

Role poskytovatele sociálních služeb v životě osoby ohrožené sociálním vyloučením

Jan Lazorka

Bakalářská práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Institut mezioborových studií Brno
akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Jan LAZORKA, DiS.
Osobní číslo: H108166
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální pedagogika

Téma práce: Role poskytovatele sociálních služeb v životě osoby ohrožené sociálním vyloučením

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynu obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkumu v sociálních vědách" (IMS 2009), případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím diplomové práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude Teoretická část práce zaměřena na:

- 1.vymezení pojmů: nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM), historie, specifika sociální práce v NZDM,
- 2.hledání odpovědi na otázku, jaká je role poskytovatele sociálních služeb v životě a jak ovlivní život osoby ohrožené sociálním vyloučením,
- 3.na možnosti sociální pedagogiky při práci s cílovou skupinou,
- 4.popis zařízení UNIE kompas.

Součástí práce bude sociologický průzkum zaměřený na zlepšení kvality poskytovaných služeb v NZDM.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

MATOUŠEK O., Slovník sociální práce, 2. vyd., přeprac. Praha: Portál, 2008. 272s. ISBN 978-80-7367-368-0

MATOUŠEK O., a kol. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi, 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 352s. ISBN 80-7367-002-X

MATOUŠEK O., KROFTOVÁ A., Mládež a delikvence, 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 340s. ISBN 80-7178-771X

RACEK J., HERZOG A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

In KLÍMA P. a kol., Kontaktní práce : Antologie textů České

asociace streetwork, 2. vyd. ČAS, 2007. 361s. ISBN 978-80-254-4001-8

Další literatura bude obsažena v Projektu diplomové práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Jaromír Pospíchal

Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

16. března 2012

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2013

V Brně dne 16. března 2012


prof. PhDr. Pavel Mühlpáchr, Ph.D.
vedoucí ústavu




PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Jan Lazorka

Jméno, příjmení studenta

V Brně 26.4.2013



Podpis

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce s názvem Role poskytovatele sociálních služeb v životě osoby ohrožené sociálním vyloučením se zabývá problematikou nízkoprahových zařízení. V teoretické části je vymezena historie nízkoprahových zařízení, formy sociální práce s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a pojmy pubescence, adolescence, mladší dospělost dle vývojové psychologie. Poslední kapitola specifikuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, jejich poslání, cíle, cílovou skupinu a poskytované služby. Dále se zabývá sociálně-pedagogickým působením na klienty a vymezuje pojmy sociální výchova, pomoc versus kontrola a motivační rozhovory.

Klíčová slova:

Sociální práce s dětmi a mládeží, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, pubescence, adolescence, mladší dospělost, poslání, cíl, cílová skupina, poskytované služby, sociální výchova, pomoc, kontrola a motivační rozhovory.

ABSTRACT

The bachelor thesis Provider's role of social services in life of endangered people by social exclusion deals with theme facilities for youth. The theoretical part describes history of facilities for youth, forms of provided social services in these facilities. Then describes notions like pubescence, adolescence, younger adulthood by evolution psychology. Last chapter specifies facilities for youth, its goals, clients and provided services. At last describes social education, help vs. control and motivation dialogues.

Keywords:

Social work for children and youth, facilities for youth, pubescence, adolescence, younger adulthood, goal, clients, provided services, social education, help, kontrol, motivation dialogues.

Děkuji panu Mgr. Jaromíru Pospíchalovi za velmi užitečné rady a metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěl poděkovat své přítelkyni za trpělivost a morální oporu, kterou mi poskytla.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ.....	11
1.1 HISTORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ.....	11
1.2 HISTORIE VZNIKU NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ V ČESKÉ REPUBLICCE.....	12
1.3 FORMY SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ V NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍCH PRO DĚTI A MLÁDEŽ	14
1.4 OBECNÉ PRINCIPY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	15
2 CHARAKTERISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY	17
2.1 PUBESCENCE	17
2.1.1 Tělesný vývoj	17
2.1.2 Psychický vývoj	18
2.1.3 Rozvoj identity	19
2.1.4 Socializace.....	20
2.1.5 Komunikace	21
2.1.6 Vrstevnická skupina	21
2.2 ADOLESCENCE	22
2.2.1 Tělesný vývoj	22
2.2.2 Vývoj psychický.....	23
2.2.3 Vývoj identity.....	23
2.2.4 Socializace.....	24
2.2.5 Komunikace	25
2.3 MLADŠÍ DOSPĚLOST	26
2.3.1 Socializace.....	26
2.3.2 Vývoj psychický.....	27
2.3.3 Partnerství, rodina	28
3 SPECIFIKACE NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	30
3.1 POSLÁNÍ.....	30
3.2 CÍL	31
3.3 CÍLOVÁ SKUPINA	33
3.4 POSKYTOVANÉ SLUŽBY	35
3.4.1 Sociální služby	35
3.4.2 Preventivní a pedagogické výkony	37
3.4.3 Volnočasové aktivity.....	37
3.4.4 Průběh poskytování služby	38
3.5 MOŽNOSTI SOCIÁLNĚ-PEDAGOGICKÉHO PŮSOBENÍ NA KLIENTY	39
3.5.1 Sociální výchova (Dle B. Krause).....	39
3.5.2 Pomoc a kontrola (Dle I. Úlehly).....	40
3.5.3 Motivační rozhovory	40
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	42
4 KVALITA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB Z POHLEDU KLIENTŮ.....	43

4.1	CÍL VÝZKUMU	43
4.2	METODA VÝZKUMU.....	43
4.3	CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ	44
4.4	ZÍSKANÁ DATA	44
4.4.1	Respondent č. 1	44
4.4.2	Respondent č. 2	45
4.4.3	Respondent č. 3	45
4.4.4	Respondent č. 4	46
4.4.5	Respondent č. 5	46
4.4.6	Respondent č. 6	47
4.4.7	Respondent č. 7	47
4.4.8	Respondent č. 8	48
4.4.9	Respondent č. 9	48
4.5	ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT.....	49
4.6	VYHODNOCENÍ VÝZKUMU	51
	ZÁVĚR	53
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	55

ÚVOD

Téma Role poskytovatele sociálních služeb v životě osoby ohrožené sociálním vyloučením jsem si vybral pro jeho aktuálnost. Výchova jako taková byla v posledních letech přesunuta na bedra rodičů, škola už nemá takový status, aby do výchovy mohla tolik zasahovat. Dnešní trend školy je vzdělávat nikoliv vychovávat a rodiče, zatížení pracovními povinnostmi, mnohdy nemají čas se svým potomkům věnovat tak, jak to je potřeba. Co tedy mladým zbývá, když si neví rady nebo když „sejdou z cesty“? Kdo je vyslechne a kdo jim podá pomocnou ruku? Od toho jsou tu nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, která ovšem nejsou všemocná.

Cílem práce je zjistit kvalitu poskytovaných služeb v NZDM Šlikr v Otrokovicích a nastínit možnosti zlepšení poskytovaných služeb.

Teoretická část je zaměřena na poskytovatele služeb, tj. na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Nejprve je popsána historie sociální práce s dětmi, mládeží a mladými dospělými. Další kapitola je zaměřena na specifické rysy cílové skupiny z pohledu vývojové psychologie, protože znalosti a zákonitosti vývoje v těchto obdobích jsou pro práci s cílovou skupinou nezbytné. Poslední kapitola teoretické části je zaměřena na možnosti práce s cílovou skupinou.

V praktické části pomocí polostrukturovaného rozhovoru zjišťuji kvalitu poskytovaných služeb v NZDM Šlikr z pohledu klientů. Výstupem praktické části bude zhodnocení kvality poskytovaných služeb a doporučení na zlepšení poskytování služby.

V teoretické části jsem použil metodu analýzy dostupných pramenů. Úplný seznam použité literatury je součástí této práce. Pro praktickou část jsem použil polostrukturovaný rozhovor.

Problematika práce v NZDM je obsáhlá a proto se ve své práci věnuji jen malé části, se kterou jsem v každodenním kontaktu a která je z mého pohledu pro kvalitu poskytovaných služeb rozhodující, a to je spokojenost klientů s nabídkou poskytovaných služeb.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

K lepšímu pochopení sociální práce s dětmi a mládeží se budeme v následujícím textu zabývat kořeny vzniku potřeby pracovat se sociálně znevýhodněnými skupinami lidí a později i nutnost orientace na skupinu dětí a mládež. Historický pohled rozdělíme na vývoj ve světě, zejména Americe, jako kolébce sociální práce v terénu, a počátky v České republice. Kapitola se dále zabývá formami sociální práce poskytovaných v nízkoprahových zařízeních, stejně jako principy sociální práce.

1.1 Historie sociální práce s dětmi a mládeží

Autoři, kteří se zabývají sociální prací s dětmi a mládeží, datují kořeny sociální práce do různých časových období. Za předchůdce sociální práce s mládeží můžeme považovat kněží a jejich pastorační činnost, kterou zaměřovali k potřebným a byli jim oporou, jak duchovní, tak hmotnou. Tito kněží navštěvovali chudinské čtvrti, věznice, sirotčince, nemocnice a jiná místa, kterým se spořádaní občané vyhýbali. Z české historie můžeme připomenout pedagoga Jana Milíče z Kroměříže, který se věnoval ve 14. století vychovatelské a osvětové činnosti mezi mládeží a prostitutkami, pro které v Praze roku 1372 založil "Vzornou obec pro padlé dívky". Práce s dětmi a mládeží se převážně odehrávala v terénu, můžeme mluvit o počátcích tzv. streetworku.

Ve dvacátém století se sociální prací s dětmi a mládeží zabývá mnoho autorů, například Wolfgang Stürtbecher, který zařazuje vznik práce s dětmi a mládeží přelom 19. a 20. století v USA. Další autor Walter Specht datuje počátek této práce na 20. léta 20. století. Oproti tomu Elich popisuje vznik streetworku jako reakci na selhání tradičních přístupů sociální práce ve velkých amerických městech a vznik gangů dětí a mladistvých. Pelech k tomu dodává: „že sociální práce na ulici vznikla v USA na počátku 20. století v důsledku odklonu od tradičních metod sociální práce.“ (Bednářová, Pelech, 1999, str. 9). V důsledku toho se již nebylo možné spoléhat na zavedené způsoby sociální práce a tak se pracovníci museli vydat do přirozeného prostředí klientů - na ulici. Streetwork se zprvu orientoval na práci s pouličními gangy, poté se zájem zaměřil na mládež užívající návykové látky. Vývojové tendence společnosti kladly stále více požadavků na práci s dětmi a mládeží a proto se sociální práce začala profilovat a vznikaly tzv. cílové skupiny, na které se sociální práce zaměřila. Tyto cílové skupiny vycházely z potřeb lokálního prostředí výkonu sociální práce.

Ve 30. letech 20. století v Chicagu vznikl projekt Chicago – area project. Tento projekt si stanovil za cíl zredukovat kriminalitu mládeže, která byla páchána v geograficky ohraničených oblastech. Snahou bylo nepůsobit na mladé členy gangu, ale pracovat s nimi tak, aby byli schopni se vyčlenit ze sociálně škodlivého prostředí. Preventivní působení a individuální práce se staly těžištěm práce s dětmi a mládeží. Charakteristické pro Chicago – area project byla jednak práce s rodinou a jednak snaha zabránit stigmatizaci klientů. Cílem byla integrace jedince do společnosti v co možná největší míře. Chicago – area project byl komunitním projektem, do kterého se zapojovali zástupci obyvatel jednotlivých čtvrtí a tvořili tzv. komunitní výbory. Tento styl sociální práce vydržel do 50. – 60. let 20. století, kdy se do oblíbenosti mladých lidí, hlavně díky hnutí Hippies, dostaly drogy - především halucinogeny. Zvedla se vlna odporu proti válce ve Vietnamu a začalo se hojně demonstrovat, na což konzervativní společnost odpověděla změnou přístupu k této problematice a místo prevence se těžištěm práce s mladými lidmi stala represe. Od 70. let 20. století se pozvolna od represe ustupuje a do popředí práce s mladými lidmi se opět dostává model prevence. (Bednářová, Pelech, 1999, str. 9)

1.2 Historie vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice

Historie nízkoprahových zařízení v České republice můžeme datovat do let 1999 – 2002, kdy došlo k boomu zakládání těchto zařízení. Tato zařízení se začala vyhraňovat vůči volnočasovým klubům a začaly se více věnovat poskytování sociálních služeb.

Jan Čechovský a Jindřich Racek (Kontaktní práce, 2007) uvádí čtyři mezníky vzniku nízkoprahových zařízení v České republice.

Mezník první – Streetwork

Základním kamenem vzniku práce s dětmi a mládeží se stalo usnesení vlády č. 341/94 „Program sociální prevence a prevence kriminality“, kde byla experimentálně zavedena funkce sociálního asistenta. Sociální asistent byl pracovníkem v terénu (streetworker), který měl za úkol působit preventivně na děti staršího školního věku a mládež, která byla ohrožena nebo zasažena sociálně patologickými jevy, a to formou specifické terénní sociální práce (streetwork). Tento pracovník spadl pod okresní úřady a charakteristická pro něj byla práce v přirozeném prostředí mládeže a dětí staršího školního věku. Cílová skupina byla definována jako: „dětí a mladiství žijící rizikovým způsobem života a děti a mla-

diství trávící svůj volný čas bez smysluplné náplně, dále děti a mladiství s chováním asociálním či antisociálním“. Toto období se vyznačovalo zmateností, protože nikdo přesně nevěděl, jak terénní sociální práci poskytovat. A to především proto, že nikde nebylo systematické vzdělávání v dané problematice. Školy ani jiné vzdělávací instituce nebyly schopny zpracovat a reprodukovat tyto informace. Z tohoto důvodu byla navazována spolupráce s kolegy z jiných zemí, kde byl streetwork již delší dobu v praxi uplatňován. Saská sociální akademie s dalšími odborníky z německých spolkových zemí koncipovala ucelené vzdělávání v problematice streetwork pro sociální asistenty. Díky stážím a vzdělávání sociálních asistentů začaly vznikat první nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v České republice, poté začaly objevovat i první nestátní zařízení.

Mezník druhý – Grantová politika nadací

Dalším významným momentem byly přímé grantové programy nadací, např.: Děti ulice - Nadace Open Society Fund Praha, program Gabriel - Nadace rozvoje občanské společnosti nebo program Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via. V rámci těchto programů získaly kluby značnou finanční podporu, díky které mohly fungovat. Státní a samosprávné příspěvky byly v letech 1999 - 2003 spíše minoritní. Tyto nadace pomohly s rychlým rozvojem klubů a s rozvojem práce s dětmi a mládeží samotné.

Mezník třetí – Pracovní skupina ČAS

Dalším z významných kroků bylo založení pracovní skupiny streetwork v rámci České asociace streetwork (dále jen ČAS). Tato asociace byla založena v dubnu 1997 jako profesní organizace, která sdružovala odborníky, jak z praxe, tak z teorie. Cílem bylo vytvořit odborný dialog na všech úrovních, zavést supervizi, rozpracovávat metodiku streetworku, rozvoj vzdělávání a výměna informací. V lednu 2001 vznikla skupina pro práci s dětmi a mládeží, která byla formálně zastřešena ČAS. Ke vzniku vedly potřeby definování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, vymezení se vůči jiným činnostem s dětmi a mládeží a dále stanovení měřítek kvality. Tato pracovní skupina vypracovala standardy poskytování sociální práce s dětmi a mládeží, které jsou základem práce i dnes. Následně vznikl projekt Rozvojových auditů, pro pracovníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Projekt přispěl k rozvoji a zlepšení poskytování sociální práce s dětmi a mládeží. Dalším úspěchem bylo prosazení Nízkoprahových programů pro děti a mládež do typologie sociálních služeb MPSV v roce 2000, díky čemuž mohly nízkoprahová zařízení pro děti a mládež čerpat finance pro sociální služby z rozpočtu MPSV. ČAS se také aktivně zapojil

do připomínkování zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách, kam zařadil terenní sociální práce a nízkoprahová zařízení mezi služby sociální prevence.

Mezník čtvrtý – Vzdělávání a kvalita

Od roku 2005 se ČAS spolupodílí s Národním vzdělávacím fondem na dvou projektech podpořených Evropským sociálním fondem. Tyto projekty směřují do oblastí rozvoje a vzdělávání pracovníků v nízkoprahových službách a přípravu poskytovatelů těchto služeb na inspekce sociálních služeb. Projekty dále pomáhají zavádět standardy sociálních služeb do praxe. Výsledkem je realizace akreditovaných kurzů pro začínající a pokročilé pracovníky, kurzy pro dobrovolníky a kurzy pro supervizory v sociálních službách.

1.3 Formy sociální práce s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou dle §62 zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách definovány následovně: jedná se o ambulantní, popřípadě terenní služby dětem, mládeži a mladým dospělým 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.

Nízkoprahová zařízení pro děti mládež poskytují dvě základní formy sociální práce dle zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách, §3.

Ambulantní forma služby - se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. V tomto případě musí být klient aktivní a do zařízení služby dojít. Tato forma poskytování služby je klienty nazývána jako „klub“, kde jsou jim poskytovány sociální služby a také volnočasové aktivity.

- Ambulantní forma služby obsahuje tyto základní činnosti:
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Terénní forma služby - se rozumí služby, které jsou jedincům poskytovány v jejich přirozeném sociálním prostředí. Klient je zde spíše pasivní a aktivita je na straně sociálního pracovníka, který aktivně vyhledává, pracuje a oslovuje, jak potenciální zájemce o službu, tak klienty služby.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

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

Dále poskytování sociálních služeb dle Martiny Zimmermannové (Klíma, 2007) obsahuje ještě dvě složky:

Obligatorní složkou se rozumí to, co je ze zákona stanoveno, jak u služby ambulantní, tak u služby terénní (viz výše §62).

Fakultativní složkou se rozumí nadstavbové poskytování služby například poskytování krizové intervence apod. Důraz je kladen na to, aby byl službu poskytující pracovník řádně proškolen v poskytování těchto jednotlivých úkonů a absolvoval akreditované kurzy a školení.

1.4 Obecné principy sociálních služeb

Zákon č. 108/2006Sb., o sociálních službách v §2 ukládá také základní principy poskytování sociálních služeb, které jsou společné pro všechny druhy sociálních služeb.

Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

Což také v praxi znamená, že se poskytuje základní informační servis všem osobám a je jim doporučena služba, o kterou mají zájem a to i v případě, že nespádají do cílové skupiny.

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě, takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež mají ztíženou roli při poskytování sociální služby a změně v životě klienta tím, že mají pouze doporučující charakter a klient se sám rozhodne, jak bude případně postupovat. Pracovník musí respektovat všechna rozhodnutí klienta.

V následující kapitole se budu věnovat charakteristikám cílové skupiny pro práci v nízkoprahových zařízeních, kdy se snažím upozornit na nejproblematictější momenty ve vývoji dětí staršího školního věku a mladých dospělých.

2 CHARAKTERISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY

Charakteristika cílové skupiny pro sociální práci v nízkoprahových zařízeních je stěžejní ke specifikaci práce. Z hlediska vývojové psychologie je potřeba proniknout do jednotlivých, zejména psychických, změn v období dospívání, které formují vztah jedince k okolí i k sobě samému. Kapitola je zaměřena na vymezení cílové skupiny podle zákona č. 108/2006Sb., O sociálních službách a charakteristiku období pubescence, adolescence a mladé dospělosti.

Zákon č. 108/2006Sb., O sociálních službách v §62 ukládá, že se musí jednat o jedince, kteří jsou ohroženi sociálně nežádoucími jevy. Toto kritérium je pro všechny poskytovatele sociálních služeb stejné.

Každý poskytovatel služeb je limitován definovaným lokálním prostředím, které vymezuje jeho pole působnosti. Služba je poskytována jedincům vyskytujícími se v konkrétní lokalitě. Cílová skupina je tedy určena zadavatelem zakázky. Cílová skupina z hlediska věku, dle zákona č. 108/2006Sb., O sociálních službách §62, jsou děti, mládež a mladí dospělí ve věku od 6 do 26 let. Toto věkové rozmezí neplatí pro všechny poskytovatele služeb.

2.1 Pubescence

2.1.1 Tělesný vývoj

Toto období je obecně řazeno mezi 11. a 15. rok věku, ačkoliv se jedná o velmi individuální proces. V poslední době dochází k sekulární akceleraci, kdy jedinci do puberty vstupují mnohem dříve, než tomu bylo v minulosti. Za determinanty tohoto zrychlené vývoje jsou považovány média, přístup k informacím a v neposlední řadě také celkové zrychlení společnosti. Pubescence je jednou z nejobtížnějších fází života, protože dochází ke zrychlenému vývoji tělesnému a zároveň i k vývoji psychickému. Na začátku tohoto období je dítě a za několik málo let se z něj stane po fyzické stránce dospělý člověk. Dochází ke změně tělesné stavby jedince, začínají se formovat sekundární pohlavní znaky.

Chlapci – dochází k růstu svalové hmoty a růstu postavy. Důležitou roli pro jedince hraje jeho přijetí změn plynoucí ze změn v tělesné konstituci. I když u chlapců nejsou změny tak nápadné, mají přesto svůj vliv na postavení ve skupině. Jedinci, kteří naberou více svalové hmoty, získávají ve skupině lepší sociální status, zatímco jsou jedinci s menší postavou,

mohou nést těžce svoji pozici a může dojít k dezintegraci osobnosti. Prvním úkolem jedince v pubescenci je přijmout změny postavy a zintegrovat svoji osobnost.(Vágnerová, 2000)

Dívky – změny v tělesné konstituci se týkají hlavně sekundárně pohlavních znaků, na které jsou dívky nejvíce zaměřeny. Zaměření také může vyvolat pocit, že získá v kolektivu jiný sociální status. Na druhou stranu mohou vést tyto rychlé změny k opačnému pólu, zájem vrstevníků-chlapců se může zaměřit jen na tyto sekundární pohlavní znaky a mohou přehlížet osobnost dívky jako celek.(Vágnerová, 2000)

Subjektivní význam zevnějšku se zvyšuje, pubescenti se zaměřují na svůj image, což obsahuje tělesnou konstituci, chování, způsob oblékání a způsob života.

2.1.2 Psychický vývoj

Psychický vývoj je stejně individuální jako vývoj fyzický, nemusí s fyzickým vývojem korespondovat. Prožívání pubescentů je typické svou kolísavostí emočního ladění, větší labilitou a zvýšenou neadekvátní reaktivitou na běžné podněty. Vzrůstá pocit dráždivosti a napětí, které mohou vést k projevům podrážděnosti a rozmrzelosti. Tyto změny způsobuje změna v hormonálním systému jedince. Jedinci většinou nejsou schopni vysvětlit své jednání racionálně, v popředí je impulzivní chování a nedostatek zkušeností se sebeovládáním. Na druhou stranu pubescenti začínají projevovat nechuť k veřejnému projevování svých pocitů a prožitků. Výrazem osobní nejistoty se stává pubescentní vztahovačnost, kdy zpětná vazba může být interpretována mylně a může podpořit nejistotu jedince. S nejistotou se pubescent nejčastěji vyrovnává obrannými mechanismy. Nejtypičtější jsou dle Vágnerové (Vágnerová 2000) tyto:

Mechanismus kyvadla – kdy se pubescent vrací k dětskému chování nebo infantilnímu způsobu řešení situace. Zabývá se činnostmi, které dělal před pubertou např.: hry, knihy, povídá si s rodiči. Jedná se o situace, kdy s novými způsoby jednání není zcela ztotožněn a je pro něj jednodušší užít starých mechanismů pro vypořádání se s touto situací. Tato regrese je krátkodobá a dočasná, dává jedinci pocit jistoty a relaxaci.

Unik do fantazie – umožňuje jedinci odpoutání od reality a vypořádání se s danými situacemi, které zatím nedokáže reálně řešit. Výhoda tohoto obranného mechanismu je možnost experimentovat s variantami řešení v nezávislosti na zákonech logiky a hranici času.

Dochází také ke změnám v kognitivním myšlení, jedinec je schopen uvažovat na hypotetické rovině problému. Vágnerová (Vágnerová 2000, str. 217) uvádí, že „*dospívání je typické potřebou a schopností uvažovat o tom, jaký by tento svět mohl, resp. měl, být*“, tudíž se předmětem úvah může stát cokoliv. Michalčáková (Michalčáková 2007) uvádí, že velkým tématem je smysl života, existence jedince jako takového a téma smrti. Tyto témata jsou pro ně nová a na začátku puberty přesahují jejich možnosti chápání, postupem zrání s nimi pracují a rozvíjejí je. Pubescenti tyto témata vyhledávají, přemýšlí a diskutují o nich, jak ve vrstevnické skupině, tak s dospělými. Výsledkem abstraktního myšlení je důraz na hledání více různých možností. Osvojí si schopnost myslet systematicky, kdy dané téma řeší postupnými kroky, které zahrnují hledání možností a jejich práci s nimi. S tím souvisí i zdokonalení schopnosti kombinovat a integrovat poznatky a myšlenky. Tyto nově nabyté nebo zdokonalené schopnosti naráží na nedostatek zkušeností s danými situacemi a problémy. Pubescentům se zdá, že vše jde řešit jednoduše a zvyšuje se kritický postoj k řešení daných situací, jak u nich samotných, tak u dospělých. (Vágnerová 2000)

2.1.3 Rozvoj identity

Velkým tématem pubescentů je jejich identita. Zažívají rozkol mezi tím, jací by chtěli být a jací jsou. E. H. Erikson (Vágnerová 2005) uvádí, že úkolem pubescenta je hledání a rozvoj vlastní identity. Jedinci se snaží o sebevymezení, otvírají se existenciálním tématům, jsou otevřeni novým zkušenostem a vymezují se proti tradicím a konvencím. Z toho plyne pocit, že jeho aktuální stav není nejlepší z možných variant. Sebepoznání je navíc komplikováno emoční labilitou, nejistotou a nedostatkem zkušeností, což se projevuje jako zvýšená sebekritičnost. Dostavuje se pocit výjimečnosti vlastní osoby: „nikdo mi nemůže rozumět“. Jediní, kteří mohou zčásti porozumět, jsou jeho vrstevníci, kteří prožívají stejné období. Vymezení se realizuje ve skupině vrstevníků, touha být výjimečný se odráží častým srovnáváním s vrstevníky a vymezováním se od dospělé populace. Dochází k rozkladu sebeúcty a identity jedince, jedinec provádí inventuru svých možností, dovedností a poznatků. Když vše probíhá správně, dojde v průběhu pubescence k opětovné integraci jedince, kdy nová identita je stálejší a trvalejší. Tento proces rozložení a znovusjednocení osobnosti otvírá i staré téma: „kým chci být, čeho chci dosáhnout“, kde toto téma nabývá nových rozměrů. Pubescent se mu věnuje intenzivně a jde více do hloubky než mladší děti. (Vágnerová 2000)

2.1.4 Socializace

Jedincům se v pubescenci otvírají nové možnosti, schopnosti, ale také nová témata a problémy, se kterými se musí vypořádat. Jedním z největších témat je určení si své pracovní role. Kolem patnáctého roku si jedinci musí vybrat školu a tím i další zaměření, které může být určující pro celý další život. Řemeslné profese jsou dnes na ústupu a každý chce mít vysokoškolské vzdělání s vidinou vysokého platu a profesního uplatnění. Což je v realitě ovšem zcela opačně, lidí, kteří umí řemeslo, je nedostatek a poptávka po řemeslnících je vysoká. Jedinci zvažující profesní dráhu, jsou ovlivněni svým okolím, rodiči, učiteli a v neposlední řadě médií, která formují atraktivitu různých profesí. Pubescenti mají možnost odborné pomoci při vybírání profese ve školách u školních výchovných poradců a dále mají možnost obrátit se na Úřady práce, kde je výběru profese věnována velká pozornost, a jsou určení pracovníci na poradenství k volbě povolání. Při výběru profese pubescentů pomáhá zlepšení sociálního poznávání, díky němuž dovedou využít většího množství informací a integrovat je do jednoho celku.

Pubescenti také nabývají na nových sociálních rolích, hlavně díky emancipaci na dosavadní rodině. Součástí pubescence je také odmítání podřízené role a formálního uznávání autorit. Autoritou jsou pro pubescenty jedinci, kteří si autoritu zaslouží, nikoliv ti, kterým je připsána. Častým jevem v pubescenci je střet a odmítání autoritativního chování, neděje se to však z důvodu popření autority, ale aby svým chováním byl autoritou pro své vrstevníky. Tyto diskuse a střety jsou pro pubescenta tréninkem schopností. Díky získaným dovednostem a schopnostem získávají pubescenti rovnoprávnost. Rovnoprávnost je pro ně utvrzení, že jsou přijati do světa dospělých, že se jejich sociální status posunul. Čím více jsou jedinci zrovnoprávnováni, tím více se cítí být dospělými. Rovnoprávnost vede také ke zvýšení sebeúcty, na kterou jsou pubescenti velmi hákliví. Jejich vystupování nemusí být v souladu s prožitky a pocity a tudíž jakákoliv kritika ze stran dospělých může znejistit pubescenta a snížit jeho sebeúctu. Jedním z největších činitelů pro formování sebeúcty se v pubescenci stává vrstevnická skupina. Vágnerová (Vágenrová, 2000, s. 230) uvádí: „*kamarádi slouží jako referenční model dokonce i ve vztahu k vlastní roli v rodině. Pubescent srovnává své možnosti v rodině s pozicí, jakou mají ostatní*“. Pokud při tomto srovnávání s vrstevníky objeví možnosti ostatních, je schopen prosazovat si je ve vlastní rodině např.: hodina kdy musí být doma, kam může a kam ne. Toto jednání není neuznávání autorit jako takových, ale jedná se spíše o získání stejného postavení, jako mají jeho vrstevníci. Pubescent se snaží mít co nejlepší roli ve vrstevnické skupině, protože vrstevnická skupina

v dospívání má velký vliv na jeho identitu. Jedná se o skupinovou konformitu, kde být konformní je společensky přijatelnější. Velkou prestiž ve skupině a vůbec velký význam pro socializaci má první pohlavní styk a sexuální aktivita, kdy jedinci se sexuálními zkušenostmi bývá přisouván vyšší sociální status ve skupině, než jedincům bez zkušeností. (Vágnerová, 2000, Vágnerová, 2005)

2.1.5 Komunikace

Napětí jedince se také projevuje v komunikaci, jak s rodiči a autoritami, tak s vrstevníky. Právě komunikace se stává bojištěm pubescentů, kde mohou vítězit i nad autoritami a vrstevníky. V komunikaci, chce být pubescent partnerem dospělým, pokud se mu to nedaří, přestává komunikovat a začíná provokovat. U pubescentů je velmi častým jevem sklon k neustálému argumentování, kverulování, omílání určitých tvrzení dokola, neschopnost a neochota naslouchat dospělým. Tyto komunikační strategie se pubescent teprve učí a nejsou tak vyspělé jako komunikační strategie dospělých. Na straně dospělých je v komunikaci nejčastější chybou řešení situace autoritářsky, při které pubescent zažívá devaluaci své osoby jako partnera v komunikaci. Naproti tomu komunikace s vrstevníky není tolik formální jako s dospělými a vznikají tzv. komunikační styly. Typické jsou užíváním určitých slovních obrátů, preferencemi některých slov, specifickým oslovením a pojmenováním věcí a dějů. Pubescenti mají pocit, že vyslovit své pocity a prožitky „normálními“ slovy dospělých jako například: „to se mí líbí, to mám rád“, je něco velmi osobního a vnitřního, co může ve skupině snížit jejich pozici. Proto se pubescenti vyjadřují vesměs všichni stejnými obraty, které jsou symbolem jejich pocitů a prožitků. Tento komunikační styl často naráží v komunikaci s dospělými, protože ti mnohdy nechápou, co tím chtěl pubescent říct. Tento komunikační styl je nejvíce ovlivňován médii (filmy, hudbou atd.). (Vágnerová, 2000, Vágnerová, 2005)

2.1.6 Vrstevnická skupina

V pubescenci vrstevnická skupina nabývá na významu a je pro pubescenta důležitá k určení vlastní identity. Pubescent cítí příslušnost a možnost vymezit se vůči ostatním skupinám. Jedinec potřebuje vrstevnickou skupinu, která mu poskytne zázemí, aby se mohl osamostatnit od rodiny. Matoušek a Kroftová (Matoušek, Kroftová, 2003) uvádí, že u jedinců, kteří nemají dobré rodinné zázemí, je potřeba uznání ve vrstevnické skupině o to silnější. Pubescenti neuznávají formální autority a mnohdy má na ně větší vliv neformální autorita z jejich vrstevnické skupiny. Na počátku pubescence jsou skupiny tvořeny na zá-

kladě pohlaví, postupem času se tyto skupiny přetváří a vznikají kohezní skupiny, kde není určující pohlaví, ale spíše skupinová konformita a cíle skupin. Být konformní znamená být pozitivně oceňován a přijímán. Konformita, hodnoty a cíle jsou většinou určovány vůdcem skupiny. Vůdce se stává vzorem, který je často ostatními napodobován, což posiluje konformitu jedinců ve skupině. Potřeba vytvořit si vlastní pravidla pramení ze snahy osamostatnit se od rodičů a pravidel dospělých. Dalším důležitým významem skupiny je možnost reference jedinců. Jedinci se navzájem porovnávají, ověřují si svoje zkušenosti, postoje, pocity atd. Uvnitř skupin většinou snáze získají první zkušenosti s opačným pohlavím, nejčastější jsou první lásky a zamilovanost právě v jejich vrstevnických skupinách. Tato zkušenost je také důležitá pro další partnerský vztah. (Vágnerová, 2000)

2.2 Adolescence

2.2.1 Tělesný vývoj

Adolescence je druhou fází procesu dospívání, trvá většinou od 15 do 20 let. I zde je ovšem individuální variabilita vývoje každého jedince projevující se nejčastěji v oblasti psychické a sociální, vzácněji v oblasti somatické. U adolescentů nadále přetrvává zaměření na své tělo, i když neprochází tak markantními změnami. Adolescent se svým tělem zaobírá, Vágnerová (Vágnerová, 2000) zmiňuje až narcistní zaměření na své tělo. Toto zaobírání se vlastním tělem odráží sociokulturní standardy krásy společnosti, v níž se jedinec vyskytuje. Společnost a média vytváří tlak na jedince, aby se přiblížili standardům. Tyto standardy se týkají obou pohlaví, v dnešní době zesílil tlak na mladé muže, co se vzhledu týká. Dříve byl připisován spíše dívkám, ideál mladého muže byl zaměřen spíše na jeho dovednosti schopnosti. V dnešní době sleduji u svých klientů potřebu ocenění jejich krásy, projevující se zejména na sociálních sítích, kdy nejen dívky, ale i chlapci zveřejňují svoje fotky a přijímají komplimenty o své kráse. Tento tlak je nejvíce způsobován médii, kde můžeme vidět mladé a úspěšné lidi. Není film, seriál nebo klip, kde by mladí, krásní a úspěšní lidé neúčinkovali. Média se stávají nositelem standardu pro mladé jedince. Vágnerová (Vágnerová 2000, str. 255) uvádí: „*Tělové schéma se může stát nejdůležitější součástí vlastní identity. Pokud odpovídá aktuálnímu ideálu krásy. Vytváří oporu vlastního sebevědomí. Podporuje pocity jistoty, že jedinec bude sociálně akceptován, a pomáhá mu dosáhnout uspokojivé prestiže, zejména ve vztahu ke druhému pohlaví*“. Adolescent má pocit, že se musí líbit ostatním a sobě, aby se ubezpečil o své hodnotě. Zevnějšek se stává prostředkem k dosažení sociální akceptace a také prestiže. Toto napodobování prefabriko-

vaných vzorů je typické na začátku adolescence, ke konci adolescence se projevuje potřeba individuality a většina adolescentů získá odstup od těchto vzorů. Potřeba být akceptován díky napodobovaným idolům se změní na potřebu image, ve kterém se sami adolescenti cítí dobře. Další změna sociální role je způsobena jejich výškou a fyzickou silou, která je srovnatelná s dospělými jedinci. Adolescenti mají vše, co dospělý člověk po fyzické stránce, jediné co jim chybí, jsou zkušenosti. (Vágnerová, 2000)

2.2.2 Vývoj psychický

Dochází k uklidnění tenze, kterou prožíval pubescent, čímž dochází ke zklidnění reakcí a ustálení reakcí. Adolescent získává flexibilitu a schopnost používat své nové způsoby řešení, získává více zkušeností s jejich využíváním. Preferovaným způsobem řešení situací jsou jednoznačná, zásadní a rychlá řešení, která vedou k jistotě. V adolescenci je přijetí kompromisu chápáno jako méně kvalitní a nepříliš žádoucí řešení situace. U adolescentů můžeme vidět nebývalé nadšení, kterým chtějí dosáhnout cíle. Toto nadšení pramení z malé zkušenosti nebo z celkové nezkušenosti. Dotváří si strategie tvořící základ postojů a chování ve všech oblastech. Velký posun v průběhu adolescence můžeme vidět i v dotváření obranných mechanismů. Tyto strategie a obranné mechanismy jsou utvářeny na základě zkušeností a v průběhu zrání jedince. Zkušenosti jsou získávány v rámci experimentů. Adolescent má pocit vlastní privilegovanosti a imunity vůči různým rizikům, vzrůstá touha experimentovat se vším. Adolescenti preferují intenzivní prožitky, projevující se hlučnou hudbou, rychlou jízdou, je zde snaha sáhnout si na své vlastní limity bez ohledu na možná rizika. Proto je typické pro tento věk experimentování s různými návykovými látkami, které jedincům dávají vše, co potřebují - riziko, intenzivní prožitek, zkušenost. Cílem vývoje jedince je dosažení dospělosti, tzn. získáním svobody v rozhodování, zodpovědnosti za své rozhodování a své činy. (Vágnerová 2000, Vágnerová, 2005)

2.2.3 Vývoj identity

V adolescenci pokračuje osamostatňování a rozvoj identity. Dle Josselsonové (Vágnerová, 2000, s. 263) má tyto fáze:

- Fáze postupné stabilizace – dochází ke stabilizaci vztahů k rodičům. Adolescent si již osvojil zralejší způsoby chování a nemá potřebu reagovat demonstrativními projevy. Projevem konce první fáze je nalezení samostatnosti a dobrého vztahu s rodiči.

- Fáze psychického osamostatnění – jedná se o dosažení samostatnosti a vytvoření si identity, která potvrzuje jedinečnost jeho osobnosti a je přitom přibližně realistická. To znamená, že hodnocení sebe sama a hodnocení ostatními se od sebe příliš neliší. Tato realistická osobnost je zdrojem řádu a smyslu adolescentovy existence. V průběhu adolescence můžeme vidět experimentování se svojí identitou, toto experimentování je pro adolescenci akceptovatelné. Jedná se o hledání sebe sama.

Dle E. H. Eriksona (Vágnerová, 2005 s. 45) se vyskytuje v adolescenci tzv. adolescentní moratorium – což znamená oddálení definitivního přijetí dospělosti a hledání žádoucí nebo alespoň přijatelné varianty identity jedince.

V profesním vývoji dochází k dalšímu zlomu, adolescent si vybírá, zda přijme roli pracujícího jedince nebo bude dále pokračovat v roli studenta. Zde se také projevuje adolescentní moratorium, někteří adolescenti oddalují přijetí dospělosti tím, že setrvávají v roli studenta a prodlužují si ji studiem na vysoké škole. Studium na vysoké škole nemusí vždy být projevem adolescentního moratoria, může se jednat také o vyšší aspiraci, touhu získat více vědomostí a stát se odborníkem v dané profesi. Dalším velkým mezníkem je dosažení 18tého roku, kdy jedinec přebírá plnou zodpovědnost za své činy, která je určována plnou právní odpovědností. (Vágnerová, 2005)

2.2.4 Socializace

Vágnerová (Vágnerová, 2005, s. 346) uvádí, že: *„dospívání je velmi významnou životní fází, bývá označováno jako období druhého sociálního narození, spojeného se samostatným vstupem do společnosti“*. Prvním znakem vstupu do společnosti je získání občanského průkazu a ukončení povinné školní docházky a volba dalšího profesního směřování. Dále dochází k přebírání větší zodpovědnosti, k volbě dalšího profesního zaměření, adolescent si ji z velké části vybírá sám. V rané fázi adolescence dochází ke změnám vztahu s lidmi, jak s dospělými, tak s vrstevníky. Raná fáze je typická experimentováním s mezilidskými vztahy. Tato experimentování se na konci adolescence ustalují. Přetrvává polemika s dospělými, která s rostoucím věkem mění charakter z podřízeného způsobu jednání na partnerský způsob jednání. Adolescent získává nový status, čímž získává nové kompetence, ale zároveň je na něj kladeno více požadavků a očekávání odvíjející se od jeho rostoucího věku a jeho zralosti. Vágnerová (Vágnerová, 2005) uvádí nové role, do kterých se adolescent dostává:

- Role dospívajícího – dána biologicky, potvrzením viditelných sekundárních pohlavních znaků jedince, jež získávají i erotickou hodnotu.
- Role člena party (skupiny) – získání sociální identity a ztotožnění se skupinou. Tato role na konci adolescence ztrácí na svém významu.
- Role blízkého přítele – jedince, na něhož se lze spolehnout a který je z hlediska sdílení důvěrných prožitků výlučný.
- Role partnerská – nalezení osoby, která uspokojuje potřebu blízkého, emočního a sexuálního vztahu, ale mnohdy uspokojuje i potřebu seberealizace, potvrzuje tím osobní přijatelnost pro jedince opačného pohlaví. Dochází k prvním trvalejším partnerským vztahům v závislosti na vyzrání osobnosti jedince.
- Role předprofesní – vstup do role studenta nebo učně, která směřuje k dosažení určité sociálního statusu.
- Role pracujícího – je předpokladem k dosažení ekonomické a sní spojené sociální nezávislosti.

Největším tématem se stává proces emancipace, kdy dochází k postupnému odpoutání od závislosti na rodině. Tento proces prochází celou adolescencí a zdárná emancipace nemusí být dosažena koncem dvacátého roku, může pokračovat do mladé dospělosti. (Vágnerová 2000, Vágnerová, 2005)

2.2.5 Komunikace

Komunikační strategie se postupně mění, pomalu se přibližuje běžnému standardu. Toto přibližování se běžnému standardu komunikace pomáhá akceptace dospělých, změna role v komunikaci, kdy je adolescent přijat jako partner a dochází k partnerskému způsobu komunikace. Největší podíl na změně přístupu komunikačního stylu má vykání, kterému se adolescentovi začíná dostávat. Vykání má pro adolescenta velkou hodnotu a stává se potvrzením, že je přijat mezi dospělé. Standardizace komunikačního stylu není úplná, uchovávají se generační specifika jedinců, jako je například různé druhy oslovení a i některá slovní spojení zůstávají. Nejčastějším příkladem je používání cizích slov nebo jejich počešťování. Celkově ubývá na teatrálnosti projevu. (Vágnerová 2005)

2.3 Mladší dospělost

Dosažení dospělosti je v dnešní době a v naší kultuře hůře specifikovatelné než tomu bylo v dřívějších dobách nebo v jiných kulturách. Dříve nebo v jiných kulturách byl za dospělého považován jedinec, který prošel zkouškou dospělosti nebo prošel iniciačním rituálem. U domorodých kmenů a starých civilizací víme, že se nejčastěji jednalo například o samostatné zabití, buď zvířete, nebo protivníka. Mladý muž byl vyslán do divočiny a musel se vrátit z trofejí nebo zemřít. U dívek se jednalo o defloraci nebo početí prvního dítěte, aby byla přijata mezi ženy. Pozůstatkem tohoto rituálu je v naší kultuře složení zkoušky dospělosti, čili absolvováním maturitní zkoušky nebo získání výučního listu, což je ovšem jen symbolické.

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

Dosažení dospělosti je spojované s větší sebejistotou, s vědomím vlastních sil a kompetencí a s větší sebedůvěrou, které determinují soběstačnost a které se projevují větší osobní vyrovnaností. Dalším důkazem dle Vágnerové (Vágnerová, 2000, s. 302) *„je schopnost a ochota přijmout zodpovědnost, která z role dospělého vyplývá“*. Toto přijetí role se projevuje zlepšením schopnosti se ovládat, dovedností se vzdát vlastního uspokojení a hlavně dovedností své aktuální osobní potřeby podřídít významnějším hodnotám i ohledům na jiné lidi. Celkově se jedná o omezení egocentričnosti jedince. (Vágnerová, 2000)

2.3.1 Socializace

Dospělý jedinec je osamostatněn od své orientační rodiny a dochází ke změně vztahu mezi ním a jeho rodiči. Tento vztah můžeme charakterizovat jako symetričtější a klidnější. Změna vztahu je také způsobena tím, že jedinec si nepotřebuje dokazovat svoji nezávislost a své přijetí role dospělého, protože již dospělý a nezávislý je. Znakem nezávislosti je ekonomická samostatnost jedince. Dospělý jedinec hodnotí své rodiče objektivněji, dokáže přijmout jejich rady a uznat jejich zkušenosti. Dospělý jedinec je schopen zvládnout párové soužití, které s sebou nese řadu nových situací, musí se naučit akceptovat potřeby svého partnera a harmonizovat je s vlastními. V partnerském soužití je sexualita jedním z nejdůležitějších aspektů partnerského vztahu. Postoj k sexualitě je postupem času ovliv-

ňován potřebou mít dítě, na významu začíná nabývat reprodukční složka. V tomto období dochází k největšímu sociálnímu tlaku z okolí na jedince, která se dotýká všech oblastí života jedince - tlak založit rodinu, změna trávení volného času s vrstevníky a přáteli, změna priorit, větší preference pro profesní dráhu a úspěch. V mladé dospělosti končí sociální tolerování období přípravy a experimentů v oblasti profesní. Profese se stává trvalejší a někdy i definitivní pro zbytek života. Profesní role již není otázkou budoucnosti, ale stává se otázkou reality. Vágnerová (Vágnerová, 2000, s. 316) uvádí: „*Schopnost zvládnout přiměřeným způsobem profesní roli je jedním z psychosociálních kritérií dospělosti.*“. Tato schopnost se projevuje zejména omezením své aktuální potřeby ve prospěch povinností. Dochází k přijetí zaměstnání jako časově náročného stereotypu. (Vágnerová, 2000)

2.3.2 Vývoj psychický

Psychický vývoj je na vrcholu, dochází k ustálení osobnosti a jedinec je schopen kompromisu jako přijatelného způsobu řešení situací. Egocentrické zaměření jedince se přetváří v altruistické zaměření. Jedinec má stále velké nadšení do práce, které je ovšem velmi ovlivněno zkušeností, kterou získává. Největší prioritou jedince se stává pracovní role.

Dle Vágnerové (Vágnerová, 2000, s. 316) profesní role uspokojuje různé základní psychické potřeby mladého člověka:

- Potřeba změny, nových zkušeností a rozvoje nových kompetencí – tato potřeba je naplňována zejména v počátku profesní kariery. Zaměstnání nabízí mnohé podněty, vytváří životní program. Tyto podněty pro jedince nejsou ovšem jen pozitivní, protože jej omezují. U mladých pracovníků se projevuje zvědavost a flexibilita, která způsobuje ochotu změnit zaměstnání, pokud aktuální zaměstnání nevyhovuje.
- Potřeba sociálního kontaktu – v zaměstnání dochází k setkávání s různými lidmi, které nahrazuje sociální kontakt z třídního kolektivu. Zvolená profese také určuje referenční skupinu spolupracovníků. Tato skupina se stává bližší než skupina třídního kolektivu, protože sdílí stejné hodnoty a normy, oproti skupině třídního kolektivu.
- Potřeba seberealizace – nabývá na důležitosti a také se stává realitou. Mladý člověk chce něco dokázat, chce si potvrdit svoje kompetence a sociálně se prosadit. Erikson uvádí, že práce se stává projevem generativity.

- Potřeba samostatnosti a nezávislosti – k dosažení ekonomické soběstačnosti a nezávislosti na rodině se stává zaměstnání jedince.
- Potřeba otevřené budoucnosti – je představována jako možnost dalšího profesního rozvoje. Jedinec je schopen hodnotit pracovní místo i z hlediska další perspektivy a nezáleží pouze na aktuálních výhodách zaměstnání.

Volba profesní role má rozmanitý a individuální význam, může být ovlivněna různými potřebami. Dochází k diferenciaci motivů k dané profesi - potřeba peněz, potřeba společenského úspěchu, potřeba osobního rozvoje a potřeba osobně atraktivní činnosti. Dle Vágnerové (Vágnerová, 2000, s. 317) „*se profesní role stává důležitou součástí identity bez ohledu na to, čím je primárně motivována*“. Profesní role s sebou přináší i určitou sociální prestiž. (Vágnerová 2000, Vágnerová 2005)

2.3.3 Partnerství, rodina

Erikson (Vágnerová, 2005) vidí jako hlavní úkol intimitu oproti izolaci. Jedná se o schopnost sdílet svou identitu s partnerem a vybudovat identitu párovou.

Dochází ke hledání kvalitních a hlubších vztahů, sexuální aktivita nabývá nového významu. U mladých dospělých se začíná projevovat nové myšlení, které se týká založení rodiny. Mladý dospělý se připravuje na roli rodiče, se kterou se začíná ztotožňovat a přestává se jí bránit. Tento proces přípravy mohou mít partneři různě rychlý a může dojít k neshodám o jejich vizi partnerského soužití. To vše díky své samostatnosti jak ekonomické, tak psychické. Dále se na tomto procesu podílí schopnost přijmout zodpovědnost nejen za sebe, ale i za své blízké. (Vágnerová 2000, Vágnerová 2005)

V tomto věku dochází nejčastěji k uzavírání manželství a přináší s sebou nové role. Manželská role se stává významnou součástí identity jedince, do které jedinec musí dozrát. Z okolí jsou vyvíjeny tlaky na uzavření manželství a založení rodiny, největší tlak působí rodiče a prarodiče, nepřímým tlakem se stává uzavření manželství ve vrstevnické skupině. Fenomémem poslední doby se stává nesezdané soužití partnerů případně životní styl bez partnera tzv. „singles“. Průměrný věk vstupu do manželství se zvyšuje, přibývá svobodných matek. Jedná se o odklon od tradičních norem a je způsoben životním stylem mladých dospělých, na tomto životním stylu se podílí potřeby a tlaky ze strany společnosti a profesního uplatnění. (Vágnerová 2000, Vágnerová, 2005)

V této kapitole jsem shrnul nejdůležitější momenty ve vývojových charakteristikách cílové skupiny pro nízkoprahová zařízení. Co to tedy jsou ta nízkoprahová zařízení je popsáno v následující kapitole.

3 SPECIFIKACE NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Pro pochopení smyslu a významu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je důležité seznámit se základními pojmy, které definují jeho podstatu.

Každé Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) musí mít definováno následující:

- Poslání
- Cíl
- Cílovou skupinu
- Poskytované služby
- Popis průběhu služby

Výše uvedené pojmy musí mít každé zařízení zpracováno v metodikách, tudíž každé zařízení může pracovat trochu jinak. K 1. 1. 2007 vešly v platnost standardy sociálních služeb, které mohou být naplňovány různými způsoby. Tyto standardy jsou společné pro všechny sociální služby na území České Republiky. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Jedná se o 15 standardů poskytování služeb, které mají za cíl, jak již z názvu vyplývá, standardizovat a pokud možno i zlepšit kvalitu poskytování služeb.

3.1 Poslání

Jedná se o první standard, kdy poskytovatel služby má písemně definován své poslání. A. Herzog ve svém článku (Herzog A., Svěpomocný průvodce pro nízkoprahový klub, online www.alesherzog.ic.cz/dokumenty/svepomocny-pruvodce-audity.doc [16.3.2013, 20:00h]) uvádí následující kritéria poslání:

- Srozumitelná forma – poslání musí být sepsané srozumitelnou formou. Nejlépe tak, aby mu rozuměl odborník, klient i široká veřejnost.
- Kompatibilita – poslání musí být kompatibilní se standardy NZDM.

- Základní pojmy – poslání musí obsahovat: „Kdo jste“, „Co děláte“, „Pro koho tu jste“ a „Jakou formu poskytuje“.

Česká asociace streetwork (Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM), 2008, s. 3) definuje poslání pro NZDM následovně: „*Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.*“.

Unie kompas (online <http://unko.cz/index.php/slikr/co-je-slikr>, [18.3.2013, 19:00h]) definuje své poslání následovně: „*Posláním NZDM T klubu/Šlikr je poskytnout dětem a mládeži prostor pro uskutečnění pozitivních změn v jejich životě, informace odbornou pomoc a podporu na základě dobrovolnosti, individuálních potřeb a partnerského přístupu.*“.

Jak vidíme, výše uvedené poslání se liší a obě jsou v pořádku. Poslání si definuje poskytovatel služby a může si jej přizpůsobit podle svého. Důležité jsou kritéria, která musí splňovat. Takto sepsané poslání musí být uvedeno na všech informačních zdrojích, které poskytovatel má. Jedná se o písemné zpracování v metodice, na webu, ve výroční zprávě a také na informačních letáčích poskytovatele. Toto poslání musí vycházet a být v souladu s §62 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

3.2 Cíl

Cílem poskytování služby se rozumí, kam a k čemu má poskytování služby vést.

B. Kraus (Kraus, 2008, s. 184) chápe cíl práce s mládeží jako: „*Podpora osobnostního rozvoje jedince prostřednictvím sociální výchovy. Rozhodující součástí sociální výchovy je naučit mladé lidi převzít osobní odpovědnost za vlastní jednání.*“ Sociální výchova má podporovat rozvoj osobních schopností, jež prospívají klientovi i celé společnosti. Dále má sociální výchova přispět k posílení schopnosti mladých lidí řešit své konflikty bez agrese, nenásilným a konstruktivním způsobem, které jsou společensky přijatelné.

§62 zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách uvádí: „*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.*“

Tento cíl je velmi obecný J. Racek a A. Herzog (Kontaktní práce, 2007, s. 325) uvádí, že cílem NZDM, jakožto preventivní kontaktní sociální služby, je kontaktovat a udržovat

kontakt s jednotlivci a skupinami, kteří nevyužívají nebo nechtějí využívat běžných služeb a nabídek v regionu. Jedná se především o služby sociální, vzdělávací a volnočasové. Cílem je pracovat s jedinci na základně individuálního přístupu k jejich potřebám, podporovat jejich samostatný rozvoj a pomáhat k soběstačnosti a svéprávnosti, tzn. činit jedince kompetentními. Dalším cílem je snižování škod, které si cílová skupina svým rizikovým chováním a jednáním může způsobit. NZDM se snaží o individuální změnu u klientů a také o změnu skupinové normy klientů.

Dle české asociace streetwork (Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM), 2008) jsou cíle NZDM následující:

- Zabezpečit podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí.
- Snižování sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování.
- Zvýšení sociálních schopností a dovedností.
- Podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity.
- Poskytovat nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a poskytnout podmínky pro realizaci osobních aktivit.
- Zlepšovat kvalitu jejich života.
- Přecházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života.
- Zlepšovat orientaci v jejich sociálním prostředí.
- Zabezpečit podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Všechny výše uvedené cíle jsou psány pro pracovníky a pro odborníky. V praxi jsou cíle stanoveny poskytovatelem služeb a opět mohou být odlišné od výše uvedených. Pro užití těchto cílů v praxi je potřeba, aby byly opět srozumitelné pro cílovou skupinu, pro odborníky a také pro širokou veřejnost. Cíle by měly být opět jednotné na webu zařízení a také na všech propagačních materiálech.

Cílem zařízení NZDM unie kompas jsou následující (online <http://unko.cz/index.php/slikr/co-je-slikr> [15.3.2013, 20:00h]):

- Podpořit tě ve zvládnutí obtížných životních situací.

- Pomoci ti najít své místo mezi vrstevníky a v místní komunitě.
- Poskytnout ti psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během tvého pobytu ve v klubu.
- Dát ti prostor a podmínky pro realizaci tvých osobních aktivit.
- Zvýšit tvé sociální schopnost a dovednosti, tedy ukázat ti, jak se lépe „poprat se životem“.

3.3 Cílová skupina

Cílovou skupinou se rozumí skupina, pro kterou je služba určena. Lepší je vymezit cílovou skupinu co nejpřesněji, aby bylo jasně identifikovatelné, zda jedinec spadá do cílové skupiny a jestli mu může být služba prospěšná a poskytnuta.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách §62 říká, že cílovou skupinou NZDM jsou jedinci ve věku 6-26let, tedy děti, mládež a mladí dospělí, kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy.

J. Racek a A. Herzog (Kontaktní práce, 2007, s. 322) vychází z následující teze: „*Dospívání lze samo o sobě hodnotit jako období vývoje osobnosti se zvýšenou možností vzniku rizikového chování.*“ Cílovou skupinou NZDM jsou skupiny dětí a mládeže, které vykazují právě zvýšená rizika a mohou se nacházet v konfliktních společenských situacích, nebo v omezujících životních podmínkách, případně zažívat aktuální obtížnou životní událost.

Tyto formy autoři J. Racek a A Herzog (Kontaktní práce, 2007, s. 322) specifikují následovně:

Konfliktní společenské situace – jedná se o situace, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami:

- projevy šikany, drobná kriminalita, vandalismus, násilné projevy,
- útěk z domova či z jiného přístřeší, záškoláctví,
- generační konflikty, konflikty v místní lokalitě,
- zneužívání návykových látek, rasismus, trestní stíhání,
- pohlavní zneužívání,
- domácí násilí.

Obtížné životní události – jsou situace, v nichž se jedinec těžko orientuje a které jsou obtížně řešitelné vlastními silami:

- rozpad rodiny, partnerské problémy rodičů,
- komplikace spojené se 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 – jsou takové podmínky, které způsobují omezení psychosociálních dovedností, především v životě v nepříznivém rodinném a sociálním prostředí:

- 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.

Česká asociace streetwork (Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM), 2008, s. 4) uvádí ještě doplňkové charakteristiky pro cílovou skupinu NZDM:

- nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit,
- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče,
- dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času,
- Dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu,
- mají životní sty, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí,

- nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.

Unie Kompas (online <http://unko.cz/index.php/slikr/co-je-slikr> [20. 3. 2013, 20:00hod]) má definovanou cílovou skupinu na svých stránkách a na letáčích formou „Přijď k nám, pokud ...“ jedná se o užití slov, které jsou jasné cílové skupině, široké veřejnosti i odborníkům. Je zde dbán důraz na srozumitelnost pro cílovou skupinu.

Přijď k nám, pokud:

- prožíváš jakékoliv těžkosti v životě (s rodiči, s kamarády, ve škole...),
- nevíš si rady s jakoukoliv životní situací (průšvih ve škole, někdo tobě nebo někomu blízkému ubližuje...),
- máš pocit, že ti nikdo nerozumí, a potřebuješ „spřízněnou duši“, která tě vyslechne,
- chceš se seberealizovat,
- nemáš kde trávit volný čas (doma je nuda, kroužky jsou pruda) a nechceš zůstat na ulici.

Při definování cílové skupiny je důležité také vymezení geografické, tzn. určení pro jedince v dané lokalitě (jedinci žijící nebo zdržující se např. v Otrokovicích).

3.4 Poskytované služby

Jedná se o činnosti a postupy, kterými jsou naplňovány cíle a poslání zařízení. J. Racek a A. Herzog (Kontaktní práce, 2007) tyto postupy dělí na: pobyt v zařízení, sociální služby, preventivní, výchovné a pedagogické programy a na volnočasové aktivity.

Pobyt v zařízení – jedná se o minimální formu využívání služeb, kdy je jedinci poskytnuto využívání prostoru zařízení. Pobyt v zařízení je první krok pro kontaktní práci a specifické preventivní programy zaměřené na jedince.

3.4.1 Sociální služby

- Kontaktní práce – jedná se o kontakt s klientem, který má za cíl vytvořit vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvoj kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je kultivace schopností klienta vyjádřit své potřeby a naučit jej využívat existující nabídky služeb.

- Situační intervence – jde o sociálně pedagogickou práci v situacích s výchovným obsahem, které vznikají při realizaci služby. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které mezi klienty služby vznikly a přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytvoří nebo zvýrazní výchovný efekt situace.
- Informační servis klientovi – je poskytování specifických informací klientovi nebo zájemci o službu. Většinou bývá ústní formou. Pokud se jedná o informační servis týkající se poskytování služeb při prvokontaktu, bývá doplněn propagačním materiálem zařízení. Témata informačního servisu bývají zaměřena na základní instrumentální témata (škola, rodina, brigáda atd.), dále na sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, harm reduction) nebo mohou být specifická dle potřeb klienta.
- Poradenství – se odehrává formou rozhovoru s klientem. Poradenství obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení, vedoucí k odstranění nebo zmírnění obtíží. Jedná se o řešení aktuálních problémů a o zvyšování kompetencí klienta tyto problémy řešit. Nejčastějšími tématy poradenství jsou rodina, bezpečný sex, užívání návykových látek, škola, volný čas, sociálně právní problematika, harm reduction aj.
- Krizová intervence – Jde o diagnosticko-terapeutický přístup, který přispívá ke zvládnutí psychické krize. Primárním cílem je zabezpečit bezpečí klienta v krizi a zajistit mu pomoc pro zvládnutí krize. Pro poskytnutí krizové intervence musí být pracovník vyškolen, jinak ji nesmí poskytovat, v takovém případě zajistí bezpečí a zprostředkuje krizovou pomoc (zavolá na linku důvěry, poskytne klientovi doprovod do zařízení poskytující krizovou intervenci).
- Zprostředkování dalších služeb – jedná se o dojednání návazné služby, o kterou má klient zájem, dále se jedná o fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednání v těchto zařízeních.
- Kontakt s institucemi ve prospěch klienta – jde o kontakt pracovníka s institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují klientův život. Tento kontakt může být ústní, telefonický, písemný a samozřejmě se může jednat o kombinaci všech způsobů. Kontakt může být realizován pouze se souhlasem klienta.
- Případová práce/individuální plánování – je dlouhodobá individuální práce. Případová práce je plánovaná a dodržuje tento postup:

- Společné vydefinování kontraktu.
 - Vytvoření podrobného individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu.
 - Vedení podrobné dokumentace, s níž je klient obeznámen.
 - Pravidelné revize kontraktu s klientem.
 - Časové ohraničení práce, je stanoven začátek a konec.
 - Konzultace vedení případu klienta na intervizních a supervizních poradách, pravidelná reflexe.
- Skupinová práce/práce se skupinou – jedná se o cílenou aktivitu poskytovanou skupině klientů, zaměřuje se na rozvoj psychosociálních dovedností, bývá časově a prostorově ohraničená.
- Práce s blízkými osobami – jde o poskytování poradenství a informačního servisu blízkým osobám klienta. Tato aktivita je opět realizována pouze se souhlasem klienta.

3.4.2 Preventivní a pedagogické výkony

Jedná se o programy, které jsou vytvořeny dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality. Preventivní programy jsou programy specifické prevence.

- Jednorázové či příležitostné programy – jsou to specifické programy týkající se specifické oblasti rizikového chování např. informační stánek na koncertě, distribuce letáků na veřejném shromáždění atp.
- Dlouhodobé programy - jsou zaměřeny na předávání specifických znalostí, nácvik specifických dovedností a chování. Uplatňování těchto programů probíhá ve všech výkonech v NZDM (kontaktní práce, rozhovory, situační intervence atp.). Nedílnou součástí je evaluace průběhu a výsledků.
- Doučování – zpravidla se jedná o individuální doučování klienta. Doučování se může týkat školní a i mimoškolní látky (hospodaření s penězi atp.).

3.4.3 Volnočasové aktivity

Jsou to aktivity vyplňující volný čas klientů, které nespádají do jiné kategorie výkonů v NZDM. Volnočasové aktivity nejsou stěžejním prostředkem pro práci

s klienty, ale jedná se o prostředek k výkonu sociální práce. (Kontaktní práce, 2007)

Volnočasové aktivity můžeme dělit na:

- Základní jednoduché aktivity – klienti tyto aktivity realizují z vlastní vůle a vlastní aktivitou, pracovník je pouze zprostředkovatelem (zapůjčí vybavení).
- Složitější volnočasové aktivity – klienti je realizují z vlastní vůle a vlastní silou. Pracovníci pouze zprostředkovávají aktivitu nebo poskytnou podporu ke zvládnutí aktivity. Složitější volnočasové aktivity jsou vytvářeny a realizovány na základě zájmu a potřeb klientů a hlavně s jejich spoluúčastí.
- Akce iniciované klienty – akce realizují klienti a pracovník je jejich pomocníkem se snahou zlepšit jejich organizační schopnosti.
- Akce k propagaci NZDM – jedná se o akce k propagaci NZDM a také ke zpestření fungování služby. Přípravují je pracovníci se snahou zapojit klienty (koncerty, turnaje atp.).
- Dílny – pravidelné či nepravidelné akce vedoucí k využití volného času klientů za účelem zvýšit jejich dovednosti. Může být využit externí lektor těchto dílen (keramika, žonglování atp.).

3.4.4 Průběh poskytování služby

Tímto se rozumí nastavení poskytování služby v čase. Práce s cílovou skupinou má být záměrná a cílevědomá s ohledem na možnosti a schopnosti cílové skupiny. Průběh poskytování služby má jasně vymezen začátek a konec. Průběh poskytování služby má několik stádií:

Prvokontakt

Jedná se o prvních pár setkání jedince se službou, kdy je jedinec označován jako zájemce o službu. V prvokontaktu se zájemce seznamuje s možnostmi, pravidly a průběhem poskytování služby. Zpravidla se zájemci poskytuje pouze informační servis o službě. Počet setkání není nikde pevně uveden, záleží na zařízení, kolik si nastaví možných setkání, za optimální se považuje 5 prvokontaktů.

Ústní dohoda

Uzavření ústní dohody je důležitý krok pro zájemce, pokud ji uzavře, stává se z něj klient zařízení. Ústní dohoda je uzavírána ústně nebo písemně. Ústní dohoda obsahuje srozumění zájemce s pravidly, právy klienta, možnostmi služby, průběhem služby, možnostmi si stěžovat, cenou služby, s vedením dokumentace o klientovi, ohlašovací povinností a možnostmi ukončení využívání služby. Důležité je, aby klient chápal všechny náležitosti a souhlasil s nimi. Pokud souhlasí, stává se klientem služby a může využívat celou nabídku poskytování služby.

Individuální plánování

Práce s klientem má být cílevědomá a záměrná. Klient by měl vědět, proč služeb využívá, proto je nutné s ním individuálně plánovat. Při uzavření dohody o užívání služby si klient stanoví individuální plán/cíl pro využívání služby. Individuální plánování je často s cílovou skupinou problematické a proto se musí plánovat s ohledem na jejich možnosti a schopnosti. Pracovník nesmí podsouvat témata a klient má svobodnou volbu. Většina klubů má i tzv. minimální cíle využívání služby. Tím se rozumí, že klient chce chodit do klubu, chce být v kontaktu s pracovníky a chce využívat služeb dle svých potřeb. Důležitým aspektem plánování je evaluace individuálního plánu klienta, kdy se zjišťuje naplňování tohoto plánu a další práce s ním. Česká asociace streetwork (Kontaktní práce 2010, s. 106) uvádí: „*Plánování se odehrává s klientem formou periodicky se opakujícího rozhovoru o cílech spolupráce, a v některých případech, když je to vhodné, se sestaví individuální plán. Jinak probíhá plánování ad hoc formou „tady a teď“ v rámci běžného života v klubu.*“ Tato evaluace musí být v metodikách stanovena, např. probíhá každých 6 atp. Časový interval opět není nikde přesně dán a volí si je zařízení ve svých metodikách.

3.5 Možnosti sociálně-pedagogického působení na klienty

3.5.1 Sociální výchova (Dle B. Krause)

Možnosti sociálně-pedagogického působení na klienty musí odpovídat charakteru poskytované služby. Při práci s dětmi, mládeží a mladými dospělými se jedná hlavně o principy nízkoprahovosti. B. Kraus (Kraus, 2008) uvádí, že rozhodujícím prvkem při práci s mládeží je sociální výchova. Hlavním cílem sociální výchovy je podpora osobnostního rozvoje jedince. Dále uvádí: „Rozhodující součástí sociální výchovy je naučit mladé lidi převzít osobní odpovědnost za vlastní jednání“ (Kraus, 2008, s. 184). Sociální výchova má

zvýšit kompetence mladých lidí pro řešení svých konfliktů bez použití agrese a naučit je vypořádat se s těžkostmi konstruktivním způsobem, aby jedinci v problémových situacích nevolili únikové strategie. Snahou poskytování služeb pro tuto cílovou skupiny by měla být podpora seberealizace, uvolnění nahromaděné energie a využívání volného času, které jsou pro společnost žádoucí. Zde B. Kraus (Kraus, 2008, s. 184) uvádí, že „Sociální výchova se zaměřuje na to, aby v klientech podporovala rozvoj osobních schopností, jež prospívají klientovi i celé společnosti“.

3.5.2 Pomoc a kontrola (Dle I. Úlehly)

Je nutné, aby pracovníci, kteří pracují v přímém kontaktu s klienty, byli v první řadě profesionálové. Profesionální pomáhání nechápe pouze jako souhrn vědomostí, ale především i souhrn dovedností. Za základní koncept sociální práce pro praxi považuje Úlehla rozlišení principů pomoci a kontroly.

Pomoc – prvním krokem je nabízení pomoci, kdy klient vyslovuje svoji zakázku, pracovník přijímá a pracuje se na vyslovené zakázce klienta. Aktivita je spíše na straně klienta. (Úlehla, 2005)

Kontrola – jedná se o práci s klientem, kdy pracovník přebírá aktivitu a určuje další postup práce s klientem. Pracovník určuje zakázku klienta. Kontrola se zaměřuje na rychlé uspokojení zakázky. (Úlehla, 2005)

Úlehla dále využívá princip držitele problémů pro rozlišení poskytování pomoci nebo přebírání kontroly. Pracovník, by si měl uvědomovat, kdo je držitelem problému, jestli on nebo klient. Pokud je držitelem problému pracovník, jedná se o přebírání kontroly. A pokud je držitelem problému klient, jedná se o poskytování pomoci. Rozlišení držitele problému pomáhá pracovníkovi určit jaký typ, jaké dovednosti a jaké techniky může v daném případě využít. (Úlehla, 2005)

3.5.3 Motivační rozhovory

Jedná se o terapeutickou metodu práce s různou cílovou skupinou. Původně tato metoda byla určena pro jedince se závislostí. Postupem času se ovšem ukázalo, že může být užita i při práci v NZDM. Těžištěm metody je motivace a práce s ní. Východiskem motivačních rozhovorů je, že motivace klienta není něco statického a pevně daného, ale naopak, motivaci klienta je třeba podporovat a budovat. Jedná se o metodu zaměřenou na klienta a vychází z C. R. Rogerse. Metoda motivačních rozhovorů splňuje i podmínku poskytování

služby „tady a teď“ a nemusí se jednat o systematickou a dlouhodobou práci. Cílem metody je pomoci klientovi najít v sobě motivaci ke změně. Dalším důležitým aspektem motivačních rozhovorů je partnerský přístup pracovníka ke klientovi. Pracovník nechává rozhodnutí na klientovi. W. R. Miller a S. Rollnick (Miller a Rollnick, 2003) uvádí: *„postupy v motivačních rozhovorech jsou spíše přesvědčovací nežli donucovací, více podporující nežli argumentační. Terapeut se snaží vytvořit pozitivní atmosféru, která vede ke změně.“* Pracovník není expertem na život svého klienta, je jen partnerem při poskytování služby. Aby byla změna stálá a účinná, je důležité, aby na ni klient přišel sám. (Miller a Rollnick, 2003)

V teoretické části jsem se věnoval historii práce s dětmi, mládeží a mladými dospělými, nastínil jsem vznik a vývoj nízkoprahových zařízení v České republice. Zaměřil jsem se na cílovou skupinu a její specifika dle vývojové psychologie, protože tato znalost je pro práci s danou cílovou skupinou důležitá. V poslední kapitole se věnuji vymezení významu a základní charakteristice nízkoprahových zařízení a možnostem sociální pedagogiky v přístupech, které jsou při práci v nízkoprahových zařízení důležité.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 KVALITA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB Z POHLEDU KLIENTŮ

4.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu praktické části je zjistit kvalitu poskytovaných služeb z pohledu klientů. Zaměřuji se na subjektivní názory na poskytované sociální služby a možnosti zlepšení poskytování sociální služby. Výstupem praktické části bude podat návrhy na možná zlepšení poskytované služby.

Výzkumné otázky:

Jakou roli sehrávají NZDM Šlikr v životě klientů?

Jak klienti vnímají kvalitu poskytovaných služeb NZDM Šlikr?

4.2 Metoda výzkumu

Pro zpracování praktické části jsem zvolil kvalitativní strategii výzkumu. Prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru jsem se snažil nashromáždit subjektivní data týkající se kvality poskytovaných služeb. Tuto metodu jsem zvolil kvůli možnosti reagovat na odpovědi a doptávat se. Nevýhodou je velká časová náročnost na realizaci.

Pro polostrukturovaný rozhovor jsem zvolil následující okruhy:

1. Jak ses o klubu dozvěděl?
2. Z jakého důvodu klub navštěvuješ?
3. Víš, jaké služby klub nabízí?
4. Jsi s poskytovanými službami spokojen?
5. Je něco, co se ti na poskytování služby nelíbí?
6. Chybí ti něco v poskytované službě?
7. Je něco, co bys chtěl změnit na klubu?

Vzhledem k vybrané metodě budou rozhovory zaznamenány dle okruhů, nebudou vypisovány celé, ale jen nejdůležitější momenty rozhovoru související bezprostředně s daným okruhem.

4.3 Charakteristika respondentů

Respondenti byli klienti NZDM Šlikr. Toto NZDM se nachází v Otrokovicích. Podařilo se mi oslovit 6 chlapců a 3 dívky. Respondenti byli ve věku od 13 ti do 19 ti let věku. Respondenti užívají služeb klubu různě dlouhou dobu, od půl roku do čtyř let.

4.4 Získaná data

Rozhovor probíhal v kanceláři zařízení NZDM Šlikr. Jednalo se o individuální rozhovory, doba trvání jednoho rozhovoru se pohybovala od 40 ti minut do 60ti minut.

4.4.1 Respondent č. 1

Respondent č. 1 je muž ve věku 14let, službu využívá 9 měsíců.

Ad 1) O klubu jsem se dozvěděl od kamarádů a taky od učitele ve škole, který nám o klubu řekl a dal nám letáčky a na nástěnku vyvěsil program měsíce. Dalo by se říct, že nás sem poslal, abychom se nenudili venku.

Ad 2) Do klubu chodím, protože sem chodí kamarádi a navíc tu je teplo. Nejvíce se mi líbí hry, co tu máte a taky žonglování s diablem a podobnými věcmi. Je to lepší než být venku a nudit se, tady můžeme aspoň hrát hry anebo jen tak posedět a pokecat.

Ad 3) V klubu můžeme hrát hry anebo žonglovat, potom sem můžeme dojít na doučování a taky, když máme problém a potřebujeme pomoct, tak s váma o tom promluvit.

Ad 4) Jo docela jo, protože jste koupili nové hry a nové věci na žonglování. Co se týká pomoci tak jo, doučování bylo v pohodě, protože mi to pomohlo napsat písničku. A pokec je taky v klidu, jen občas jste strašně chytří.

Ad 5) Že se občas chováte jak rodiče a moc poučujete. Pak se mi taky nelíbí otvírací doba, mohla by být delší. A mohli byste mít otevřeno i ve svátky a o víkend. Ale nejvíce mi vadí, že se tu nemůže mluvit sprostě a musí se za to dřepovat. A taky, že občas řešíte strašně blbosti a chcete to pořád rozebírat.

Ad 6) Mohli byste tady mít víc věcí a větší prostor, třeba pinoc by se mi tu líbil. Větší výběr na baru.

Ad7) Chtěl bych změnit otvírací dobu a pravidla na klubu, aby se tady mohlo nadávat. A abyste s námi hráli víc her.

4.4.2 Respondent č. 2

Je muž ve věku 16 let, službu využívá 18 měsíců.

Ad 1) Od sociálky, co k nám chodí. Poslala mě sem na doučování a řekla mi, že tady můžu být po škole a hrát hry.

Ad 2) Kvůli fotbálku, hrám a taky protože si můžu pokecat s pracovníkama. A protože venku je nuda.

Ad 3) Internet za prachy a nebo když potřebuju něco do školy tak zadarmo. Pomoc se školou, domácí úkoly a doučování. A taky když potřebuje něco pořešit, tak mi pomůžete.

Ad 4) Jo docela v pohodě, jsem rád, že tady ten klub je, aspoň se tolik nenudím. Jen byste tady mohli mít videohry a internet zadarmo.

Ad 5) Nelíbí se mi, když jsem v kanclu a vyptáváte se mě a chcete po mě nějaký plán a cíl. Pak se mi taky nelíbí, že nemáte otevřeno o víkendu.

Ad 6) Chybí mi tu videohry a televize a taky víc pěkných praktikantek.

Ad 7) Chtěl bych, abyste měli otevřeno i o víkendu a delší otvírací dobu, třeba i do deseti. Mohli byste vypustit ty rozhovory v kanclu, nevím, k čemu to je.

4.4.3 Respondent č. 3

Muž 18let, službu využívá 3 roky.

Ad 1) Už si to nepamatuju, ale asi mě sem dotáhli kámoši, kde se o tom dozvěděli oni, to nevím.

Ad 2) Když potřebuju pomoc, třeba se životopisem nebo něco poradit, třeba s hledáním práce. A taky si jen tak pokecat a pozevlit. Jinak sem už moc nechodím, protože tu jsou ty malý děcka.

Ad 3) Pomoc se školou, taky třeba pomoc s problémem a poradit. Internet, nějaký deskovky a fotbálek a taky sprejování na legál, když zrovna máte spreje.

Ad 4) No asi jo, protože nevím co jinýho, jestli myslíš to, co děláte, tak asi jo.

Ad 5) Nelíbí se mi pravidla, to že se tu nesmí nadávat a musí ze za to dřepovat, připadám si jak na nějakým táboře. Taky se mi nelíbí, že sem nemůžu chodit zhulený a trochu napitý.

Nelíbí se mi, že nemůžu kouřit vevnitř, ani když venku prší nebo je hnusně. A občas strašně moc řešíte věci, třeba i prkotiny.

Ad 6) Jo třeba točený pivo a alko bar, třeba v Německu to tak prý mají.

Ad 7) Chtěl bych změnit pravidla, abych sem mohl chodit i pod vlivem a aby se tady mohlo nadávat a nikdo mě za to pořad neokřikoval. A třeba i pinec byste mohli pořádit.

4.4.4 Respondent č. 4

Muž 19let, službu využívá přes 4 roky.

Ad 1) To nám o tom říkal Márv (pracovník) na škole.

Ad 2) Protože si sem můžu dojít pokecat s kámošema a s tebou. A protože když nevím, tak mi tady poradíte.

Ad 3) Fotbálek, různé hry, pokec, poradenství, nevím, jak se to jmenuje, ale třeba pomoc s vyplněním nějakých papírů a zjišťování info o tom. Jo a taky pomoc se školou, úkoly a doučování. Potom internet a možnost si něco vytisknout.

Ad 4) No asi jo. Líbí se mi, že si na mě tady uděláte čas, když potřebuju. A že vám můžu říct cokoli, teda skoro, vím ohlašovací povinnost.

Ad 5) Nelíbí se mi, že tady nemůžu kouřit a že sem nesmím chodit nality. Pak se mi nelíbí to trapný pravidlo, že se tu nesmí nadávat. A že jste na mě občas hnusný a vyhazujete mě. Nelíbí se mi, že to tu je tak malý.

Ad 6) Chybí mi tu krásný praktikantky. A alko bar. A taky byste mohli dávat kondomy, jak dostávají feťáci.

Ad 7) Možnost kouřit vevnitř, změna pravidel o nadávání a dřepování, internet zdarma. Možnost jít sem i pod vlivem. Aby to tady bylo jako dřív.

4.4.5 Respondent č. 5

Muž 19let, službu využívá 4 roky.

Ad 1) Moc si nevzpomínám asi od kamarádů, ti mě sem dotáhli.

Ad 2) Protože tu je v zimě teplo a protože mi tu pomůžete s životopisem a s hledáním práce.

Ad 3) Pomoc s hledání práce, pomoc s životopisem, fotbálek a nějaký další hry.

Ad 4) Jo asi jo, jen byste mohli občas trošku vypnout a pořád něco neřešit.

Ad 5) Nelíbí se mi, že nemůžu chodit do klubu zhulený, a že tu máte internet zadarmo jen, když si hledám práci, nelíbí se mi, že mě pořád okřijete, že mluvím sprostě a chcete abych dřepoval.

Ad 6) Jo to, že tu netočíte pivo a že tu nemáte videohry nebo lepší počítač, na kterým by se daly hrát hry.

Ad 7) No asi otvírací dobu aby byla delší tak do 11 hodin, potom možnost chodit sem pod vlivem a změnil bych ty pravidla o nadávání.

4.4.6 Respondent č. 6

Muž 14 let, službu využívá půl roku.

Ad 1) Byla u nás Martina (pracovnice) ve škole a říkala nám o tom, pak nám o tom ještě říkala učitelka.

Ad 2) Protože tu jsou kamarádi, protože tu máte fotbálek a hry. Protože s váma můžu mluvit o všem.

Ad 3) Můžu požádat o radu a vy mi ji dáte, pomoc s přípravou do školy, pomoc s průserama. Potom internet, žonglování a hry.

Ad 4) Jo jsem, je to v pohodě.

Ad 5) Moc se mi nelíbí to plánování, a že tu nemáte lepší počítač, na kterým by se daly hrát hry.

Ad 6) Nevím asi ne.

Ad 7) Abyste měli otevřeno i o víkendu a o svátcích. A taky, aby tady byl internet zadarmo nebo byste nám aspoň mohli říct heslo na wi-fi.

4.4.7 Respondent č. 7

Žena 18 let, službu využívá 3 roky.

Ad 1) Od kámošů, chodili sem dřív.

Ad 2) Protože si tu můžu pokecat, a kvůli doučování a pomoci s přípravou do školy.

Ad 3) Pokec, doučování a pomoc s úkoly, fotbálek, internet a pomoc, když mám problém.

Ad 4) Nevím, co by mi tu mělo chybět, takže asi jo.

Ad 5) To, že když řeknu sprostý slovo, tak mě okřikujete, to se tváříte hůř jak rodiče a taky to dřepování, napřed to byla sranda, ale už je to spíš trapný.

Ad 6) Ne v pohodě, je to dobrý.

Ad 7) Aby se mohlo kouřit i vevnitř. A změnila bych to pravidlo o nadávání.

4.4.8 Respondent č. 8

Žena 14 let, službu využívá 1 rok.

Ad 1) Od kamarádů.

Ad 2) Protože se po škole nudím a nemůžu chodit do kroužků, protože mi to naši nezaplatí.

Ad 3) To jste mi říkali, když jsem došla poprvé, fotbálek a hry. A taky doučování a pomoc s úkolama a referátama.

Ad 4) Jo, jinak bych sem nechodila.

Ad 5) To, že se občas moc vyptáváte.

Ad 6) Víc víkendových akcí a internet zadarmo.

Ad 7) Kdyby to tady bylo větší, jak v tom druhým klubu, než jste ho zavřeli.

4.4.9 Respondent č. 9

Žena 17let, službu využívá 3 roky.

Ad 1) Od kámošů.

Ad 2) Protože tu je teplo a můžu si tu pokecat s kámoškama.

Ad 3) Jo, pomoc se školou, pomoc s průserama, pokec a pomoc s hledáním práce.

Ad 4) Jo, jsem spokojená.

Ad 5) To, že se tu nesmí kouřit a že sem nemůžu dojít pod vlivem, že pořád řešíte, jestli pracuju a jestli s tím budu něco dělat.

Ad 6) Ne asi ne.

Ad 7) Aby byl internet zadarmo, aby se tady mohlo kouřit a chodit se i pod vlivem.

4.5 Analýza získaných dat

V následující kapitole budu vyhodnocovat data získaná z rozhovorů dle jednotlivých okruhů. K jednotlivým okruhům je přidáno i vyjádření, jaké jsou možnosti pracovníků a zařízení splnit přání klientů nebo změnit přístup k některým požadavkům.

Okruh č. 1) Kde ses o klubu dozvěděl?

Klienti, kteří službu využívají déle, než tři roky ve většině případů uvedli, že se o službě dozvěděli od kamarádů. Dva respondenti uvedli, že se o klubu dozvěděli od učitele, který měl i letáky a program klubu. Jeden respondent uvedl, že se o klubu dozvěděl od pracovnice klubu na přednášce. A jeden respondent uvedl, že se o klubu dozvěděl od sociální pracovnice, která navštěvuje jeho rodinu. Z odpovědí vyplývá, že celkové povědomí o službě je dobré a že zařízení je aktivní v oslovování nových jedinců. Vedoucí zařízení se účastní komunitního plánování pro Otrokovice a spolupracuje s ostatními službami v Otrokovicích. Spolupráce se školami je také na dobré úrovni, každý měsíc školy dostávají program klubu a letáčky. Je vidět, že i školští pracovníci rozšiřují povědomí o službě mezi svými žáky. Zařízení má také projekt Šlikr do škol, jedná se o informativní a interaktivní program k oslovení cílové skupiny. Asi nejvíce zajímavá se jeví odpověď od kamarádů, protože naznačuje, že zařízení má mezi klienty dobrý status a je doporučováno mezi vrstevníky.

Okruh č. 2) Z jakého důvodu klub navštěvuješ?

Nejčastěji, v sedmi případech, respondenti zmiňovali, že do klubu chodí, protože jej navštěvují kamarádi. Dále respondenti v šesti případech uvedli, že si chodí do klubu „pokecat“. Tento aspekt je pro zařízení důležitý, jelikož naznačuje, že plní účel sociální služby a ne jen volnočasové aktivity, tu uvedli pouze tři respondenti. Klienti, kteří klub navštěvují delší dobu, více než dva roky a zároveň jsou starší 15 ti let, uvedli, že do klubu chodí kvůli poradenství, hlavně pomoc s problémy a záležitostmi týkající se hledání práce. Jeden respondent uvedl, že do klubu chodí kvůli doučování. Tři respondenti do klubu chodí, protože je v něm teplo, tento aspekt je potvrzen počtem návštěv v zimních měsících na klubu. Od podzimu do jara je na klubu nejvíce návštěv tzn., chodí nejvíce klientů.

Okruh č. 3) Víš, jaké služby klub nabízí?

Všichni klienti uvedli, že klub poskytuje pomoc nebo poradenství s různými typy problémů. Dále v sedmi případech klienti uvedli volnočasové aktivity. Ve třech případech uvedli „pokec“ s pracovníkem. A čtyři respondenti uvedli internet. Zde je vidět, že si jsou respondenti dobře vědomi nabízených služeb. Nejdůležitější pro zařízení je odpověď pomoc a poradenství, kterou uvedli všichni respondenti. Volnočasové aktivity jsou asi nejvíce využívanou službou v zařízení.

Okruh č. 4) Jsi s poskytovanými službami spokojen?

Všichni respondenti uvedli, že jsou spokojeni s poskytováním služeb. Jeden klient uvedl, že občas pracovníci moc „věci řeší“ a to se mu nelíbí. Jeden respondent uvedl, že se mu líbí, že si na něj pracovníci vždy udělají čas, když něco potřebuje. Respondenti dále oceňovali, možnost mluvit o všem. Jeden respondent uvedl, že pracovníci jsou občas až „moc chytří“. Zde je vidět, že respondenti jsou spokojeni s poskytováním služeb a jen individuálně mají výhrady k poskytování služby.

Okruh č. 5) Je něco, co se ti na poskytování služeb nelíbí?

Nejčastěji, v pěti případech, si respondenti stěžovali na pravidlo o nadávání (v klubu se nesmí nadávat sprostě, jinak se dřepuje). Dva respondenti uvedli, že se jim nelíbí otevírací doba, chtěli by delší a o víkendu. Dva respondenti uvedli, že se jim nelíbí vybavení (počítač a prostor) klubu. Starším klientům vadí, že do klubu nemohou dojít pod vlivem (opilí, omámení marihuanou). Dále si čtyři respondenti stěžovali na to, že se jim pracovníci moc vyptávají a moc věcí řeší. Dva respondenti uvedli, že se jim nelíbí individuální plánování, které probíhá individuálně v kanceláři zařízení.

Okruh č. 6) Chybí ti něco na poskytované službě?

Respondenti ve třech případech uvedli, že jim chybí bar s alkoholem, což ovšem není možné. Dva respondenti uvedli, že jim chybí vybavení, zejména zvětšit prostor a z vybavení třeba stolní tenis. Jeden respondent uvedl, že by chtěl více víkendových akcí a internet zadarmo. Tři respondenti uvedli, že jim nic na poskytované službě asi nechybí.

Okruh č. 7) Je něco, co bys chtěl změnit na klubu?

Nejčastěji respondenti, v pěti případech, vypověděli, že se jim nelíbí pravidlo, že na klubu nesmí nadávat a mluvit sprostě. Některým vadí, že jsou za to okřikováni. Čtyři respondenti uvedli, že by chtěli změnit otevírací dobu, aby byla delší a aby bylo otevřeno i přes víkend.

Jeden respondent řekl, že se mu nelíbí individuální plánování. Dva respondenti vypověděli, že by chtěli, aby byl internet zdarma. Tři respondenti by chtěli, aby mohli do klubu i pod vlivem.

4.6 Vyhodnocení výzkumu

Nejčastěji se v rozhovorech objevilo téma týkající se pravidel, zejména nadávání. Respondentům se toto pravidlo moc nelíbí a s tím hodnotí i negativně přístup pracovníků v tomto směru. Někteří je subjektivně vnímají jako dehonestující. Respondenti by chtěli změnit pravidla ohledně nadávání.

- Doporučení pro praxi- zvážit možnost jiných postihů za sprosté mluvení a zvážit striktní nastavení pravidel ohledně sprostého mluvení.

U využívání internetu, který je pro zábavu (facebook, youtube, mail) zpoplatněn 5kč/20min, by respondenti uvítali, kdyby byl zadarmo například s časovým omezením 20min/den na osobu.

- Doporučení pro praxi – dle metodik a postupu, je zvýhodněna klientela s příjmy, i když se jedná spíše o symbolický příspěvek. Navrhuji zohlednit a zpřístupnit internet např. 20min/den na osobu a to z důvodu, že internetem může zařízení zprostředkovávat kontakt se společenských prostředím.

Téma otvírací doby bylo časté. Klienti by chtěli delší otvírací dobu a chtěli by mít otevřeno i přes víkend a svátky. To ovšem ze strany poskytovatele služeb není možné. Otvírací doba se mění dle potřeb klientů a dle možností poskytovatele služeb, v loňském roce se změnila dvakrát.

Důležitým tématem v rozhovorech bylo i to, že pracovníci moc řeší a moc se vyptávají. Tento pocit je u respondentů velmi oprávněný a je způsoben do velké míry nastavením služeb Zlínského kraje. Kdy Zlínský kraj stanovuje počty intervencí, které musí být uskutečněny. Což v důsledku, s menší návštěvností klubu, vede k tomu, že se pracovníci musí vyptávat a řešit věci, aby naplnily tyto dané výkony. Kdyby tak nejednali, připravili by se o dotace.

- Doporučení pro praxi – zde si nejsem jistý, jestli je nějaké doporučení možné, protože se jedná o začarovaný kruh. Kde je jasná zakázka od kraje a zakázka od klienta a zařízení je uprostřed. Jeho cílem je se snažit uspokojit obě strany.

Informovanost o službě a jejich možnostech byla z uvedených odpovědí dobrá, klienti vypověděli vše, co nejčastěji využívají. Výkony, které neuvedli, se v zařízení vykonávají spíše nárazově a v důsledku zakázky od klienta.

Jako poslední bych zmínil vstup pod vlivem, kdy starší respondenti uvedli, že by to ocenili. Vstup pod vlivem do zařízení se stává tématem ve všech NZDM napříč Českou republikou. Jako prvním průkopníkem jsou kluby Likusák (Brno) a PVC Blansko, kde pracovníci vypracovali metodiku na práci s klienty pod vlivem a také pořádají semináře s touto tematikou.

- Doporučení pro praxi – zamyslet se nad možností vstupu klientů pod vlivem a vypracovat metodiku práce s jedinci pod vlivem. Doporučuji návštěvu klubů, kde tento model funguje a účast na semináři s touto tematikou.

ZÁVĚR

Pro svou bakalářskou práci jsem si vybral téma „Role poskytovatele sociálních služeb v životě osoby ohrožené sociálním vyloučením“. Snažil jsem se přiblížit problematiku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Zjistit roli poskytovatele sociálních služeb v životě osoby ohrožené sociálním vyloučením a kvalitu poskytovaných služeb v NZDM Šlikr v Otrokovicích a navrhnout možná zlepšení ke spokojenosti klientů.

Teoretickou část jsem rozdělil do tří kapitol. V první kapitole jsem přiblížil historii sociálních služeb pro děti a mládež a zaměřil jsem se na vývoj v České republice. Potom jsem charakterizoval formy nízkoprahových služeb pro děti a mládež dle zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách. Nakonec jsem specifikoval obecné principy poskytování těchto služeb. Druhou kapitolu jsem věnoval charakteristice cílové skupiny, protože znalosti z vývojové psychologie jsou klíčové pro práci s dětmi a mládeží. V poslední kapitole teoretické části jsem charakterizoval nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a snažil jsem se přiblížit tuto sociální službu podle poslání, cíle, cílové skupiny a poskytovaných služeb. Nakonec jsem popsal možnosti sociálně-pedagogického působení na klienty dle B. Krause a věnoval jsem se i důležitým metodám pro práci s dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních. Uplatnění sociálně pedagogické práce v praxi se ukázalo aktuální nejen v přímé práci s klientem, ale i při funkcionálním působení v průběhu socializace klienta.

V praktické části jsem pomocí polostrukturovaného rozhovoru zjišťoval spokojenost klientů s poskytováním sociální služby v NZDM Šlikr v Otrokovicích. Výzkumné otázky byly zodpovězeny. Z výzkumu vyplynulo, že klienti roli nízkoprahového zařízení ve svém životě vnímají velmi kladně. Jeho výhodou spatřují v možnosti trávení volného času, navazování sociálních kontaktů a jako místo, kde si mohou popovídat o svých problémech v případě nesnáží. Cílem praktické části bylo zjistit kvalitu poskytovaných služeb z pohledu klientů a navrhnout doporučení pro praxi ke zlepšení poskytování sociální služby v NZDM Šlikr v Otrokovicích. Ze samotných rozhovorů vyplynul požadavek na změnu sankcí za pravidlo, které dosud v NZDM Šlikr dodržujeme a to, že za nadávání a sprostého mluvení na klubu je sankcí dělání dřepů. Druhým nejčastějším tématem byl internet zdarma, kdy by klienti uvítali mít denně několik minut možnost využít internet dle svého. Zajímavé téma bylo ohledně vstupu klientů „pod vlivem“ a to hlavně kvůli své celorepublikové aktuálnosti. K těmto tématům bylo přidáno doporučení pro praxi na zlepšení kvality poskytovaných služeb. Velice mile mne překvapilo téma informovanosti o službě, kdy klienti byli velmi

dobře informování o poskytovaných službách. Témata a doporučení pro praxi byly předány a projednány na poradě týmu v NZDM Šlikr v Otrokovicích. Svoji bakalářskou práci bych doporučil všem začínajícím pracovníkům v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Zákony

Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách

Vyhláška č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Monografie

BAKOŠOVÁ, Zlatica. *Sociálna pedagogika ako životná pomoc*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2008, 251s. ISBN 978-80-969944-0-3

BEDNÁŘOVÁ, Zdena; PELECH, Lubomír. *Sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2000, 106s. ISBN 80-7239-048-1

Dobrá praxe: České a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových terénních a kontaktních službách. 2011, 117s. ISBN 978-80-905069-0-9

GAVORA, Peter. *Výzkumné metody v pedagogice*. Brno: Paido, 1996, 130s. ISBN 80-85931-15-X

HOFBAUER, Břetislav. *Děti, mládež a volný čas*. Praha: Portál, 2004, 176s.

ISBN 80-7178-927-5

JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004, 478s. ISBN 80-7312-038-0

KATUŠČÁK, Dušan; et al. *Jak psát závěrečné a kvalifikační práce*. Nitra: enigma, 2008, 161s. ISBN 978-80-89132-70-6

Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork. 2007, 359s.

ISBN 978-80-254-4001-8

Kontaktní práce 2012: Antologie textů České asociace streetwork. 2010, 143s.

ISBN 978-80-86728-42-1

KRAUS, Blahoslav. *Člověk prostředí výchova*. Brno: Paido, 2001, 119s.

ISBN 80-7315-004-2

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008, 216s.

ISBN 97880-7367-383-3

MATOUŠEK, Oldřich; KROFTOVÁ, Andrea. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál 2003, 336s. ISBN 80-7178-771X

MATOUŠEK, Oldřich; et al. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, 352s. ISBN 80-7367-002-X

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008, 272s.

ISBN 978-80-7367-368-0

MATOUŠEK, Oldřich; et al. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, 321s. ISBN 80-7178-473-7

MATOUŠEK, Oldřich; et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, 384s. ISBN 80-7178-548-2

MICHALČÁKOVÁ, Radka. *Strachy v období rané adolescence*. Brno: Barrister & Principal, 2007, 149s. ISBN 978-80-87029-15-2

MILLER, R., Miller; ROLLNICK, Stephen. *Motivační rozhovory*. Přel. Petra Vrtbovská. Tišnov: Sdružení SCAN, 2003, 332s. ISBN 80-86620-09-3

PÁVKOVÁ, Jiřina. *Pedagogika volného času: teorie, praxe a perspektivy výchovy mimo vyučování a řízení volného času*. Praha: Portál, 2002, 231s. ISBN 80-7178-711-6

PÁVKOVÁ, Jiřina.; et al. *Pedagogické ovlivňování volného času: současné trendy*. Praha: Portál, 2008, 231s. ISBN 978-80-7367-473-1

PROCHÁZKA, Miroslav. *Sociální pedagogika*. Praha: Grada, 2012, 203s. ISBN 978-80-247-3470-5

SAK, Petr. *Proměny české mládeže: Česká mládež z pohledu sociologických výzkumů*. Praha: Petrklíč, 200, 291s. ISBN 80-7229-042-8

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 122s. ISBN 80-86429-36-9

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie – dětství a dospívání*. Praha: Karolinum, 2005, 67s. ISBN 80-2460-956-8

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie – dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 2000, 528s. ISBN 80-7178-308-0

Internetové zdroje

Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). [online] 2008, 20s.

Dostupný z WWW: <http://socialnisluzby.org/kvalita/standardy-sluzby/CAS/files/CAS_Pojmoslovi_NZDM.pdf> [dne: 16. 3. 2013 20:00hod]

HERZOG, Aleš. *Svépomocný průvodce pro nízkoprahový klub: „Jak se vyrovnat se standardy sociálních služeb vzhledem k hodnocení kvality“*. [online]. Dostupný z WWW: <www.alesherzog.ic.cz/dokumenty/svepomocny-pruvodce-audity.doc> [dne: 16. 3. 2013 22:00hod]

UNIE KOMPAS. [online] Dostupný z WWW: <<http://unko.cz/index.php/slikr/co-je-slikr>> [15. 3. 2013, 20:00h]