV organizuje pilotní projekt inspekce sociálních služeb a postupně vytváří tzv. národní standardy.

1.3 Zákon o sociálně-právní ochraně dětí

V prosinci roku 1999 byl schválen zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, účinný od 1. dubna 2000¹⁶⁵.

Skládá se z devíti částí. V první (Úvodní ustanovení) definuje SPO jako ochranu práv dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana jeho oprávněných zájmů, vč. ochrany jeho jmění, a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny (§ 1)¹⁶⁶. Zřizuje Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí s celostátní působností podřízený MPSV (§ 3). Taxativně vyjmenovává orgány SPO (§ 4).

Ve druhé části (Základní zásady SPO) jako prioritní hledisko uvádí zájem a blaho dítěte (§ 5). Zabývá se cílovou skupinou dětí, na které se SPO zejména zaměřuje (§ 6). Podle § 7 má každý právo upozornit na závadné chování dětí jejich rodiče a orgán SPO na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské zodpovědnosti. Dítě (ale i rodič) má právo požádat orgány a zařízení SPO, další orgány i fyz. osoby o pomoc. Adresát žádosti je povinen dítěti pomoc poskytnout, a to i bez vědomí rodičů. Orgány SPO a ostatní instituce mají respektovat názory, pocity a přání dítěte (§ 8, 9).

Třetí část rozebírá opatření sociálně-právní ochrany (preventivní a poradenská činnost, opatření na ochranu dětí,¹⁶⁷ činnost orgánů SPO při svěřeni dítěte do výchovy jiných fyzických osob než rodičů, zprostředkování osvojení a pěstounské péče, ústavní a ochranná výchova, péče o děti vyžadující zvýšenou pozornost, SPO ve vztahu k cizině, SPO ve zvláštních případech¹⁶⁸, komise pro SPO dětí).

Ráda bych se zastavila u Hlavy VI zabývající se péčí o děti vyžadující zvýšenou pozornost. Tato péče spočívá v poskytování pomoci při překonávání nepříznivých sociálních podmínek a výchovných vlivů, s cílem umožnit jim začlenění do společnosti, včetně začlenění pracovního (§ 31). Zákon ukládá obcím zaměřit se na využívání volného času těchto dětí, na děti stýkající se s osobami požívajícími návykové látky (vč. alkoholu) nebo páchajícími trestnou činností. Obce mají sledovat i dětské projevy nesnášenlivosti a násilí, zabránit pronikání sociálně nežádoucích/patologických jevů mezi děti, nabízet jim volnočasové programy, spolupracovat se školami a dalšími subjekty. Dále mají působit proti opakujícím se

¹⁶⁵ Zatím poslední novela byla vyhlášena 14. dubna 2006 ve Sbírce zákonů v částce 46 pod číslem 134/2006 Sb. Účinnosti nabyla 1. června 2006.

¹⁶⁶ Průcha a kol. SPO definuje jako „činnost vykonávanou orgány státní správy a obcemi ve prospěch ohrožených dětí a mládeže.“ In: PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 3. vyd. Praha : Portál, 1998. s. 226.

¹⁶⁷ Návrhy k soudu na rozhodnutí o splnění podmínky osvojení spočívající v tom, že rodiče neprojevují zájem o své dítě; na omezení/zbavení rodičovské zodpovědnosti/pozastavení jejího výkonu; na nařízení ústavní výchovy; na prodloužení/zrušení ústavní výchovy (§ 14).

¹⁶⁸ Tím se míní situace, kdy se dítě ocitne bez jakékoliv péče nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy nebo narušeny (§ 37).

poruchám chování u dětí, pomáhat při přípravě na povolání/zprostředkování zaměstnání zejména těm dětem, které opustily ústavní nebo ochrannou výchovu nebo výkon trestu odnětí svobody (§ 32).

Ve čtvrté části zákon dává obcím a krajům právo vytvářet zařízení SPO - zařízení odborného poradenství pro péči o děti; zařízení sociálně výchovné činnosti; zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc; výchovně rekreační tábory pro děti a zařízení pro výkon pěstounské péče.

Pátá část se zabývá poskytováním SPO pověřenými osobami.

Šestá část je o povinnostech orgánů SPO při sdělování údajů, povinnostech státních orgánů, dalších právnických a fyzických osob a pověřených osob.

Sedmá část stanovuje pokuty.

Osmá část pojednává o řízení a místní příslušnosti.

Devátá část shrnuje přechodná a závěrečná ustanovení.

2 Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby

2.1 Česká asociace streetwork



Česká asociace streetwork (dále jen ČAS¹⁶⁹) je profesní nevládní nezisková organizace¹⁷⁰ s celorepublikovou působností, zastupující fyzické i právnické osoby, které pracují na poli poskytování nízkoprahových sociálních služeb – tj. terénní programy, NZDM a kontaktní centra.

Asociace sídlí na Praze 1, na Senovážném nám. 20; e-mail asociace@streetwork.cz.

Předmětem činností ČASu je prosazování zájmů svých členů; propagace, rozvoj, profesionalizace¹⁷¹ a zvyšování úrovně kvality sociálních služeb nízkoprahového typu (realizace a podpora v rámci rozvojových auditů NZDM) a organizace a podpora vzdělávání odborné veřejnosti¹⁷².

Původně měl ČAS sloužit k podpoře rozvoje terénní sociální práce po teoretické i praktické stránce. S rozvojem oboru se začal věnovat i pracovníkům nízkoprahových programů a NZDM.

Dle Stanov ČASu se může jeho členem stát organizace¹⁷³ poskytující nízkoprahové sociální služby - terénní programy, NZDM a kontaktní centra. O ne/udělení členství rozhoduje Výkonný výbor ČASu. Stanovy rovněž upravují podmínky zániku členství.

Členové Asociace mají právo účasti na veškerých činnostech ČASu, na druhé straně jsou mj. povinni řídit se stanovami a rozhodnutími valné hromady, dodržovat příslušné standardy a etický kodex ČASu.

Řídícími a výkonnými orgány ČASu jsou valná hromada (nejvyšší orgán ČASu), výkonný výbor a revizní komise. Rozsah a dobu jejich působnosti, způsob fungování, personální obsazení atd. definují Stanovy.

¹⁶⁹ Od r. 2003 se k názvu ČAS přidal podtitul „sdružující nízkoprahové sociální služby“.

¹⁷⁰ Jako taková byla zaregistrována na Ministerstvu vnitra ČR 5. května 1997.

¹⁷¹ V rámci profesionalizace vytváří odbornou terminologii, zavádí standardy kvality, vč. jejich ověřování apod.

¹⁷² Asociace je zapojena do evropských projektů podporujících vzdělávání a zvyšování kvality poskytovaných služeb. Konkrétně jde o projekty JPD 3 - Jednotný programový dokument 3 (podporovaný z ESF - Evropského sociálního fondu) a OP RLZ – Operační program lidských zdrojů (jde o základ pro realizaci podpory z ESF v oblasti rozvoje lidských zdrojů v ČR v letech 2004 – 2006, jehož cílem je dosažení a udržení určité úrovně zaměstnanosti díky kvalifikované a flexibilní pracovní síle a procesu integrace sociálně vyloučených skupin obyvatelstva). Dostupné na internetu: www.strukturalni-fondy.cz/oprlz [cit. 2006-10-10]

¹⁷³ Do března 2006 bylo možné i tzv. individuální členství fyzických osob působících v teorii nebo praxi nízkoprahových sociálních služeb.

Na internetových stránkách www.streetwork.cz lze nalézt platné podmínky pro členství, přihlášku či seznam členů ČASu.

Dalším zajímavým dokumentem na tomto serveru je Etický kodex České asociace streetwork. Jde o obecný soubor etických norem závazných pro všechny členy Asociace. Vychází z etického kodexu soc. pracovníků; je ovšem přizpůsoben potřebám pracovníkům nízkoprahových soc. služeb¹⁷⁴. Hovoří obecně o etických zásadách, dále o zásadách ve vztahu ke klientům, k zaměstnavateli, zásadách koležnosti, odbornosti a povolání a o řešení etických otázek.

Záslužnou aktivitou ČASu je zřízení informačního serveru www.streetwork.cz, jehož cílem je nejen informovat laickou veřejnost o novém a velmi specifickém typu sociálních služeb, ale i vytvořit odborný, komplexní a interaktivní informační zdroj pro poskytovatele nízkoprahových soc. služeb.

Logem těchto stránek je bílý přechod na červeném pozadí, což symbolizuje nízkoprahové služby pro děti a mládež jako bezpečný přechod do dospělosti.



2.2 Informační kampaň na podporu NZDM v ČR

Česká asociace streetwork¹⁷⁵ realizuje v období od 16. října do 3. prosince 2006 vůbec první osvětovou kampaň na podporu nízkoprahových klubů v ČR, jejímž patronem se stal moderátor Pavel Anděl.

Cílem této kampaně je seznámit laickou veřejnost s nízkoprahovými sociálními službami pro mládež, a to s oběma jejími formami – tj. s nízkoprahovými kluby a terénní sociální prací.

V rámci kampaně budou v průběhu celého období trvání v České televizi vysílány spoty prezentující NZDM. Spoty stručně představují NZDM, jejich nabídku sociálních služeb a volnočasových aktivit a cíle tohoto typu služby.

Na přelomu října a listopadu se vybrané hudební formace zúčastnily benefičního turné, jehož výtěžek půjde ve prospěch nízkoprahových klubů v regionu, kde se koncerty konaly.

Součástí kampaně je i provozování, resp. propagace, informačního portálu www.streetwork.cz (existoval i před zahájením akce) spravovaného Českou asociací streetwork. Jde o web prezentující činnost ČASu, nízkoprahových klubů, zájemce zde najde informace o příslušné legislativě, metodice, novinkách, důležité kontakty, odkazy atd.

¹⁷⁴ Tj. pracovníkům terénních programů, kontaktních center a NZDM.

¹⁷⁵ Společně s Nadací rozvoje občanské společnosti, Nadací VIA, Nadací Vodafone ČR.

Kampaň zahrnuje také udělení ceny „Časovaná bota“ za přínos v oblasti nízkoprahových služeb – může jí získat jednatel i organizace. Jde o ocenění za dobrou práci a výsledky v oboru a uděluje se za významný počín v praxi či za významný přínos do oboru.

Výsledky a závěry kampaně zatím nemohu popsat, neboť kampaň v době psaní této diplomové práce ještě probíhá.

2.3 Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM

Zákon č. 108/2006, o sociálních službách, byl schválen 14. března 2006 a účinný bude od 1. ledna 2007. Velmi dlouhé legislativní vakuum v oblasti sociálních služeb, krátká existence nízkoprahových služeb v ČR a snahy o jejich legitimizaci (resp. potřeba obhajoby jejich existence, zavedení parametrů kvality) této služby vyvolaly spontánní úsilí o stanovení měřítka kvality NZDM. Tím se měly stát Standardy NZDM, které vytvářela v rámci ČASu Pracovní skupina NZDM¹⁷⁶ v letech 2001 – 2002.

Na konci roku 2002 byl iniciován projekt Rozvojových auditů NZDM¹⁷⁷ pod hlavičkou ČASu.

Cíli projektu mělo být ověření Standardů NZDM v praxi, zvyšování kvality poskytování soc. služeb, rozvoj zařízení i pracovníků, definování měřítek kvality v NZDM, vytvoření definice NZDM a pomoc NZDM v přípravách na oficiální inspekce sociálních služeb prováděných MPSV.

V r. 2002 se do projektu dobrovolně přihlásilo 18 zařízení (mj. kluby Krok, Garáž i Jižní Pól). V první fázi (rok 2002) vypracovala jednotlivá nízkoprahová zařízení tzv. Sebehodnotící inventář, ve kterém konkrétní zařízení samo zhodnotilo, zda a do jaké míry splňuje Standardy NZDM.

ČAS souběžně školil budoucí auditory, kteří vybraná zařízení navštívili a zhodnotili.

Výsledný Protokol z rozvojového auditu vzešel z dvoudenních inspekcí (prováděných vždy dvěma auditory), z pohovorů s jednotlivými pracovníky NZDM a ze Sebehodnotícího inventáře (rok 2003).

¹⁷⁶ Pracovní skupina NZDM: KC KROK Praha (VOSÁHLOVÁ, A., BODLÁK, V.), Prevcentrum Blansko (HERZOG, A.), Cheiron Tábor (SVOBODOVÁ, J.), Vrakbar Jihlava (SVOBODOVÁ, M.), Unie Kompas Zlín (DUBÍN, R., MIKUŠOVÁ, B.), ÉTHUM (KLÍMA, P.), Archa Náchod (PELLY, J.), Diakonie CCE – středisko Rokycany (NEUMANN, P.), Jižní pól Praha (RACEK, J.), Miličův dům Jaroměř (TOMÁŠKOVÁ, E.), Mandl Nové Město nad Metují (KOŠTEYN, I.), Jonáš SA Brno (RÁČEK, S.), Salinger Hradec Králové (LAZORIŠÁK, M., ŠVEŘEPA, M.), Městský úřad Praha 5 (HANUS, R.), Klub Hurá kamarád Pardubice (PORUBA, L., ŠIMKOVÁ, L., NOVOTNÝ, L.) a Ratolest Brno (ROUSOVÁ, B.) *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Česká asociace streetwork, 2001 – 2002.

¹⁷⁷ Projekt Rozvojových auditů probíhal v letech 2002 - 2003.

Po skončení projektu proběhlo pracovní setkání auditorů, jehož cílem bylo zhodnocení akce, výměna zkušeností a určení směru další práce.

Výstupem projektu jsou mj. Sebehodnotící inventář, Pilotní metodika rozvojových auditů, Protokol z rozvojového a Kasuistika z rozvojového auditu.

2.3.1 Původní Standardy NZDM

Dokument obsahoval celkem čtyři soubory standardů – Standardy nabídky (fakultativně a obligatorně poskytované aktivity a činnosti NZDM); Procedurální standardy (vztahy NZDM - klienti); Personální standardy (vztah NZDM - jeho pracovníci) a konečně Provozní standardy (fungování NZDM).

V každém souboru standardů byli uvedeni jednotliví autoři, použité prameny, v některých případech i slovníček užívaných termínů. Jednotlivé oddíly vždy obsahovaly daný standard a dále pak jeho kritéria.

Původní Standardy NZDM neobsahovaly na rozdíl od současných Standardů kvality NZDM tzv. kritická kritéria a nebyly bodovány. Pouze bylo konstatováno, zda zařízení daný standard ne/splnilo.

Standardy nabídky se konkrétně zabývaly volným vstupem a pobytem v zařízení, volnočasovými aktivitami, sociálními službami zaměřenými na cílovou skupinu a vyvíjením aktivit primární a sekundární prevence směřujících ke snižování rizik vzniku sociálně nežádoucích jevů u cílové skupiny klientů.

Procedurální standardy definovaly fáze kontaktu s klientem. Konkrétně byly stanoveny takto: nově příchozí klient měl být seznámen se soc. pracovníkem a s pravidly NZDM¹⁷⁸. Mělo mu být také objasněno, jaké služby může žádat a očekávat od zařízení. Pokud projevil zájem, ochotu nebo potřebu řešit svou zakázku, mohl se obrátit na soc. pracovníka. Pokud byla jeho situace ze strany NZDM potenciálně řešitelná, měla vzniknout dohoda mezi klientem a NZDM, která byla následně realizována. Po jejím splnění klient mohl, ale nemusel nadále spolupracovat (docházet) nějakou formou s NZDM.

Standardy dále zavazovaly NZDM k dodržování etických principů, obecných principů sociálních služeb a právních norem. Poskytovatelům ukládaly povinnost vymezit cílovou skupinu svých klientů a nabídku služeb, zaručovaly dostupnost těchto služeb klientům bez jakékoliv diskriminace. NZDM prostřednictvím svého pracovníka mělo uzavírat s klientem

¹⁷⁸ Jde zejména o pravidla týkající se zákazu vnášení, distribuce nebo užívání drog, alkoholu a zákazu kouření v prostorách zařízení. V NZDM je nepřipustná agrese. Klient může být při nedodržení sankcionován, tyto sankce mu musí být známy předem.

dohodu o poskytování služeb. Poskytovatel měl mít manuál pro krizové situace. Klientovi bylo umožněno podávat stížnosti. Také měl mít nárok na pomoc při definování svých potřeb a na podporu při využívání návazných služeb.

Personální standardy určovaly způsob výběru, přijímání a zaškolování pracovníků a upravují oblast personalistiky.

Provozní standardy vyzývaly k poskytování služeb tak, aby to odpovídalo cílům a povaze služeb a potřebám klientů. Tak se zmiňovaly o materiálním a technickém zázemí, zajištění řešení nouzových a havarijních situací, managementu a hospodaření.

Pro lepší představu výše popsaného uvádím podobu tehdejšího prvního standardu nabídky.

Standardy nabídky:¹⁷⁹

„Standard:NZDM zajišťuje nabídku služeb, kterou tvoří obligatorně poskytované služby a fakultativně realizované služby.

Obligatorně poskytované služby je poskytovatel povinen realizovat v alespoň minimálním rozsahu, který je dán těmito standardy. Nabídka fakultativně realizovaných služeb závisí na individuálních možnostech poskytovatele a jeho volbě dle potřeb cílové skupiny.

NZDM nabízí tyto čtyři základní formy služeb:

1. volný vstup a pobyt v zařízení
2. volnočasové aktivity
3. sociální služby
4. aktivity činnosti zaměřené na prevenci

1. VOLNÝ VSTUP A POBYT V ZAŘÍZENÍ

Standard: Poskytovatel umožňuje klientům trávit čas v NZDM dle jejich osobních potřeb.

KRITÉRIA

- 1.1 Klientovi je umožněno využití výhod prostor zařízení oproti ulici (soc. zařízení, teplo apod.)
- 1.2 Klientovi je umožněno přijít a trávit v zařízení čas.
- 1.3 Klient může vykonávat v zařízení osobní činnosti (domácí úkoly, příprava do školy, četba své knihy, časopisu apod.)
- 1.4 Klient může v zařízení pobývat bez využívání aktivit a činností, které NZDM nabízí. NZDM seznamuje nově přichozího klienta s pravidly pobytu v NZDM a charakterem zařízení.¹⁸⁰

Dále jsou podobně rozpracovány další tři nabídky NZDM – tj. volnočasové aktivity, soc. služby a aktivity zaměřené na prevenci.

Po vzniku Standardů MPSV byly Standardy NZDM přepracovány a sladěny se Standardy MPSV.

¹⁷⁹ Na vytvoření se zejména podíleli: A. Herzog, R. Dubín, A. Vosáhllová, I. Koštejn, J. Pelly, M. Lazorišák.

¹⁸⁰ Pracovní skupina NZDM (autoři viz výše) *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Česká asociace streetwork, 2001 -2002.

Vzhledem k existenci zákona o sociálních službách poběží současně audity prováděné ČASem i MPSV. Neúspěch v auditech ČASu znamená konec členství v Asociaci, neúspěch v auditech MPSV znamená neposkytnutí finančních prostředků, což u nestátních subjektů bývá alfa a omega jejich existence.

2.3.2 Současné Standardy NZDM

Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen Standardy NZDM) vydala Česká asociace streetwork (ČAS) sdružující nízkoprahové služby. Standardy NZDM vycházejí¹⁸¹ ze Standardů kvality sociálních služeb vydaných Ministerstvem práce a sociálních věcí (dále jen Standardy MPSV), resp. jednotlivé standardy a jejich kritéria doplňují o ukazatele kvality, která byla specificky vytvořena pro potřeby NZDM.

Současné znění Standardů NZDM byly vypracovány, připomínkovány a schváleny Výkonným výborem ČASu v dubnu 2006.

Standardy NZDM slouží ČASu jako nástroj pro garanci optimální (resp. určité) míry kvality poskytovaných služeb a jako vodítko při auditech, resp. inspekcích, NZDM prováděných právě ČASem. Pro NZDM fungují jako návod, jakým způsobem služby poskytovat a jak zvyšovat jejich kvalitu.

Z rozhodnutí Valné hromady ČASu ze 14. března 2006 je úspěšné absolvování auditu podmínkou vstupu nových skupinových členů do Asociace. O podmínkách úspěšného absolvování blíže viz následující text a kapitola Průběh Rozvojových auditů České asociace streetwork.

Pro setrvání současných skupinových členů v Asociaci platí stejná podmínka (existuje možnost opravného procesu).

Kromě jednotlivých standardů, jejich kritérií, konkrétních ukazatelů kvality NZDM a odůvodnění Standardy NZDM obsahují ještě část nazvanou Kritická kritéria. Jde o kompletní soubor jednotlivých kritérií (celkem 81), z nichž 17 je označených jako kritických. Pro poskytovatele to znamená, že pokud během auditu některé z tzv. kritických kritérií nesplní, výsledek auditu je negativní, a to bez ohledu na ne/splnění ostatních standardů či kritérií.

Mezi kritická kritéria patří písemná definice veřejného závazku, jeho cíle, písemná existence a dostupnost metodik služeb, příležitost uživatelů k rozhodování, definice oblastí, kdy by mohlo dojít k porušení práv uživatelů při poskytování soc. služeb, vč. písemných pravidel prevence jejich porušování a mechanismů nápravy, dále definice možných situací

¹⁸¹ Např. členěním na tři „tématické“ skupiny – procedurální, personální a provozní; celkem 17 standardů.

střetu zájmů poskytovatele a uživatele, podmínky jednání o dohodě o poskytování služeb, podmínky pro možnost odmítnutí zájemce o službu, existence a náležitosti ústních/písemných dohod s uživatelem služeb, existence písemných pravidel pro plánování procesu poskytování služeb, zpracovávání jen nezbytně nutných osobních údajů, možnost anonymní evidence uživatelů, informovanost uživatelů o možnosti si stěžovat, fakt nesuplování jiných zařízení poskytujících běžné služby veřejnosti, existence personální struktury, vč. dalších náležitostí a konečně existence programu dalšího vzdělávání pracovníků¹⁸².

Pro lepší představu výše popsaného uvádím kompletní podobu Standardu 1 (Část A - Procedurální standardy kvality sociálních služeb) – Cíle a způsoby poskytování služeb:

„Standard 1

„Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné.

KRITÉRIA

- 1.1. Zařízení sociálních služeb (dále jen zařízení) má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako veřejný závazek.
- 1.2. Veřejný závazek definovaný podle 1.1 směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.
- 1.3. Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou. Metodika je běžně přístupná všem pracovníkům.
- 1.4. Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby mohli být sami sebou.
- 1.5. Zařízení má vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
1.1	Cíle, cílová skupina a principy poskytovaných služeb jsou v souladu s typovou charakteristikou.
1.2	Principy nízkoprahovosti
1.3	Existují písemné metodické materiály pro poskytování služeb. Všichni pracovníci jsou s nimi seznámeni a řídící se nimi.
1.4	Uživatel služby se svobodně rozhoduje o vstupu, využívání či ukončení služby aniž by pocítil změnu postoje či kvality služby. Oslovování a jednání personálu s uživateli odpovídá věku a vzájemným vztahům.
1.5	Existuje jasné povědomí o tom, jaká jsou rizika stigmatizace uživatelů služby. Pracovníci znají konkrétní příklady. Zařízení se této problematice věnuje.

ODŮVODNĚNÍ

Smyslem této části je shrnout požadavky na cíle a způsoby poskytování sociálních služeb. Cílem sociálních služeb je vytvářet příležitosti, které umožní lidem v nepříznivé sociální situaci přístup ke všem službám poskytovaným veřejnosti, možnost žít ve vlastním domácím prostředí, mít smysluplné vztahy s rodinou a dalšími lidmi, chodit do práce a do školy. Současně jsou služby poskytovány podle jasných postupů, které má zařízení formulovány v metodice; postupy jsou formulovány tak, aby byl minimalizován vznik předsudků společnosti vůči uživatelům sociálních služeb.

¹⁸² Tento požadavek koresponduje s § 111, odst. 1 zákona č. 108/2006, o sociálních službách: „Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.“

Kritická kritéria¹⁸³

1. Cíle a způsoby poskytování služeb

Kritérium	Kritické
1.1 Zařízení sociálních služeb (dále jen zařízení) má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako veřejný závazek.	ano
1.2 Veřejný závazek definovaný podle 1.1 směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.	ano
1.3 Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou. Metodika je běžně přístupná všem pracovníkům.	ano
1.4 Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby mohli být sami sebou.	ano
1.5 Zařízení má vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby ^{184c} .	Ne

2.4 Rozvojové audity České asociace streetwork

Význam a historii auditů jsem popsala výše. Nyní bych se ráda zaměřila na jejich konkrétní průběh, resp. na oboustrannou přípravu, průběh, zpracování výsledků a popisu náležité administrativy. Tyto audity jsem zažila na vlastní oči, a proto se také o nich zmiňuji.

Uvedená administrativa zahrnuje devět dokumentů:

- Základní informace o zařízení
- Předběžný časový harmonogram
- Sebehodnotící dotazník souladu poskytovaných služeb se Standardy kvality sociálních služeb určený pro NZDM (vč. instrukcí k vyplnění)
- Seznam dokumentů potřebných k provedení rozvojového auditu
- Čestné prohlášení auditorů
- Záznamový list rozhovoru s uživatelem
- Závěrečná zpráva
- Hodnotící tabulka
- Časový průběh auditu

Příloha nazvaná Základní informace o zařízení zahrnuje dotaz na název, zřizovatele, formu právní subjektivitě zařízení a kontakt, dále upřesnění odpovědného vedoucího zařízení (jméno, funkce, kontakt), definování veřejného závazku (poslání, cíle, cílová skupiny, principy), poskytované služby podle zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách, působnost služby (obec, okres, kraj), časovou dostupnost služby (provozní dny a hodiny), kapacitu služby, personál a rozpočet organizace.

¹⁸³ Ta jsou v šedivých políčkách.

¹⁸⁴ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež*. Dostupné na internetu www.streetwork.cz. [cit. 2006-06-15]

Zařízení podá přihlášku k auditu do ČASu, následně proběhne registrace, dohodnutí termínu a zaslání časového harmonogramu auditu. NZDM obdrží dotazník základních informací o organizaci, tzv. sebehodnotící dotazník a seznam dokumentů, které budou auditoři prohlížet během auditu. Uvedené dotazníky NZDM vyplní a zašle zpět ČASu (ten pak auditorům) ještě před provedením auditu.

Auditorský tým tvoří dva speciálně vyškolení auditoři ČASu ve funkci vedoucího a člena týmu. Při jejich výběru jsou zohledňovány potenciální střety zájmů a akcentovaná předešlá společná pracovní zkušenost obou. Pokud NZDM nemá oprávněné výhrady vůči konkrétním auditorům, oba auditoři podepíší čestné prohlášení o nepodjatosti a o zachování mlčenlivosti o zjištěných skutečnostech.

Auditoři si během dvoudenní návštěvy prohlédnou zařízení, přičemž již zjišťují plnění některých kritérií (dostupnost informace o veřejném závazku a pravidel podávání stížností, uložení metodiky, zda prostory odpovídají potřebám cílové skupiny uživatelů), dále nahlízejí do dokumentů zařízení.

Následuje rozhovor s vedením NZDM a pracovníky v přímé práci s uživateli, jehož účelem je mj. ověření informací uvedených v předem zaslaných dokumentech a získání informací vedoucích ke zhodnocení, zda zařízení ne/splňuje Standardy NZDM, ocenění pozitiv a upozornění na nedostatky, vč. doporučení vedoucích k jejich nápravě. V rozhovoru se dále ověřuje plnění zejména kritických kritérií.

Nezbytnou součástí auditu je i rozhovor s uživateli, což opět vede k ne/potvrzení plnění jednotlivých standardů. Během něj auditoři zjišťují povědomí uživatelů o veřejném závazku, poskytovaných službách, uplatňování vlastní vůle uživatelů, informování zájemců o službu, jednání se zájemcem o službu, dohodě o poskytování služeb, plánování procesu poskytování služeb, osobních údajích, možnosti anonymní evidence a podávání a vyřizování stížností.

Tři uživatele vybírají pracovníci NZDM předem a s ohledem na to, že by tyto respondenti měli využívat poskytovaných soc. služeb, být v dlouhodobém kontaktu se zařízením a sloužit jako příklad dobrého poskytování služeb.

Další tři uživatele vybírají náhodně auditoři, a to za běžného provozu zařízení, o čemž mají být uživatelé předem informováni. Souhlas s rozhovorem a vědomí o pořízení písemného záznamu je ze strany uživatele nezbytný. Tento záznam je součástí závěrečné zprávy rozvojového auditu.

Výstupem auditu je Závěrečná zpráva rozvojového auditu České asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby, v níž je uveden popis zjištěného o poskytovaných službách podle standardů kvality (opětne jsou akcentovány především kritické standardy), po každém standardu následuje doporučení.

Druhou část závěrečné zprávy tvoří bodové hodnocení ne/plnění jednotlivých standardů. Kritérium může být hodnoceno z maxima 8 bodů, přičemž maximální součet možných získaných bodů z hodnocených kritérií je 193. Kritické standardy musí být pro úspěšné absolvování auditů hodnoceny minimálně 5 body a všechna kritéria nadpoloviční většinou z celkového možného součtu bodů. U „obyčejných“ standardů počet získaných bodů není zásadní. Podle celkového počtu získaných bodů a zejména podle ne/plnění kritických standardů (každý kritický standard musí být ohodnocen zmíněnými minimálními 5 body) je stanoven závěr rozvojového auditu, tj. zařízení ne/naplňuje vybraná kritéria standardů kvality sociálních služeb ČAS, jaká opatření hodnotitelský tým doporučuje, výčet dokladů, o které se zjištění auditorů opírá a seznam příloh.

Závěrečná zpráva je prodiskutována během společného sezení auditorů a pracovníků zařízení. Jde o prostor pro vyjádření případného nesouhlasu, na základě kterého mohou auditoři výsledek změnit. V případě, že námitky proti výsledku nejsou shledány jako oprávněné, mohou být alespoň zaznamenány v části k tomu vyhrazené.

Kromě výše uvedených náležitostí závěrečná zpráva obsahuje ještě uvedení názvu a adresy zařízení, zřizovatele, odpovědného vedoucího zařízení, dále složení auditorského týmu a datum konání auditu.

Celý dokument je doplněn o záznamové listy z rozhovoru s uživateli a opatřen podpisy vedoucího a člena auditorského týmu a vedoucího zařízení. Jedno vyhotovení závěrečné zprávy zůstává v zařízení, druhé je předáno ČASu.

3 Občanské sdružení Proxima Sociale

3.1 Proxima Sociale, o.s.

V Proxima Sociale, o.s. jsem absolvovala během studia na VOŠ i na VŠ několik stáží a v současné době jsem zde zaměstnaná. Cílem této kapitoly je představit Proximu Sociale, o.s. nejprve stručně jako celek a dále jako jedno ze zařízení, které poskytuje nízkoprahové služby dětem a mládeži.

Nestátní, nezisková organizace Proxima Sociale, o.s. vznikla na sklonku roku 1993. Jejím posláním je zvyšovat kvalitu života občanů a pomáhat jim překonávat nepříznivé životní situace.

Své služby nabízí těmto cílovým skupinám: neorganizovaným dětem a mládeži (NZDM), žákům 2. stupně základních škol (preventivní programy), mladistvým pachatelům trestné činnosti (probační resocializační program), matkám s dětmi (sociální byt), nezaměstnaným (Job klub) a občanům potřebujícím sociálně právní poradenství (Občanská poradna).

Cíli Proximy Sociale, o.s. jsou poskytování specifických typů sociálních služeb, především komunitního a nízkoprahového charakteru, dle potřeb cílových skupin v místě působení. Dále je to zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb, podílení se na komunitním plánování, vytváření dalších programů dle poptávky místní komunity a rozvíjet fenomén dobrovolnictví v oblasti soc. služeb.

Proxima Sociale, o.s. provozuje dvě nízkoprahová komunitní centra – KC Krok¹⁸⁵ a KC Jižní Pól¹⁸⁶. Služby jsou nabízeny ve třech základních programech – nízkoprahové sociální služby (mobilní i stacionární), programy pro dospělé klienty a programy na klíč (preventivní a probační programy).

3.2 Komunitní centrum Krok

KC Krok realizuje následující programy:

- nízkoprahový klub Krok, nízkoprahový klub Garáž
 - pro ohroženou nebo neorganizovanou mládež
 - poskytování poradenství, krizové intervence, individuální klientské práce, minimalizace rizik souvisejících se stylem života dětí a mladistvých, doprovázení v rizikovém období života

¹⁸⁵ Rakovského 3138, Praha 4 – Modřany, www.proximasociale.cz, krok@proximasociale.cz

¹⁸⁶ Michnova 1622, Praha 4 – Háje, www.proximasociale.cz, jiznipol@proximasociale.cz

- zde jsem absolvovala několik semestrální stáž
- terénní sociální práci
 - kontaktní práce realizované docházením streetworkera (tj. terénního sociálního pracovníka) do míst v lokalitě, kde se cílová skupina přirozeně setkává
 - zprostředkování odborné pomoci a podpory při řešení náročných situací a problémů vyplývajících z věku a životního stylu cílové skupiny (děti a mládež ve věku 13 – 19 let)
 - zajišťována v lokalitách sídliště Beránek (vč. mobilní buňky „Bouda“ sloužící jako zázemí terénní práce) a na sídlišti Libuš (vč. mobilní buňky „Libuschka“)
- občanskou poradnu
 - nabízí širokospektrální poradenství, jehož cílem je předcházet tomu, aby občané strádali kvůli neznalostem svých práv a povinností, dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své problémy
- sociální byt
 - krátkodobá pomoc především pro ženy a matky s dětmi v tíživé životní situaci
- Job klub
 - pro nezaměstnané se zvláštní pozorností k rizikovým skupinám (dlouhodobě nezaměstnaní, nezaměstnaní v předdůchodovém věku, matky po mateřské dovolené)
 - komplexní poradenství a podpora při hledání práce a řešení pracovně-právních problémů
- preventivní programy na ZŠ
 - pro žáky 2. stupně ZŠ
 - specifická primární prevence užívání návykových látek a jiných sociálně nežádoucích jevů
- probační programy
 - pro mladistvé pachatele trestných činů
 - absolvování tohoto programu se děje v rámci alternativních trestů

3.3 Komunitní centrum Jižní Pól

KC Jižní Pól realizuje tyto programy:

- nízkoprahový klub Jižní Pól
- terénní sociální práci

- zajišťovaná v lokalitě sídliště Chodov (vč. mobilní buňky „Marína“)

- Job klub, Job Internet Café

Resumé: nízkoprahové služby Proximy Sociale, o.s. určené dětem a mládeži:

- nízkoprahové kluby
 - Klub Krok (otevřeno po, st, pá 15⁰⁰ – 21⁰⁰, o prázdninách po, st, pá 12⁰⁰ – 18⁰⁰)
 - Klub Garáž (otevřeno po, st, čt 15⁰⁰ – 20⁰⁰)
 - Klub Jižní Pól (otevřeno po, út, st, pá 15⁰⁰ – 21⁰⁰)
- terénní sociální práce
 - streetwork v lokalitách Prahy 11 a 12
 - Beránek (po, st 15⁰⁰ – 20⁰⁰)
 - Libuš (po, čt 15⁰⁰ – 20⁰⁰)
 - Chodov, Háje (út, čt 15⁰⁰ – 20⁰⁰)
 - mobilní buňky (maringotky) v lokalitách Prahy 11 a 12
 - Bouda (po 15⁰⁰ – 17⁰⁰, st 17⁰⁰ – 20⁰⁰)
 - Libuschka (út, čt 15⁰⁰ – 20⁰⁰)
 - Marína (út, čt 16⁰⁰ – 19⁰⁰)

3.4 Nízkoprahový klub Krok

Zde bych chtěla čtenáři přiblížit své pracoviště – nízkoprahový klub Krok. Ten má za veřejný závazek¹⁸⁷ určeno následující:

- poslání klubu
 - nabízet podporu a pomoc dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci
- cílová skupina
 - děti a mladiství ve věku 13 – 19 let, kteří bydlí obvykle v místní lokalitě a tráví většinu svého volného času pasivně „na ulici“, nechtějí/nemohou být nikde organizováni, selhávají v sociálních vztazích apod.
- cíle
 - omezení rizik spojených se životním stylem cílové skupiny
 - podpora pozitivních změn v životě klientů
 - doprovázení v rizikovém období dospívání
 - motivace cílové skupiny k aktivnímu trávení volného času

¹⁸⁷ Standardy NZDM (resp. Standardy MPSV) v části A (Procedurální standardy kvality soc. služeb), v prvním standardu nazvaném Cíle a způsoby poskytování služeb v kritériu 1.1 chápou veřejný závazek jako deklaraci poslání, cíle, cílové skupiny uživatelů a principů poskytovaných služeb.

- podpora cílové skupiny v aktivním a samostatném řešení jejich problémů
- motivace cílové skupiny k zapojení do dění místní komunity
- zvyšování kompetencí v uplatnění na pracovním trhu
- prevence sociální exkluze
- principy poskytovaných služeb
 - nízkoprahovost – časová, finanční i psychologická dostupnost
 - anonymita – částečná/úplná
 - bezplatnost
 - rovnost příležitostí
 - individuální přístup k uživateli služby/klientovi

Veřejnost se kromě způsobů uvedených v poznámkách pod čarou může o veřejném závazku dozvědět i formou účasti Proximy Sociale, o.s. na veletrhu sociálních služeb na Praze 12, kulturních akcí, z návštěv základních škol v lokalitě, během dnů otevřených dveří, informačních nástěnek v organizaci či během vlastních happeningů (např. hudební festival Dobytí Jižního Pólu) apod.

Volnočasové aktivity nabízené nízkoprahovým Klubem Krok

- pravidelné kluby s programem (sportovní turnaje, filmové kluby apod.)
- výtvarná dílna (malování na hedvábí, sklo, kameny, drátkování, dekopáž, koláž, scobidou, výroba bubínků, náušnic, svíček, ...) ¹⁸⁸
- víkendové výjezdy (zhruba každé tři měsíce) – klienti si mohou zapůjčit sportovní vybavení a jiné potřeby (batohy, stany, spacáky) za symbolickou cenu
- hudební zkušebna pro začínající kapely
- koncerty v klubu (příležitost pro seberealizaci začínajících hudebních skupin)
- happeningy (akce určené i pro veřejnost ve spolupráci s návštěvníky klubu, např. hudební festival pořádaný Proximou Sociale, o.s. „Dobytí Jižního Pólu“ vždy v září – v r. 2006 to byl již šestý ročník) ¹⁸⁹

¹⁸⁸ Plánování a realizace výtvarných aktivit v rámci programu klubu patří do mé pracovní náplně.

¹⁸⁹ Tohoto happeningu jsem se zúčastnila již jako zaměstnanec. Navštívilo jej cca 500 mladých lidí (tj. potenciálních klientů služeb Komunitního centra Jižní Pól). Nezbytnou součástí byla propagace Proximy Sociale, o.s.

- domovská skupina (uzavřená skupina klientů klubu, setkávání 1,5h týdně mimo otevírací dobu klubu, strukturovaný program, interakční hry, témata členů)
- noci v Kroku (večerní programy spojené s nocováním v klubu)
- deskové hry, stolní tenis, vybavení na badminton, freesbee, volejbal, fotbal, ...
- PC s internetem
- možnost pustit si vlastní muziku
- další

Sociální služby poskytované v nízkoprahovém Klubu Krok¹⁹⁰

- kontaktní práce
- situační intervence
- informační servis klientovi
- poradenství
- krizová intervence/pomoc v krizi
- zprostředkování dalších služeb
- kontakt s institucemi ve prospěch klienta
- individuální případová práce
- skupinová práce/práce se skupinou

Statistika návštěvnosti klubů Krok a Jižní Pól za roky 2004 a 2005

	Rok 2004		Rok 2005	
	Klienti, kteří docházeli do klubu již dříve	Noví klienti	Klienti, kteří docházeli do klubu již dříve	Noví klienti
Klub Krok	156	95	127	45
Klub Jižní Pól	117	97	123	103

Tab. 2: Statistika návštěvnosti klubů Krok a Jižní Pól (Zdroj: Výroční zpráva Proxima Sociale, o.s. za rok 2004 a Výroční zpráva Proxima Sociale, o.s. za rok 2005)

¹⁹⁰ Podle HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ M., RACEK J., NOVOTNÝ, M., JINDROVÁ, B., KOŠTEYN, I. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line] Pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. Verze ze 17. dubna 2005. Dostupné na internetu: www.streetwork.cz [cit. 2006-09-20].

3.6 Ukázka letáků s informacemi o poskytovaných nízkoprahových soc. službách

3.7 Ukázka programu Klubu Krok v období září – prosinec 2006



Program klubu KC Krok



KROK V ZÁŘÍ 2006

zvou sociální pracovníci
David Holý a Zdena Filipková

alternativa trávení volného času
sociální služby mladým lidem
otevřeno po. st. pá. : 15 - 21h (o prázdninách.: 12 – 18h)

- 4. 9.** pondělí – klub s Davidem a Carstnem
- 6. 9.** středa – dodělání plošiny na basket, koš
- 8. 9.** pátek – od 18h valná hromada klubu a grilovačka
- 11. 9.** pondělí – klub s Davidem a Carstnem
- 13. 9.** středa – filmový klub, film Cash
- 15. 9.** pátek – klub, uvítání nové pracovnice
- 18. 9.** pondělí – klub s Davidem, Carstnem a Zdenou
- 20. 9.** středa – 18h schůzka účastníků výjezdu (19h) přípravný turnaj na Jižní Pól v Ping Pongu
- 22. 9.** pátek – klub s Davidem, Carstnem a Zdenou
- 23. – 24. 9.** výjezd na Ameriku start 9,30 v Kroku
- 25. 9.** pondělí – klub s Davidem, Carstnem a Zdenou
- 27. 9.** středa – filmový klub, film Hooligans
- 29. 9.** pátek – klub s Davidem, Carstnem a Zdenou





Program klubu KC Krok



KROK V ŘÍJNU 2000

zvou sociální pracovníci
David Holý a Zdena Filípková

alternativa trávení volného času

sociální služby mladým lidem

otevřeno po. st. pá. : 15 - 21h (o prázdninách.: 12 – 18h)

2. 10.

pondělí – klub s Davidem Carstnem a Zdenou

4. 10.

středa – výtvarná středa se Zdenou

6. 10.

pátek – klub

9. 10.

pondělí – klub s Davidem Carstnem a Zdenou

11. 10.

středa – filmový klub „...“

13. 10.

pátek – 18h Disko na klubu

16. 10.

pondělí – 17h odjezd na turnaj na Jižním Pólu v Ping Pongu

18. 10.

Středa – výtvarná středa se Zdenou

20. 10.

pátek – klub s Davidem Carstnem a Zdenou

23. 10.

pondělí - klub s Davidem Carstnem a Zdenou

25. 10.

Středa – 17h workshop o sexu a film Kids

27. 10.

pátek – 17h velký koncert „Hudba pro ulici“ + exkurze z klubu z Německa

30. 10.

pátek – klub s Davidem, Carstnem a Zdenou





Program klubu KC Krok



Krok v roce 2006

2006

zvou sociální pracovníci
David Holý a Zdena Filipková

Rakovského 3138, Praha 12
alternativa trávení volného času
sociální služby mladým lidem
otevřeno po. st. pá. : 15 - 21h (o prázdninách.: 12 - 18h)

1. 11.

středa – filmový klub “Blairwitch”

3. 11.

**pátek – klub s Davidem, Carstenem a Zdenou
pátek/sobota – noc v Kroku**

6. 11.

pondělí – klub s Davidem a Carstnem

8. 11.

středa – klub s Davidem a Carstenem

10. 11.

**pátek – výtvarná dílna se Zdenou – vyrábíme pf
2007**

13. 11.

pondělí – klub s Davidem a Carstnem

15. 11.

středa – filmový klub

17. 11.

Pátek – zavřeno (svátek)

20. 11.

pondělí – klub s Davidem, Carstnem a Zdenou

22. 11.

středa – klub s Davidem a Carstnem

24. 11.

**pátek – možná horo stěna Palmovka, výtvarná
dílna se Zdenou – vyrábíme pf 2007**

27. 11.

pondělí - klub s Davidem, Carstnem a Zdenou

29. 11.

středa – filmový klub





Program klubu KC Krok



KROK v prosinci

2006

zvou sociální pracovníci
David Holý a Zdena Filipková

Rakovského 3138, Praha 12
alternativa trávení volného času
sociální služby mladým lidem
otevřeno po. st. pá. : 15 - 21h (o prázdninách.: 12 – 18h)

1. 12.

pátek – hudební workshop s Carstnem

4. 12.

pondělí – klub s Carstnem a Zdenou, turnaj v pinčesu

6. 12.

středa – výtvarná dílna se Zdenou

8. 12.

pátek – hudební workshop s Carstnem

11. 12.

pondělí – klub s Davidem, Carstenem a Zdenou

13. 12.

středa – filmový klub

15. 12.

pátek – vánoční koncert v Kroku

18. 12.

pondělí – hudební workshop s Carstvem

20. 12.

středa – Carsten se loučí

22. 12.

pátek – vánoční besídka

25. 12.

pondělí – zavřeno (svátek)

27. 12.

středa - klub se Zdenou a Míšou

29. 12.

pátek – zavřeno (dovolená)



4 Dotazník pro NZDM

DOTAZNÍK PRO NZDM

I. VAŠE ORGANIZACE OBECNĚ	
1	Název, adresa a kontakt na organizaci
2	Zřizovatel organizace
3	Od kterého roku funguje
A	Vaše organizace
B	Vaše NZDM
4	Cílová skupina klientů organizace (obecně; nikoliv cílová skupina NZDM)
5	Poslání a cíle Vaší organizace ¹⁹¹
A	<ul style="list-style-type: none">O co usilujete poskytováním soc. služeb?
B	<ul style="list-style-type: none">Co je cílem organizace, čeho konkrétně má být dosaženo poskytnutím soc. služeb?

II. VAŠE NZDM	
6	Jaké jsou cíle Vašeho NZDM? Čeho konkrétně má být dosaženo poskytnutím Vašich soc. služeb? Ve kterém okamžiku klient přestává být klientem?
7	A Jaká je cílová skupina Vašich klientů (uved'te pouze v případě, že se liší od cílové skupiny organizace; viz otázka č. 4) <ul style="list-style-type: none">obecně (jak formulujete svou cílovou skupinu do ofic. dokumentů – výř. zprávy apod.)
B	<ul style="list-style-type: none">z hlediska věku (můžete označit n-možností) <input type="checkbox"/> 6 – 10 let <input type="checkbox"/> 19 – 26 let <input type="checkbox"/> 11 – 15 let <input type="checkbox"/> tento údaj nesledujeme <input type="checkbox"/> 16 – 18 let

¹⁹¹ Podle Standardů kvality sociálních služeb. In: *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2003. 112 s. ISBN 80-86552-66-7. S. 13 – 14.

C	<ul style="list-style-type: none"> • z hlediska dalších charakteristik klienta¹⁹² (můžete označit n-možností) <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> nemohou/nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit <input type="checkbox"/> vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče <input type="checkbox"/> nevyhledávají příliš aktivní způsob trávení volného času <input type="checkbox"/> dávají přednost trávení volného času mimo domov <input type="checkbox"/> mají vyhraněný životní styl 		
D	<ul style="list-style-type: none"> • z hlediska konkrétních (rizikových) situací, v nichž se klienti nacházejí, resp. jací klienti Vaše NZDM skutečně navštěvují? (Zaškrtněte příslušnou možnost, pokud se týká alespoň cca 1/3 Vašich klientů. Vím, že některé z možností nemůžete mít potvrzené, k označení postačí, jste-li si téměř jisti) (můžete označit n-možností) <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <input type="checkbox"/> záškoláctví, absentérství <input type="checkbox"/> školní neúspěšnost <input type="checkbox"/> šikana (oběť/agresor) <input type="checkbox"/> tělesné/smysl./ment. postižení <input type="checkbox"/> zdravotní oslabení, nemoc <input type="checkbox"/> klient užívá léky (zejm. psychofarmaka, antiepileptika, neuroleptika apod.) <input type="checkbox"/> útěky z domova <input type="checkbox"/> agresivita (verbální/brachiální) <input type="checkbox"/> sebepoškozování <input type="checkbox"/> psychiatrická diagnóza <input type="checkbox"/> lhaní <input type="checkbox"/> delikvence (nás. i majetková) <input type="checkbox"/> promiskuita, sex. zkušenosti a chování nepřiměřené věku <input type="checkbox"/> klientův subjektivní pocit příslušnosti k subkultuře </td> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <input type="checkbox"/> konzumace alkoholu <input type="checkbox"/> kouření <input type="checkbox"/> experiment./užívání marihuany <input type="checkbox"/> experiment. s ostatními drogami <input type="checkbox"/> závislost/i (drogy, gamblerství, inf. technologie, nakupování, ...) <input type="checkbox"/> rodina před/v rozvodu <input type="checkbox"/> osamělý/rozvedený rodič <input type="checkbox"/> úmrtí v rodině <input type="checkbox"/> nově vzniklá rodina/nový partner <input type="checkbox"/> agresivita, násilí v rodině <input type="checkbox"/> nadstandardní fin. zajištění rodiny <input type="checkbox"/> nepříznivá socio-ekonomická situace v rodině <input type="checkbox"/> nezaměstnanost v rodině <input type="checkbox"/> závislost v rodině <input type="checkbox"/> kriminální zkušenost v rodině <input type="checkbox"/> syndrom CAN, CSA <input type="checkbox"/> příslušnost k etnické/menšinové skupině </td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> záškoláctví, absentérství <input type="checkbox"/> školní neúspěšnost <input type="checkbox"/> šikana (oběť/agresor) <input type="checkbox"/> tělesné/smysl./ment. postižení <input type="checkbox"/> zdravotní oslabení, nemoc <input type="checkbox"/> klient užívá léky (zejm. psychofarmaka, antiepileptika, neuroleptika apod.) <input type="checkbox"/> útěky z domova <input type="checkbox"/> agresivita (verbální/brachiální) <input type="checkbox"/> sebepoškozování <input type="checkbox"/> psychiatrická diagnóza <input type="checkbox"/> lhaní <input type="checkbox"/> delikvence (nás. i majetková) <input type="checkbox"/> promiskuita, sex. zkušenosti a chování nepřiměřené věku <input type="checkbox"/> klientův subjektivní pocit příslušnosti k subkultuře	<input type="checkbox"/> konzumace alkoholu <input type="checkbox"/> kouření <input type="checkbox"/> experiment./užívání marihuany <input type="checkbox"/> experiment. s ostatními drogami <input type="checkbox"/> závislost/i (drogy, gamblerství, inf. technologie, nakupování, ...) <input type="checkbox"/> rodina před/v rozvodu <input type="checkbox"/> osamělý/rozvedený rodič <input type="checkbox"/> úmrtí v rodině <input type="checkbox"/> nově vzniklá rodina/nový partner <input type="checkbox"/> agresivita, násilí v rodině <input type="checkbox"/> nadstandardní fin. zajištění rodiny <input type="checkbox"/> nepříznivá socio-ekonomická situace v rodině <input type="checkbox"/> nezaměstnanost v rodině <input type="checkbox"/> závislost v rodině <input type="checkbox"/> kriminální zkušenost v rodině <input type="checkbox"/> syndrom CAN, CSA <input type="checkbox"/> příslušnost k etnické/menšinové skupině
<input type="checkbox"/> záškoláctví, absentérství <input type="checkbox"/> školní neúspěšnost <input type="checkbox"/> šikana (oběť/agresor) <input type="checkbox"/> tělesné/smysl./ment. postižení <input type="checkbox"/> zdravotní oslabení, nemoc <input type="checkbox"/> klient užívá léky (zejm. psychofarmaka, antiepileptika, neuroleptika apod.) <input type="checkbox"/> útěky z domova <input type="checkbox"/> agresivita (verbální/brachiální) <input type="checkbox"/> sebepoškozování <input type="checkbox"/> psychiatrická diagnóza <input type="checkbox"/> lhaní <input type="checkbox"/> delikvence (nás. i majetková) <input type="checkbox"/> promiskuita, sex. zkušenosti a chování nepřiměřené věku <input type="checkbox"/> klientův subjektivní pocit příslušnosti k subkultuře	<input type="checkbox"/> konzumace alkoholu <input type="checkbox"/> kouření <input type="checkbox"/> experiment./užívání marihuany <input type="checkbox"/> experiment. s ostatními drogami <input type="checkbox"/> závislost/i (drogy, gamblerství, inf. technologie, nakupování, ...) <input type="checkbox"/> rodina před/v rozvodu <input type="checkbox"/> osamělý/rozvedený rodič <input type="checkbox"/> úmrtí v rodině <input type="checkbox"/> nově vzniklá rodina/nový partner <input type="checkbox"/> agresivita, násilí v rodině <input type="checkbox"/> nadstandardní fin. zajištění rodiny <input type="checkbox"/> nepříznivá socio-ekonomická situace v rodině <input type="checkbox"/> nezaměstnanost v rodině <input type="checkbox"/> závislost v rodině <input type="checkbox"/> kriminální zkušenost v rodině <input type="checkbox"/> syndrom CAN, CSA <input type="checkbox"/> příslušnost k etnické/menšinové skupině		
E	<p>Máte definovány event. kontraindikace pro vstup klienta do Vašeho NZDM? (např. klient pod vlivem drog, klient s psychiatrickou diagnózou apod.) (označte 1 možnost)</p> <p><input type="checkbox"/> ano; uveďte, prosím, jaké: <input type="checkbox"/> ne <input type="checkbox"/> pokud neporušuje pravidla, může přijít kdokoliv, kdo je potenciálním klientem</p>		
F	<p>Mohli byste stručně sestavit profil Vašeho typického klienta?</p>		

¹⁹² Podle Pojmosloví Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). Autorem je pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork; A. Herzog, J. Racek, M. Zimmermannová, M. Novotný, J. Syrový, B. Jindrová, I. Koštejn). Dostupné na internetu www.streetwork.ecn.cz.

8	A	Jakou máte otevírací dobu? <ul style="list-style-type: none">• během školního roku • během (letních) prázdnin; uveďte, pokud máte o prázdninách otevřeno a pokud se liší od předchozího
	B	Máte stanovená pravidla, která klienti ve Vašem NZDM musí dodržovat? ¹⁹³ (označte ano/ne; pak n-možností) <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> ano; uveďte, prosím, jaká:<ul style="list-style-type: none">→ <input type="checkbox"/> zákaz alkoholu→ <input type="checkbox"/> zákaz cigaret→ <input type="checkbox"/> zákaz ostatních drog (jakákoliv manipulace v prostorách klubu)→ <input type="checkbox"/> zákaz jakékoliv agrese (ne/verbální, šikana, ...)→ <input type="checkbox"/> zákaz ničení a odnášení majetku klubu a ostatních návštěvníků→ <input type="checkbox"/> zákaz návštěvy klubu pod vlivem drog→ <input type="checkbox"/> zákaz sex. kontaktu→ <input type="checkbox"/> pracovník je pravidlům nadřazen (přesto pro něj platí také); může v situacích, které nejsou podchyceny v pravidlech, jednat dle vlastního uvážení→ <input type="checkbox"/> jiná; uveďte, prosím, jaká<input type="checkbox"/> ne <ul style="list-style-type: none">• pravidla<ul style="list-style-type: none">→ jste vytvářeli (označte 1 možnost)<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> sami (na základě vlastního uvážení, zkušeností, teoretických znalostí, ...)<input type="checkbox"/> společně s klienty→ máte formulována (označte neg./poz./neutr.; pak 1 možnost)<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> v negativních tvarech<ul style="list-style-type: none">→ <input type="checkbox"/> v rozkazovacím způsobu (např. v klubu nekuř/te)→ <input type="checkbox"/> v oznamovacím způsobu (např. v klubu nekouříme)<input type="checkbox"/> v pozitivních tvarech, které obsahují žádoucí chování<ul style="list-style-type: none">→ <input type="checkbox"/> ve 2. osobě sg. (např. zkus konflikty řešit bez agrese)→ <input type="checkbox"/> ve 2. os. pl. (např. i při konfliktech se obejdeme bez agrese)<input type="checkbox"/> neutrálně (např. bez agrese)→ jsou formou (označte 1 možnost)<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> krátkých stručných vět<input type="checkbox"/> delších jednoduchých vět/souvětí→ vizualizace, permanentní dostupnost pro klienty i soc. pracovníka (označte 1 možnost)<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> pravidla máme umístěna (viditelně) v prostorách klubu<input type="checkbox"/> pravidla nemáme zveřejněna v prostorách klubu

¹⁹³ Podle publikace Kolektiv autorov: Nízkoprahové programy pre deti a mládež. Úvod do problematiky. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. S. 131. ISBN 80-969348-0-5. S. 53 – 55; 58 – 60.

	<p>C Máte stanoveny nějaké sankce za porušení pravidel uvedených v předchozí otázce?¹⁹⁴ (označte ano/ne; pak n-možností)</p> <p><input type="checkbox"/> ano; uveďte, prosím, jaké:</p> <p>→ <input type="checkbox"/> zákaz využívání některé z nabídek klubu (netýká se sociálních služeb, jen nabízených (volnočasových) aktivit)</p> <p>→ <input type="checkbox"/> dočasný zákaz vstupu do zařízení</p> <p>→ <input type="checkbox"/> úklid klubových prostor</p> <p>→ <input type="checkbox"/> odpracování/náhrada případné škody (fin. i mater.)</p> <p>→ <input type="checkbox"/> jiné; uveďte, prosím, jaké</p> <p><input type="checkbox"/> ne</p>
	<p>D Prodělalo Vaše NZDM během své existence zásadní změny? (označte ano/ne; pak n-možností)</p> <p><input type="checkbox"/> ano</p> <p>→ co se změnilo?</p> <p><input type="checkbox"/> cíle našeho NZDM</p> <p>→ změnu iniciovalo <input type="checkbox"/> NZDM <input type="checkbox"/> klienti</p> <p><input type="checkbox"/> cíl. skupina našeho NZDM</p> <p>→ změnu iniciovalo <input type="checkbox"/> NZDM <input type="checkbox"/> klienti</p> <p><input type="checkbox"/> poskytované služby</p> <p>→ změnu iniciovalo <input type="checkbox"/> NZDM <input type="checkbox"/> klienti</p> <p><input type="checkbox"/> otevírací doba</p> <p>→ změnu iniciovalo <input type="checkbox"/> NZDM <input type="checkbox"/> klienti</p> <p><input type="checkbox"/> ne</p>
<p>9</p>	<p>Jak se cílový klient dozví o Vašem NZDM? (můžete označit n-možností)</p> <p><input type="checkbox"/> z Vašich prezentací na školách</p> <p><input type="checkbox"/> z Vašich letáků</p> <p><input type="checkbox"/> z Vašich webových stránek</p> <p><input type="checkbox"/> z článků o organizaci/NZDM publikovaných v tištěných i elektronických médiích určených pro Vaši cílovou skupinu</p> <p><input type="checkbox"/> z inzerátů, článků o organizaci/NZDM publikovaných v odborných nebo společenských tištěných nebo elektronických médiích určených pro dospělé, kteří jsou v kontaktu s Vaší potenciální cílovou skupinou (např. rodiče, učitelé, vychovatelé, kurátoři pro mládež, ...)</p> <p><input type="checkbox"/> z adresáře sociálních služeb</p> <p><input type="checkbox"/> z informací poskytovaných na školách</p> <p><input type="checkbox"/> z informací poskytovaných místními úřady (OSPOD, soc. pracovník, kurátor pro mládež, PMS, ...)</p> <p><input type="checkbox"/> od psychologa, psychiatra, pediatra</p> <p><input type="checkbox"/> od terénního sociálního pracovníka Vašeho/jiného zařízení</p> <p><input type="checkbox"/> od svých sourozenců, kamarádů, spolužáků, ...</p> <p><input type="checkbox"/> jinak; uveďte, prosím, jak:</p> <p><input type="checkbox"/> tento údaj nesledujeme</p>
<p>10</p>	<p>Jaké sociální služby nabízíte svým klientům?¹⁹⁵ (můžete označit n-možností)</p>

¹⁹⁴ Podle publikace Kolektiv autorov: *Nizkoprahové programy pre deti a mládež. Úvod do problematiky.* Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. S. 131. ISBN 80-969348-0-5. S. 55 – 57.

		<input type="checkbox"/> doprovodná práce (dojednání návazné služby v dalších zařízeních, fyzický doprovod, asistence) <input type="checkbox"/> informační servis klientovi <input type="checkbox"/> kontaktní práce (vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétní služby; specifický druh kontaktu s klientem, cílem je vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky pro další práci) <input type="checkbox"/> kontakt s institucemi ve prospěch klienta (intervence realizované pracovníkem u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují klientův život; klient dává ke kontaktu souhlas) <input type="checkbox"/> krizová intervence <input type="checkbox"/> poradenství (vedoucí k odstranění aktuálních problémů; zvyšování kompetencí klienta) <input type="checkbox"/> poradenství, informační servis poskytované blízkým osobám klienta s jeho souhlasem <input type="checkbox"/> individuální případová práce (společné definování zakázky, vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu, vedení dokumentace, s kterou je klient obeznámen, konzultace vedení případu klienta) <input type="checkbox"/> situační intervence (řešení aktuální problémové situace v klubu) <input type="checkbox"/> skupinová práce <input type="checkbox"/> jiné; uveďte, prosím, jaké:
11	A	Jaké (volnočasové) aktivity nabízíte svým klientům? (můžete označit n-možností) <input type="checkbox"/> společenské hry <input type="checkbox"/> výtvarné potřeby a aktivity <input type="checkbox"/> sportovní potřeby a aktivity <input type="checkbox"/> pravidelné (tématické) aktivity (např. povídání o drogách, antikoncepci, právech dětí,...) <input type="checkbox"/> výpůjčky časopisů, knížek, audiovizuálních médií, ... (na místě i domů) <input type="checkbox"/> venkovní hry <input type="checkbox"/> počítač, přístup k internetu <input type="checkbox"/> možnost hudebních aktivit <input type="checkbox"/> doprovod na kulturní akce (koncerty, výstavy, kino, ...) <input type="checkbox"/> promítání filmů <input type="checkbox"/> jedno/více-denní výjezdy během školního roku <input type="checkbox"/> prázdninové aktivity (výjezdy, výlety, tábory, ...) <input type="checkbox"/> jiné; uveďte, prosím, jaké:
	B	Jakým způsobem se klienti podílejí na programu NZDM? (označte 1 možnost) <input type="checkbox"/> dávají podněty k aktivitám, na které reagujeme, vycházíme z nich při plánování a realizaci programů <input type="checkbox"/> klienti se nepodílejí na tvorbě programu

¹⁹⁵ Podle *Pojmosloví Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Autorem je pracovní skupina pro dodefinování NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork; A. Herzog, J. Racek, M. Zimmermannová, M. Novotný, J. Syrový, B. Jindrová, I. Koštejn). Dostupné na internetu www.streetwork.ecn.cz.

12	Statistika <ul style="list-style-type: none">• jak dlouho obvykle klienti setrvávají ve Vašem NZDM během 1 otevírací doby? (označte 1 možnost)<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> do 1 hodiny <input type="checkbox"/> téměř celou/ celou otevírací dobu<input type="checkbox"/> více než 1 hodinu <input type="checkbox"/> tento údaj nesledujeme
B	<ul style="list-style-type: none">• jaká je návštěvnost Vašeho NZDM za 1 měsíc během školního roku? (noví i stálí klienti – přijde-li jeden klient za měsíc např. 10x, pak ho počítejte jako 10 klientů) (označte 1 možnost)<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> do 10 klientů <input type="checkbox"/> 10 - 20 klientů<input type="checkbox"/> 21 – 30 klientů <input type="checkbox"/> 31 – 40 klientů<input type="checkbox"/> 41 – 50 klientů <input type="checkbox"/> více než 50 klientů<input type="checkbox"/> tento údaj sledujeme jinak – evidujeme i opakovanou návštěvu jednoho klienta jako jednu návštěvu (i v tomto případě zaškrtněte příslušný počet)<input type="checkbox"/> tento údaj nesledujeme
C	<ul style="list-style-type: none">• kolik nových klientů zaznamenáte za měsíc? (označte 1 možnost)<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> do 5 klientů <input type="checkbox"/> více než 10 nových klientů<input type="checkbox"/> 5 – 10 klientů <input type="checkbox"/> tento údaj nesledujeme
D	<ul style="list-style-type: none">• jaký je počet Vašich stálých klientů? (kolik klientů k Vám chodí 1 školní rok a déle) (označte 1 možnost)<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> do 10 klientů <input type="checkbox"/> 11 – 20 klientů<input type="checkbox"/> 21 – 30 klientů <input type="checkbox"/> více než 30 stálých klientů<input type="checkbox"/> tento údaj nesledujeme
E	<ul style="list-style-type: none">• jaké je procentuální zastoupení dívek a chlapců (noví i stálí klienti)?<ul style="list-style-type: none">dívky:chlapci:<input type="checkbox"/> tento údaj nesledujeme

13	Další informace
A	<p>S kým obvykle spolupracujete při poskytování soc. služeb klientům Vašeho NZDM? (můžete označit n-možností)</p> <p><input type="checkbox"/> pouze s klientem <input type="checkbox"/> s psychologem, psychiatrem</p> <p><input type="checkbox"/> se školou klienta <input type="checkbox"/> s org. sociálně-právní ochrany dětí</p> <p><input type="checkbox"/> s kurátorem pro mládež <input type="checkbox"/> s PMS</p> <p><input type="checkbox"/> s terénním soc. pracovníkem <input type="checkbox"/> s Policií ČR</p> <p><input type="checkbox"/> s ostatními NZDM</p> <p><input type="checkbox"/> s „běžnými zdroji“ (dle Standardů kvality soc. služeb jde o veřejné služby, užší i širší rodinu, přátele)</p> <p><input type="checkbox"/> s někým jiným; uveďte, prosím, s kým:</p>
B	<p>Jak dlouho obvykle pracovníci Vašeho NZDM zůstávají na této pozici? (na tuto otázku nemusíte odpovídat, pokud nechcete) (chcete-li odpovědět, označte 1 možnost)</p> <p><input type="checkbox"/> zhruba 1 rok <input type="checkbox"/> 2 – 3 roky</p> <p><input type="checkbox"/> 1 – 2 roky <input type="checkbox"/> déle než 3 roky</p>
C	<p>Vaše NZDM</p> <ul style="list-style-type: none"> • spolupracuje s dobrovolníky (můžete označit n-možností) <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> dlouhodobě (dobrovolníci u Vás obvykle zůstávají jeden rok a více) <input type="checkbox"/> střednědobě (dobrovolníci u Vás obvykle zůstávají přibližně půl roku) <input type="checkbox"/> krátkodobě, příležitostně vypomáhají <input type="checkbox"/> vůbec nespolupracujete s dobrovolníky • přijímá studenty na stáže (můžete označit n-možností) <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> na dlouhodobé stáže (na 1 – 2 semestry) <input type="checkbox"/> na kratší stáže (1 semestr) <input type="checkbox"/> na krátké exkurze <input type="checkbox"/> možnost stáží nenabízíte
D	<p>Sledujete zpětné vazby od Vašich klientů? (označte ano/ne; pak 1 možnost)</p> <p><input type="checkbox"/> ano</p> <p style="margin-left: 20px;">→ pokud ano, jsou s Vámi ve více než ½ případů</p> <p style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/> absolutně spokojeni</p> <p style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/> spokojeni s menšími výhradami</p> <p style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/> spokojeni s většími výhradami</p> <p style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/> absolutně nespokojeni</p> <p style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/> klienti se nedokáží/nechtějí se vyjadřovat ke kvalitě našeho zařízení</p> <p><input type="checkbox"/> zpětná vazba od klientů pro nás není prioritní</p>
E	<p>Alespoň polovinu klientů znáte (označte 1 možnost)</p> <p><input type="checkbox"/> křestním jménem</p> <p><input type="checkbox"/> často známe i příjmení, přibližné bydliště, do které školy chodí apod.</p> <p><input type="checkbox"/> pouze přezdívkou</p> <p><input type="checkbox"/> více než ½ našich klientů zůstává v anonymitě</p>
F	<p>Udržují s Vámi Vaši bývalí klienti kontakt i po ukončení poskytování soc. služeb? (označte ano/ne; pak n-možností)</p> <p><input type="checkbox"/> ano</p> <p style="margin-left: 20px;">→ <input type="checkbox"/> občas se zastaví, dají o sobě vědět</p> <p style="margin-left: 20px;">→ <input type="checkbox"/> pozdraví nás na ulici, prohodí pár slov</p> <p style="margin-left: 20px;">→ <input type="checkbox"/> ozývají se pravidelně</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></p> <p style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></p>

14 | Bavit Vás tento dotazník?

ano 😊

Děkuji Vám za pomoc a trpělivost při vyplňování tohoto dotazníku.
Zdena Filípková, zdenafilipkova@seznam.cz