

UNIVERZITA KARLOVA

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**Efektivita činnosti s klienty nízkoprahových klubů z pohledu
sociálních pracovníků**

**Effectiveness of activities with clients of low-threshold clubs from
the point of view of social workers**

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

PhDr. Alice Bosáková

Autor:

Dagmar Kamarádová, DiS.

Praha 2020

Poděkování

Ráda bych zde poděkovala své vedoucí bakalářské práce PhDr. Alici Bosákové, za její rady a čas, který mi věnovala při řešení dané problematiky. V neposlední řadě také děkuji všem respondentům, kteří mi poskytli potřebné informace.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou práci „Efektivita činnosti s klienty nízkoprahových klubů z pohledu sociálních pracovníků“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 11. 5. 2020

Dagmar Kamarádová, DiS.

Anotace

Závěrečná práce se zabývá tématem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež z pohledu práce sociálního pracovníka v daném zařízení a efektivitou jeho činnosti s klienty. V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy související s tématem. Výzkumná část práce si klade za cíl zjistit, jaké jsou možnosti k zajištění efektivitu činnosti s klienty nízkoprahových klubů. K tomu byla použita kvantitativní metoda dotazníkového šetření v rámci výzkumného souboru kontaktních pracovníků nízkoprahových klubů. Předpokladem je, že přímá práce sociálního pracovníka pomáhá snížit projevy rizikového chování klientů. Přínosem práce bude zjištění, zda klienti posílí psychosociální i praktické dovednosti a sníží sklony k rizikovému chování prostřednictvím aktivního působení a interaktivní komunikace s kontaktním pracovníkem.

Klíčová slova

nízkoprahové zařízení, děti a mládež, rizikové chování, efektivita, klienti, sociální pracovník, kontaktní práce

Anotation

The final work deals with the topic of low-threshold clubs for children and youth from the perspective of the work of a social worker in the club and the possible effectiveness of his activities with clients. The theoretical part defines the basic concepts related to the topic. The research part of the work aims to find out what are the possibilities to ensure the effectiveness of activities with clients of low-threshold clubs. For this, a quantitative method of questionnaire survey was used within the research group of contact workers of low-threshold clubs. The assumption is that the direct work of a social worker helps to reduce the manifestations of risky behavior of clients. The benefit of the work will be to find out whether clients strengthen psychosocial and practical skills and reduce the tendency to risky behavior through active involvement and interactive communication with the contact worker.

Key words

Low-threshold club, children and youth, risk behaviour, effectiveness, clients, social worker, contact work

Obsah

Úvod	8
Teoretická část	2
1 Sociální práce v NZDM, legislativa, metody, cílová skupina	2
1.2 Služby sociální prevence	2
1.2.1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	3
1.2.2 Historický vývoj NZDM v ČR	3
2 Metody sociálních služeb - kontaktní práce	5
2.1 Společnost a její nežádoucí jevy ohrožující děti a mládež	6
2.2 Cílová skupina NZDM – jedná se jen o „neorganizovanou mládež“?	7
2.2.1 „Kdo je tedy náš klient?“	8
2.2.2 Mládež s asociálním životním stylem	10
2.2.3 Další možná specifikace nepříznivých sociálních situací klienta NZDM	11
3 „Nízkoprahovost“ a kontaktní práce	13
3.1 Princip „nízkoprahovosti“	14
3.2 Služby nabízené NZDM	15
4 Efektivita činnosti – změna v chování klienta	18
4.1 Výsledek práce s klientem NZDM	18
Praktická část	21
5 Výzkumné šetření - sledování dopadu kontaktní práce na klienta v NZDM	21
5.1. Předvýzkum	21
5.1.1 Téma předvýzkumu – výzkumné otázky zaměřené na:	22
5.1.2 Evaluace předvýzkumu	23
5.2 Cíl, výzkumné problémy a hypotézy	26
5.2.1 Hypotézy	26
5.3 Metody výzkumu	27

5.4 Výběr vzorku	28
5.5 Etické aspekty výzkumného projektu Bc.	29
5.6 Plán organizace sběru dat	29
6 Dotazník pro kontaktní pracovníky NZDM	30
6.1 Podrobné schéma otázek	30
7 Výsledky dotazování	33
7.1 Návrat k hypotézám a výzkumným otázkám	43
Závěr	45
Seznam použité literatury	46
Seznam příloh	48

Seznam zkratk

NZDM – Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

IP - Individuální plánování

Úvod

„Sociální práce je to, co dělají sociální pracovníci, ... (nebo to, co prostě jiní – zdravotníci, učitelé, politici, rodiče...nedělají).“¹

Sociálně pedagogická práce má velmi široké spektrum činností. Zaměřuje se především na dlouhodobé změny ve vztahu ohrožených mladých jedinců a skupin ke společnosti. Sociální a výchovnou práci s ohroženou mládeží by mělo být prioritní vyhledávání znevýhodněných nebo ohrožených jedinců uvnitř cílových skupin sociálních služeb poskytovaných dětem a mládeži. Následně pak minimalizace rizik sociálních problémů spojených s jejich životem v subkultuře. Zda ke snižování rizik spojených s nežádoucím chováním mladých jedinců dochází, můžeme zaznamenat různými způsoby. Autorka této práce si dané téma týkající se nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM), v souvislosti s efektivitou této služby a přímou zkušeností sociálních pracovníků zvolila proto, že sama byla necelé dva roky na pozici kontaktního pracovníka v NZDM v Praze.

Hlavním cílem této práce zjistit, jaké jsou možnosti sociálních pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež k zajištění efektivity jejich činnosti s klienty.

Na základě získaných poznatků z odborné literatury jsou v teoretické části práce stručně uvedeny legislativní normy týkající se jednak sociální práce v sociálních službách obecně, tak úžeji služeb sociální prevence. Toto vymezení dále vede k popisu konkrétní služby – NZDM, od jejího historického vývoje až k metodám kontaktní práce. Tento způsob práce je popisován v kontextu její cílové skupiny, která je zde definovaná několika způsoby. Bakalářská práce dále přesněji vymezuje pojem „nízkoprahovost“. V rámci teoretické části práce jsou podrobněji popsány služby NZDM, které jsou úzce propojeny s konkrétními činnostmi pracovníka klubu. Tyto znalosti jsou pak zúročeny v praktické části a jsou součástí výzkumu. Efektivitu takovéto činnosti, se autorka pokusí ve svém výzkumu vyjádřit zjištěním, v jakých konkrétních oblastech chování klientů NZDM dochází k pozitivním změnám, posunu. Smyslem výzkumu pak by mělo být zjištění, jaký vliv mají interakce kontaktních pracovníků na své klienty a které činnosti s nimi se jeví jako účinné neboli efektivní.

¹ GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011, s. 14, ISBN 978-80-247-3379-1.

V praktické části autorka začíná krátkým předvýzkumem, kde si ověřuje svou prvotně zvolenou metodu výzkumu. Po realizaci rozhovoru – technikou interview se dvěma pracovníky NZDM, se na základě jeho vyhodnocení autorka uchyluje ke kvantitativnímu sběru dat metodou dotazování – ve formě online dotazníku. Počet oslovených respondentů záměrně nepřesáhne 35 pracovníků zaměstnaných na pozici kontaktního pracovníka NZDM. Autorka se díky otevřeným otázkám, které jsou součástí dotazníku, snaží mimo jiné i nahlédnout do osobních zkušeností jednotlivých respondentů. Hledá možné podobnosti a rozdílnosti. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, která budou oslovena, budou sídlem v Praze, Brně a Plzni.

Teoretická část

1 Sociální práce v NZDM, legislativa, metody, cílová skupina

Sociální práce v NZDM je legislativně vymezena v zákonu č 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.² Pomáhající profese se také ve své praxi snaží předcházet obtížím sociálních skupin, zejména mladých lidí a jejich sociálnímu vyloučení. V tomto kontextu mluvíme o terénní sociální práci - streetwork, nízkoprahových službách. Setkání s potencionálními klienty probíhá zpravidla v jejich přirozeném prostředí. Nemusí tomu však být pokaždé. Vždy je důležité brát v potaz vztah, který se utváří, a v nejlepším případě dále prohlubuje, mezi pracovníkem a klientem

Matoušek³ ve své publikaci *Sociální služby* vymezuje sociálního pracovníka, jako osobu, která ve velké většině případů zprostředkovává sociální služby a pomáhá jiné osobě, která je potřebuje, zvolit optimální škálu služeb, jež jí budou poskytovány. Zákon stanoví, že „sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“ Sociální pracovník tedy je přímým poskytovatelem dané sociální služby. Jeho úkolem je také služby koordinovat, vyhledávat klienty, případně služby plánovat a hodnotit. Zákon stanovuje předpoklady pro výkon tohoto povolání a umožňuje tak zachování určité úrovně kvality sociálních pracovníků. Zásadní předpoklad k výkonu tohoto povolání je „způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost“.

1.2 Služby sociální prevence

„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, pro sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cíle služeb sociální prevence, je pomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“⁴

² zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

³ MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál, 2007, s. 47-48. ISBN 978-80-7367-310-9.

⁴ §53, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

1.2.1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.⁵

Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

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

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM), která bývají klienty i pracovníky nazývána jako nízkoprahové kluby jsou pro děti a dospívající zázemím, možností scházet se s vrstevníky, místem pro vlastní aktivity (např. zkoušku kapely, tvorbu vlastních webových stránek, zorganizování turnaje ve stolním fotbale, půjčení si oblíbeného časopisu). Výraz nízkoprahový znamená "**dostupný, neodrazující od vstupu**". V České republice působí více než 235 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Pracovníci nízkoprahových zařízení poskytují mladým lidem pomoc v obtížných situacích a také formou prevence usilují o to, aby mladí lidé obtížné situace zažívali v co nejmenší míře a byli si vědomi potenciálních rizik.⁶

1.2.2 Historický vývoj NZDM v ČR

K velkému rozvoji Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež došlo až během druhé poloviny devadesátých let minulého století. Až do doby, když období socialistického Československa se pomalu schylovalo ke konci, sociální problémy jakoby „neexistovaly“. Až na nějaké výjimky se příliš nepodnikalo v rámci preventivní sociální práce a sociálních služeb. V oblasti práci s mládeží působily státní organizace jako např. Pionýr nebo Socialistický svaz mládeže. Obor sociální práce se začal usazovat ve vzdělávacím systému až po sametové revoluci

⁵ §62, zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

⁶ Jdi do klubu: Informace o NZDM. Jdi do klubu [online]. Česká asociace streetwork, 2020 [cit. 2020-04-29]. Dostupné z: <https://www.jdidoklubu.cz/Informace-o-NZDM-P6000293.html>

a v průběhu tohoto procesu začaly vznikat první nestátní neziskové organizace. Např.: Drop In (1991), Sananim (1990), Podané ruce (1991), které se věnovaly prevenci na poli drog. V odvětví sexuální práce např.: Rozkoš bez Rizika (1992) a v oblasti lidí bez domova např.: Naděje (1990). Později se rozvíjely práce s mládeží např.: Proxima Sociale (1993). Začátky “klubů pro děti a mládež”, které považujeme za předchůdce nynějších NZDM, nastaly v druhé polovině 90. let, avšak až na přelomu tisíciletí začaly vznikat ve velkém. Vznik NZDM je neodmyslitelně spjatý s rozvojem terénní práce na ulici „streetworku“, ke kterému postupně docházelo od poloviny 90. let. Usnesením vlády č. 341/1994 byla definována pozice sociálního asistenta, který měl za úkol pracovat s dětmi a mládeží žijícími...⁷

⁷ Vývoj služby NZDM v České republice. Sociální práce [online]. 2014, 2019(3/2019), 1 [cit. 2020-04-29]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=1194>

2 Metody sociálních služeb - kontaktní práce

Pokud se nějak „trápí“ dospělí, jsou častěji schopni vyhledat v nátlakové situaci profesionální pomoc, spolupodílí se na porozumění problému a někteří vyloženě chtějí tímto procesem získat poznatky o sobě. Jestliže dospělí učiní rozhodnutí, že potřebují odbornou pomoc a že chtějí nešťastnou situaci změnit, jsou většinou ochotni se podílet na hledání cest k řešení. Jisté je, že děti a mladiství ve valné většině nemají zájem se podílet na těchto procedurách.

Petr Klíma a Richard Jedlička představuje kontaktní práci jako metodu plánovaného, cíleného a reflektovaného postupu.⁸ Můžeme ho vnímat jako komplexní nástroj k utváření účinného pole, ve kterém se vynořují obtíže klientů, formují se směry profesionální pomoci a podpory, díky níž dosahujeme změny. Koncept kontaktní práce se postupně vynořil a vyvíjel se v provázanosti na vzdělávací kurzy pro pracovníky nízkoprahových zařízení a *streetworkery*. V průběhu těchto kurzů bylo potřeba se vyrovnat s otázkami, jako např.: Jaká jsou teoretická východiska a metodologické zázemí? Jaké odborné poznatky jsou v této metodě integrovány? Je obhajitelné tvrzení, že kontaktní práce je **metodou sociálních služeb**?⁹

Sociálně pedagogická práce s dětmi a dospívající mládeží v obtížných situacích, pomoc a podpora v jejich úspěšném zvládnutí životních úkolů a sociálních nároků se musí stále vyrovnávat s novými metodickými i praktickými problémy. Ve skupinách, které jsou označovány jako rizikové, ohrožené či problémové, to platí zejména. Jedinci v těchto skupinách se mohou vyrovnávat či potýkat ve svém životě např.: s rozpadem rodiny, novým partnerským vztahem svých rodičů, častým stěhování, školními problémy. Pak také se mohou vyskytovat v rámci konfliktních společenských situacích, jako může být určitá delikventní činnost, anebo mají negativní zkušenost se zanedbáváním a týráním v dětství, sexuální zneužíváním, promiskuitou, návykovými látkami. I v těchto případech si málo kdy uvědomují potřebu odborné pomoci, a proto běžně nevyhledávají obvyklé a standardní formy služeb.

Můžeme ve své práci čerpat i z metod terénní sociální práce a přístupy k práci s uživateli NZDM, jako ambulantně poskytované služby s těmito poznatky propojit. Model terénní sociální práce s dětmi a mládeží se v ČR vyvíjel paralelně a v úzkém propojení se vznikem a definováním služby „Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež“. V praxi často terénní pracovníci postupem své činnosti vybudovali nízkoprahový klub a stali se kontaktními pracovníky, a opačně – nízkoprahové kluby se postupně (hlavně v letech 2000- 2006) staly poskytovateli terénní sociální práce. Toto

⁸ Kontaktní práce. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, s. 9. ISBN 978-80-254-4001-8.

⁹ Tamtéž s. 11

propojení má své výhody i nevýhody, každopádně významně ovlivňuje podobu práce v obou typech služeb, neboť tyto dvě formy práce se navzájem úzce metodicky inspirují.¹⁰

Výše už byla vymezena práce sociálního pracovníka ve velmi profesionálním měřítku. Pokud bychom to chtěli uvést do praxe a to konkrétně podoby pracovníka klubu NZDM, musíme se zaměřit konkrétněji na jednotlivé oblasti, ve kterých se má pracovník NZDM orientovat. Jedna věc jsou základní činnosti, co jsou pracovníci povinni ze zákona vykonávat a druhá věc jsou schopnosti a dovednosti, které musí ke své práci zvládat. Ke kvalitnímu výkonu **kontaktní práce** je potřeba dvou typů základních dovedností:¹¹

- 1) znalost příslušných technik (na teoretické i praktické úrovni)
- 2) znalost komunikace s druhým člověkem (kterému profesionálně pomáhají)

Znalost sociální komunikace je základem sociální interakce. Avšak komunikace s klientem probíhá vždy, i když klient nemůže nebo nechce mluvit, je to stále reakce – klient reaguje jinak.

2.1 Společnost a její nežádoucí jevy ohrožující děti a mládež

Abychom mohli mluvit o negativních vlivech na děti a mládež, je třeba se podívat blíže na jejich síť vztahů a jejich samotné dospívání. Možné uvedení některého z psychoanalytiků se nám zde vyloženě nabízí. Podle Erika Eriksona si svou osobní identitu musí dospívající během jejich dospívání vytvořit v průběhu dramatických střetů s rodiči, případně s jejich představiteli „světa dospělých. Hlavním prostředkem tohoto hledání vlastního já, má být **vrstevnická skupina**¹², jež se na prahu dospělosti stane nejvýznamnější *referenční skupinou*¹³, upozadující svým silným působením všechny ostatní skupiny, včetně původní rodiny. Ve vztazích mezi dospívajícími jde prostě spíše o střetávání a konfrontaci než přátelství a blízkost. Vztahy nejsou cílem adolescentního chování, ale prostředkem k nalezení odpovědi na otázku KDO JSEM? Na prvním místě není přátelství, ale pouhá fyzická přítomnost druhých. Jde o hledání platformy, na které se mohou sledovat a „rezonovat“ s druhými. Zpětná vazba od druhých je důležitá pouze pro různé úhly sebehodnocení, důležité je jen to, co se týká hodnocení mne jako osoby. Ve vrstevnických skupinách je jedinec přesvědčen, že je středem pozornosti, a vytváří si konstrukce o tom, co si o něm ostatní myslí. Vrstevnické vztahy umožňují vzájemné poskytování názorů, pocitů a vzorců

¹⁰ Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostravská univerzita v Ostravě, 2008.

¹¹ Kontaktní práce. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, s. 242. ISBN 978-80-254-4001-8.

¹² MATOUŠEK Oldřich. Slovník sociální práce. Praha 8: Portál, 2003, s. 201. ISBN 80-7178-549-0

¹³ Skupiny, subkultury a hnutí mládeže. MATOUŠEK, Oldřich a Andrea MATOUŠKOVÁ. *Mládež a delikvence*. Třetí. Praha 8: Portál, 2011, s. 81-84. ISBN 978-80-7367-825-8.

chování, zkoušení bez větších závazků, kdy může dospívající testovat sám sebe. Typická je rychlá změna a střídání pozic: soupeř, spoluhráč, opozičník, soupevník. Projevuje se „exhibicionismus“, potřeba být viděn, slyšen a oceněn vrstevníky, což posiluje vlastní pozici a pocit významnosti. Často se objevuje také pocit osamělosti, kdy i přes sdílení stejných zkušeností má dospívající pocit, že je ve vrstevnickém vztahu sám.¹⁴

Chování vrstevníků je pro adolescenty zdrojem standardů chování má tedy vliv na chování a rozhodování v běžných každodenních situacích. Je příležitostí pro osvojování nových rolí, nápodobou, modelování a pro zpětnou vazbu o vlastním chování. Vrstevníci ve skupině slouží jako model zvláště v situacích, kdy rodiče jako žádoucí modely chování nefungují. Podstatným znakem chování ve skupině vrstevníků je konformita, tedy obecná tendence přizpůsobovat své názory a jednání názorům a jednání ostatních členů skupiny, či společnosti. Konformita je vedena snahou získat pozitivní „sankce“ nebo obavou ze sankcí negativních. Konformita vůči vrstevnické skupině vrcholí v dospívání, kdy často získává převaha nad autoritou rodičů a oficiálních institucí.¹⁵

2.2 Cílová skupina NZDM – jedná se jen o „neorganizovanou mládež“?

Abychom mohli dobře definovat označení „neorganizovaná mládež“, začneme u procesu *socializace* – což je proces utváření člověka. Spočívá v osvojování kultury a začleňování jedince do systému společenských vztahů postupným vytvářením vazem s jinými lidmi. Primární s. probíhá v rodině nebo v prostředí, které ji nahrazuje (tím je obvykle ústav). Sekundární s. probíhá ve výchovných, vzdělávacích, případně dalších institucích a prostředích, do nichž se dítě dostává (např. škola)¹⁶.

V dospívání jsou kladeny na jedince určité nároky v rámci výše zmíněného procesu socializace. Někteří mají problém tyto procesy zvládat. Jak například **zvládají zátěžové situace**¹⁷? Každý mladý člověk je s takovou situací dříve či později konfrontován. To, jaký zvolí postup k tomu, aby takovou situaci zvládnul, záleží na tom, jak moc objektivně či neobjektivně danou situaci vnímá a dále záleží na jeho postoji vůči ní.

¹⁴ STAVJANÍKOVÁ, Martina. Znaky cílové skupiny NZDM z hlediska adolescence. Kontaktní práce. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, s. 95. ISBN 978-80-254-4001-8.

¹⁵ Tamtéž, s. 96. ISBN 978-80-254-4001-8.

¹⁶ MATOUŠEK Oldřich. Slovník sociální práce. Praha 8: Portál, 2003, s. 205. ISBN 80-7178-549-0.

¹⁷ SVOBODA, Michal. Vymezení pojmu "neorganizovaná mládež." *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. 2007, s. 56.

Být oblíbený ve skupině je pro dospívající nesmírně důležité, je to potvrzení jejich sebehodnocení. U adolescentů s nízkou podporou rodiny, je tato potřeba přijetí vrstevnickou skupinou silnější než u dětí s dobrým rodinným zázemím. Vrstevnická skupina není pro nikoho jen neproblémovým zázemím, představuje pro každého více nebo méně stresující nárok obstat v očích vrstevníků jako někdo, kdo je v pořádku a plně sdílí její hodnoty.¹⁸

V emočně vypjatých situacích mají dospívající tendenci vracet se k vývojově nezralejším způsobům jednání. Typické reakce jsou negativismus, trucovitost, popření a vytěsnění emocí, vzdání se z tísnivých poměrů. Při zlobě a depresích mají tendenci k řešení „buď vše, nebo nic“. Při pocitu nespravedlnosti nebo křivdy tendence ke zkratkovitému jednání (odchod ze školy). Při selhání sebekontroly je agresivní napětí ventilováno sprostotou, ničením věcí, napadáním druhých i sebepoškozováním.¹⁹

2.2.1 „Kdo je tedy náš klient?“

Služby této formy, o které hovoříme, by měly zpravidla rezignovat na představu jednoho modelu klienta pro všechny a spíše upravovat nabídku služeb individuálně pro potřeby konkrétního klienta. Nízkoprahová zařízení v ČR bývají označována jako specifická nebo nespecifická zařízení spadající do kategorie nespecifických programů jakoby už z titulu svého (ne)zaměření – neorientují se příliš na jasnější popisy klientů a metod práce.²⁰ Takový přístup označujeme jako práci zaměřenou na člověka.

Cílová skupina je definována především podle znaků vztahujících se k osobám klientů. Těmito prvotními znaky, které ji definují, mohou být např. věk, pohlaví, příslušnost k národnosti či etnické skupině, subkultuře apod. Další znaky vysvětlují, proč je daná osoba našim klientem a co takové osobě můžeme nabídnout. Můžeme např. využít čtyř základních úrovní, jak realizujeme definování cílové skupiny.²¹

Na úrovni *abstraktní*²² máme moto, poslání organizace, která se jasně definuje mezi jinými službami a vystoupí tak se svým veřejným závazkem (podle standardů kvality sociálních služeb)

¹⁸ STAVJANÍKOVÁ, Martina. Znaky cílové skupiny NZDM z hlediska adolescence. Kontaktní práce. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, s. 96. ISBN 978-80-254-4001-8.

¹⁹Tamtéž, s. 97.

²⁰ STANÍČEK, Jiří, Jan SYROVÝ a Aleš HERZOG. Definování Cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka. *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. 2007, s. 87-90.

²¹ Tamtéž s. 88

²² Tamtéž s. 88

a rozhodne se poskytovat určitý typ služeb určitému typu klientů. Jde o stručné a výstižné popsání sebe sama.

Příklady:

- ohrožené děti a mládež
- sociálně znevýhodněné dospívající romské dívky
- ohrožená dospívající mládež
- děti a mládež procházející nepříznivými životními situacemi
- mládež s omezenými životními příležitostmi

Na této úrovni můžeme mluvit o tzv. nespécifických programech, kdy je těžší definovat typovou charakteristiku klienta.

Definování cílové skupiny na *obecné*²³ úrovni naproti tomu dává základní koncepci organizace. Je třeba najít bližší vysvětlení či popis cílové skupiny vymezené na abstraktní úrovni. Na této úrovni je jasně vymezeno, kdo může a kdo nemůže být klientem zařízení. Po té můžeme pro takto popsanou cílovou skupinu stanovit základní nabídku služeb a volit metody práce a intervenční strategie. Následné pracovní strategie, které pak zvolíme, vyžadují použití více dílčích charakteristik cílových podskupin. Například se můžeme ptát: *Kdo jsou děti a mládež, využívající zařízení? Vnímáme je podle pohlaví? Věku? Etnika? Místa bydliště?*

Konkrétnější příklady:

- Děvčata ve věku od 6 do 12 let
- Romští chlapci ve věku 10 – 12 let
- Chlapci bez rozdílu etnika ve věku 10 – 12 let žijící na sídlišti XY

Pokud si stanovujeme cíle a cílovou skupinu na *konkrétní*²⁴ úrovni, nacházíme se na úrovni plánování aktivit v aktuálním období ČR – jde typicky o projekt. Tato úroveň velmi přesně říká, kdo je klientem daného zařízení, jaké dílčí cílové skupiny využívají služeb tohoto zařízení, zařízení jasně informuje, s kým pracuje, resp. v následném období se chystá pracovat. Př.:

- Romské děti ve věku 8 – 12 let (bez rozdílu na pohlaví) ze sociálně slabé rodiny, konflikty ve školním prostředí a se záškoláctvím.
- Chlapci ve věku 9 – 12 let se zdravotním postižením, které je vylučuje z běžných volnočasových aktivit v dané komunitě

²³ STANÍČEK, Jiří, Jan SYROVÝ a Aleš HERZOG. Definování Cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka. *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. 2007, s. 87-90

²⁴ Tamtéž s. 91

- Dospívající mladí muži ve věku 16 – 18 let, kteří měli konflikt se zákonem v probíhajícím přestupkovém řízení
- Romské dívky ve věku 17 – 18 let bez profesní přípravy, ohrožené vyloučením z trhu práce, nezaměstnané déle než 6 měsíců
- Děti ve věku 6 – 10 let ze sídliště XY, které jsou šikanovány svými vrstevníky či staršími dětmi

Z těchto uvedených příkladů můžeme vydedukovat, že tito klienti s různými charakteristikami budou chtít využívat i jiné potřeby. Pro efektivní práci s nimi, bude třeba využívat i odlišných nástrojů.

Na tuto úroveň pak navazuje poslední a to úroveň *pracovní*²⁵. Po uplynulém čase, kdy program na předchozí úrovni funguje, můžeme si tedy už sestavit určitý profil typického klienta. Jedná se o definici reálného klienta, který pravidelně využívá naše služby. Každopádně se stále orientujeme v čase, co aktuálně naše cílová skupina potřebuje, co vyhledává. Podle toho volíme takové pracovní strategie, abychom cílovou skupinu, co nejefektivněji oslovili.

2.2.2 Mládež s asociálním životním stylem

Jedno ze specifíků u uživatelů služeb NZDM je zpravidla nějaký druh problémového chování. Základní příčiny pak bychom mohli hledat v rodině. K nezdravému psychosociálnímu vývoji jednice ovšem nedochází jen v problémových rodinách, ale i tam, kde chybí láska, pocit bezpečí, nebo naopak kde výchovu provází nedůslednost, nezdravé ochranářství, které dítěti dá vše, nač si vzpomene.

Dostáváme se konkrétně k těm, kterým je služba NZDM nabízena. Tyto děti, mladiství, zažívají určité nepříznivé sociální situace, významné události, které ohrožují jejich další sociální rozvoj – dochází k poruchám socializace. V tomto smyslu se nám hodí používat označení pro takovou sociální skupinu: „ohrožená mládež“. Příkladem nemusí být nutně např. dívka, která utekla ve svých 14 letech z domu a žila týden na ulici. Pro program sociální prevence (NZDM patří do komplexu služeb „sociální prevence“) by byla tato klientka potenciálním členem ještě před takto dramaticky vyhrocenou situací.²⁶

²⁵ STANÍČEK, Jiří, Jan SYROVÝ a Aleš HERZOG. Definování Cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka. *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. 2007, s. 91

²⁶ Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka. STANÍČEK Jiří, SYROVÝ Jan a Aleš HERZOG. *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. 2007, s. 88 - 89.

Můžeme předpokládat, že významná část klientů NZDM s takovýmto způsobem výchovy, může mít určité **poruchy chování**²⁷. Porucha chování je projev jedince, který se vymyká z průměrného chování dané věkové a sociokulturní kategorie. Je to projev, který se odchyluje od norem běžně přijímaných společností. Poruchy chování mohou mít vývojový, tzn. přechodný charakter, ale mohou být také signálem poruchy osobnosti, která představuje zvýšené riziko budoucího problematického chování (delikvence).

Klasifikace chování podle společenské nebezpečnosti²⁸:

- chování disociální
 - je nejméně společensky závadné – znamená nespolečenské, nepřizpůsobivé, nesociální
 - projevuje se jako dílčí poruch asociálních vztahů s krátkodobými výstřelky v chování a vymyká se běžným sociálním normám
- asociální chování
 - je nespolečenské chování, které neodpovídá mravním normám dané společnosti
 - společensky je závadnější než disociální chování, ale nedochází k ničení společenských hodnot
 - jedinec se vyřazuje ze svého sociálního prostředí, ale aktivně proti němu nevystupuje, škodí především sám sobě (př. záškoláctví, užívání drog, atd.)
- antisociální chování
 - vykazuje nejvyšší společenskou nebezpečnost
 - jde o uvědomované protispolečenské chování, které se ostře vymyká běžným sociálním normám, a které směřuje k úmyslnému poškození společnosti
 - zahrnuje veškeré protispolečenské jednání dané trestním řádem společnosti, bez ohledu na věk pachatele nebo původ či intenzitu

2.2.3 Další možná specifikace nepříznivých sociálních situací klienta NZDM

Pro lepší orientaci si je můžeme rozdělit do následujících tří oblastí²⁹:

²⁷ MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha 8: Portál, 2003, s. 153. ISBN 80-7178-549-0

²⁸ MRÁZOVÁ, E.: Úvod do speciální pedagogiky. Ústí nad Labem: Skripta PF UJEP, 2002, s. 32

²⁹ Fenomén NZDM, tedy Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. RACEK, Jindřich a Aleš HERZOG. *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. 2007, s. 319-328.

- Konfliktní společenské situace – situace, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami. Příklad:
 - projevy šikany, drobná kriminalita
 - útěk z domova či jiného přístřeší, záškoláctví
 - generační konflikty, konflikty v místní lokalitě
 - zneužívání návykových látek, rasismus, trestní stíhání
 - pohlavní zneužívání
 - domácí násilí

- Obtížné životní události – situace, v nichž se člověk těžko orientuje a které mládež obtížně řeší sama vlastními silami. Příklad:
 - rozpad rodiny, partnerské problémy rodičů
 - komplikace spojené s e sexuálním debutem
 - selhávání ve škole či v zaměstnání, problémy s volbou školy a povolání
 - rozpad vlastních partnerských vztahů, partnerské problémy
 - obtíže při získávání obživy, zajištění bydlení
 - těhotenství u dospívající dívky
 - pohlavní zneužívání
 - další obtížné události v rodině, ve škole a mezi vrstevníky

- Omezující životní podmínky – život v prostředí, které způsobuje omezení psychosociálních dovedností, především v nepříznivém prostředí rodinném a sociálním
 - neschopnost adaptace, neschopnost navázání vztahů
 - absence zájmů, absence citlivosti, pocit odcizení, pocit zneschopnění
 - pasivní životní stereotypy
 - malé možnosti k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech

3 „Nízkoprahovost“ a kontaktní práce

Setkání s klientem v rámci programu nízkoprahových služeb zpravidla nemá stabilní rámec. Nemá ho z hlediska času ani z hlediska pravidelnosti. V jaké míře a jak často klient službu bude využívat, si určuje klient daleko více než v jiných programech, které nejsou zaměřeny „nízkoprahově“. Jistým způsobem to můžeme vnímat u nízkoprahových služeb vyhledávacích – terénních programů. Zde nevíme, jestli klient v daný čas, kdy k setkání dojde, bude mít náladu se s námi bavit, nevíme, jak dlouho bude s námi v kontaktu, ani zda zopakuje naše setkání nebo rozhovor na dané téma někdy v budoucnu. Pro nás to znamená soustředit se na daný okamžik, na to, co můžeme společně s klientem udělat „**ted' a tady**“. Pokud, ale nechceme odsouvat něco zásadního, pokoušíme se iniciovat další setkání.

Co pro nás vůbec spojení „ted' a tady“ znamená? Měli bychom si dát pozor, protože snaha pomoci nás může mírně odklonit od cíle setkání s klientem a nechtěně z toho vznikne: „ted' nebo nikdy“. Je třeba uvědomění si kontaktu s reálnou životní situací a aktuálním stavem klienta. Stále platí, že v rámci nízkoprahových zařízení je důležité pracovat s tím „co je“. Očekávání, že klient bude na pracovní setkání s námi zcela připraven, že bude v bdělém a aktivním stavu. To, jak se klient aktuálně cítí, výrazně ovlivní podobu našeho pracovního setkání.

Nízkoprahové kluby by měly splňovat předpoklady pro realizaci primární prevence. Riziková mládež, která je jejich obecnou cílovou skupinou, je s těmito kluby v kontaktu, vyhledávají je a mají k nim důvěru. NZDM nabízí služby, kterých klienty využívají, jak z důvodu řešení svých problémů, tak jako možnost trávení svého volného času. Součástí běžné nabídky nízkoprahových zařízení jsou i Programy primární prevence. Sociální pracovníci jsou schopni kompetentně předávat klienty dalším návazným odborníkům. Základním cílem je snaha o eliminaci rizikového chování v cílové skupině.³⁰

Hlavními body jsou:

- snížit počet jedinců s rizikovým chováním v dané skupině
- snížit možné následky vyplývající z rizikového chování jedince ve skupině
- změna skupinové normy rizikového chování

Prvotním principem je, aby poskytovaná služba byla cílená a směřovala k pozitivním změnám v chování klienta. Zájmem je, aby se klient naučil kvalitně žít ve světě.

³⁰ HERZOG Aleš, STANÍČEK. Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork. 2007

3.1 Princip „nízkoprahovosti“

Když se setkáme s tímto pojmem, ne zcela člověk orientující se v této oblasti zpravidla vidí a měl by vnímat tyto významné „záchytné body“: „pro všechny“; „dveře otevřené“; „anonymní“, „bezplatné“. Tyto parametry však nejsou zcela přesné.

V materiálu Pojmosloví NZDM³¹ je uvedena definice základních principů nízkého prahu. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se hlásí k principům poskytování sociálních služeb. Jako významný specifický princip svého fungování definují „nízkoprahovost“. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež realizují službu tak, aby byla umožněna maximální dostupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.

Principy „nízkoprahovosti“:

- Zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny.
- Pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivita či názorová odlišnost.
- Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.
- Pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Uživatel není povinen zapojit se do připravených činností.
- Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.
- Provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele. Je k dispozici v době, kdy uživatel má podmínky přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku). Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům.
- Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby.

³¹ Česká asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha, 2008 [cit. 2020-05-01]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf

3.2 Služby nabízené NZDM³²

Kontaktní práce je způsob a metoda práce, pomocí které vytváříme prostor a situaci pro realizaci drobných individuálních plánů - cílených intervencí. Jde o vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétního výkonu (činností a služeb). Jedná se o specifický druh kontaktu s uživatelem, 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 uživatelem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Kontaktní práce má nejčastěji podobu rozhovoru v přirozeném prostředí uživatele (např. v kontaktní místnosti, na ulici, v klubu).

Situační intervence

Sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.

Informační servis uživateli

Je služba, kdy sociální pracovníci poskytují specifické informace uživateli, nejlépe v kontaktní místnosti. Informační servis je prováděn ústní formou, může být doplněn také písemnou formou - letáky, vytištění údajů. Tematicky mohou být informace zaměřeny na základní instrumentální témata (např. škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata - dle dohody s uživatelem.

Poradenství

Probíhá formou rozhovoru s uživatelem nejlépe v samostatné místnosti, obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit. Poradenství v NZDM se nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní a jiné.

³² Česká asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha, 2008 [cit. 2020-05-01]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf

Krizová intervence / Pomoc v krizi

je řešení krizové situace, vzniklé v životě uživatele. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o pozorování chování uživatele s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervencí zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence obsahuje také návrh opatření. Rozsah intervence závisí na tom, zda pracovník je kvalifikován pro krizovou intervenci. Pracovník bez kvalifikace poskytne uživateli v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka (eventuálně doprovodem).

Zprostředkování dalších služeb (doprovod)

Jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele

jsou intervence realizované pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují uživatelův život. Kontakt je realizován se souhlasem a s vědomím uživatele (nejlépe za jeho přítomnosti).

Případová práce

je dlouhodobá individuální práce. Případová práce se děje plánovaně, při zachování tohoto postupu:

- společné vydefinování kontraktu
- vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu
- vedení dokumentace, s kterou je uživatel obeznámen
- pravidelné revize kontraktu s uživatelem (zda se naplňuje kontrakt)
- práce je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec
- konzultace vedení případu uživatele na intervizi a supervizních setkáních týmu
- pravidelná reflexe

Skupinová práce / práce se skupinou

je cílená aktivita poskytovaná skupině uživatelů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností, časově (prostorově) ohraničená.

Práce s blízkými osobami

Může být informační servis, poradenství poskytované blízkým osobám uživatele (rodiče, přátelé, kamarádi, ...), realizované pouze se souhlasem uživatele.

Pobyt v zařízení

Rozumí se jím pobyt uživatele bez čerpání dalších služeb. Uživateli je poskytováno teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku, základní zázemí, základní a složitější volnočasové aktivity.“ Zároveň je uživateli umožněna realizace osobních aktivit.

Volnočasové aktivity

Jde o aktivity, poskytující náplň volného času uživatelů, které nespádají do jiných výkonů NZDM. Existuje tato hierarchie aktivit:

1. Základní jednoduché instrumentální aktivity, které uživatel realizuje z vlastní vůle a vlastní aktivitou, pracovníci je pouze zprostředkovávají (např. zapůjčí vybavení). Jedná se např. o poslech hudby, kreslení v běžných prostorách klubu, pouštění filmu, který si uživatelé sami vybrali.

2. Složitější volnočasové aktivity, které realizuje uživatel z vlastní vůle a vlastní silou. Pracovníci je pouze zprostředkují nebo poskytnou podporu (návodnou pomoc), aby je uživatel mohl smysluplně využívat. Tyto aktivity jsou vytvářeny na základě zájmu a potřeb uživatelů a s jejich spoluúčastí. Jedná se například o hudební zkušebnu, výtvarnou dílnu, počítačovou místnost. Tyto aktivity mohou uživatelé vykonávat samostatně, bez instruktáže pracovníka.

3. Akce, které iniciovali sami uživatelé, a u jejich realizace dochází ke kooperaci mezi uživateli a pracovníky. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností uživatelů a jejich seberealizaci.

4. Akce, které slouží ke zpestření rutiny (každodennosti) klubu nebo k propagaci zařízení - koncerty, turnaje, výjezdní akce atd. Přípravují je sami pracovníci klubu, a pokud je to možné, zapojují do realizace uživatele.

5. Dílny - pravidelné či nepravidelné akce, na nichž je zajištěn lektor (interní nebo externí) pracovník. Uživatel může dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit.³³

³³ Česká asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha, 2008 [cit. 2020-05-01]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf

4 Efektivita činnosti – změna v chování klienta

Pro správné uchopení pojmu „efektivita“ v rámci této práce, je třeba si tento pojem vymezit v oblasti kontaktní práce a nabízených služeb NZDM a propojit s činnostmi kontaktního pracovníka. Efekt, v knižním slova smyslu je účinek, výsledek.³⁴ Jako možný výsledek, můžeme považovat právě efekt kontaktního pracovníka v klubu NZDM na klienta. V předchozích kapitolách, kde jsme se zabývali typologií klienta, jaký je náš klient, mapování možných jeho potřeb, jsme si rámcově určili, jak taková kontaktní práce s klientem bude probíhat.

Jakou činnost si zvolíme, aby došlo ke změně v chování uživatele služby, a jakou službu nabídneme? Předpokládáme, že jedinec nemá jinou možnost prostoru pro své aktivity ve svém volném čase a nemůže zvolit žádnou ze služeb, za které se musí platit. Vždy záleží na kontextu situace – vracíme se k přístupu: „tady a teď“. Udělat „funkční“ dojem na zájemce o službu přitom považujeme za velmi důležitý, pokud se jedná o správné navázání vztahu s uživatelem služby.

4.1 Výsledek práce s klientem NZDM

Řekněme, že bychom chtěli důkaz, výsledek, jaký má služba NZDM efekt na klienta, v kontextu vztahu: **kontaktní pracovník-klient**, je to vůbec možné reálně posoudit? Na základě čeho zjistíme, že na klienta zapůsobíme tak, že to zapříčiní pozitivní dopad na jeho osobnost, že to spustí určité změny v jeho chování „k lepšímu“?

Zkusíme si představit situaci, kdy k nám přijde dítě na základě informace od kamaráda, který už do nízkoprahového klubu dochází, ví, co očekávat, cítí se tam „jako doma“. *Prvokontakt* je ta činnost se zájemcem o službu, kterou provádíme na samotném začátku s naším zájemcem. Do výkazu činnosti spadá nejen seznámení potenciálního klienta NZDM s prostorem klubu a službami, které nabízí, ale do této činnosti patří také samotná interakce mezi kontaktním pracovníkem NZDM a onou návštěvou. Náš mladý zájemce si zařízení prohlídne, možná se u nějakého z „lákaadel“ pozdrží. V nejlepším případě bude chtít i zapojení nebo alespoň přítomnost pracovníka. Proč v nejlepším případě? Když se klient se na pracovníka NZDM obrátí nebo ho chce zasvětit do společné aktivity, či je to naopak a aktivitu iniciuje sám pracovník, dochází právě k oné interakci, kterou kontaktní pracovník zpravidla vnímá jako onu stěžejní činnost, v rámci kontaktní práce. Po úspěšném navázání vztahu s uživatelem služby můžeme teprve jistě chování jedince ovlivnit.

³⁴ KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*. 5., přeprac. a dopl. vyd. Praha: SPN, 1994. Odborné slovníky. ISBN 80-042-6059-4.

Samozřejmě jen tehdy, pokud to situace vyžaduje. Když se dítě do klubu po jeho odchodu ještě vrátí, můžeme to brát jako pozitivní dopad naší služby na klienta.

V NZDM často dochází i sociálně-pedagogickému působení (tedy výchovnému) na uživatele služby. Změny rozvoje společnosti ve svém důsledku nutně vedou k zamyšlení nad tím, co by mělo být ve středu zájmu pracovníků v této oblasti, specificky v oblasti koncipování výchovy. Jak by se daly vymezit některé klíčové integrující vlastnosti, které výrazně ovlivňují rozvoj osobnosti? Jan Pelikán³⁵ uvádí tyto okruhy:

- Hledání a nalézání smyslu existence, ale i vlastního jednání a počínání v pojetí V. Franka (Nepředpokládáme, že je možné tohoto plného uvědomění u dětí mladších 16 let)
- Řada významných myslitelů současné doby upozorňuje na to, že nám stále chybí to, čemu říkají „společné sdílení světa“. Cit pro okolní svět, jeho citlivé vnímání a reakce na něj, zaujetí aktivní pozice, ovšem předpokládá aspoň základní orientaci v něm.
- Významná pozornost by, podle názoru J. Pelikána, měla být zaměřena na výchovu charakteru.
- Důležitá je i adekvátní sebereflexe, vnitřně přijaté hodnotové preference a vytvoření osobní životní pozice.
- Pokud je to ho jedinec schopen, tak pozitivní emocionalita vede k nadhledu nad běžnými problémy, uschopňuje ho pozitivně vnímat svět i jednotlivé situace a umožňuje mu i řešit i velmi složité problémy, včetně problémů zdravotních
- Svědomitost, která může hraničit až s úzkostností, můžeme nahradit smyslem pro odpovědnost. Ten není ale možné vychovat bez poskytnutí svobody rozhodování, která úzce s odpovědností souvisí.
- Výchova jedince k tomu, být citlivý k ostatním lidem. Spočívá jednak v toleranci k druhým, respektování svobody druhých, v přátelském chování, ale i v prosociálním jednání v případě, že druzí lidé potřebují naši pomoc.
- A posledním bodem, nikoli ale druhořadým, je významná i schopnost koncentrace, která jedinci umožní nejen zkvalitnění činnosti, ale i duševní rovnováhu.

Na výše uvedené okruhy vlastností, jež by mohly být integrovány při „výchovném“ působení (v našem případě práce s klientem NZDM spíše podporujícím, motivujícím) bychom mohli

³⁵ Rizikové chování dospívajících a jeho prevence: 6. odborný seminář, 3. - 5. října 2005, SZÚ Praha. Praha: Cevap, 2005. ISBN 80-902898-9-4.

nahlížet jako určité kompetence dovednosti klienta, které může jako uživatel služby NZDM v interakci s kontaktním pracovníkem rozvíjet či teprve získat. Nicméně pro typickou cílovou skupinu nízkoprahového zařízení, nebo alespoň pro některé klienty, jsou tyto kompetence celkem na vysoké úrovni. Jako pracovníci s takovou klientelou se učíme klást si menší cíle než větší. Proto snižujeme úroveň i v našem náhledu na možné dovršení takovýchto schopností, dovedností jedince.

Kompetence, kterých bychom eventuálně chtěli a mohli dosáhnout u klientů NZDM mohou být právě ukazatelem efektivity činnosti s nimi. Zde hovoříme o kompetencích, které vycházejí z určitých obecných schopností člověka. Při práci s dětmi a mládeží lze určité kompetence nabývat, aniž by mladý člověk věděl, že se něco učí. V rámci kontaktní práce s klienty můžeme ale hovořit o jistém nabývání měkkých kompetencí. V kontextu této práce je možné si je teoreticky vymezit pomocí Centrální databáze kompetencí.³⁶ Autorka této práce vybírá ty z těch měkkých kompetencí, které mohou být reálně s klientem rozvíjeny. Jedná se o nižší úroveň dosažení těchto kompetencí. Autorka se inspirovala výzkumem, který v roce 2019 realizovala organizace Lata – programy pro mládež a rodinu, z. ú.³⁷ Výzkum se jmenoval: „*Sledování posunu v kompetencích klientů v rozhovorech*“. Zde byla definice a popis měkkých kompetencí využita pro zjištění určité kvality poskytované služby. Pro následující výzkum nám zde popis kompetencí, tak jak jej pojala organizace Lata ve svém výzkumu, posloužil autorce této práce k tvorbě otázek ve výzkumném šetření (viz podrobné schéma otázek v praktické části).

³⁶ CENTRÁLNÍ DATABÁZE KOMPETENCÍ autonomní systém pro správu znalostí, dovedností a měkkých kompetencí: Měkké kompetence. *Národní soustava povolání* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2020-05-11]. Dostupné z: <http://kompetence.nsp.cz/mekkeKompetence.aspx>

³⁷ Lata - programy pro mládež a rodiny. *Lata* [online]. [cit. 2020-05-03]. Dostupné z: <http://www.lata.cz/>

Praktická část

5 Výzkumné šetření - sledování dopadu kontaktní práce na klienta v NZDM

Hlavním smyslem tohoto výzkumného šetření je, zjistit, jaký vliv mají služby NZDM na své klienty. Které činnosti s nimi se jeví jako účinné, tedy efektivní ve vztahu k nabízeným službám NZDM a ve vztahu s kontaktním pracovníkem. Výzkumné šetření začne předvýzkumem technikou rozhovoru, aby výzkumník měl šanci nahlédnout hlouběji do problematiky činnosti s klienty NZDM. Kvantitativní přístup předpokládá, že fenomény sociálního světa (jeho různé aspekty, objekty, procesy), které činí předmětem zkoumání, jsou svým způsobem měřitelné, či nějak tříditelné.³⁸ Budeme zde zkoumat, v jakých oblastech nejvíce sociální pracovníci v rámci služeb nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které poskytují přímo klientům, vnímají nějaký dopad na sebe-rozvoj jejich klientů, jejich sebeuvědomění a zmírnění možných sklonů k rizikovému chování.

Pokud opravdu chceme dosáhnout nějaké změny u mladého člověka od 10. roku výše, např. chceme-li, aby na jeho straně došlo k zvnitřnění nějakých jemu stále cizích norem, měli bychom najít ten správný stimul. Co víc, sám dotyčný jedinec v tomto věku měl chtít, aby ke změně na své straně došlo. Dosáhnout u dětí tohoto uvědomění není snadné, v některých případech dokonce nereálné. V rámci nízkoprahových služeb pro děti a mládež, se jedná v zásadě o to, jakou aktivitu v kontextu určité situace zvolíme, abychom dosáhli plného kontaktu s klientem.

5.1. Předvýzkum

Předvýzkum nám zde posloužil jako možný prostředek k dosažení hlubšího poznání problematiky výzkumníka a porozumění otázkám ze strany respondentů. Pro první fázi výzkumného šetření byl tedy realizován krátký předvýzkum technikou rozhovoru – interview. Předvýzkum byl realizován výzkumníkem se dvěma kontaktními pracovníky, kteří byli na této pracovní pozici alespoň půl roku. Šlo o hlubší sondu do práce kontaktního pracovníka. ZDM.

³⁸ REICHEL, Jiří. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN isbn978-80-247-3006-6.

Každý pracovník byl z jiného NZDM v Praze. Interview mělo podobu polostrukturovaného rozhovoru a obsahovalo celkem 19 otevřených otázek. Z důvodu ochrany osobních údajů jednotlivých respondentů, byl rozhovor zcela anonymní.

Výzkumný problém byl zprvu zaměřen na možnou udržitelnost vztahu s klientem v rámci NZDM. Vytváření dlouhodobého vztahu s klientem NZDM byl zde vnímán jako důkaz o určité efektivitě činnosti s klientem nízkoprahového klubu.

Cílem předvýzkumu bylo prohloubení znalostí výzkumníka o daném tématu a vhodné formulování otázek do dotazníku navazujícího empirického šetření.

Předvýzkum byl v obou případech realizován v prostředí nízkoprahového klubu konkrétního respondenta – kontaktního pracovníka. Délka rozhovoru byla stanovena zhruba na 30-40min. Předpokládalo se, že se délka času rozhovoru může lišit s ohledem na obsahovou délku odpovědi respondenta, jeho aktuálním vnitřním rozpoložení, porozumění, či neporozumění otázce a s ohledem na další aspekty, které mohou průběh interview ovlivnit. Záznam odpovědi v rozhovoru byl se slovním souhlasem obou respondentů nahráván.

5.1.1 Téma předvýzkumu – výzkumné otázky zaměřené na:

- Co vzbuzuje u klientů zájem o službu?
- Při jakých činnostech dochází k prohlubování kontaktu s klienty NZDM?

Na základě stanovených výzkumných otázek byla utvořena struktura rozhovoru:

- otázky 1-4 jsou zaměřené na pracovníka, na jeho roli v klubu a jeho postoj vůči této práci; jedná se tzv. „zahřívací“ otázky

1) Jak dlouho pracujete v klubu NZDM a na jaké pozici?
2) Jaký je Váš názor na tuto činnost?
3) Jak je pro Vás důležitá?
4) Kdy jste si uvědomil/a, že právě vy se hodíte pro tuto práci?

- otázky 5-11 jsou obecné dotazy na práci s klientem konkrétního zařízení

5) S jakou cílovou skupinou se dostáváte nejvíce do přímého kontaktu?
6) Jaké si myslíte, že jsou nejčastější zakázky (důvod přítomnosti v klubu) Vašich klientů?
7) Čím zahajujete po seznámení další interakci se zájemci o službu při prvokontaktu?

8) Co vnímáte jako zásadní při komunikaci s klientem?
9) Ve chvíli, kdy máte před sebou klienta, se kterým se navazuje kontakt složitěji, co Vám obvykle pomůže?
10) Jaké formy řízených aktivit svým klientům nabízíte?
11) Oslovují Vás klienti často s prosbou o nějakou organizovanou činnost z Vaší strany?

- otázky 12-18 jsou brány jako část otázek, považována za nezbytnou pro vyhodnocení rozhovoru

12) Který z výkonů* v rámci kontaktní práce s klienty si myslíte, že děláte nejčastěji?
13) Které nabízené aktivity vnímáte jako nejvíce atraktivní pro klienta a proč?
14) Jak ovlivňuje přímý kontakt s klientem možnost využití PC, internetu, Play Stationu, fotbalu, atd. v klubu NZDM?
15) Můžete říci, co si myslíte, že je nejčastějším důvodem, proč klienti mají zájem docházet pravidelně do klubu NZDM?
16) Máte předem na každý měsíc/týden/den naplánovanou aspoň jednu aktivitu/téma, které je nějak organizované? Pokud ano, tak s jakým zájmem je ona aktivita přijímaná?
17) Jak často se setkáváte s pozitivní změnou klientova chování v průběhu jeho pravidelného docházení do klubu?
18) Co se týče efektivity činnosti a působení na klienty NZDM, jakou formu aktivity považujete za nejúčinnější pro motivaci k návratu klienta do klubu?

- poslední otázka byla jen dobrovolná

19) Chtěl/a byste se podělit o nějakou vlastní zkušenost z práce z NZDM, která vás nejvíce ovlivnila v přístupu ke klientům?
--

5.1.2 Evaluace předvýzkumu

Průběh interview:

Rozhovor byl veden s každým z respondentů zvlášť. Každý v jiném prostředí a v rámci jiného časového horizontu. Odpovědi respondentů byly formulovány více větami. Často se respondenti doptávali, co bylo otázkou míněno. Ač byla přesně dána struktura - pořadí jednotlivých

otázek, stávalo se, že v rámci jedné otázky byly zodpovězeny další dvě. Odpovědi se tudíž v některých částech rozhovoru opakovaly. Výzkumník měl tendenci se u otázek déle zdržovat, otázku rozvíjet. Oba respondenti byli příjemně naladěni. Rozváděli dál své odpovědi. Rozhovor proběhl poněkud neformálněji, než se dalo předpokládat, byť autorka s osobami neměla bližší vztah než tuto zakázku.

Zodpovězené otázky:

- V první části dotazování (viz dělení otázek) výzkumník našel hodně podobností. Oba kontaktní pracovníci pracovali zhruba 1 až dva roky v NZDM. Díky studiu v oboru Sociální práce nebo Sociální patologie si našli i tuto pracovní pozici. Jejich postoj byl vyjádřen jasně. Mají za to, že služba je využívána a chtěná v dané části Prahy.
- V druhé části se vymezuje i cílová skupina, která je nejčastějším klientem jejich nabízené služby. Převážně jsou to tedy Romové. Nejčastější zakázky těchto klientů je trávení volného času s kamarády v prostorách klubu a volnočasové aktivity, které jsou jim nabízeny. V rámci činnosti – prvokontaktu - s klientem uvedli respondenti společný prvek a to je forma „bezprostředního kontaktu s pracovníkem“. Každý z respondentů měl však jinou zkušenost. Respondent č. 1. zmínil, že většinou se zadaří zájemce, či klienta zapojit do skupinové aktivity. Druhý respondent měl zkušenost jako lektor hudební zkušebny. Díky nástroji získal u klientů na popularitě. Měli společnou aktivitu. Tímto oba respondenti odpověděli na otázku obtížného prvního kontaktu s klientem, vědí jakou činností „prolomí ledy“. Respondent č. 1 ještě uvedl možnou techniku zrcadlení – způsob komunikace, kdy popisuje, co vidí na klientově chování. Tuto techniku používá jen tehdy, když jedná s klientem, který vykazuje jiné známky chování než obvykle. Co se týče nabízených služeb NZDM, nijak se nelišily od běžné nabídky. Respondent č. 1 zmínil, že mají organizovaně daná témata na každý měsíc a od toho se odvíjí naplánovaná diskusní setkání. Tuto formu Respondent č. 2 nezmínil. Ze stran klientů většinou docházelo k prosbám o organizovanou činnost iniciovanou pracovníkem zřídka. Respondenti potvrdili, že se jednalo jen o aktuální potřeby činností typu: hraní deskových her, rozhovor na téma vztah, sex, drogy, apod.
- Ve třetí části rozhovoru se shodují respondenti na tom, že rozhovor, jako způsob kontaktní práce je nejúčinnější prostředek navázání kontaktu, prohloubení vztahu a nejčastější forma činnosti. Atraktivní činnosti u Respondenta č. 1 jsou vnímané workshopy a akce klubu (grilování, soutěže, výjezdy). U Respondenta č. 2 byla

vyzdvihována hudební zkušebna. V obou nízkoprahových klubech mají časově vymezenou hranici pro používání PC a Play Stationu, takže k znemožnění komunikace s pracovníkem a k případné izolaci nedochází. Jak tyto dvě zmíněné klient využívané služby, tak případně stolní fotbal a využívání bezdrátového připojení k internetu v klubu mohou být podle respondentů prostředkem k interakci s klientem. Nejčastějším důvodem pravidelného docházení klienta do klubu vnímají oba pracovníci hlavně kontakt s pracovníkem klubu, kamarády klienta, prostředí, které může kdykoli opustit, kde je dobrovolně. Respondent č. 2 v souvislosti se svou pozicí lektora v hudební zkušebně ještě zmiňuje tedy možnost trénovat na hudební nástroj a zpěv. Co se týče organizovaných aktivit v klubu NZDM, tak je oba pracovníci dělají. Zájem o aktivity je, všeobecně jsou klientelou přijímané, ale stává se, že je účast na klubu někdy menší než při běžném provozu. S pozitivní změnou v rámci klientova chování se oba respondenti ve své praxi setkávají, ale většinou si kladou malé cíle (děkují za poskytnutí nějaké služby, klient při vstupu do klubu pozdraví, a když odchází, tak se rozloučí...). Respondent č. 1 mluvil o tom, že se klient učí sebereflexi. Po zvnitřnění pravidel klubu, vnímá prostředí jako svůj prostor. Respondent č. 2., který už v první fázi dotazování zmiňoval místo působení služby, tak s ohledem na stereotypní chování dětí a mládeže, které jsou z problémových rodin, zmiňuje, že tam málo kdy dochází k nějaké výraznější změně v nějakém nežádoucím chování. Jako efektivní způsob práce s klientem tyto dva respondenti vyzdvihují rozhovor – kontaktní práci.

Shrnutí:

Z obou rozhovorů nám vyvstává, jak důležitou má roli kontaktní pracovník v rámci poskytování služeb NZDM, a to je jeho interaktivní přístup ke klientovi. Z hlediska udržitelnosti a prohlubování vztahu s klientem je zde nejvíce zmiňován rozhovor jako kontaktní práce. Efektivními metodami pro navázání kontaktu byly zmíněny činnosti – skupinová aktivita, hudební zkušebna a diskuze na určité téma. Pracovníci vnímají určitou pozitivní změnu v chování klientů NZDM. Pro empirické šetření nám předvýzkum pomohl selektovat ty otázky rozhovoru, které budeme chtít v dotazníku použít.

Z okruhu zahřívacích otázek použijeme pouze jednu - úvodní, která bude později konkretizována a pracovník bude mít na výběr jednu ze tří možných odpovědí. Z další skupiny využijeme v dotazníku v upravené podobě otázku zaměřenou na cílovou skupinu NZDM. Ze třetí části otázek použijeme všechny, avšak v upravené podobě. Bude třeba efektivitu činnosti s klienty

propojit s tím, jak jednotliví pracovníci vnímají posun u klienta nízkoprahových klubů. Otázky budou více konkretizované, aby vedly k odpovědím s ohledem na výzkumný problém. Poslední otázka předvýzkumu bude mít v dotazníku jinou formulaci a použijeme ji jako závěrečnou dobrovolnou otázku.

5.2 Cíl, výzkumné problémy a hypotézy

Hlavním cílem této práce je zjistit, jaké jsou možnosti sociálních pracovníků k zajištění efektivity činnosti s klienty nízkoprahových klubů.

Z obecného cíle byl stanoven následující výzkumný problém:

Zjistíme, zda děti, dospívající a mladí dospělí (klienti) posílí psychosociální dovednosti, praktické dovednosti, sníží sklony k rizikovému chování prostřednictvím aktivního působení a interaktivní komunikace s kontaktním pracovníkem NZDM.

Ve výzkumu se tedy zaměříme na následující otázky:

1. V jaké konkrétní oblasti dovedností zaznamenávají kontaktní pracovníci změnu či posun v chování u svých klientů?
2. Jaká aktivita/činnost, kterou NZDM nabízí nebo vzniká při interakci s uživatelem této služby, přispívá nejvíce k pozitivní změně v chování klienta, či jeho rozvoji určité kompetence?

5.2.1 Hypotézy

Hypotézou staví výzkumník výzkumný problém do jiného úhlu, odkrývá nové aspekty, rozšiřuje jej apod. Zároveň hypotézami buduje novou teorii o zkoumaném jevu, resp. přispívá k jejímu prohloubení nebo rozšíření.³⁹ Svou formulací předjímají určitý stav, vztah mezi znaky, který je možné zjišťovat, zkoumat a empiricky ověřovat.⁴⁰

³⁹ GAVORA, P. a kol. Elektronická učebnice pedagogického výskumu. [online]. [cit. 8. 5. 2020]. Bratislava : Univerzita Komenského, 2010. ISBN 978–80–223–2951–4. Dostupné z: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>

⁴⁰ REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN isbn978-80-247-3006-6.

V rámci tohoto výzkumu byly na základě stanovených cílů a na základě výzkumného problému, byly vymezeny tyto hypotézy:

- **H1:** Z pohledu sociálních pracovníků mají větší efekt na posun v psychosociálních dovednostech klientů rozhovory - kontaktní práce než organizovaná činnost NZDM.
- **H2:** Pracovníci NZDM budou vnímat posun v praktických dovednostech klientů v závislosti na nabízených službách NZDM.

5.3 Metody výzkumu⁴¹

Volba metody se zde řídila výzkumným problémem. Výzkum posloužil i k motivaci jednotlivých respondentů k aktivnímu sdílení svých možných dosavadních zkušeností s tímto tématem.

Byla zde použita metoda kvantitativní a to pomocí techniky dotazníkového šetření. Jednalo se o vhodný prostředek pro sběr potřebných dat, kde bylo možné zjistit, v jakých oblastech nejvíce sociální pracovníci v rámci služeb NZDM poskytovaných přímo klientům, vnímají dopad na sebe-rozvoj jejich klientů, jejich sebeuvědomění a zmírnění možných sklonů k rizikovému chování.

Tato metoda je jednou z nejčastěji používanou metod pro různé typy výzkumů. V dotazníku byly obsaženy otázky, které vznikly na základě stanoveného cíle badatele výzkumu a byly formulované tak, aby tyto cíle naplnily. Formulace otázek a nabídka volby možností, které by vystihovaly co nejlépe odpověď respondenta, byla zcela na badateli. Dotazník zabývající se problematikou činností s klientem NZDM obsahoval 11 otázek (viz přílohy 1-5). Výběr a obsah položek v dotazníku byl zvolen na základě cílů výzkumu. Hlavním metodou pro získání potřebných dat bylo toto dotazníkové šetření. Úvod dotazníku informoval respondenta o výzkumné metodě a o daném tématu, jimž se tato výzkumná metoda zabývá. Dále informoval, ale zároveň ujišťoval o anonymitě získaných dat, obsahoval zprávu o cíli výzkumu a poděkování. Dotazník byl respondentům odeslán elektronicky prostřednictvím odkazu.

⁴¹ LINDEROVÁ, Ivica, Petr SCHOLZ a Michal MUNDUCH. *Úvod do metodiky výzkumu*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2016. ISBN isbn978-80-88064-23-7.

5.4 Výběr vzorku

Problematika výběru v kvantitativním výzkumu se neopírá o populaci, ale o zobecnění teorie a výběr relevantních osob. Pro tento výzkum byl vybrán vzorek ze skupiny sociálních pracovníků aktuálně pracujících na pozici kontaktního pracovníka NZDM. Nejednalo se o reprezentativní výzkumný soubor, nýbrž o určitý okruh respondentů.

Oblast výběru autorka zúžila na pracovníky některých Nízkoprahových klubů pro děti a mládež na území ČR. Hovoříme zde o **dostupném vzorku**⁴², s ohledem na aktuální situaci v ČR a zároveň takového výběru souboru respondentů, kde je ve větší předpoklad návratnosti.

Autorka neměla možnost zorganizovat výzkum s celým základním souborem, např. se všemi NZDM v České republice, protože jich je velké množství. Respondenti, kteří byli vybráni, nazýváme, výběrový soubor.⁴³ Výsledky zkoumání zjištěné na výběrovém souboru nepůjdou zobecnit na soubor základní.⁴⁴

V zájmu zachování anonymity účastníků výzkumu nebyla jména NZDM ani jejich zaměstnanců uváděna. Jednalo se o nízkoprahové kluby Prahy, Brna a Plzně. Přičemž zastoupení pražských nízkoprahových zařízení pro děti a mládež byl vyšší než v Brně a v Plzni. Pracovníky NZDM, které se autorka rozhodla oslovit s vyplněním dotazníku, jsou ve většině ti, se kterými se osobně nezná. Tato skupina respondentů byla kontaktována pouze formou e-mailu. V opačném případě, kdy autorka této práce kontaktní pracovníky zná osobně z různých kurzů, školení setkání poskytovatelů služeb apod., byli kontaktováni nejprve telefonicky a až po té byl respondentům zaslán online dotazník. Respondenti byli takto více motivováni k vyplnění dotazníku. Kontakty jednotlivých respondentů byly získány z webových stránek konkrétních nízkoprahových zařízení. Většina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež byla autorce dobře známá. Jednalo se o taková zařízení, která uživatelům nabízejí stejné služby a volnočasové aktivity. Dalším společným prvkem byla i jejich známost a podobně vymezená věková hranice klientů (6-18let, 10-26let).

⁴² LINDEROVÁ, Ivica, Petr SCHOLZ a Michal MUNDUCH. *Úvod do metodiky výzkumu*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2016. ISBN 978-80-88064-23-7.

⁴³ GAVORA, P. a kol. *Elektronická učebnice pedagogického výzkumu*. [online]. [cit. 8. 5. 2020]. Bratislava : Univerzita Komenského, 2010. ISBN 978-80-223-2951-4. Dostupné z: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>

⁴⁴ REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

5.5 Etické aspekty výzkumného projektu Bc.

Při výzkumu nelze dopředu ošetřit všechny možné situace, jež mohou nastat, tj. stanovit pravidla pro všechny možné situace, v nichž se mohou objevit etické problémy. Mnohé musí být schopen řešit výzkumník tzv. „za pochodu“ a spoléhat se přitom na svoji empatii a zdravý úsudek. Výzkumník by měl být schopen vnímat individuální normy osob, které se výzkumu účastní, a posuzovat míru toho, co pro ně je a není vhodné. Sociální pedagogové v tomto směru, by měli být vybaveni takovými dovednostmi, aby účastníky výzkumu nepoškozovali a ani jim jinak nezpůsobovali újmu.

5.6 Plán organizace sběru dat

Dotazník byl vytvořen na platformě „Google Forms“. Odkaz na online formulář byl rozeslán na 35 emailových adres jednotlivým pracovníkům nízkoprahových klubů, tudíž se jednalo o 35 potenciálních respondentů. Všichni respondenti obdrželi dotazník ve stejný den prostřednictvím emailové korespondence. Tento dotazník byl otevřen odpovědím 7 dní. Po uplynutí této doby nebyly přijímány další odpovědi. Na platformě Google Forms, kde byl dotazník umístěn, bylo možné sledovat průběžně odpovědi jednotlivých respondentů. Ke konečnému vyhodnocení však došlo až po uplynutí dané lhůty k vyplnění.

6 Dotazník pro kontaktní pracovníky NZDM

Dotazník obsahuje 11 otázek. Některé otázky však budou vyhodnocovány kvalitativní metodou, formou obsahové analýzy. Jedná se o ty otázky, které jsou otevřené. Významný podíl zde budou mít otázky s kvantitativními daty.

6.1 Podrobné schéma otázek

(viz přílohy č. 1-5)

Otázky v následujícím textu nebudou uvedené v přesném pořadí, jak jsou vedeny v dotazníku. Jsou zde vedené pod svým pravým číslem v rámci pořadí v dotazníku, ale aktuálně rozdělené podle určitých druhů. Autorka této práce použila následující druhy otázek:

a) **uzavřené** – u takové otázky jsou vypsány všechny odpovědi, ze kterých respondent vybírá. Na výběr mohou být dvě nebo více možností odpovědí

Mezi otázky č. 1, 2 a 3 je zařazena ta, která slouží např. jako „zahřívací“. Zde budeme mapovat, jak dlouho pracovník je na pozici kontaktního pracovníka. Pomocí této otázky můžeme porovnat odpovědi jednotlivých respondentů a zaznamenat mezi nimi rozdíl ve vnímání rizikové mládeže. Rozdíl může být znatelný mezi těmi pracovníky, kteří jsou v praxi krátce a kteří jsou na pozici kontaktního pracovníka už více než rok a než 2 roky.

Abychom v dalších otázkách zjistili, zda dochází u klientů k určitému posunu v rizikovém chování, je třeba si ověřit, jestli sociální pracovníci jsou ve větší či menší míře s touto cílovou skupinou v kontaktu.

Poslední otázka z této skupiny nám umožní zjistit, pohled sociálního pracovníka na věc nežádoucího chování u klientů a jeho možné zlepšení.

Níže uvedená tabulka pomáhá utvářet strukturu následujících otázek dotazníku.

U zapojeného klienta – tj. klient, který pravidelně dochází do NZDM, bude vnímat dotazovaný – tj. kontaktní pracovník, posun nejméně v jedné z definovaných oblastí, které zkoumáme:

Tabulka kompetencí:

Definovaná oblast: kompetence		Popis projevu chování/myšlení
Rizikové chování		Zmírnění rizikového nebo nežádoucího chování vůči sobě samému nebo okolí – projevy agrese, vulgarity, manipulace, sebepoškozování, nechutenství, experimentování s návykovými látkami, ale i na sociálních sítích v navazování kontaktů a sdílení osobních věcí
Psychosociální dovednosti	Vztah k druhému	Posun v respektu vůči druhé osobě, v projevech slušného chování (schopnost omluvit se); respektování tempa, přání potřeb, hranic a názorů druhého; posun v projevech zájmu o druhou osobu – dotazování se; zlepšení vztahu s kamarády
	Vztah k sobě samému	Posun ve vnímání sebe sama; posun v sebevědomí; posun ve schopnosti samostatně se rozhodovat a přijímat zodpovědnost za svá rozhodnutí; posun v sebereflexi; posun v osamostatnění se od rodičů
	Komunikace	Posun ve schopnosti vyjádřit se, formulovat své názory, potřeby; rozmluvení se, posun ve schopnosti začít téma; posun ve schopnosti reagovat na druhého a vést dialog
Praktické dovednosti		Posun ve schopnosti něco navrhnout, vyjednat si, zařídit, zapojovat se do programu NZDM; posun v aktivním trávení volného času mimo klub

Zdroj: Lata – programy pro mládež a rodinu, z.ú., 2019, Sledování posunu v kompetencích klientů v rozhovorech: Shrnutí výstupů za rok 2019 pro tým, interní materiály organizace

Otázka č. 6 v dotazníku se řadí mezi výzkumné – zde bude možné vyhodnotit, v jaké konkrétní oblasti psychosociálních dovedností se klient NZDM posunuje, či ne. Otázka č. 8 zjišťuje, v jaké oblasti praktických dovedností se klient NZDM z pohledu pracovníka posune, a jak onen posun hodnotí.

b) **polozavřené** otázky – což bude obdoba uzavřených otázek. K výběru předem připravených odpovědí výzkumník přidal ještě jednu otevřenou doplňovací otázku, pro zjištění odpovědí, na které výzkumník nebyl připraven

Otázka č. 4 pomůže konkrétněji definovat o jakém rizikovém chování jedince, který do NZDM dochází, mluvíme, a s jakým se nejčastěji u dětí a mládeže setkávají pracovníci

U otázky č. 5 už vymezujeme možnou činnost, kterou pracovník vnímá jako funkční a efektivní pro práci s klientem s nežádoucím chováním. Zároveň zjistíme, kolik ze zmíněných činností bude při práci s klientem použito a která se nám zde objeví jako možná nejčastější.

Možnost hodnotit určitou efektivitu nabízené služby z pohledu pracovníka se nám naskýtá u otázky č. 10. Jedná se o činnosti s klientem, které jsou převážně volnočasové aktivity, a které sociálním pracovníkům nabízí možnost navázat kontakt s klientem z hlediska dlouhotrvající spolupráce s ním.

c) otázky **otevřené** – u kvantitativních výzkumů se doporučuje je využívat co nejméně. Jednak z důvodu složitějšího kódování – bude zde nutné k těmto typům otázek přistupovat, jako ke kvalitativně vyhodnocujícím datům – použijeme zde obsahovou analýzu

Mezi odpověďmi jednotlivých respondentů na tuto otázku č. 7 budeme hledat společné znaky typu: určitá změna v chování klienta v dané oblasti psychosociálních dovedností (př.: schopnost sebereflexe, schopnost zdravé komunikace, atd.). Pokud bude mezi odpověďmi výrazný rozdíl, zaměříme se na důležité odchylky.

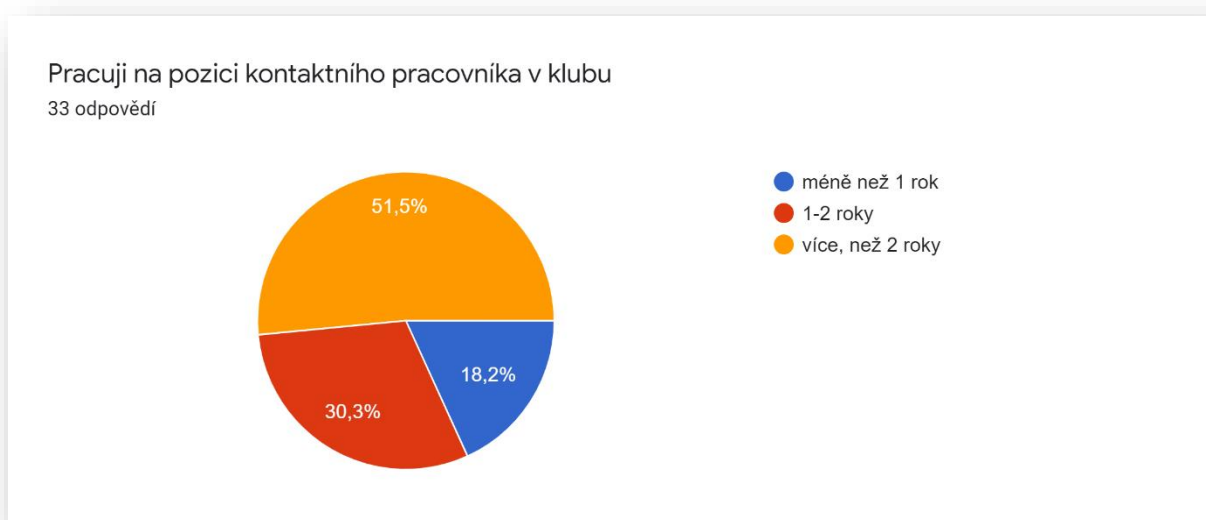
Z odpovědí na otázku č. 9 by mělo být patrné, která z konkrétních činností může pomoci jedinci v jeho rozvoji v rámci praktických dovedností.

Kategorii otevřených otázek uzavírá poslední, dobrovolná otázka. Pokud má kontaktní pracovník NZDM nějaké zkušenosti ze své praxe s klienty nízkoprahových klubů, tak zde jsou vítány. Tato otázka sleduje tedy jen rozdíly v odpovědích respondentů. Otázka není povinná, tudíž je předpoklad menší návratnosti.

7 Výsledky dotazování

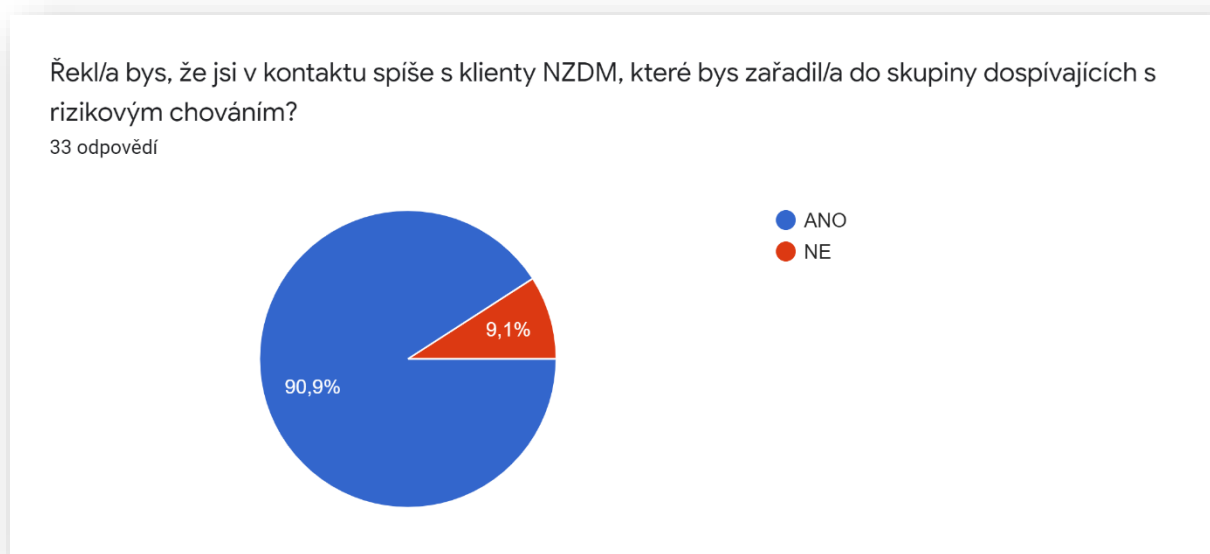
Z 35 oslovených respondentů, odpovědělo na dotazník celkem 33. Vyhodnocování odpovědí proběhlo na základě logických spojitostí mezi odpověďmi jednotlivých respondentů. Kvantitativní data nám zde pomohly k ucelení výsledků.

Graf k otázce č. 1



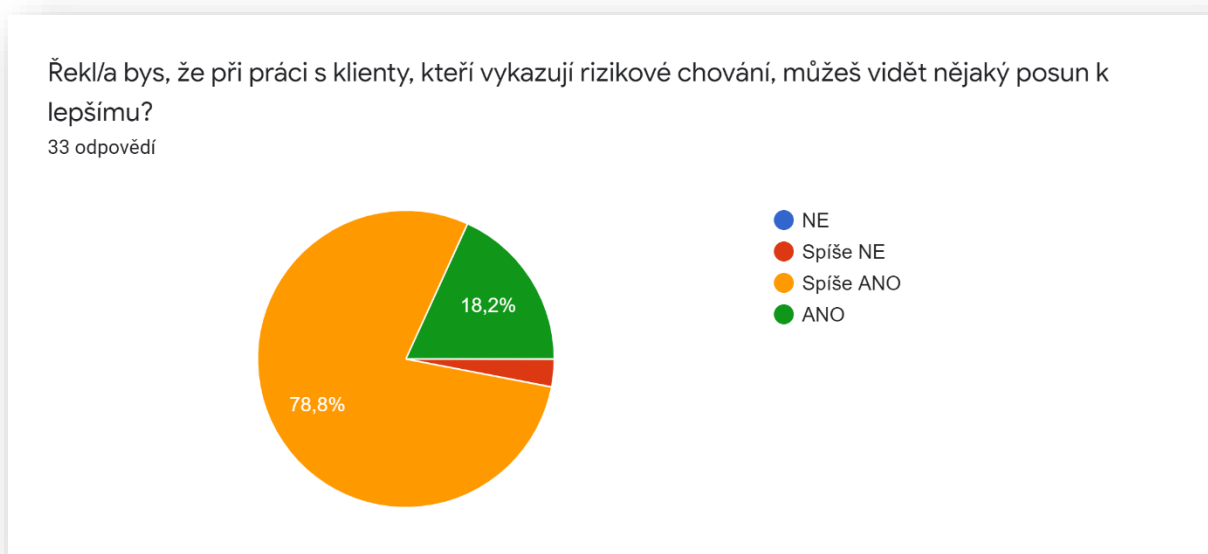
Zdroj: Vlastní dotazník Google Forms

Pro získání dat, které jsou pro výzkum důležité, je zde z grafu vidět ona menší skupina respondentů (celkem 6), kteří jsou v praxi významně kratší dobu než ostatní respondenti. Po srovnání odpovědí této skupiny a skupiny respondentů, kteří na pozici kontaktního pracovníka jsou déle než rok či dva se dozvídáme, že již ve většině zaznamenávají pozitivní změnu a posun v určitých schopnostech a dovednostech klienta s rizikovým chováním. Tento posun na straně klienta můžeme hodnotit v závislosti na délce kontaktu sociálního pracovníka s klientem. Dále se do značné míry může přikládat váha na získané praxi pracovníka, jak se v činnostech s klienty orientuje, jakým způsobem práci zvládá. Tuto informaci jsme však z dotazníkového šetření nezískali.

Graf k otázce č. 2

Zdroj: Vlastní dotazník Google Forms

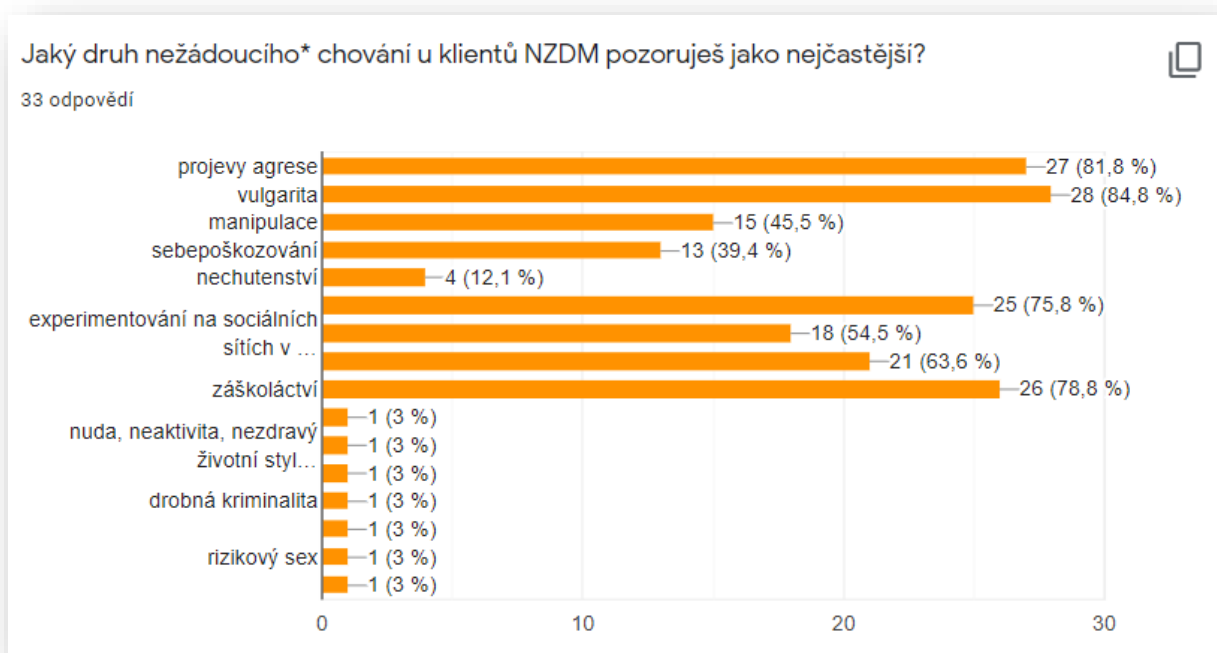
Z grafu č. 2 vyčteme velkou převahu s pozitivními odpověďmi na dotaz, zda se opravdu jedná o klienty s rizikovým chováním (30 respondentů). Ve velké většině dle pracovníků ke kontaktu s klienty s rizikovým chováním dochází. Rozdíl nám pak dává celkem 3 respondenty z celkového počtu respondentů, kteří své klienty vnímají jako ty, kteří nejeví známky rizikového chování.

Graf k otázce č. 3

Zdroj: Vlastní dotazník Google Forms

Většina respondentů (26) spíše souhlasí s tím, že u klientů z rizikovým chováním vidí určitý posun. Zde se můžeme zaměřit i na rozdíl v grafu, kde jeden respondent spíše nepozoruje při své práci s klienty změnu či posun od rizikového k chování k lepšímu. Srovnáme tedy tuto odpověď s předchozími 2 odpověďmi. Individuálně se jedná o odpověď, kde respondent uvádí, že je na pozici kontaktního pracovníka méně než rok, není v kontaktu s klienty s rizikovým chováním, a tudíž u této odpovědi logicky označil odpověď „Spíše NE“. Vidíme zde závislost činnosti kontaktního pracovníka a jeho zkušenostech měnící se v závislosti na čase stráveném na této pracovní pozici.

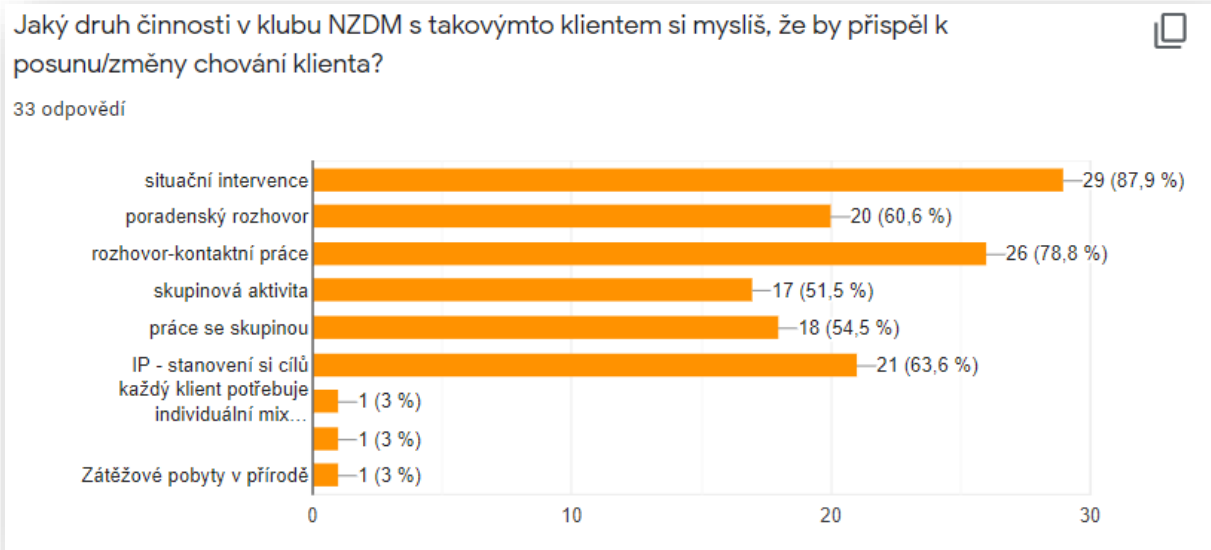
Graf k otázce č. 4



Zdroj: Vlastní dotazník Google Forms

Díky tomuto grafu jsme zjistili, s jakým druhem nežádoucího chování se obvykle pracovníci nízkoprahových klubů setkávají. **Vulgarita, spolu s projevy agrese** má zde nejvyšší hodnotu. Pracovníci však dále zaznamenávají pozitivní posun/změnu v chování svých klientů v zařízení právě v těchto oblastech, což pak můžeme vyčíst z grafu č. 6. Dalšími nejvyššími hodnotami jsou pak dále záškoláctví, experimentování s návykovými látkami a experimentování na sociálních sítích. Respondenti zde mohli dopsat i vlastní zkušenost na řádek s názvem „Jiná“. Zde doplnili tyto rizikové projevy chování: rizikový sex, nuda, bitky, klienti bez motivace, drobná kriminalita, krádeže... Oblast rizikového sexu byla zmíněna 3x.

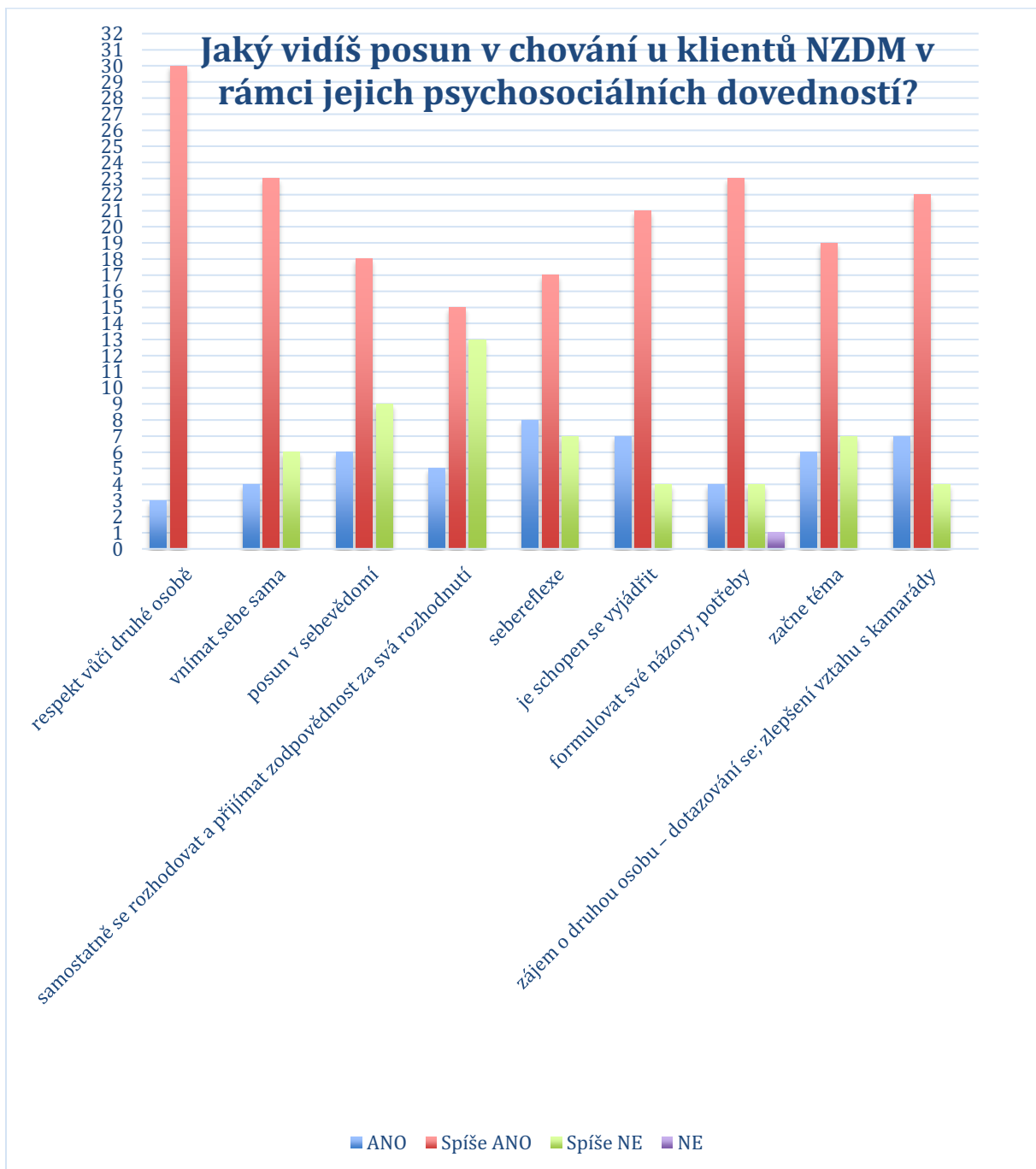
Graf k otázce č. 5



Zdroj: Vlastní dotazník Google Forms

Nejvíce respondentů v rámci této otázky označilo **situační intervenci** jako stěžejní činnost s klientem. Můžeme to zasadit do kontextu předchozí otázky, kde jsme sledovali jako nejčastější projev nežádoucího chování vulgaritu a agresi. Což by v souvislosti s činností pracovníka v klubu znamenalo intervenovat do situace, kdy se klient v prostorách klubu chová agresivně nebo je vulgární. Hned po intervenci se nám jako nejčastější druhý způsob interaktivní komunikace s klientem zobrazuje **rozhovor – kontaktní práce**. Jeden z respondentů zmínil podnět při práci s klientem: „Každý klient potřebuje individuální mix těchto činností v rámci kontaktu v zařízení.“ Další respondent přikládal váhu zdravému vybudovanému vztahu: pracovník-klient.

Graf k otázce č. 6



Zdroj: Vlastní dotazník Google Forms a Excel

To, že pracovník NZDM při pravidelné interakci s klientem zaznamená posun v jedné nebo více z těchto oblastí, nemusí nutně vyjadřovat efektivitu jeho přímé práce s ním. Ve spojení s vysokou hodnotou odpovědi v **grafu č. 6** - „Spíše ANO“ v oblasti posunu **schopnosti respektu vůči druhé osobě** – čímž se dle projevu chování/myšlení, které jsou součástí schématu otázek dotazníku myslí definovaná oblast kompetence – vztah k druhému. Když tuto informaci o posunu chování klienta k lepšímu propojíme s informací o výše zmíněných častých situačních intervencích s klientem, můžeme vyhodnotit práci kontaktního pracovníka v této oblasti působení na klienta jako účinnou.

Odpovědi k otázce č. 7 – (otevřená otázka)

(přepis odpovědí – viz příloha č. 6)

Respondenti pár větami měli popsat situaci s klientem, kdy zaznamenalo posun v jeho psychosociálních dovednostech. Pomocí obsahové analýzy mezi 33 odpověďmi se pokusíme najít výrazné podobnosti, témata, která budou zmiňována, případně výrazné odlišnosti.

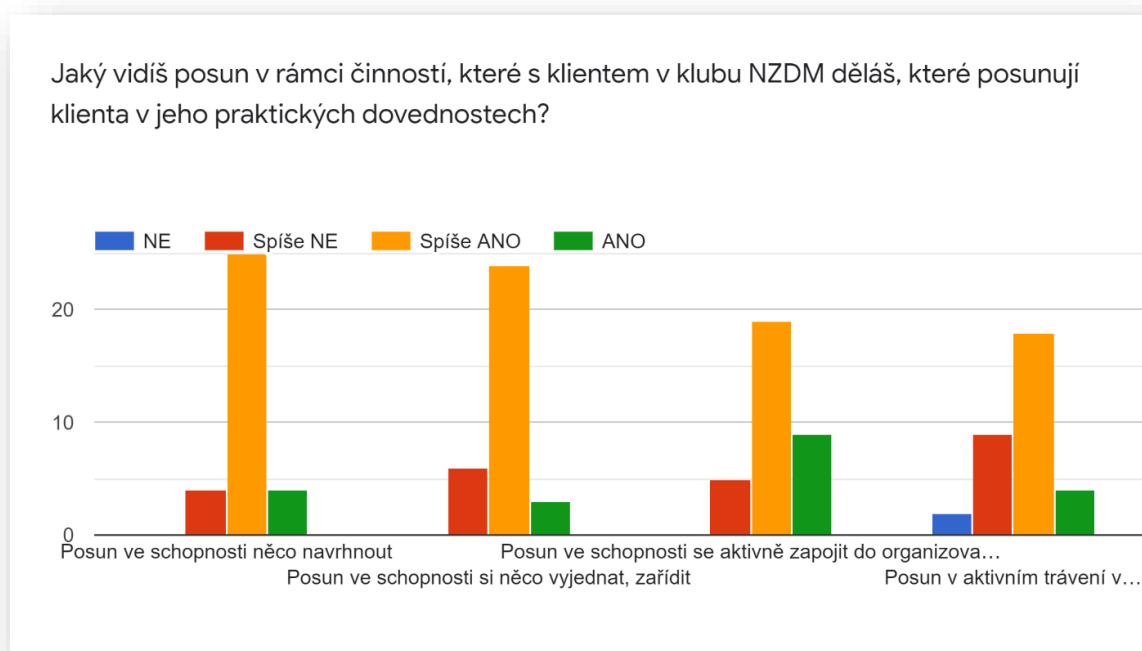
Přibližně u 50% respondentů se objevilo slovo: **sebereflexe**. Tato schopnost byla zařazena do oblasti vztahu sama k sobě, avšak se nám tato schopnost prolíná i do oblastí vztahu k druhému i do oblasti komunikace. Nejčastěji, byla tato schopnost spojována s předcházející vulgaritou a agresivitou klienta, který ji po několika intervencích, rozhovorech byl schopen mírnit. Dle odpovědí pracovníků byl schopen se „zastavit“. Oblast slušného a neslušného chování klienta se tak jeví jako projev chování, který mají pracovníci NZDM na denním pořádku.

Dalšími oblastmi rozvoje klienta, které pracovníci vnímají, je schopnost **začít hovor**, vyjednat si, zařídit si, zapojit se do aktivity. Je to určitý projev socializace klienta v rámci kontaktní práce. Klient, který je v kontaktu s klubem pravidelně, pak může být i iniciativnější, sám se nabídne, aby pracovníkovi s něčím pomohl. Oblast komunikačních dovedností se dá propojit i se schopností **sdílení** těžších, složitějších témat. I zde se mezi odpověďmi objevilo téma vztahů.

Pokud se vztah s klientem naváže úspěšně, je zde zmíněna činnost: **individuální plánování**. Díky stanovování si cílů s klientem může dojít k jeho motivování a posunu ve více oblastech zkvalitnění jeho života. Zde jeden z respondentů pospal situaci, kdy si klient našel zájmy, kroužky.

Menší, ale podstatné zastoupení mělo v odpovědích **snížení rizika** u dívek, co začínají předčasně pohlavní život. NZDM kluby zpravidla poskytují odborné poradenství i s materiální podporou (těhotenské testy, kondomy).

Graf k otázce č. 8



Zdroj: Vlastní dotazník Google Forms

Z grafu lze vyčíst, že u klienta pracovníci zaznamenávají největší posun ve **schopnosti něco navrhnout**. Propojíme tuto informaci s tím, že prakticky je tato schopnost využita i v rámci schopnosti iniciovat hovor, aktivitu, organizovat. Což nás dostává k druhé nejvyšší zaznamenané hodnotě a to je posun **ve schopnosti klienta si něco vyjednat-zařídit**. Posun ve schopnosti aktivně se zapojit do organizované činnosti NZDM, není projev chování, kterou by pracovník běžně od svého klienta očekával, většinou se jedná o pasivní trávení volného času jedinců. Každopádně, pokud k takové změně dochází, pracovník oceňuje a dochází tak k motivaci klienta a podporování jeho sebevědomí. Na to můžeme navázat oblastí aktivního trávení volného času. Zde se opět nic takového po klientech nevyžaduje, pokud služby NZDM nabízejí organizované, plánované činnosti, je možné díky tomu přivést klienta na tuto dráhu **aktivního trávení volného času**. Projevem může být např.: **návrh nějaké tvůrčí činnosti se skupinou, téma workshopu či diskuse**.

Odpovědi k otázkám č. 9

(přepis odpovědí – viz příloha č. 7)

Nejčastější aktivitou ve spojení s praktickými dovednostmi klientů pracovníci zaznamenávají v rámci **tréninku fotbalu** (Liga Férového fotbalu). Hráči posilují mimo jiné i sociální dovednosti. Jsou obratnější ve sportu ale i ve správné/nekonfliktní komunikaci. Dále velikou roli při rozvíjení praktických dovedností u klientů hraje hudební zkušebna, **hra na nástroj**, zpěv, rap, vystupování před lidmi, **sebeprezentace**. Toto bylo uvedeno ve většině odpovědí respondentů. Mnoho takových klientů, se kterými tyto nabízené aktivity byly realizovány, pak vedly k motivaci klienta začít chodit do ZUŠ nebo se jeho dovednosti zlepšovaly přímo na klubu.

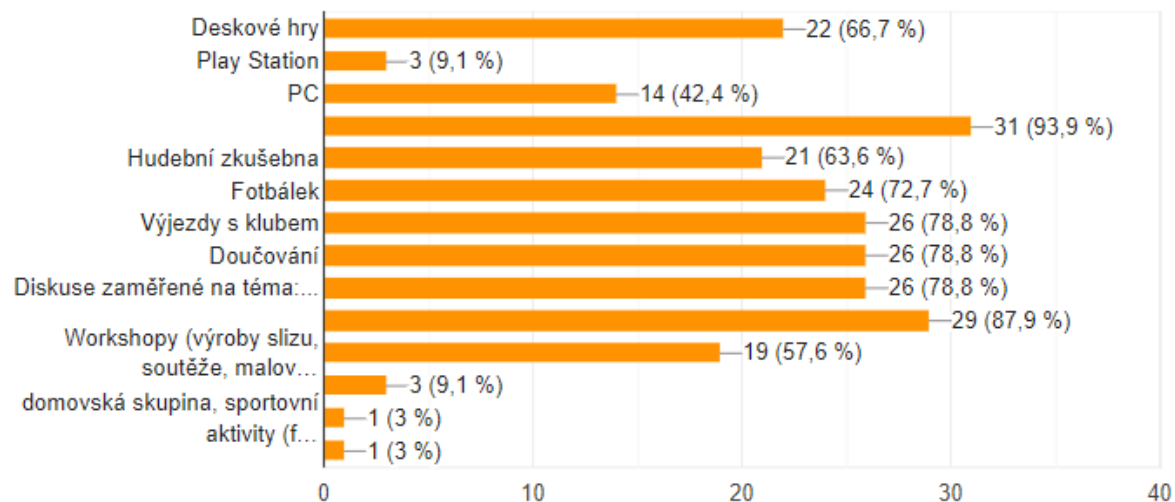
Jedna z nabízených činností NZDM, která by mohla eventuálně přispět k praktickým dovednostem klienta, je (dle pracovníků), **doučování**. Z odpovědí bylo zřejmé, že pokud byla v tomto ohledu určitá pravidelnost, klientovi se zlepšil prospěch ve škole. V neúspěšnějších případech mu škola začala dávat smysl, zajímal se o ni více.

Další významnou oblastí rozvoje, která byla uvedena v odpovědích, byla **organizovaná činnost**, jako např.: workshopy, turnaje, aktivity... Zde pracovníci zmiňovali ochotu klientů aktivity iniciovat, ale i při nich pomáhat, zapojovat se, vymýšlet plán.

Graf k otázce č. 10

Která z možných nabízených služeb/aktivit klientům NZDM podle tebe přináší nějaké výsledky z hlediska dlouhodobého a pravidelného docházení do klubu?

33 odpovědí



Zdroj: Vlastní dotazník Google Forms

Nejvyšší hodnota – 93,9 % (tj. 31 respondentů) - tohoto grafu náleží možnosti **sdílení problémů, zážitků s kontaktním pracovníkem**. Na druhém místě – 29% (29 respondentů) - pracovníci vnímají funkčnost a efektivní působení ve vztahu s klientem to, že se děti a mládež, dospívající mohou setkávat se svými kamarády v bezpečném prostředí klubu. O třetí místo oblíbených činností klienta z pohledu pracovníka se dělí: výjezdy s klubem, doučování a diskuze zaměřené na různá témata.

Odpovědi k otázce č. 11

(přepis odpovědí - viz příloha 8)

Jelikož tato otázka byla dobrovolná, spíše zjišťuje postoje a zkušenost pracovníka NZDM. Pro tento výzkum má doplňující charakter. Není možné odpovědi objektivně vyhodnotit, jelikož nebyla dána žádná kritéria.

Autorka této práce se tedy zaměřila na tu odpověď, která podává určité poselství dalším pracovníkům NZDM, která informuje o možné funkční metodě nebo nabídce klubu. Jeden z respondentů je toho názoru, že funkce animátorů, kteří se v rámci programu Evropské unie zaměřují na správné trávení volného času u dětí, je velice důležitá. Dle něj právě u těchto dětí ze sociálně-slabších rodin, kde nemají např. dostatečný vzor nebo finanční prostředky se díky této dotaci mohou děti účastnit různých výletů, tábora, workshopů atd., které u nich rozvíjí fantazii, kreativitu, všechny různé dovednosti a získávají zkušenosti a hezké vzpomínky.

7.1 Návrat k hypotézám a výzkumným otázkám

- **H1:** Z pohledu sociálních pracovníků mají větší efekt na posun v psychosociálních dovednostech klientů rozhovory - kontaktní práce než organizovaná činnost NZDM.

Zde se nám hypotéza z výzkumného šetření nepotvrdila. Respondenti (zejména v rámci otevřených otázek) uvedli případy organizovaných činností (fotbalový trénink, organizace workshopů, výlety, turnaje, aj.), že při těchto aktivitách se jejich klienti často učí zvládat různé konfliktní situace, navazují kontakt s pracovníky klubu, sami iniciují různé aktivity, vymýšlejí je. Posilují tedy takové psychosociální dovednosti, jako jsou: komunikace, vztah k druhým i k sobě samému (sebe prezentace – sebevědomí). Organizovaná činnost je zde pak vnímána teprve jako prostředek k možné efektivní činnosti – kontaktní práce – rozhovoru.

- **H2:** Pracovníci NZDM budou vnímat posun v praktických dovednostech klientů v závislosti na nabízených službách NZDM.

Zde se nám potvrdila hypotéza – Pokud nízkoprahový klub poskytuje určitý druh služby/volnočasové aktivity, přispívá to k narůstání zájmu klienta v závislosti na tom, o jaký druh aktivity se jedná. Z výzkumu jsme zjistili, že pak docházelo k rozvoji klienta v rámci praktických dovedností, při čemž nejčastěji zmiňovaná dovednost byla: hra na nástroj a prezentace sebe sama – díky hudební zkušebně, workshopy – zapojení se, případně zapojení se přímo do organizace. V oblasti vzdělávání – které bylo vymezeno a zkoumáno činnostmi – doučování- zde docházelo ke zlepšení prospěchu ve škole klienta.

Ve výzkumu jsme se zaměřili na následující otázky:

1. V jaké konkrétní oblasti dovedností zaznamenávají kontaktní pracovníci změnu či posun v chování u svých klientů?

Vycházíme z výzkumného šetření a z odpovědí respondentů je zřejmé, že největší posun v rámci jejich dovedností a chování zaznamenávají v oblasti psychosociálních dovedností. Respondenti tuto skutečnost popisují v situačních intervencích s klienty. Popisovali nejčastější možný projev nežádoucího chování – vulgarita, agrese a absence respektu vůči ostatním. Tyto projevy chování se po několika interakcích s kontaktním pracovníkem zmírnily. V mnoha odpovědích tak byla zmíněna klientem dosažená kompetence – sebereflexe.

2. Jaká aktivita/činnost, kterou NZDM nabízí nebo vzniká při interakci s uživatelem této služby, přispívá nejvíce k pozitivní změně v chování klienta, či jeho rozvoji určité kompetence?

Aktivitu/činnost, kterou pracovníci uváděli v dotazníkovém šetření jako nejčastější možnou a efektivní, byla situační intervence a rozhovor-kontaktní práce, která má přispívat ke snižování rizik nežádoucího chování a rozvíjí kompetence klienta.

Z výzkumu nám vyplývají tyto naplněné kompetence: zmírnění rizikového nebo nežádoucího chování vůči sobě samému nebo okolí – projevy agrese, vulgarity; posun vnímání sebe sama – sebereflexe; posun v komunikačních dovednostech – schopnost vyjádřit se, formulovat své názory, potřeby; rozmluvení se; v rámci praktických dovedností zaznamenávají posun - schopnosti něco navrhnout, vyjednat si, zařídit, zapojovat se do programu NZDM; posun v aktivním trávení volného času mimo klub; posun v respektu vůči druhé osobě - v projevech slušného chování (schopnost omluvit se).

Závěr

Na začátku této práce byl stanoven hlavní cíl zjistit, jaké jsou možnosti sociálních pracovníků k zajištění efektivity činnosti s klienty nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Aby efektivita práce kontaktních pracovníků mohla být vykázána, bylo třeba hledat možný důkaz takové efektivity. V této souvislosti se autorka rozhodla zjistit jistou účinnost práce s klienty na posunu v jejich chování, jak jej vidí pracovníci a v jakých oblastech se změna v chování projevuje. Z pohledu sociálních pracovníků zvoleného výzkumného souboru dochází k značnému rozvoji v psychosociálních dovednostech klientů. Bylo zjištěno, že tento posun v chování není nutně zapříčiněn jen rozhovorem nebo intervencí kontaktního pracovníka, ale pracovník může pouze iniciovat určitý druh organizované činnosti. Klienti se takto mají šanci zapojit, může dojít k seberealizaci klientů v rámci uspořádaných aktivit.

Pro pochopení složitosti práce kontaktního pracovníka NZDM, bylo třeba charakterizovat nízkoprahové zařízení jako takové, co nabízí, jaká je úloha pracovníka, který je v zařízení zaměstnán. Cílová skupina NZDM se v průběhu času z části proměňuje, stejně tak i kontaktní práce. To, co zůstává, je cennost bezprostředního kontaktu, který je mezi klienty a pracovníky nízkoprahových klubů nenahraditelný. Obecně vzato, činnost s klientem v rámci uvedeného zařízení se proměňuje v závislosti na jeho potřebách, jeho aktuálním stavu, jeho aktuálním rozpoložením. Stejně tak se i vlastně dozvíme o aktuálním efektu – výsledku, který vidíme při přímé práci s klientem.

Z pohledu sociálního pracovníka, jak nám předkládá výzkum je to tak, že kontaktní práci převážně považují za efektivní a mohou to vidět na proměňujícím se chování klienta k lepšímu a na jeho osobním rozvoji. Rozmanitost činností, které dotázaní realizují se svými klienty, vypovídá o schopnosti reagovat na aktuální potřebu klienta. Pracovníci pozorují změny a posuny v chování svých klientů v závislosti na kombinaci vybraných činností. Nejedná se zde většinou o realizaci jedné ale více činností. Výzkum ukázal, že organizovaná činnost v NZDM je neméně důležitá než kontaktní práce-rozhovor, a to z důvodu, že některé organizované činnosti právě k zásadnějším rozhovorům s klienty vedou.

Seznam použité literatury

Odborná literatura a periodika:

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.

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

KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*. 5., přeprac. a dopl. vyd. Praha: SPN, 1994. Odborné slovníky. ISBN 80-042-6059-4.

LINDEROVÁ, Ivica, Petr SCHOLZ a Michal MUNDUCH. *Úvod do metodiky výzkumu*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2016. ISBN 978-80-88064-23-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich a Andrea MATOUŠKOVÁ. *Mládež a delikvence*. Třetí. Praha 8: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-825-8.

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce / editor Dana Nedělníková ; autorský tým Lýdie Poláčková...[et al.] [Ostrava: Ostravská univerzita, 2008]

MRÁZOVÁ, E.: *Úvod do speciální pedagogiky*. Ústí nad Labem: Skripta PF UJEP, 2002

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN isbn978-80-247-3006-6.

Rizikové chování dospívajících a jeho prevence: 6. odborný seminář, 3. - 5. října 2005, SZÚ Praha. Praha: Cevap, o. s. 2005. ISBN 80-902898-9-4

Internetové zdroje:

CENTRÁLNÍ DATABÁZE KOMPETENCÍ autonomní systém pro správu znalostí, dovedností a měkkých kompetencí: Měkké kompetence. *Národní soustava povolání* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2020-05-11]. Dostupné z: <http://kompetence.nsp.cz/mekkeKompetence.aspx>

Česká asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. [cit. 8. 5. 2020] Praha, 2008 Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf

Česká asociace streetwork, 2020. [online]. [cit. 8. 5. 2020] Praha, Dostupné z: <https://www.jdidoklubu.cz/Informace-o-NZDM-P6000293.html>

GAVORA, P. a kol. *Elektronická učebnica pedagogického výskumu*. [online]. [cit. 8. 5. 2020]. Bratislava; Univerzita Komenského, 2010. ISBN 978–80–223–2951–4. Dostupné z: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>

Lata - programy pro mládež a rodiny. *Lata* [online]. [cit. 2020-05-03]. Dostupné z: <http://www.lata.cz/>

Seznam příloh

Příloha č. 1 – dotazník (otázka č. 1 a 2)

Příloha č. 2 - dotazník (otázka č. 3, 4 a 5)

Příloha č. 3 - dotazník (otázka č. 6 a 7)

Příloha č. 4 - dotazník (otázka č. 8 a 9)

Příloha č. 5 - dotazník (otázka č. 10 a 11)

Příloha č. 6 – doslovný přepis odpovědí (otázka č. 7)

Příloha č. 7 - doslovný přepis odpovědí (otázka č. 9)

Příloha č. 8 - doslovný přepis odpovědí (otázka č. 11)

(otázky č. 1 a 2)

3. 5. 2020

Efektivita činnosti s klienty NZDM z pohledu sociálního pracovníka - Sledování posunu v kompetencích klientů NZDM

Efektivita činnosti s klienty NZDM z pohledu sociálního pracovníka - Sledování posunu v kompetencích klientů NZDM

-Tento dotazník slouží k výzkumnému šetření, které je součástí závěrečné práce a má za cíl potvrzení, či vyvrácení předpokladu, že děti, dospívající a mladí dospělí (klienti) posílí psychosociální dovednosti, praktické dovednosti a sníží sklony k rizikovému chování prostřednictvím aktivního působení a interaktivní komunikace s kontaktním pracovníkem NZDM.

-Dotazník je anonymní.

*Povinné pole

1. Pracuji na pozici kontaktního pracovníka v klubu *

Označte jen jednu elipsu.

- méně než 1 rok
 1-2 roky
 více, než 2 roky

2. Řekl/a bys, že jsi v kontaktu spíše s klienty NZDM, které bys zařadil/a do skupiny dospívajících s rizikovým chováním? *

Označte jen jednu elipsu.

- ANO
 NE

(otázky č. 3, 4 a 5)

3. 5. 2020

Efektivita činnosti s klienty NZDM z pohledu sociálního pracovníka - Sledování posunu v kompetencích klientů NZDM

3. Řekl/a bys, že při práci s klienty, kteří vykazují rizikové chování, můžeš vidět nějaký posun k lepšímu? *

Označ jednu odpověď

Označte jen jednu elipsu.

- NE
 Spíše NE
 Spíše ANO
 ANO

4. Jaký druh nežádoucího* chování u klientů NZDM pozoruješ jako nejčastější? *

*Jedná se o rizikové nebo nežádoucí chování vůči sobě samému nebo okolí; můžeš označit více odpovědí

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- projevy agrese
 vulgarita
 manipulace
 sebepoškozování
 nechutenství
 experimentování s návykovými látkami
 experimentování na sociálních sítích v navazování kontaktů
 sdílení osobních věcí na sociálních sítích
 záškoláctví

Jiné: _____

5. Jaký druh činnosti v klubu NZDM s takovýmto klientem si myslíš, že by přispěl k posunu/změny chování klienta? *

Můžeš označit více odpovědí

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- situační intervence
 poradenský rozhovor
 rozhovor-kontaktní práce
 skupinová aktivita
 práce se skupinou
 IP - stanovení si cílů

Jiné: _____

(otázky č. 6 a 7)

3. 5. 2020

Efektivita činnosti s klienty NZDM z pohledu sociálního pracovníka - Sledování posunu v kompetencích klientů NZDM

6. Jaký vidíš posun v chování u klientů NZDM v rámci jejich psychosociálních dovedností?

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	NE	Spíš NE	Spíše ANO	ANO
Posun v respektu vůči druhé osobě	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posun v projevech slušného chování (schopnost omluvit se); respektování tempa, přání potřeb, hranic a názorů druhého	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posun v projevech zájmu o druhou osobu – dotazování se; zlepšení vztahu s kamarády	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posun ve vnímání sebe sama	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posun v sebevědomí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posun ve schopnosti samostatně se rozhodovat a přijímat zodpovědnost za svá rozhodnutí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posun v sebereflexi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posun ve schopnosti vyjádřit se	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posun ve schopnosti formulovat své názory, potřeby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posun ve schopnosti začít téma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posun ve schopnosti reagovat na druhého a vést dialog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Můžeš pár větami popsat situaci s klientem, kdy jsi zaznamenal/a posun v jeho psychosociálních dovednostech? *

Pokud jsi takovou situaci nezažila, uveď prosím, proč si myslíš, že se tomu tak nestalo.

(otázky č. 8 a 9)

3. 5. 2020

Efektivita činnosti s klienty NZDM z pohledu sociálního pracovníka - Sledování posunu v kompetencích klientů NZDM

8. Jaký vidíš posun v rámci činností, které s klientem v klubu NZDM děláš, které posunují klienta v jeho praktických dovednostech? *

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	NE	Spíše NE	Spíše ANO	ANO
Posun ve schopnosti něco navrhnout	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posun ve schopnosti si něco vyjednat, zařídit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posun ve schopnosti se aktivně zapojit do organizované činnosti NZDM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posun v aktivním trávení volného času mimo klub	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Můžeš pár větami popsat situaci s klientem, kdy nějaká ze služeb nabízených NZDM, kde pracuješ, oslovila klienta tak, že to vedlo k posunu/rozvoji v jeho praktických dovednostech? *

Pokud takovou situaci neznáš, prosím, napiš krátce, která z činností by tomu přispěla.

(otázky č. 10 a 11)

3. 5. 2020

Efektivita činnosti s klienty NZDM z pohledu sociálního pracovníka - Sledování posunu v kompetencích klientů NZDM

10. Která z možných nabízených služeb/aktivit klientům NZDM podle tebe přináší nějaké výsledky z hlediska dlouhodobého a pravidelného docházení do klubu? *
Můžeš označit více odpovědí

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Deskové hry
- Play Station
- PC
- Sdílení problémů, zážitků s kontaktním pracovníkem
- Hudební zkušebna
- Fotbálek
- Výjezdy s klubem
- Doučování
- Diskuse zaměřené na téma:...
- Setkání se s kamarády v bezpečném prostředí
- Workshopy (výroby slizu, soutěže, malování..)
- Možnost nákupu dobrot na "baru"

Jiné: _____

11. Pokud máš nějaké postřehy z praxe v rámci činnosti s klienty NZDM, které bys se mnou rád/a sdílel/a, tak zde můžeš zaznamenat.

Obsah není vytvořen ani schválen Googlem.

Google Formuláře

Odpovědi na otevřenou otázku č. 7:

Respondent 1 (dále jen R): Sebereflexe 11 letého klienta v agresivním chování. Po několika intervencích začal pozitivně reagovat a v situacích se vědomě zastavoval.

R2: Slušné chování a agrese vůči ostatním uživatelům služby v NZDM. Jedna klienta z počátku vulgárně napadala pracovníky NZDM i jiné uživatele. Pomocí rozhovorů, skupinové práce a různých dalších aktivit se uživatelka zklidnila natolik, že navštěvuje klub pravidelně bez jakýchkoliv problémů v chování.

R3: Jak rostla vzájemná důvěra, byl klient více sebevědomý a nebál se projevit své tužby a přání. Pravidelný kontakt, pokud je veden dobře, je velkým přínosem, a to pro obě strany.

R4: Dítě, které nemělo zájem o žádnou aktivitu, si nakonec díky stanovení IP začalo hledat kroužek, o který projevil zájem. Kroužek, který si chlapec vybral, byl nakonec box. Díky tomuto sportu dítě začalo pracovat samo se sebou a začalo si uvědomovat vlastní sílu.

R5: Klient, který dlouhodobě odmítal slovně reflektovat jakoukoliv aktivitu, po cca roce se ho povedlo aspoň trochu rozmluvit. Nikdy jsme ho do reflexí nenutili, byl jim ale přítomen a refleктоvali jsme některé věci i individuálně, aby věděl, že se nemusí bát vyjádřit, co si myslí

R6: V rámci domovské skupiny se klienti více sblížili se svými kamarády, dávali si prostor, respektovali se, nesmělejší se učili vystupovat před ostatními, učili se dávat si zpětnou vazbu.

R7: Do ████████ nám chodí chlapec s mentální retardací, na začátku byl zdrojem spousta konfliktu (posmívání, atd.) Začali jsme pracovat se skupinou. Teď ho ostatní klienti respektují a mezi některé dá se říci i docela fajn zapadl.

R8: Uvědomil si zodpovědnost za své chování, dokáže se sám od sebe omluvit, přijímá sankce mnohem víc v klidu. Nesnaží se už tolik řešit věci agresivním způsobem a bitkám se vyhýbá, uvědomuje si důležitost docházet ke svému kurátorovi.

R9: Například jsem měl klientku, která neuměla začít rozhovor s nikým mimo matky. Pracovalo se na tom, aby se zapojovala do kolektivu a nebyla na okraji. Díky nácvikům a velké trpělivosti se podařilo její zapojení se do běžného kolektivu a již se nebojí s ostatními mluvit či načít jakékoliv téma.

R10 Klientka, která byla ze začátku ke všem velmi agresivní, se snaží se všemi mluvit klidněji a párkrát se i klientům nabídla, že jim pomůže

R11: Myslím, že se jednalo o situaci, kdy se klient sám nabídl, že mi s něčím pomůže. Bohužel si nepamatuji, o jakou situaci šlo. Většinou se jedná o takové drobné střípky, člověk musí umět ocenit i to.

R12: Co se u dětí objevuje nově? Chlapec se dokáže zastavit, když na něj jde vztek. Dívka se soustředí na skládání písničky s pracovníkem. Někteří si dokáží říct o pomoc s učením.

R13: Vyjádření svého názoru, asertivně říci ne, ocenit druhé i sebe, svěřit se s problémy doma, ve škole...

R14: Nevzpomenou si.

R15: Tak např. když klient (nerespektující autoritu, manipulativní) porušil pravidlo a dostal za to sankci stopku na klub na 1 den, velmi protestoval a nechtěl to respektovat. Za 2 dny přišel, sám od sebe to se mnou refleктоval a sám od sebe se omluvil a uznal svojí chybu.

R16: Klient mě při našem rozhovoru nemístně poznámky. Po chvíli se přišel sám od sebe se sklopenýma očima omluvit.

R17: Klient měl velmi špatný vztah s otcem, který byl v minulosti ve vězení, v podstatě o něm nechtěl ani slyšet. Postupně jsme s ním na vztahu pracovali, klient hledal to pozitivní na otci i na ostatních kamarádech. Začal se chovat ohleduplněji ke všem, dokonce začal v klubu pomáhat. Otec z vězení nastoupil, léčbu v komunitě pro závislé a dnes mají pěkný vztah.

R18: Jeden chlapec, spíše nesmělý, při stížnosti na ostatní se naučil "nežalovat", ale došel za nimi a vyjádřil svou nevoli a navrhl způsob řešení.

R19: Po navázání důvěrného vztahu s klientem byl klient schopný si uvědomit vlastní chyby v určitém jednání, po určité motivaci klienta měl klient chuť učit se nové věci, zlepšovat se a myslet více na svou budoucnost.

R20: Klient, který nebyl schopen samostatně docházet do NZDM a vést rozhovor s jiným člověkem než s pracovníkem se postupně začal zapojovat do aktivit i s dalšími klienty, začal s nimi samostatně komunikovat

a začal samostatně do NZDM docházet. Dříve ho do klubu doprovázeli terénní pracovníci. Posun je markantní také v sebevědomí klienta.

R21: Klientka se dozvěděla, že její kamarádka je na ní naštvaná, protože klientka se kamarádí s jejím ex-přítelem. Běžně by si klientka došla pro konfrontaci. Teď řekla, že to není její problém, nedělá nic špatného.

R22: Klient - 2x v pobyt v diagnostickém ústavu, ADHD, agresivita, medikace - časté konflikty ve škole i doma s rodiči alkoholiky. Postupem času (klientem od roku 2017) a prohlubující se mírou navázaného vztahu klient začal více věřit sám sobě, našel v pracovnících oporu, začal reflektovat konfliktní situace.

R23: Při hraní fotbalu, schopnost řešit problémy dialogem nikoli hádkou. Při hře nevyrovnaných týmů, přiznání soupeřovi výhodu k vyrovnání sil. Celkové zvládnání svých emocí při pocitu nespravedlnosti.

R24: Klientka měla dlouhodobý problém se sebevědomím, důvěřovala téměř neznámým lidem nebo lidem, kteří ji viditelně využívali a šikanovali. Během roku a půl jsme skrze situační intervence a poradenské rozhovory dokázali zapracovat na tom, aby si uvědomovala vlastní hodnotu, dokázala rozeznat "zdravé" kamarádství od toho, kde ji využívají a dokázala se odstříhnout od party, kde to tak dříve bylo. Více si hlídá, s kým a o čem se baví.

R25: Po roku intervencí a zpětných vazeb dítě se naučilo reagovat na konflikt junák než rvačkou.

R26: Dítě praktikovalo komunikační dovednosti s jinými dětmi na klubu a po nějaké době se víc s nimi rozumělo a naučilo se vést dialog

R27: Např. když začnou mladí klienti chodit na klub, někteří zpočátku nezdraví. Postupně si tuto dovednost zvnitřní a později se i zajímají víc o druhé, pokládají otázky, jak se např. pracovník má atd.

R28: Na základě rozhovoru - vyhnul se konfliktu na ulici, komunikace s úřadem, domluvil si pracovní schůzku, domluva dovolené v práci. V rámci IP - úspěšné přijetí na SŠ (posun v motivaci klienta, překonání několika překážek - podání přihlášky, doklad všech potřebných dokumentů), práce a fungování ve skupině při zátěžovém pobytu

R29: Například, když si dívka opakovaně chodí pro těhotenský test a stresuje se, že je "v tom" a postupně přijde na to, že je dobré naučit se používat aplikaci menstruační kalendář. Nebo když se klient neustále dostává do konfliktů s ostatními a zjistí o sobě, že opakuje chování svého otčima, které vlastně nesnáší...je toho tisíc, malých i velkých věcí. U někoho je posun to, že se naučí zdravit, u někoho je posun to, že se začne intenzivně věnovat nějakému zájmu, u někoho je posun to, že mu dojde, že nemusí žít celý život na ubytovně...

R30: Za nejúčinnější považují posun v rámci volných vlastností následkem týdenního pobytu. Jednalo se o zátěžový pobyt, během kterého překonávali klienti sami sebe.

R31: Například v rámci doučování či v rozhovorech na určitá konkrétní témata.

R32: Příklad, klientka během různých činností (malování, vyrábění, hraní deskovky) tvrdila, že nic neumí a nic jí nejde. Pracovnice klientku povzbuzovala, motivovala a chválila. Klientka je nyní více sebevědomější.

R33: Někteří naši klienti občas mluví nezdvořile s jednou starší paní, která pracuje v našem NZDM (na recepci). Tak je na to občas upozorňuji. A na další den, si někdy všimnu posun. (Začínají si to uvědomovat) U každého vnímám nějaký posun, který je individuální. U někoho je to například komunikace s úřady, hledání práce....

Odpovědi na otevřenou otázku č. 8:

R1: Vyjednávání na téma prodloužení času u PC.

R2: Uživatelé služby jsou schopni sami říct, s čím mají problém a na co bychom se daný měsíc měli zaměřit (šikana, záškoláctví, rasová nenávisť).

R3: Například doučování. Po pravidelném setkávání je vidět značný posun ohledně zodpovědnosti, připravenosti a samo sebou taky naučené látky. Škola mu začíná dávat smysl.

R4: Např. hudební zkušebna, kde by si děti měly možnost vyzkoušet hru na hudební nástroj, skládání vlastních textů a písniček apod.

R5: Trénujeme s klienty fotbal f3 a hrajeme ligu férového fotbalu, kde se učí nejen fotbalové ale také sociální dovednosti

R6: V rámci akce pro veřejnost klienti samostatně nebo s drobnou pomocí realizovali několik stanovišť. Stali se lektory pohybových aktivit, hudebními producenty, poradci v online světě. Učili se lépe komunikovat, spolupracovat, převzít zodpovědnost. Bylo vidět, že to posiluje jejich vlastní sebevědomí.

R7: Určitě zkušebna a workshopy, které u nás probíhají pravidelně.

R8: Klient začal využívat doučování, kdy mu hrizilo propadnutí z matiky, díky doučování získal ze závěrečného testu lepší známku a mohl pokračovat ve studiu na střední škole.

R9: Tematické měsíční bloky, které na klubu děláme, jsou vždy propojené na bázi participace klientů. Ti si vybírají témata a tvoří měsíční program za pomoci pracovníků. Díky tomu se posouvají jejich schopnosti a dovednosti vpřed v tom smyslu, že si zkoušejí vybrat téma, které je zajímavé a také organizaci času. Reálně mají možnost vybrat si i workshop a toho se účastnit.

R10: Klientka, která si všimla možnosti využívat zkušebnu, se dohodla s terénním pracovníkem a chodí na pravidelné zkoušky zpěvu

R11: Často se snažíme klienty aktivizovat v jejich vlastním plánování aktivit a akcí na klubu. U pár klientů se již podařilo, že si s naší pomocí zorganizovali vlastní aktivitu.

R12: Děti se nechají organizovat, pak i navrhnou samy třeba turnaje nebo výlety.

R13: NF Albert

R14 Fotbal

R15: Tak např. klient vystoupil s „beatboxem“ na naší akci před cca 300 lidmi, včetně jeho „hejterů“. Bylo mu na to vytvořené IPU, které se kromě vystoupení skládalo ze zkoušek, domlouvání, reflexe atd. Velmi povedené. Nejen, že musel přijmout zodpovědnost za veškeré zkoušky, domluvy atd., ale také překonal své hranice a zvedlo se mu sebevědomí, když mu celá hala tleskala.

R16: Jde o zkoušení v hudebně. Kluci pak vystupují na různých akcích a berou muziku opravdu vážně.

R17: Fotbálek, klient se naučil organizaci turnaje, včetně vytvoření tabulek v počítači.

R18: Zkušebna a posun v hudbě

R19: Např. v rámci tréninků fotbalu a v rámci Ligy férového fotbalu, které se zúčastníme, byli klienti více schopní se navzájem respektovat, vnímat názor druhého, zlepšili se ve slušném vyjadřování a spolupráci mezi sebou, dokázali uznat prohru a zároveň vyjádřit v čem byli horší a v čem byl jejich soupeř lepší.

R20: V NZDM máme k dispozici hudební vybavení, kytary apod. Daný klient se začal v NZDM s pracovníci učit na kytaru. Klient vykazoval velké nadání a proto ho NZDM ze svých sponzorských darů podpořilo v jeho zájmu a dosud mu hradí školné na ZUŠ, kterou pravidelně navštěvuje a ve hře na daný nástroj se velmi zlepšuje. Již nyní vykazuje velmi vysokou úroveň hry na kytaru.

R21: Jedna z našich rapových skupin navázala spolupráci s londýnským rapperem.

R22: Každá akce na klubu, na které participují klienti.

Prostřednictvím našich motivačně zábavných akcí dáváme možnost klientům vystupovat před lidmi. Mohou si tak užít svou chvilku slávy, což je může vést k dalšímu pracování na svém talentu.

R23: Pomáhali jsme partě kluků, kteří nedaleko klubu jezdí na „dirtparku“ na kolech, uspořádat soutěž v ježdění. První ročník jsme jim hodně pomáhali a většina věcí šla přes nás (propagace, jednání se starostou), druhý rok už si většinu vyřešili sami a my jsme je jenom zaštitili a byli na místě jako podpora.

R24: Doučování - zvládnutí reparátu

R25: Klienti se mohou zapojit do organizace každodenního programu, někdy se tak zlepšují v určité oblasti, nebo se naučí, jak zorganizovat program pro druhé.

R26: Někteří naši klienti se začali věnovat hře na hudební nástroj na klubu, nyní navštěvují hodiny v ZUŠ.

R27: Řada klientů se naučí, jak má vypadat referát. Nebo např., jak se pracuje v různých programech na PC... Je toho spousta!

R28: viz výše

R29: Hra na hudební nástroj v klubu vedla k tomu, že se klient začal této činnosti věnovat. Nejprve samostatně, později v ZUŠ.

R29: Například v organizování sportovních turnajů. Nebo jednání při získávání práce a vzdělávání.

R30: Hudební zkušebna, Sportovní aktivity

R31: Doučování - pravidelné dlouhodobé doučování - zlepšení školní úspěšnosti (povídání si s pracovníci - schopnost navázat kontakt).

32: Společný výjezd na hory. Zdokonalili se v lyžování/snowboardování. A naučili se jezdit na vleku.

R33: klienti sdílí své problémy a chtějí znát například názor pracovníka.

Odpovědi na otevřenou otázku č. 11:

R1: Velmi se osvědčilo jednat s klienty jako rovný s rovným, nepovyšovat se. I z agresivního a vulgárního klienta se správným vedením může stát tzv. beránek. Hlavně neodsuzovat.

R2: V našem NZDM jsme povolili vstup pod vlivem OPL za určitých podmínek (zatím tedy probíhá zkušební období), jelikož dřívější zákaz nám neumožňoval s klientem na jeho užívání pracovat, klienta jsme museli odmítat, což vedlo k tomu, že klienti do klubu přestali chodit anebo nám lhali o jejich užívání, jelikož je nesmíme testovat. Doufáme, že změna tohoto pravidla nám víc umožní s takovými klienty udržet kontakt a více s nimi pracovat. Naši klienti prostě jsou uživatele a je potřeba na tom pracovat. Naši klienti převážně užívají alkohol nebo marihuanu, s jinými látkami jsme se nesetkali.

R3: Děti se rády nechají organizovat, a když zjistí, že v klubu je řada možností pro volný čas, řeknou si o ně a jsou ochotny dodržovat pravidla, udělat kvůli tomu drobné ústupky, spolupracovat.

R4: Osvědčilo se nám občas pozvat hosta na besedu. Moc pěknou zkušenost jsme poměrně nedávno měli s vedoucím místního oddělení Městské policie (shodou okolností sídlí s námi v budově)

R5: Myslím si, že funkce animátorů, kteří se v rámci programu Evropské unie zaměřují na správné trávení volného času u dětí, je velice důležitá. Právě u těchto dětí ze sociálně-slabších rodin, kde nemají např. dostatečný vzor nebo finanční prostředky se díky této dotaci mohou děti účastnit různých výletů, tábora, workshopů atd., které u nich rozvíjí fantazii, kreativitu, všechny různé dovednosti a získávají zkušenosti a hezké vzpomínky.

R6: Myslím, že by toho bylo hodně ke sdílení - rozumím, že potřebuješ kvantifikovat odpovědi, ale tohle téma je spíš na kvalitativní výzkum. Tak třeba v diplomce :-)

R7: Kontaktní práce je nejvíc :-)

R8: Velice doporučuji zahraniční stáže k čerpání inspirace i metodických postupů.