

# Fungování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Veronika Obrová

---

Bakalářská práce  
2024



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2023/2024

# ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Veronika Obrová
Osobní číslo:	H21533
Studijní program:	B0111A190011 Sociální pedagogika
Forma studia:	Prezenční
Téma práce:	Fungování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

## Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti nízkoprahovosti, intervence a sociálních pracovníků.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

**Seznam doporučené literatury:**

- ELIHOVÁ, Markéta, 2017. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada. ISBN 9788027100804.  
CHRÁSKA, Miroslav, 2007. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Pedagogika. Praha: Grada. ISBN 9788024713694.  
MÁTEL, Andrej, 2019. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada. ISBN 9788027122202.  
MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 9788026202134.  
MATOUŠEK, Oldřich, 2015. Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **15. ledna 2024**

Termín odevzdání bakalářské práce: **26. dubna 2024**

---

**Mgr. Libor Marek, Ph.D.**  
děkan



**doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.**  
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 15. ledna 2024

## 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 <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k 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 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> 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 <sup>3)</sup> 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.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval(a) samostatně a použítou literaturu jsem citoval(a).  
V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně 24.4.2024.....

---

*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, užije-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). Odpirá-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 jím 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 přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zaměřuje na fungování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Cílem práce je objasnit chod těchto zařízení. V teoretické části práce jsou popsána samotná zařízení, náplň činnosti, jejich cílová skupina a sociální pracovníci.

Praktická část práce je věnována výzkumnému šetření, které bylo realizováno v padesáti zařízeních v České republice. Pomocí standardizovaného dotazníku, doplněného o otázky vlastní konstrukce, bylo realizováno kvantitativní výzkumné šetření zaměřené na pracovní hodnoty pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Klíčová slova: nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, intervence, sociální pracovníci

## **ABSTRACT**

The bachelor thesis focuses on the functioning of Low-threshold Facilities for Children and Youth. The aim of the thesis is to explain the operation of these facilities. The theoretical part of the thesis describes the facilities themselves, their activities, their target group and social workers.

The practical part of the thesis is focused on a research, which was carried out in fifty facilities in the Czech Republic. Using a standardized questionnaire, supplement with additionally created questions, a quantitative research was carried out, focusing on the employees' work values in the Low-threshold Facilities for Children and Youth.

Keywords: Low-threshold Facilities for Children and Youth, intervention, social workers

Na tomto místě bych velmi ráda poděkovala doc. PhDr. Lence Haburajové Ilavské, Ph.D. za vedení této bakalářské práce, za její cenné rady, připomínky, trpělivost a vstřícný přístup. Ráda bych také poděkovala zaměstnancům v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, které jsem navštěvovala v rámci praxe. Právě jejich entuziasmus byl velikou inspirací nejen pro tuto práci, ale také pro moje budoucí směřování v sociálních službách. V neposlední řadě děkuji všem ochotným a vstřícným zaměstnancům padesáti nízkoprahových zařízení v České republice, kteří mi odpověděli na dotazník k výzkumné práci.

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

## OBSAH

ÚVOD.....	10
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 CHARAKTERISTIKA ZAŘÍZENÍ .....</b>	<b>13</b>
1.1 PRINCIP NÍZKOPRAHOVOSTI.....	15
1.2 FORMY POSKYTOVÁNÍ.....	16
<b>2 OBSAH SLUŽBY .....</b>	<b>17</b>
<b>3 CÍLOVÁ SKUPINA .....</b>	<b>20</b>
3.1 PRŮBĚH PRÁCE S KLIENTY.....	22
3.2 MOTIVACE .....	23
<b>4 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI .....</b>	<b>24</b>
4.1 KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY PRO VÝKON .....	24
4.2 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY .....	25
4.3 KOMPETENCE .....	26
4.4 HODNOTOVÁ ORIENTACE .....	27
4.5 ETICKÝ KODEX.....	28
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>29</b>
<b>5 ZDŮVODNĚNÍ TÉMATU PRÁCE .....</b>	<b>30</b>
<b>6 VÝZKUMNÉ CÍLE, OTÁZKY A ZDŮVODNĚNÍ POJETÍ VÝZKUMU .....</b>	<b>31</b>
6.1 VÝZKUMNÉ CÍLE .....	31
6.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	31
6.3 ZDŮVODNĚNÍ POJETÍ VÝZKUMU.....	31
<b>7 VOLBA VÝZKUMNÉHO SOUBORU .....</b>	<b>32</b>
7.1 ZÁKLADNÍ SOUBOR .....	32
7.2 VÝBĚROVÝ SOUBOR .....	32
<b>8 VOLBA VÝZKUMNÉ TECHNIKY .....</b>	<b>34</b>
<b>9 VÝSLEDKY ŠETŘENÍ .....</b>	<b>38</b>
<b>10 DISKUZE .....</b>	<b>55</b>
<b>11 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....</b>	<b>56</b>
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>57</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>58</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>62</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>63</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>64</b>



<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>65</b>
---------------------------	-----------

## ÚVOD

Pro svoji bakalářskou práci jsem zvolila téma Fungování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Obecné povědomí o těchto zařízeních není příliš široké. Mnohdy ani rodiče současných školáků, žáků prvního i druhé stupně základní školy, nemají o těchto zařízeních žádné informace nebo jen velmi malé povědomí. Se změnou ekonomické situace rodin nižších a středních vrstev dochází ke zhoršování finanční situace. Rodinám nezřídka po úhradě nejnutnějších pohledávek zůstává jen velmi málo volných financí. Upřednostňují jiný způsob jejich využití a financování volnočasových aktivit a různých placených zájmových kroužků tak není jejich prioritou. Do ještě složitější situace se dostávají děti z problémových, dysfunkčních nebo afunkčních rodin, které různými způsoby nenaplnují funkci rodiny, jakožto místa bezpečného a pečujícího prostředí pro děti. Také děti z rodin s nízkým sociokulturním postavením nebo děti a mládež z vyloučených lokalit bývají častými klienty nízkoprahových zařízení. Všechny tyto jmenované skupiny mohou být potenciálně ohroženy sociálně patologickými jevy, ať už jsou původcem těchto jevů rodinní příslušníci anebo vrstevnická skupina, se kterou tráví svůj volný čas. Ve všech těchto zmíněných situacích získávají v současné době nízkoprahová zařízení pro děti a mládež větší význam a nabývají ještě větší smysluplnosti. To ovšem pouze za předpokladu, že jsou ohrožení jedinci o existenci těchto zařízení informováni. Nabízejí totiž, což je podstatné, bezplatné a kvalitní využití volného času pod dohledem kvalifikovaných pracovníků. Ti jsou o jejich potřebnosti natolik přesvědčeni, že v nich pracují přesto, že tato práce přináší nejrůznější úskalí. Pracovníci těchto zařízení vyznávají takové pracovní hodnoty, které zasluhují uznání a podporu, jelikož se věnují klientům, kteří by byli ohroženi v období mezi dětstvím a dospělostí mnoha různými náročnými životními situacemi.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

Teoretická část je rozdělena do čtyř kapitol. První kapitola se zabývá charakteristikou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, principy nízkoprahovosti a formami, kterými je tato služba poskytována. Ve druhé kapitole je popsán obsah služby, kterou zařízení nabízejí společně s intervencemi, jež jsou vykonávány ve prospěch uživatelů. Třetí kapitola je věnována cílové skupině, pro kterou jsou primárně zařízení určena. Jsou zde tedy popisovány děti a mládež jako nositelé konkrétního patologického jevu, dále rizikové skupiny,

sociálně ohrožené skupiny, subkultury, skupiny z vyloučených lokalit, skupiny vykazující rizikové chování. Jsou tu popisovány problémy, se kterými se mohou děti a mládež setkat v průběhu svého dospívání. Dále je zmíněn průběh práce s klienty, a to od jejich oslovení až po vytvoření individuálního plánu a v neposlední řadě také motivace těchto klientů. Čtvrtá a poslední kapitola je věnována sociálním pracovníkům. Jsou popisovány kvalifikační a osobnostní předpoklady pro výkon tohoto povolání, také jejich kompetence potřebné pro výkon práce, hodnotová orientace a etický kodex, který jsou povinni dodržovat.

Praktická část práce je zaměřená na pracovní hodnoty pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Tato část je rozdělena do sedmi kapitol. První kapitola je věnována zdůvodnění tématu. Ve druhé kapitole jsou popsány výzkumné cíle, otázky a je zdůvodněn výběr kvantitativního výzkumného šetření. Třetí kapitola se zabývá výzkumným souborem, tedy základním a výběrovým souborem. Následná čtvrtá kapitola je věnována výzkumné technice, kterou je standardizovaný dotazník, doplněný otázkami vlastní konstrukce. Zde jsou popsány jednotlivé pracovní hodnoty obsažené v dotazníku. Další dvě části se zabývají samotnými výsledky výzkumu a následně diskuzí nad výsledky výzkumu. Závěrečná kapitola popisuje doporučení pro praxi, tedy využitelnost tohoto výzkumu.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 CHARAKTERISTIKA ZAŘÍZENÍ

Existence nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) je ukotvena v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.“ (Zákon č. 108/2006 Sb.). NZDM je tedy zařízení sociální služby spadající do služeb sociální prevence. Tyto služby se zaměřují na osoby, které jsou ohrožené sociálním vyloučením. Takové osoby jsou ohroženy sociální situací, svými životními návyky a způsobem života, který vede ke konfliktu se společností. Úkolem služeb sociální prevence je podporovat osoby v překonávání nepříznivé sociální situace, ve které se nacházejí a současně chránit celou společnost před vznikem a také šířením nežádoucích společenských jevů (Šámalová, Vojtíšek, 2021). Je nutné podotknout, že se jedná o jedinou sociální službu, která je určená vyloženě dospívajícím osobám.

Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění klientů a docílit pozitivních změn v životě dětí a mládeže, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, poskytovat jim informace, odbornou pomoc a podporu. Současně také zabránit sociálnímu vyloučení daných klientů (Pojmosloví NZDM, 2008). Zařízení vycházejí svými teoriemi a metodami ze sociální práce a sociální pedagogiky (Matoušek a kol., 2013). A to, protože se zaměřují na rozšiřování životních příležitostí klientů, zprostředkovávají řešení problémů a různých nebezpečí, které klienti ve svých životech zažívají (Štefková, Dolejš, 2016). NZDM začaly vznikat v 90. letech 20. století. Na vzniku této sociální služby se podílel převážně sociální pedagog Petr Klíma, který je spoluzakladatelem České asociace streetwork (ČAS). Jeho přínos spočíval ve vymezení principů nízkoprahovosti. Další významnou osobností je Jiří Staníček, který vytvářel definice pojmů z oblasti streetworku i samotných zařízeních. V neposlední řadě také Aleš Herzog, který inicioval založení ČAS, která vytvořila standardy kvality pro NZDM (Zemanová, Dolejš, 2015).

NZDM jsou vedené jako nestátní neziskové organizace pod známou zkratkou NNO. Zařízení mohou využívat strategii průtokovou nebo strategii doprovázení. Principem průtokové strategie je otevřenost vůči všem zájemcům o poskytování služby, přičemž v kontaktu zůstanou pouze s některými zájemci. Oproti tomu strategie doprovázení se orientuje na

vymezenou skupinu, kterou pracovníci aktivně vyhledávají. Tato strategie se využívá zejména v oblasti vyloučených lokalit. Kritérium úspěšnosti činnosti těchto zařízení je určeno z hlediska kvantitativního a kvalitativního. Kvantitativní hledisko se zaměřuje na počet uživatelů služby, u kterých bylo sníženo riziko nějakého sociálního selhání nebo naopak u uživatelů, u kterých došlo ke zlepšení prospěchu ve vzdělávání, ke zlepšení vztahů s jejich okolím apod. Kvalitativní oblast je zaměřená na pozitivní změny v kvalitě života, v rodinných nebo vrstevnických vazbách jednotlivých klientů (Sociální pracovník NZDM, 2020)

NZDM jsou zařízení určená pro děti a mládež, kteří se nechtějí nebo nemohou účastnit pravidelně organizovaných volnočasových aktivit. Mezi uživatele patří osoby, které mají problémy v rodinném, partnerském, školním nebo pracovním životě. Uživatelé se mohou pohybovat na hranici zákona, někteří z nich ovšem mohli tuto hranici dokonce i překročit. Klienti jsou tedy ohroženi sociálně patologickými jevy (Bendl et al., 2015). Nízkoprahové kluby nabízejí dětem a mládeži, kteří se ve svém volném čase nacházejí, ať už sami nebo s kamarády, na ulici, smysluplné možnosti trávení času. Současně v nich také mohou využívat odborné poradenství a sociální servis. Mimo jiné zde mohou uživatelé poslouchat hudbu, dívat se na filmy, hrát různé hry (stolní fotbal, stolní tenis, kulečnick atd.), některé více vybavené kluby mohou zapůjčit i lyže, snowboard nebo mají k dispozici zkušebnu s hudebními nástroji, výtvarnou dílnu apod. NZDM působí převážně v okrajových částech velkých měst a v okolí sídlišť. Některá zařízení mohou být díky své poloze otevřená především pro romské děti (Geisslerová, Matějčková, 2012). NZDM umožňuje klientům navazovat kontakty, poskytuje jim informace, odbornou pomoc a podporu. Podporuje sociální začlenění a usiluje o pozitivní změnu v životním stylu klientů. Zařízení mají stacionární formu a jsou provozována během pracovních dnů (Truhlářová, Smutek, 2006).

Během většiny dnů jsou NZDM otevřená pro klienty s tím, že jeden den může být vyčleněný pro porady zaměstnanců, supervize nebo vzdělávání. Zařízení dále spolupracují s dalšími subjekty, mezi které patří školy, orgány sociálně právní ochrany dětí, policie, psychologové a psychiatři, církve a obchodní centra. Dále s poradnami, jako jsou pedagogicko-psychologické poradny, manželské nebo občanské poradny. Současně také s dalšími sociálními službami jako K-centry, sociálně-aktivizačními službami pro rodiny, jinými NZDM a dalšími vhodnými službami. Výsledky činnosti NZDM mohou být v oblasti formalizované nebo faktické. Formalizované výsledky jsou zaměřené na počet kontaktovaných klientů za určitý časový úsek. Může se jednat o počet uzavřených smluv

nebo také počet klientů, se kterými dlouhodobě spolupracují za určitý čas. Faktické výsledky se týkají změny způsobu života a denních aktivit klientů, získané nové znalosti nebo dovednosti, zlepšení vztahů a omezení nebo dokonce ukončení jejich rizikového chování (Sociální pracovník NZDM, 2020).

### 1.1 Princip nízkoprahovosti

Služba je poskytována způsobem, který umožňuje maximální možnou dostupnost. Cílem je tedy eliminování časových, prostorových, psychologických a také finančních bariér, které by případně mohly zamezovat užívání zařízení (Pojmosloví NZDM, 2008). V klubech platí pouze minimum pravidel. Jedná se o zákaz fyzického a verbálního násilí, sexuálních aktivit, konzumace legálních i nelegálních drog. Klienti si sami vybírají činnosti dle svých zájmů a nikdy nejsou nuceni k činnostem. Většina aktivit v zařízení se poskytuje zdarma. Klienti, ať už docházejí do zařízení pravidelně či nepravidelně, nejsou zatěžováni nadbytečnou administrativou (Matoušek a kol., 2013). Uživatelé mohou zařízení navštěvovat během otevírací doby dle svého vlastního uvážení. Klienti se mohou rozhodnout, zda budou chtít zůstat v anonymitě, či ne. Vedení dokumentace, která obsahuje osobní údaje uživatele, musí být s jeho souhlasem a s právem do dokumentace nahlížet. Získávají se pouze údaje, které jsou nezbytné pro odborné a kvalitní poskytování služeb. Prostředí, ve kterém se zařízení nachází, je svojí povahou a také umístěním podobné přirozenému prostředí cílové skupiny. Pravidlem je, že zařízení může navštěvovat kdokoliv ze stanovené cílové skupiny bez omezení, pokud však svým chováním neomezuje, případně neohrožuje sám sebe, další uživatele služby, pracovníky a efektivitu zařízení (Pojmosloví NZDM, 2008). Následkem porušení pravidel bývá obvykle odchod z klubu, náhrada způsobené škody nebo zákaz vstupu do klubu na jeden nebo i na více dní (Knotová a kol., 2014).

Tyto principy nízkoprahovosti se přenášejí do zaručených práv uživatelů, mezi které patří právo na vlastní názor, na anonymitu, na výběr pracovníka, se kterým bude uživatel spolupracovat, na podání stížnosti týkající se kvality nebo způsobu poskytování služby, na soukromí a na ochranu osobních údajů. Ve výše zmíněných principech můžeme pozorovat nejen příležitosti, ale současně také limity. Klienti dochází zcela dobrovolně, do aktivit se zapojují dle svého uvážení a nemusí docházet pravidelně. Z tohoto důvodu je nutné, aby každá návštěva klubu byla brána jako příležitost k práci s klientem, která se nemusí znovu opakovat (Knotová, 2014). Klíma a Jedlička dále spatřují význam nízkoprahových zařízení v rozšíření životních příležitostí klientů, které mohou vést k řešení jejich problémů a také ke

zmírnění nebezpečí, které jim hrozí z mnohých společenských konfliktů. Za hlavní úlohu nízkoprahových organizací tuto autoři považují úměrnou snahu o změnu nevhodného deviantního chování a zmírnění následků jejich sociálně patologického jednání. Současně také snahu o změnu postojů společnosti k atypickému chování, čímž se snaží zabránit diskriminaci a jejím důsledkům (Kontaktní práce 2010, 2010).

## 1.2 Formy poskytování

Bylo již řečeno, že služby v NZDM mohou být poskytovány ambulantní nebo terénní formou. V případě ambulantního poskytování se jedná o kontaktní práci v klubech. Ty poskytují klientům bezpečný prostor vhodný pro seberealizaci. Kluby jsou volně přístupné a vhodné pro neformální setkávání, navazování sociálních kontaktů s vrstevníky, individuální i společné organizování a konání rozmanitého množství sportovních nebo kulturních aktivit. Je možno učit se zde novým dovednostem a podobně. Klienti se mohou podílet na organizaci klubu tím, že dávají různé podněty pro výchovně-vzdělávací akce dle svých zájmů a potřeb. Dále se mohou podílet na vizuální podobě klubu v podobě výzdoby apod. V klubech zpravidla bývají i oddělené prostory, které jsou určeny pro poradenství. Terénní forma má obvykle podobu streetworku (Matoušek a kol., 2013). Toto označení je převzaté z angličtiny, v doslovném překladu znamená práci na ulici. Jedná se o přesně vymezenou metodu sociální práce, během které je poskytována nízkoprahová nabídka sociální pomoci. Zpravidla je nabízena osobám mladšího věku, které žijí rizikovým způsobem života, a u kterých se předpokládá, že potřebují sociální pomoc, avšak nejsou v kontaktu s vhodnou institucí. Klienti jsou kontaktováni ve svém přirozeném prostředí – tedy v čase a v prostoru, který je pro ně typický. Prostorem se míní jakékoli neinstitucionalizované místo, ať už se jedná o zastřešené či otevřené prostory. V praxi může streetwork probíhat například na hřišti, v parku, v průchodu, na nádraží nebo v opuštěných domech. Mobilita cílových skupin je ovlivněna například ročním obdobím, denní dobou, dny v týdnu, kulturními akcemi atd. Během této formy práce je podstatný monitoring, depistáž a kontaktování členů cílové skupiny. Úkolem pracovníků je porozumět dynamice daného prostředí, pochopit subkulturu a její specifika (Matoušek a kol., 2013).



## 2 OBSAH SLUŽBY

Vyhláška č. 505/2006 Sb. stanovuje v §27 základní činnosti, které jsou poskytované v NZDM.

- a) „výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
  1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
  2. pracovně výchovná činnost s dětmi,
  3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
  4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,
- c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.“ (Vyhláška č. 505/2006 Sb.)

Během těchto činností dochází k intervencím, které jsou vykonávány ve prospěch uživatelů služby, a které jsou součástí vytváření a naplňování individuálního plánu. Nejdříve se jedná o kontaktní práci, pomocí které se vytváří prostor pro výkon drobných individuálních plánů. Cílem je navázat oboustrannou důvěru, vyjádřit své potřeby. Kontaktní práce probíhá většinou v přirozeném prostředí uživatele, případně v kontaktní místnosti v klubu a je realizována formou rozhovoru. Dále přichází situační intervence, která se realizuje v momentech s výchovným obsahem. Je založená na monitoringu, na vyhledávání a také částečně na spoluvytváření situací s výchovným obsahem. Pracovník v těchto chvílích jedná citlivě a přiměřeně, dále přináší podněty a vykonává reflexi. Nejčastější jsou situace, při kterých dochází k porušování pravidel NZDM. Další činností je poskytování informačního

servisu, který bývá v ústní formě, případně může být doplněný o poskytnutí letáků apod. Téma závisí na potřebách klienta, může se jednat například o školu, rodinu, shánění brigády, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek apod. Dále se poskytuje poradenství, které se opět odvíjí od potřeb konkrétního klienta. Vhodné je, aby se odehrávalo v samostatné místnosti (Pojmosloví NZDM, 2008). Tomeš dále podotýká, že poradenství je zaměřené na osobu, která má zájem o získání informací týkajících se způsobu řešení sociálního problému a také postupu. Aby osoba věděla, na koho se může obrátit, a kde může nalézt pomoc (Tomeš, 2010). Další činností je krizová intervence neboli pomoc člověku v krizi. Rozsah krizové intervence závisí na kvalifikaci daného pracovníka. Pokud je pracovník bez kvalifikace na krizovou intervenci, poskytuje pouze pomoc v rozsahu, který je akutní a dále klienta odkáže na odborníka. V NZDM je krize brána spíše ve významu velkého negativního emočního prožívání, které může mít podobu strachu, úzkosti nebo vzteku (Pojmosloví NZDM, 2008). Také Hoskovcová upozorňuje na fakt, že krizová intervence je odborná metoda práce. Pro řešení krize jsou dva důležité předpoklady. Prvním předpokladem je rozpoznání krize a jejího rozsahu, druhým je dosažitelnost, protože pokud jedinec nemá dostatek sil a informací, tak je pro vyřešení krize nutná dostupnost podpůrné sítě (Hoskovcová, 2009).

Další činností je zprostředkování jiných služeb, během kterého dochází k dojednání návazné služby. Součástí může být také fyzický doprovod a asistence při jednání s daným zařízením. S touto činností je spojený kontakt s institucemi ve prospěch uživatele. Ať už se jedná o kontakt ústní, telefonický nebo písemný. Kontakt však musí být uskutečňován se souhlasem a vědomím daného uživatele. Další činností pracovníků NZDM je případová práce, která je založená na dlouhodobé práci s jedincem. Při této práci je stanovený individuální plán, čas začátku a konce práce, pravidelná kontrola kontaktu, pravidelná reflexe a také je případ rozebírán v rámci supervizí. Další činností je práce se skupinou a blízkými osobami, kterými se míní rodiče, kamarádi apod. Toto je možné uskutečnit pouze se souhlasem daného uživatele. Obsahem činnosti je také pouhý pobyt v zařízení bez využívání služeb. V klubu mají uživatelé prostory, kde je teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku. Nedílnou součástí fungování NZDM je poskytování volnočasových aktivit. Nejvíce preferované jsou základní jednoduché instrumentální aktivity, které vykonává sám uživatel, jedná se o poslech hudby, kreslení nebo sledování filmu. Následují složitější aktivity, které pracovníci zprostředkovávají. Jedná se o aktivity v hudebních zkušebnách, výtvarných dílnách, počítačových místnostech a podobně. Následně se v hierarchii aktivit nacházejí akce, o

jejichž existenci se zasadili sami uživatelé, tedy například volba Miss, taneční soutěž a akce, které slouží ke zpestření běžného provozu klubu, tedy různé turnaje, koncerty apod. Nejméně využívanou volnočasovou aktivitou jsou dílny. Ať už se jedná o pravidelné či nepravidelné akce, s interním či externím lektorem. Příkladem může být malování na sklo, hedvábí atd. (Pojmosloví NZDM, 2008).

Velmi podstatnou součástí jsou také různé programy – preventivní, výchovné a pedagogické, také jednorázové i dlouhodobé programy. Preventivní, výchovné a pedagogické programy jsou speciálně vytvořené podle konkrétní cílové skupiny a lokality. Příkladem může být program prevence gamblerství, sexuálního zneužívání apod. Příkladem jednorázového programu může být diskuze nebo beseda. Cílem dlouhodobých programů je předávat specifické znalosti, nacvičovat specifické dovednosti a chování. Jejich součástí je evaluace výsledků. V neposlední řadě je náplní činnosti NZDM doučování, které probíhá zejména individuálně. Doučování může být zaměřené na školní či mimoškolní oblast. Příkladem školního doučování je pravidelná pomoc s přípravou na reparát nebo jednorázová pomoc s domácím úkolem. U mimoškolního doučování se můžeme zaměřit na schopnost hospodaření s penězi, hygienu atd. (Pojmosloví NZDM, 2008).

### 3 CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež od 6 do 26 let. Jedná se o děti a mládež, které mají vyšší riziko sociálního selhání, nebo které se nacházejí v obtížných životních situacích. Při přechodu mezi dětstvím a dospělostí potřebují podpořit při zvládání náročných situací (Sociální pracovník NZDM, 2020). Všechna zařízení v ČR se zaměřují na adolescenty, některá zařízení pracují s dětmi věku 6-9 let a s mladými dospělými do 26 let (Štefková, Dolejš, 2016). Pro klienty je typické neúčastnění se organizovaných aktivit a svůj volný čas tráví většinou mimo svůj domov. Dále upřednostňují způsob života, který je pro většinovou společnost neakceptovatelný. Přesto se ale klientem může stát každé dítě nebo dospívající, který si přeje využívat nabídku NZDM (Matoušek a kol., 2013). V naší společnosti je pomoc znevýhodněným osobám podporována uznáním základních lidských práv. Znevýhodněným osobám je potřeba vyrovnávat šance pro jejich uplatnění v životě. Dalším důvodem, proč se společnost zabývá potřebami znevýhodněných, je skutečnost, že pokud budeme ignorovat potřeby těchto osob, tak to může vést k závažným konfliktům a případně také k destabilizaci celé naší společnosti (Matoušek a kol., 2007).

Existují dvě cílové skupiny, kterými jsou nositelé konkrétního patologického jevu a rizikové skupiny. U první skupiny se jedná o dlouhodobé nositele nějakého konkrétního patologického jevu. Tyto osoby ohrožují nejen své okolí, ale zároveň i sami sebe důsledkem svých činů (může se jednat o závislosti, krádeže atd.) V případě druhé skupiny se sociálně deviantní chování vyskytuje epizodicky (může se jednat o útoky z domova, záškoláctví, mladistvé nezaměstnané atd.). Tyto skupiny jsou ovlivněny přítomností patologie, sociální deviace nebo předpoklady k nim. Mnohdy jde o osoby, které nedisponují dostatečným sociokulturním vybavením potřebným pro bezkonfliktní interakci s běžnou populací a pro spolupráci s odbornými institucemi nebo úřady. Jako označení cílové skupiny se také mnohdy setkáváme se sociálně ohroženými dětmi a mládeží (Jedlička et al., 2004). Pojem ohrožené dítě není v české legislativě vymezený. Toto označení však můžeme použít v souvislosti s jeho zranitelností a neschopností sebeobrany před nevhodnou nebo nedostatečnou péčí rodičů nebo jiných osob, které jsou za péči o něj odpovědní (Pemová, Ptáček, 2022).

Klientem NZDM jsou jedinci nebo specifické zájmové skupiny, které jsou spojené s určitou městskou lokalitou, většinou patří ke konkrétnímu subkulturnímu uspořádání (Matoušek a kol., 2013). Smolík zdůrazňuje, že podstatným znakem subkultury je viditelné odlišení od majoritní společnosti. Míra rozdílnosti je však různá, subkultura se může odlišovat pouze

minimálně nebo může být zcela odlišná oproti většinové kultuře. Při markantních odlišnostech vzniká napětí a konflikty ve společnosti. Především adolescenti se mnohdy snaží nalézt sami sebe prostřednictvím připojení se k subkultuře. Na to je možné nahlížet dvojitým způsobem. V pozitivním ohledu jim to přináší nová přátelství nebo mohou vznikat nové hudební kapely, fankluby apod. V negativním ohledu se však mohou začít podílet na trestné činnosti, šikaně, agresivitě nebo si mohou začít budovat nějakou závislost. Subkultura mládeže je charakteristická specifickými způsoby chování, vyznáváním určitých hodnot, akceptováním nebo naopak odmítáním některých norem a vyznáváním specifického životního stylu, který reflektuje podmínky jejich života. Podstatným znakem je také jejich styl, který vypovídá o dané skupině. Jedná se o jejich image, vystupování a lingvistické projevy. Členství jedince v subkultuře může být ovlivněno individuálními a rodinnými faktory, kdy se člověk snaží uniknout ze svého života a trávit volný čas mimo svoji rodinu. Členství v subkultuře přináší různé předsudky a obavy. Na tomto postoji naší společnosti se podílejí masová média, která mnohdy zobrazují subkultury nesprávně a pouze negativně (Smolík, 2010).

Možnými klienty jsou proměnlivé skupiny dětí a dospívajících, u kterých je obtížné pozorovat zřejmé společné rysy. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží je ztížená o množství náročných situací jako je rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, stěhování a problémy ve škole. V některých případech se může jednat o negativní zkušenosti jako je zanedbávání, týrání, sexuální zneužívání, promiskuitu, šikanu, konzumaci návykových látek či jiné delikventní aktivity (Jedlička et al., 2004). Dalšími situacemi mohou být nefunkční rodiny, ve kterých může být rodič ve výkonu trestu odnětí svobody, rodiny v chudobě, rodiče závislí na alkoholu nebo drogách. Rodiny klientů mohou bydlet na ubytovnách, v azylových domech nebo sami klienti mohou bydlet v domech na půl cesty. Někteří klienti mají problémy ve školách, protože nezvládají nároky stanovené ve vzdělávání, případně do školy nechodí vůbec. Klienti také mohou experimentovat s různými návykovými látkami (Sociální pracovník NZDM, 2020). Problémem však je, že si pouze ojediněle uvědomují, že potřebují odbornou pomoc, a proto většinou sami nevyhledávají typické formy služeb. Zároveň mnohdy o existenci služeb ani nevědí. Převážně však sami nechtějí navazovat kontakt, protože se vyhýbají pozornosti a zájmu ze strany institucí, dále mohou mít špatné zkušenosti z minulosti nebo mohou pociťovat strach a stud. Hlavním úskalím pro práci s rizikovou mládeží je prvotní setkání a navázání osobního kontaktu (Jedlička et al., 2004).

Častými klienty NZDM jsou osoby, které vyrůstají prakticky v izolaci v nějaké sociálně vyloučené lokalitě. Jejich první setkání s institucemi probíhá v rámci povinné školní docházky, kdy navštěvují instituce v blízkosti jejich bydliště. Nedosahují však ani průměrných výsledků, což je zapříčiněné zejména nepodnětným prostředím (STREETWORK! Dobrá praxe 2015, 2015). Během sociálního vyloučení dochází ke znevýhodňování jedné části společnosti oproti majoritní společnosti. Znevýhodnění nemá pouze materiální podobu ve formě absence zaměstnání a nedostatku příjmů, ale také kulturní podobu ve formě nízkého vzdělání a jazykových schopností, dále symbolickou ve formě stigmatizace a diskriminace, politickou v podobě malé spolupráce na veřejném dění a také prostorovou podobu ve formě segregace. V sociálně vyloučených lokalitách dochází k sociálnímu úpadku, chátrání budov, znečišťování, kriminalitě a pocitu ohrožení (Toušek et al., 2018).

Klienti mohou také vykazovat rizikové chování. Zkoušení rizikového způsobu života je v období adolescence považováno za součást vývoje, avšak do určité míry. Rizikové chování bývá mnohdy účelové, protože jedinci pomáhá řešit své aktuální potřeby, kterými může být například zvýšení sebevědomí nebo zapojení se do skupiny svých vrstevníků. Mnohem více rizikové je období adolescence než dětství. Jedinci si nemusí ani uvědomovat, že jejich jednání je právně stíhatelné. Světová zdravotnická organizace stanovila syndrom rizikového chování v dospívání, který se skládá ze tří složek. První složkou je zneužívání návykových látek, u jejichž konzumace klesá věk uživatelů. Druhou složkou jsou negativní jevy v oblasti psychosociálního vývoje. Sem se řadí poruchy chování, agrese, delikvence, kriminalita, poškozování a sebevražedné chování. Třetí složkou je rizikové chování v reprodukční oblasti, do které patří předčasný sex, předčasné rodičovství, časté střídání partnerů a pohlavní nemoci (Sobotková a kol., 2014).

### **3.1 Průběh práce s klienty**

NZDM aktivně oslovuje potencionální uživatele služby ve formě, která je úměrná jejich věku a specifiku. K oslovování dochází prostřednictvím terénních pracovníků, informačních kanálů a distribucí informačních materiálů v místech a institucích, ve kterých se jejich cílová skupina pohybuje. Ke vstupu do služby může také dojít prostřednictvím doporučení od kurátora pro mládež, probační a mediační služby, školy apod. Vzhledem k věku cílové skupiny existují také informační materiály pro rodiče nebo je možnost prohlídky klubu se zákonným zástupcem. Při prvotním kontaktu se zájemcem o poskytování služby je zájemce

informován o možnosti anonymity, s charakterem a obsahem služby, provozních záležitostech týkajících se otevírací doby, představení zaměstnanců a prostor klubu, dále je seznámen s pravidly, bezplatností a vedením dokumentace. Zájemci jsou poučeni o sankcích, které jim mohou být uloženy za porušování pravidel zařízení a také o postupu, kterým jsou sankce udělovány. Dále jsou seznámeni s možností podání stížnosti (komu ji adresovat, formu a dobu stanovenou na její vyřízení). Pokud má jedinec po prvotním kontaktu o poskytování služby zájem, je uzavřena smlouva, která může mít písemnou, ale také ústní podobu. Zájemce musí potvrdit, že chce navštěvovat zařízení, využívat jeho prostory a vybavení. Současně také uvede, že souhlasí s pravidly zařízení i s oslovováním s nabídkou preventivních témat, výchovně vzdělávacích a aktivizačních činností a poradenství. Pokud zájemce souhlasí, stává se uživatelem služby. Během přítomnosti v klubu mají pracovníci příležitost komunikovat s uživateli o jejich potřebách. Na základě těchto rozhovorů dochází k uzavření individuálního plánu, který končí naplněním cíle. V individuálním plánu je stanovený klíčový pracovník uživatele, který je odpovědný za plánování a průběh služby, cíl, kritéria hodnocení dosažení cíle, postup, který povede k dosažení cíle a termín vyhodnocení. Individuální plán je nutné pravidelně hodnotit a případně upravovat (Pojmosloví NZDM, 2008).

### 3.2 Motivace

U cílové skupiny je podstatné vzbudit dlouhodobou motivaci k činnostem, což je však u mnohých překážka (STREETWORK! Dobrá praxe 2015, 2015). Motivací rozumíme naši potřebu, touhu nebo emoci, která nás nutí jednat a pohání nás v práci. Důležité je mít vůli (Adair, 2004). Po vytvoření individuálního plánu mají klienti zájem začít plán realizovat, ale je pro ně problematické docházet dlouhodobě, protože jejich motivace se po čase zmenšuje, či zcela vymizí. Příkladem takové situace může být doučování. Cílem je, aby klient byl schopný vyrovnat se svým vrstevníkům, kteří vyrůstají v sociálně podnětném prostředí, protože tím dosáhne zlepšení kvality svého života. Je tedy podstatné, aby motivace klienta byla pro něj přitažlivá a napomáhala mu při jeho dlouhodobém osobním rozvoji. Příkladem efektivní motivace může být například grafické znázornění. Může jít o vytvoření deskové hry, která se umístí na zeď v klubu, aby byla na dobře viditelném místě. Za splnění dílčích cílů klienti získávají body, díky kterým postupují v hracím poli. Další podobou grafického znázornění je vytvoření nástěnky. Na nástěnce má klient prostor znázornit, co se mu již povedlo a na čem nyní pracuje. Díky této podobě dokáže lépe pochopit, co má úspěšně zvládnuté a co ho dále ještě čeká (STREETWORK! Dobrá praxe 2015, 2015)

## 4 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI

Smyslem činnosti pracovníků v NZDM je vykonávat preventivní aktivity zaměřené na sociální selhání dětí a mládeže a podpora těchto osob během jejich těžkých životních situacích. Dále jim napomáhat při utváření životního stylu, který neohrožuje je samotné a ani jejich okolí a eventuelně usilovat o snížení následků, které jsou spojené s rizikovým chováním. Povolání zaměstnanců NZDM však přináší i různá úskalí, která komplikují pracovníkům jejich činnost. Práce pro ně může být zdrojem stresu, což může mít za následek případné pozdější vyhoření. Důvodem může být například to, že dochází k opakovanému porušování pravidel v klubu a ke styku s bývalými klienty, jejichž situace se nezlepšila, tudíž nevidí konkrétní pozitivní výsledky svojí práce. Dále se pracovníci setkávají s nepochopením veřejnosti ohledně smyslu jejich povolání a jejich práce není dostatečně finančně ohodnocená. Náročné je také nastavení hranic vůči klientům a jejich udržování. Dalším úskalím je agresivita v podobě bitek nebo krádeže mezi klienty nebo ničení vybavení daného klubu. Také sebepoškozování, případně sebevražedné sklony, neplánované těhotenství v nízkém věku nebo vyloučení klienta ze školy. Součástí této profese je i dilema týkající se nahlašování trestné činnosti, zneužívání, týrání, zanedbávání péče apod (Sociální pracovník NZDM, 2020). Sociálně a pocitově se mohou přiklánět na stranu klientů, mohou se cítit osobně vtaženi do jejich problémů a je proto pro ně těžké řídit se rozumem a trestnou činnost různého typu řešit oficiálně s příslušnými orgány.

### 4.1 Kvalifikační předpoklady pro výkon

Odborná způsobilost sociálních pracovníků k výkonu jejich povolání je definována Zákonem o sociálních službách. V oblasti kvalifikačních předpokladů musí sociální pracovníci absolvovat:

- a) „vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu“ (Zákon č. 108/2006 Sb.)



Dále zákon stanovuje povinnost dalšího vzdělávání v podobě rozšiřujícího studia na vysoké nebo vyšší odborné škole, účasti na akreditovaném kurzu, odborné stáži, školení nebo konferenci (Zákon č. 108/2006 Sb.). Vzhledem k náročnosti práce se těmito předpoklady zaručuje kvalita poskytování služeb.

Současně jsou podstatné znalosti z legislativy, jedná se o zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách, společně s vyhláškou č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, zákon č. 359/1999 Sb. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí, dále zákon č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a také zákon č. 561/2004 Sb. Zákon o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání. Dále je vhodné znát minimum z pedagogiky, zejména ohledně školního selhávání, z vývojové psychologie, adiktologie a psychiatrické minimum. Užitečné jsou také znalosti týkající se trestního práva. Pro práci sociálních pracovníků je nutná i znalost dané lokality a sítě sociálních služeb v konkrétní oblasti (Sociální pracovník NZDM, 2020).

V NZDM nemusí pracovat pouze sociální pracovníci, ale také pracovníci v sociálních službách. Požadavky na jejich odbornou způsobilost však nejsou tak přísné jako v případě sociálních pracovníků. Pracovníci v sociálních službách musí mít absolvovaný akreditovaný kvalifikační kurz (Matoušek a kol., 2007). Kurz je nutné absolvovat do 18 měsíců ode dne nástupu do zaměstnání. Dokud nedojde k ukončení kurzu je nutné vykonávat práci pod dohledem odborně způsobilého pracovníka. Také v případě pracovníků v sociálních službách zákon stanovuje povinnost pro zaměstnavatele zabezpečit další vzdělávání, a to v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok, aby došlo k obnovování, upevňování a doplňování kvalifikace. Povinnost dalšího vzdělání se však nevztahuje na kalendářní rok, během kterého pracovník absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz (Zákon č. 108/2006 Sb.).

## 4.2 Osobnostní předpoklady

Profese sociálních pracovníků je obtížná a vyžaduje osobnostní předpoklady člověka k výkonu tohoto povolání. Stěžejní jsou zejména komunikační dovednosti a silný vztah k lidem, je nutné mít empatii (Mátel, 2019). V komunikačních dovednostech je klíčové naslouchání, během kterého je důležité být pozorný a soustředěný, mít schopnost porozumět, zapamatovávat si, umět kriticky myslet a poskytovat zpětnou vazbu (DeVito, 2008). Ke komunikaci také neodmyslitelně patří schopnost navazovat kontakty s dětmi, mládeží, s jejich rodiči a dalšími zúčastněnými subjekty (Sociální pracovník NZDM, 2020). Dalším

předpokladem je empatie. Ta je projevována ve dvou oblastech. Těmi jsou myšlení a pocity. Empatií v myšlení se rozumí pochopení významu sdělení, které v praxi vyjadřujeme například parafrázováním. Empatií cítění vyjadřujeme umění vcítění se do prožívání druhých, jde tedy o vyjádření pochopení, které máme pro to, co daná osoba cítí v konkrétní situaci (DeVito, 2008). Empatii považuje za klíčovou také autorka Gulová, která ji dále spojuje s vřelostí a vstřícností vůči klientovi a zároveň podotýká, že empatie se získává dlouholetou praxí. Dále by sociální pracovník měl být důvěryhodný, srdečný vůči klientům, cílevědomý, iniciativní, schopný samostatně pracovat a rozhodovat, umět hledat souvislosti, mít schopnost předvídat, mít smysl pro humor a zároveň být i odolný vůči neúspěchu, odmítat stereotypy a rychlé závěry. Sociální pracovník by také měl být schopný přijmout klienta bez jakýchkoliv předsudků a nemoralizovat jej (Gulová, 2011). Současně jsou důležité i organizační schopnosti, schopnost týmové spolupráce s ostatními pracovníky NZDM, schopnost orientovat se ve vnímání společnosti a světa, které je vlastní současné klientele (Sociální pracovník NZDM, 2020).

Pracovníci NZDM by si měli budovat ke klientům spíše partnerský vztah, který bude v maximální míře mocensky vyvážený. Tímto stylem jednání tak klientům ukazují, že mezigenerační komunikace může mít i odlišnou povahu než pouze poučovací a hodnotící. Měli by se snažit přiblížit se k životu klientů bez toho, aniž by přestávali být sami sebou (Matoušek a kol., 2013). Na kongruenci se totiž v současné době klade důraz. Jedná se o schopnost a ochotu člověka ukázat pocity, které má. Jde také o autenticitu člověka, která je důležitá pro budování vztahu. Je tedy podstatné, aby pracovníci uměli využít a dále zdokonalovat svoji vlastní osobnost. S tímto procesem je spojené i sebepoznání a také sebepřijetí (Mátel, 2019). Tyto aspekty jsou základem pro duševní zdraví pracovníků, stejně jako i sebehodnocení. Aby byli pracovníci schopni porozumět lidským odlišnostem a pochopit osoby v těžkých životních situacích, je nutné umět se podívat i na kvality své vlastní osobnosti (Kopecká, 2015).

### 4.3 Kompetence

Pod pojmem kompetence míníme umění člověka používat své znalosti, dovednosti a schopnosti při práci (Mátel, 2019). Za sociálního pracovníka, který je kompetentní, můžeme považovat osobu, která má pravomoci vykonávat práci z hlediska odbornosti, členství v sociální organizaci a také z hlediska schopnosti jednat při práci v souladu se svojí profesní rolí. V sociální práci se uplatňuje kompetence účinně komunikovat, a to nejen s jednotlivci,

ale i se skupinami nebo komunitami. Mělo by docházet k motivování klienta pro spolupráci a změnu v jeho zájmu. Problematické je však navazování kontaktu s osobou, která není otevřená a je ve stresu. Tato kompetence zahrnuje také dovednost aktivního naslouchání, umění klást otázky, přiměřenost neverbálních projevů apod. Je nutné umět klienta uvolnit z úvodního strachu, napětí a nejistoty. Při rozvoji účinné komunikace je třeba umět přizpůsobit komunikaci věku a také individuálním podmínkám daného klienta. Vzhledem k cílové skupině NZDM je tato kompetence klíčová. Další kompetencí je schopnost dokázat se zorientovat v potřebách klienta a na základě toho stanovit plán spolupráce. Jedná se o nalezení problému a jeho pojmenování, což je důležité pro zahájení a směřování práce s klientem. Třetí kompetencí je podporovat a pomáhat k soběstačnosti. Podstatou je motivovat osoby k využívání jejich vlastních sil a schopností. Napomoci osobám přebírat zodpovědnost, zabezpečit si svá práva a dokázat kontrolovat ohrožující jednání. Následující kompetencí je zasahovat a poskytovat službu. Jedná se o zajišťování přiměřené úrovně podpory a péče a zároveň znalost metod a systému služeb nezbytných pro práci. Další kompetencí je přispívat k práci organizace, zde je cílem podílet se na zlepšování práce a účinnosti služeb pro klienty. V neposlední řadě je kompetence odborného růstu. Ta je založená na schopnosti konzultovat, kvalifikovaně rozhodovat, dosahovat stanovených cílů a přispívat k pozitivním změnám. Součástí je také celoživotní učení (Havrdová, 1999). Ke kompetencím pracovníků neoddělitelně patří i interkulturní kompetence, protože při jejich práci dochází ke kontaktu s příslušníky odlišných kultur, národností i náboženství. Pro tuto oblast je nutná aplikace znalostí o specifických rysech národnostních, etnických kultur či náboženství a respektování těchto charakteristik (Průcha, 2010).

#### 4.4 Hodnotová orientace

Pojem hodnota můžeme definovat jako nějaké přesvědčení, které lidé mají o tom, co je důležité a cenné. Hodnoty jsou silnější a mají větší význam než pouhé názory nebo preference. (Sarah Banks, 2012). Sociální pracovníci jsou součástí profesní skupiny, která sdílí společné hodnoty. Ty jsou v sociální práci velmi podstatné, protože určují jak samotnou povahu sociální práce, tak i povahu vztahu, který se vytváří mezi sociálními pracovníky a jejich klienty, mezi kolegy a také se společností (Matoušek a kol., 2013). Hodnoty, které sociální pracovníci mají, se podílejí na vytváření stabilní identity této profese. Vycházejí z postojů sociálních pracovníků. Prostřednictvím hodnot jsou naplňovány principy a cíle samotné profese i jednotlivých organizací. Hodnoty ovlivňují výběr metod, které pracovníci

využívají. U sociálních pracovníků převažují profesní hodnoty zaměřené zejména na empatii, vztah k lidem a pomoc (Elichová, 2017).

Autorka Banks upozorňuje na možný rozpor mezi osobními a profesními hodnotami člověka. Udává příklad na potratech, kdy sociální pracovník může být osobně proti nim, avšak to se neslučuje s principy sociální práce (Sarah Banks, 2012). Jsou to právě osobní hodnoty pracovníků, které mají největší vliv na vztah ke klientovi, vybrané metody intervence a postupy práce. Ke stabilitě profese dochází v momentě souladu osobních a profesních hodnot (Elichová, 2017).

#### 4.5 Etický kodex

Etický kodex byl přijat Federací sociálních pracovníků v Adelaide. Deklaruje práva a povinnosti sociálního pracovníka a zajišťuje mu tak podporu v oblasti řešení etických dilemat. Je založený na Všeobecné deklaraci lidských práv, Listině základních práv a svobod České republiky, mezinárodních úmluvách a také na legislativě ČR. Reflektuje obecné principy a hodnoty sociální práce. Cílem bylo nastavení pravidel týkajících se zodpovědnosti a etického chování ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, profesi a také celé společnosti. Ve vztahu ke klientovi je stěžejní zejména podpora k odpovědnosti klienta, ochrana jeho důstojnosti, práv a soukromí a orientace na silné stránky klienta. Dále také poskytování informací o rizicích a důsledcích jeho rozhodnutí, ale současně také akceptace pohledu klienta. Ve vztahu k zaměstnavateli je zaměřený na plnění povinností vyplývajících z náplně práce a přispívání ke kvalitě poskytovaných služeb. V případě kolegů je důležité respektování jejich znalostí a zkušeností, a také respekt v případě odlišnosti názorů. Vůči profesi je důležité udržovat prestiž tohoto povolání, odbornost práce a uplatňovat nové přístupy a metody. Současně také profesionální a důvěryhodné vystupování. Podstatné je dbát na své zdraví a duševní hygienu, aby docházelo ke kvalitnímu poskytování služeb. Vůči společnosti mají právo, ale také povinnost, upozornit na porušování zákonů a zájmů klienta, ale také ostatních osob klientem. Dále podněcovat změny v zákonech a politice, které povedou ke zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti. Důležitá je také akceptace faktu, že nelze vyřešit všechny nerovnosti a nespravedlnosti ve společnosti a sociálním systému (Etický kodex, 2011).

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 5 ZDŮVODNĚNÍ TÉMATU PRÁCE

Tento výzkum se zaměřuje na pracovní hodnoty, které uplatili sociální pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež při výběru svého povolání.

Otázka hodnot je v sociální práci důležitá už s ohledem na povahu samotné sociální práce. Dále nám uplatňované hodnoty mohou pomoci pochopit vztahy mezi sociálními pracovníky a klienty, a také nám pomáhají při řešení praktických etických dilemat. Hodnoty pracovníků spoluovlivňují jejich rozhodování o metodách, které při své práci používají (Reamer, 2013). Každý člověk si vytváří vlastní specifický systém hodnot z těch, které má uložené ve svém vědomí. Nemusí se skládat pouze z jeho hodnot osobních, ale mohou jej spoluvytvářet i hodnoty společné pro určitou komunitu či společnost, ve které daný člověk žije. Odborníci zpravidla rozlišují hodnoty na obecné a na hodnoty, které se týkají určitých specifických oblastí lidského života. Sem patří právě hodnoty pracovní (Suchanec, Ďásek, 2019).

V současné době je v oboru kariérního poradenství kladen důraz na motivační faktory. Jedním ze stěžejních témat se staly právě pracovní hodnoty osob. Ty označují jistý soubor pracovních očekávání, která lidé mají a také toho, co jim přináší uspokojení z odvedené práce. V tomto ohledu jsou hodnoty velmi podstatným faktorem pro spokojenost, kterou člověk v zaměstnání cítí (Vendel, 2008). V porovnání s jinými sektory dochází ve službách sociální práce k vyšší fluktuaci pracovníků. Z tohoto důvodu je podstatné znát motivační profil sociální pracovníků, který vychází z jejich pracovních hodnot. (Suchanec, Ďásek, 2019)

Kvalitní služba má svá kritéria, její subjektivní rovina je dána našimi hodnotami – vychází tedy z hodnotového systému jedinců. (Horecký, Lusková, 2019)

## 6 VÝZKUMNÉ CÍLE, OTÁZKY A ZDŮVODNĚNÍ POJETÍ VÝZKUMU

### 6.1 Výzkumné cíle

Naším hlavním cílem výzkumu je identifikovat pracovního hodnoty sociálních pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které uplatili při výběru jejich povolání.

Chceme zjistit rozdíly v uplatnění pracovních hodnot mezi muži a ženami. Dále rozdíly v hodnotových preferencích v závislosti na věku sociálních pracovníků NZDM. Zjišťujeme vztah mezi pracovními hodnotami pracovníků NZDM a jimi vnímanou kvalitou poskytovaných služeb. Dále chceme zjistit, zda praxe sociálních pracovníků změnila jejich hodnotové preference.

### 6.2 Výzkumné otázky

Na základě výše stanovených cílů jsme stanovili výzkumné otázky.

1. Do jaké míry důležitosti preferovali pracovníci NZDM jednotlivé pracovní hodnoty při výběru jejich povolání?
2. Jaké jsou rozdíly v uplatnění pracovních hodnot v závislosti na pohlaví sociálních pracovníků NZDM?
3. Jaké jsou rozdíly v hodnotových preferencích v závislosti na věku sociálních pracovníků NZDM?
4. Jaký je vztah mezi pracovními hodnotami sociálních pracovníků NZDM a jimi vnímanou kvalitou poskytovaných služeb?
5. Do jaké míry změnila praxe hodnotové preference sociálních pracovníků NZDM?

### 6.3 Zdůvodnění pojetí výzkumu

V rámci výzkumného šetření se zabýváme pracovními hodnotami sociálních pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Za účelem zjištění nastavených výzkumných cílů jsme zvolili kvantitativní pojetí výzkumu, protože chceme identifikovat pracovní hodnoty sociálních pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které uplatnili při výběru jejich povolání.

## 7 VOLBA VÝZKUMNÉHO SOUBORU

### 7.1 Základní soubor

Základní soubor představují **nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** v České republice.

Dle Registru poskytovatelů služeb (MPSV ČR, 2024) máme v České republice 247 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

V následující tabulce (Tabulka 1) můžeme pozorovat četnost pracovišť NZDM v jednotlivých krajích České republiky.

Tabulka 1 - Počet pracovišť NZDM v krajích ČR

<b>Kraj</b>	<b>Celkový počet pracovišť v kraji</b>
Hlavní město Praha	17
Středočeský kraj	21
Jihočeský kraj	18
Plzeňský kraj	8
Karlovarský kraj	9
Ústecký kraj	47
Liberecký kraj	11
Královéhradecký kraj	10
Pardubický kraj	9
Kraj Vysočina	14
Jihomoravský kraj	30
Olomoucký kraj	12
Moravskoslezský kraj	37
Zlínský kraj	18

(MPSV ČR, 2024)

### 7.2 Výběrový soubor

Respondenti byli vybráni pomocí náhodného, pravděpodobnostního výběru. „Podstatou náhodných, pravděpodobnostních výběrů je, že každý prvek, každá jednotka základního souboru má stejnou šanci, stejnou pravděpodobnost stát se prvkem výběrového souboru. Reprezentativita výběru je tu tady založena na principu náhodnosti.“ (Reichel, 2009, str. 78)



Využili jsme vícestupňový náhodný výběr, u kterého nezačínáme výběrem konkrétních jednotek, ale vybíráme skupinu vyššího řádu. Nejdříve tedy vybereme skupinu vyššího řádu a poté následně pokračujeme k výběru základních jednotek. (Chráška, 2016)

Nejprve jsme využili náhodné losování z celkových 14 krajů v České republice, ve kterém bylo vylosováno 5 krajů – Jihočeský, Ústecký, Zlínský, Olomoucký a Středočeský kraj. V každém kraji bylo následně vylosováno 10 pracovišť. Celkem bylo tedy osloveno 50 pracovišť nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Přístup k výzkumnému souboru byl organizován prostřednictvím oslovení vedoucího pracovníka konkrétního pracoviště NZDM. Před vyplněním samotného dotazníku byli respondenti obeznámeni s účelem dotazníku a byla jim zdůrazněna anonymita.

Výběrový soubor tvoří sociální pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež z Jihočeského, Ústeckého, Zlínského, Olomouckého a Středočeského kraje. Výzkum proběhl na vzorku 107 sociálních pracovníků.

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“ (Zákon č. 108/2006 Sb.)

## 8 VOLBA VÝZKUMNÉ TECHNIKY

V našem výzkumu využíváme jako výzkumný nástroj standardizovaný dotazník v kombinaci s otázkami vlastní konstrukce, které odpovídají stanoveným výzkumným otázkám. V úvodu dotazníku jsou doplněny otázky sociodemografické, které jsou zaměřené na pohlaví a věk respondentů.

Za účelem zjištění, jaké pracovní hodnoty sociální pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež uplatnili při výběru jejich povolání jsme využili standardizovaný dotazník WORK VALUES INVENTORY (Donald Super). V dotazníku je uvedených 45 výroků, které představují hodnoty, které lidé považují za důležité pro svoji práci. Respondenti hodnotí jednotlivé výroky na škále, která vyjadřuje míru souhlasu - 5 znamená velmi důležité, 4 znamená důležité, 3 znamená středně důležité, 2 znamená málo důležité a 1 znamená nedůležité. (Donald Super's Work Values Inventory)

V níže uvedené tabulce můžeme pozorovat jednotlivé pracovní hodnoty společně s jejich popisem, pořadovým číslem jednotlivých výroků v dotazníku a zněním výroků samotných.

Tabulka 2 - Pracovní hodnoty v dotazníku společně s jejich popisem, pořadovým číslem jednotlivých výroků a samotným zněním výroků

Pracovní hodnota	Popis pracovní hodnoty	Číslo výroku	Znění výroku Práci, ve které ...
Kreativita	Práce, která umožňuje vynalézat nové věci, navrhovat nové výsledky nebo rozvíjet nové myšlenky.	15	vyzkoušíte nové nápady a návrhy.
		16	vytvoříte něco nového.
		45	přispíváte novými nápady.
Management	Práce, která umožňuje plánovat a rozvrhovat práci pro ostatní.	14	máte pravomoc nad ostatními.
		24	využijete vůdčí schopnosti.
		37	plánujete a organizujete práci ostatních.
Úspěch	Práce, která dává člověku pocit úspěchu	13	získáte pocit dobře odvedené práce.
		17	podle výsledků poznáte, že jste odvedli dobrou práci.

	oblasti dobře odvedené práce.	44	uvidíte výsledek svého úsilí.
Prostředí	Práce, která se provádí v příjemných podmínkách – ne v přílišném horku nebo chladu, hluku, špíně apod.	12	se vám líbí prostředí, ve kterém vykonáváte vaši práci.
		25	máte odpovídající zázemí (společenskou místnost, toalety a další zařízení).
		36	máte vhodné místo pro práci (ticho, klid atd.).
Nadřízené vztahy	Práce, která je vykonávána pod vedením nadřízeného, který je spravedlivý a s nímž lze vycházet.	11	máte šéfa, který s vámi jedná férově.
		18	máte rozumného šéfa.
		43	máte nadřízeného, který je ohleduplný.
Způsob života	Práce, která člověku umožňuje žít takový život, jaký si přeje a být takovým člověkem, jakým si přeje být.	10	můžete být takovým člověkem, jakým byste chtěli být.
		26	máte způsob života, který se vám líbí, i když nejste v práci.
		35	vedete takový život, který vás nejvíce baví.
Jistota	Práce, která poskytuje jistotu zaměstnání i v těžkých časech.	9	víte, že vaše práce je trvalá.
		19	máte jistotu, že budete mít vždy práci.
		42	máte jistotu jiného zaměstnání, pokud vaše současné zaměstnání skončí.
Podpora	Práce, při níž člověk přichází do styku s	8	jste jedním ze skupiny.
		27	navazujete přátelství se svými kolegy.

	ostatními pracovníky, které má rád.	34	máte dobré vztahy s ostatními pracovníky.
Estetika	Práce, která umožňuje vytvářet krásné věci a přispívat ke kráse světa.	7	potřebujete umělecké schopnosti.
		20	děláte svět lepším.
		41	vytváříte atraktivní výsledky.
Prestiž	Práce, která dává člověku postavení v očích ostatních a vzbuzuje respekt.	6	získáte prestiž ve vašem oboru.
		28	víte, že ostatní považují vaši práci za důležitou.
		33	k vám ostatní vzhlížejí.
Nezávislost	Práce, která umožňuje pracovat vlastním způsobem, tak rychle nebo pomalu, jak si přeje.	5	máte svobodu ve vaší oblasti.
		21	děláte vlastní rozhodnutí.
		40	jste svým vlastním šéfem.
Variabilita	Práce, která poskytuje příležitost vykonávat různé druhy úkolů.	4	se těšíte na změny ve vaší práci.
		29	neděláte pořád stejnou činnost.
		32	děláte mnoho různých činností.
Ekonomická návratnost	Práce, která je dobře placená a umožňuje člověku mít věci, které si přeje.	3	získáte zvýšení platu.
		22	zvyšují platy tak, aby odpovídaly životním nákladům.
		39	jste placeni dostatečně na to, abyste žili velmi dobře.
Altruismus	Práce, která umožňuje přispívat k blahobytu druhých.	2	pomáháte ostatním.
		30	máte pocit, že jste pomohli jinému člověku.
		31	přispíváte k blahu ostatních lidí.
		1	musíte neustále řešit problémy.

Intelektuální povzbuzení	Práce, která poskytuje příležitost k samostatnému myšlení a k učení se, jak a proč věci fungují.	23	je to pro vás psychickou výzvou.
		38	musíte být mentálně připravení.

(Donald Super's Work Values Inventory)

Dotazník je vyhodnocován na základě výběru míry důležitosti pro respondenta. Na každou pracovní hodnotu jsou v dotazníku položeny tři otázky. Maximem za každou z nich je 5 bodů – body za tři otázky se následně sčítají. Pro respondenta bude tedy každá pracovní hodnota důležitá v míře od 3 do 15 bodů.

3 je nedůležité

4 - 6 je málo důležité

7 - 9 je středně důležité

10 - 12 je důležité

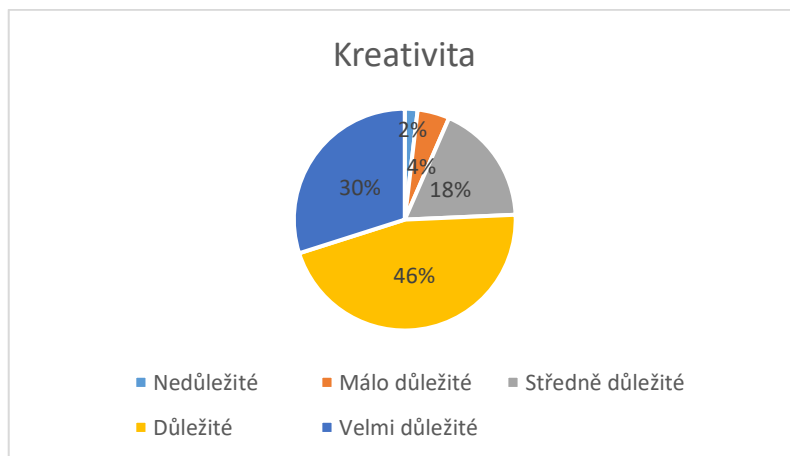
13 - 15 je velmi důležité

Celý dotazník, který ve výzkumu používáme, je uvedený v Příloze I.

## 9 VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

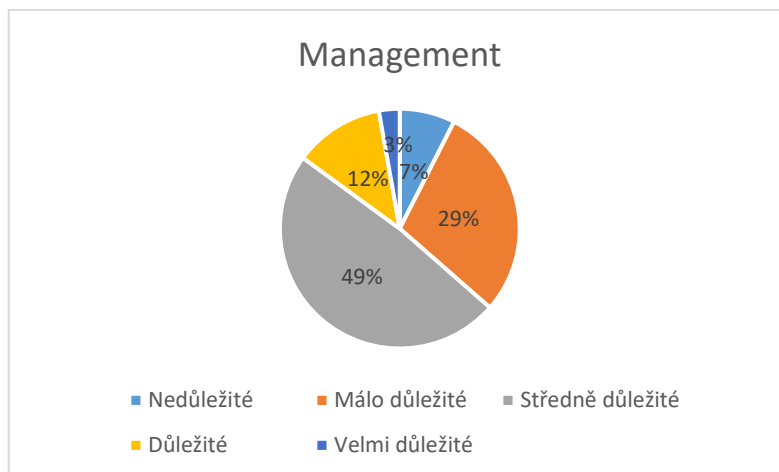
Z následujících grafů můžeme pozorovat odpovědi na **první výzkumnou otázku**, týkající se míry důležitosti jednotlivých pracovních hodnot.

U tří otázek zaměřených na hodnotu kreativita byly nejčastější preference nejčastější hodnocení důležité a na druhém místě velmi důležité. Tyto dva podíly tvoří 76 % všech odpovědí, z čehož můžeme vyvodit, že tuto profesi vyhledávají lidé, kteří potřebují ve své práci tvořit. Vymýšlí pro své klienty nejen nové jednotlivé aktivity, ale také ucelené déletrvající programy, speciální dny s různorodým zaměřením, sportovní turnaje atd.



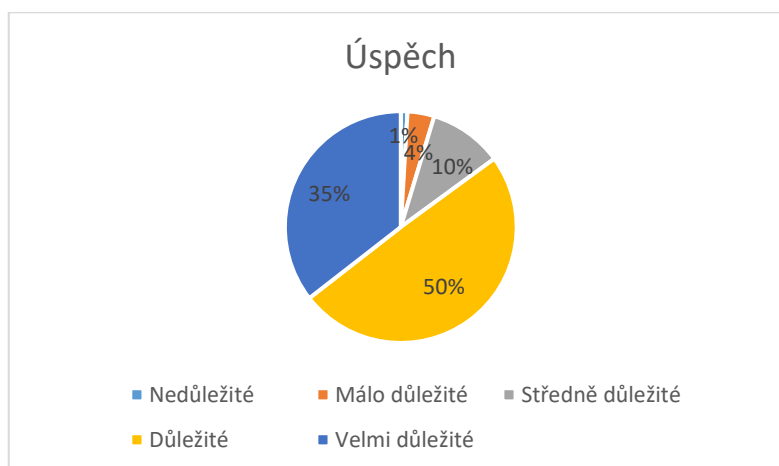
Obrázek 1 Důležitost pracovní hodnoty kreativita

U hodnoty managementu, která v sobě zahrnuje autoritu, vůdčí schopnosti a organizování práce druhých, se téměř polovina respondentů shodla na tom, že je pro ně středně důležitá. Nejenže zajišťují management aktivit jako takových, ale mohou se stát přirozenou autoritou pro ty klienty, kterým může autorita dospělé osoby v pozitivním smyslu chybět. Téměř třetinová je však naopak skupina respondentů, pro které je tato hodnota málo důležitá.



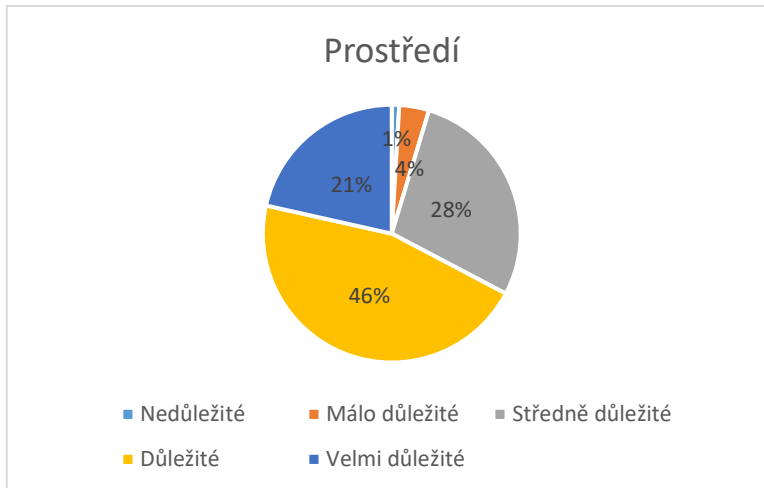
Obrázek 2 Důležitost pracovní hodnoty management

U hodnoty úspěchu se 95 % všech odpovědí pohybovalo ve škále středně důležité až velmi důležité. Pracovníci tedy cíleně vyhledávali práci, v níž předpokládali, že budou někomu pomáhat rozvíjet se a naplňovat smysluplně jeho volný čas. Úspěchy klientů, které znamenají současně i úspěch jejich vlastní práce jsou tedy pro pracovníky středně podstatné až velmi podstatné.



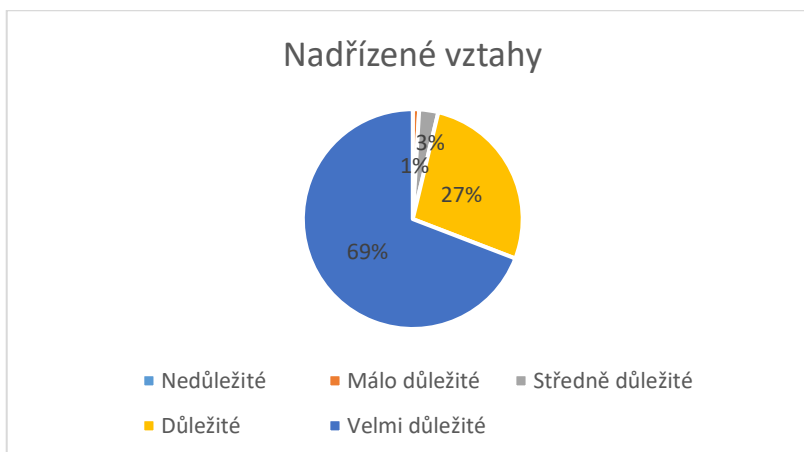
Obrázek 3 Důležitost pracovní hodnoty úspěch

Další z hodnot je hodnota pracovního prostředí. Přesto, že se jedná o neziskové organizace, snaží se vytvářet prostředí, které bude mladistvé, veselé a barevné. Vychází mnohdy z moderního street artového stylu. Prostor je vytvořen primárně pro klienty, ale pracovníci jej akceptují. Kromě místa pro klienty zde totiž mají i své vlastní zázemí pro tvorbu dokumentace.



Obrázek 4 Důležitost pracovní hodnoty prostředí

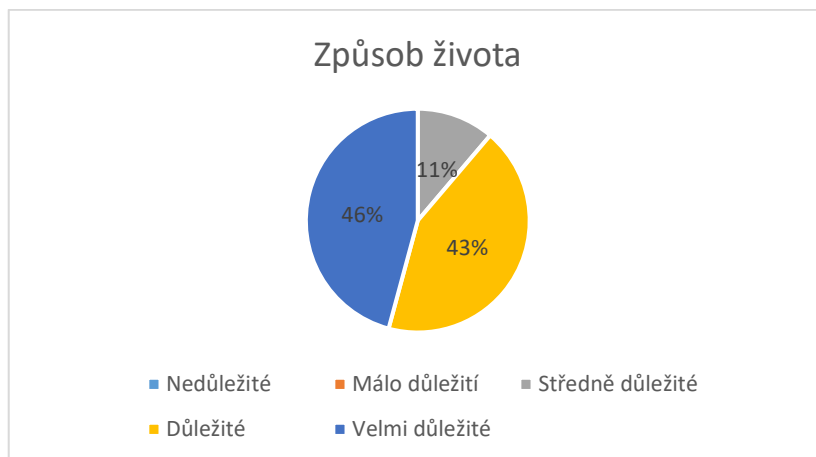
Při výběru svého povolání byla pro pracovníky přirozeně vyhledávána organizace, jejíž nadřízený bude jednat férově, bude rozumný a ohleduplný. Tyto tři kvality byly předmětem zadaných otázek a v hodnotící škále se objevovaly v téměř 70 % jako velmi důležité. Toto nelze vyhodnotit zcela spolehlivě v přijímacím pohovoru, ale až po prožití prvních krizových situací či problémech.



Obrázek 5 Důležitost pracovní hodnoty nadřízené vztahy

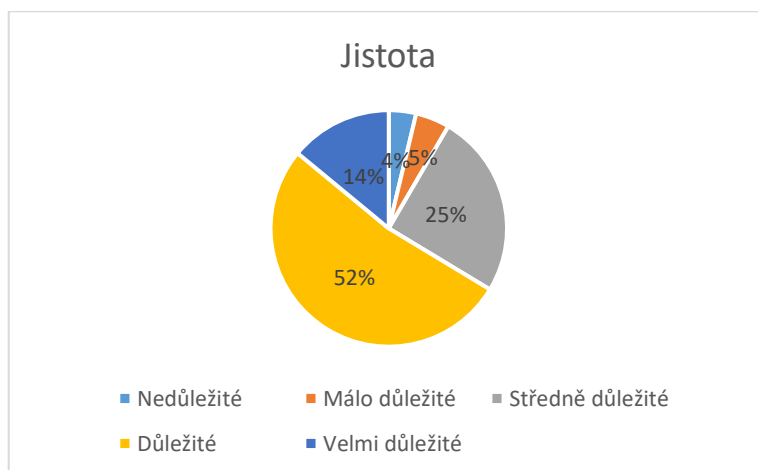
Životní styl zaměstnanců je více než kompatibilní s jejich prací. Koresponduje s tím, jaký život chtějí žít a prostupuje přirozeně i do jejich soukromí. Odpovědi důležité a velmi důležité tvořily společně 89 % všech odpovědí. Můžeme tedy usuzovat, že vědomě vyhledávali práci, která bude stylem odpovídat potřebám jejich osobního života.





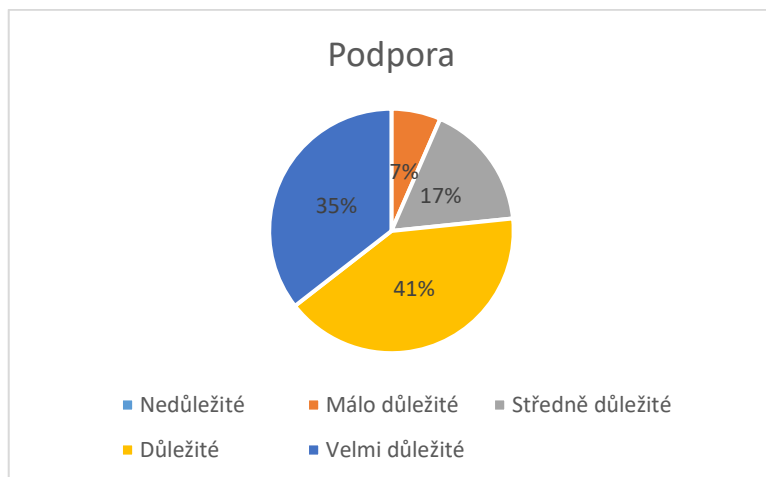
Obrázek 6 Důležitost pracovní hodnoty způsob života

Čtvrtina respondentů uvádí střední důležitost jistoty. 9 % uvádí málo důležité až nedůležité. Pro nadpoloviční většinu zaměstnanců je jistota důležitá. Současná společenská situace je taková, že lze předpokládat, že počty klientů NZDM se budou zvyšovat, čímž se logicky zvyšuje jistota zaměstnání ve společensky i ekonomicky těžkých časech. Z toho důvodu mohou zaměstnanci čerpat určitou jistotu potřebnosti jejich práce i v budoucnu.



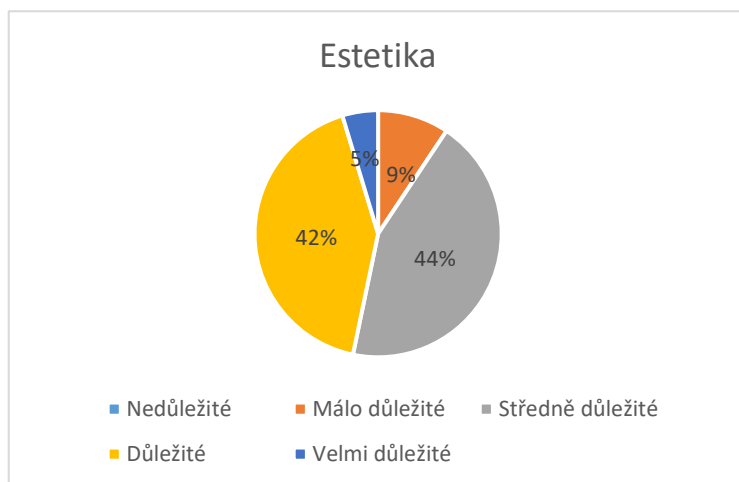
Obrázek 7 Důležitost pracovní hodnoty jistota

Zaměstnanci vstupují do zaměstnání s vysokým nárokem na podporu své práce ze strany ostatních spolupracovníků. Spektrum důležité a velmi důležité tvoří 76% všech odpovědí. Žádný z odpovídajících neuvádí odpověď nedůležité. 93% respondentů přichází s očekáváním takového prostředí, které bude pro něj podporující a sympatizující s každým jednotlivým členem.



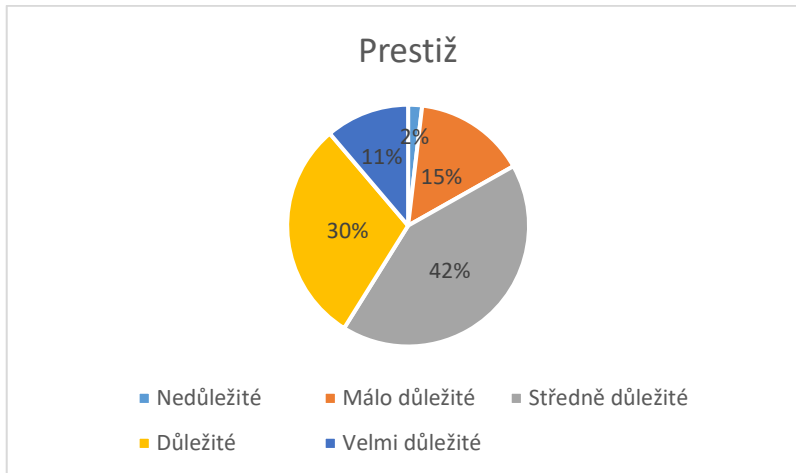
Obrázek 8 Důležitost pracovní hodnoty podpora

Nejvíce odpovědí respondentů na hodnotu estetiky se nachází v oblastech střední důležitosti a důležitosti. V NZDM se organizují dílny malování, keramiky, kresby, které vyhledávají klienti s uměleckými předpoklady. Pouze 5 % zaměstnanců uvádí, že pro ně bylo při zvažování nástupu do zaměstnání velmi důležité uplatnění vlastních uměleckých schopností.



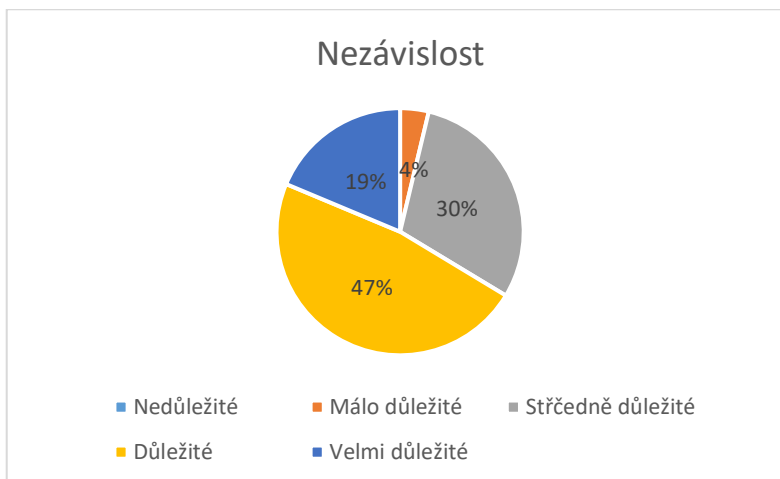
Obrázek 9 Důležitost pracovní hodnoty estetika

Z procentuálního vyjádření lze usoudit že prestiž povolání není pro pracovníky NZDM to, co od ní primárně očekávají. Zaměstnanci si tedy povolání volí s vědomím toho, že v očích druhých nemusí být jejich práce vnímána jako prestižní. Upřednostní vlastní žebříček hodnot před hodnotami globální společnosti.



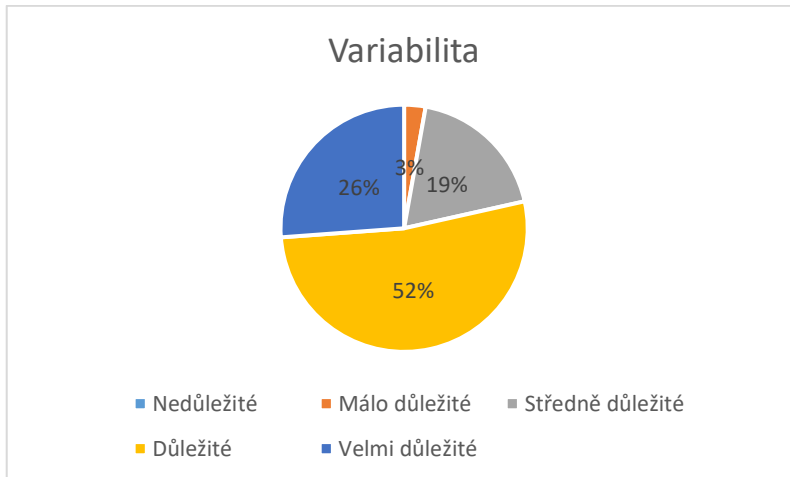
Obrázek 10 Důležitost pracovní hodnoty prestiž

Pro necelou polovinu je důležitý předpoklad, že budou moci regulovat své pracovní tempo a budou mít svobodu se rozhodovat o náplni práce. Nezávislost ve vlastní práci a ve volbě pracovního tempa je velmi důležitá u 19 % zaměstnanců, kteří upřednostňují vlastní rozhodování.



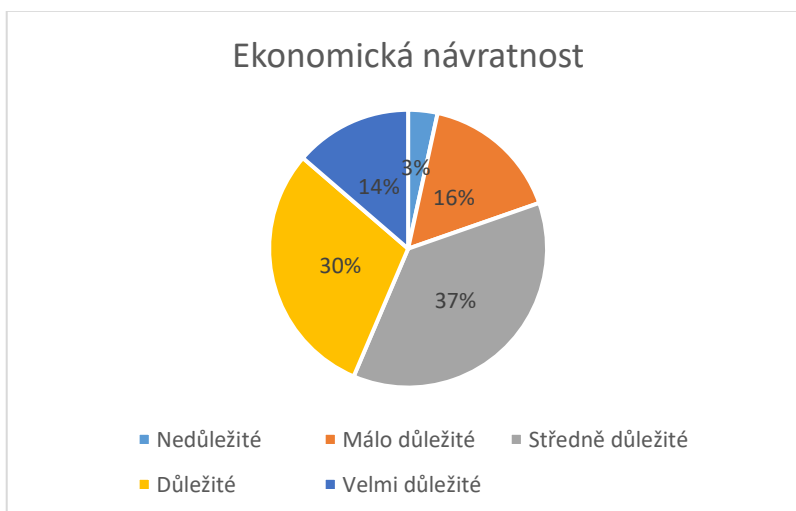
Obrázek 11 Důležitost pracovní hodnoty nezávislost

Pestrost práce přitahovala 78 % zaměstnanců, kteří pokládají variabilitu za hodnotu důležitou a velmi důležitou zřejmě s vědomím množství a pestrosti různých aktivit a činností, které NZDM poskytují svým klientům. Také variabilita klientů jako takových, jejich osobních příběhů, sociálního zázemí, typů patologického chování, vnitřních potřeb, se kterými přicházejí do zařízení, mohla být aspektem při volbě zaměstnání.



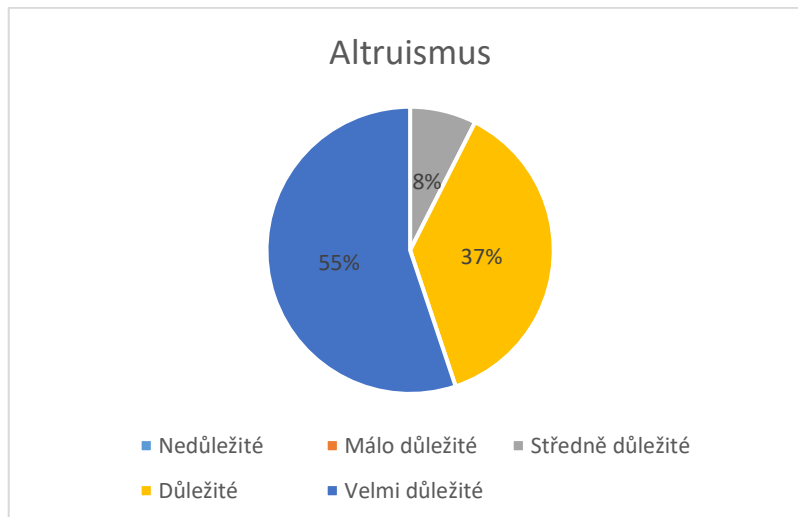
Obrázek 12 Důležitost pracovní hodnoty variabilita

Nejvyšší procentuální zastoupení, 37 %, měla u respondentů odpověď středně důležitá. Do zaměstnání vstupovali s tím, že zvyšování platu, život ve vyšším než standardním komfortu, není hodnotou, kterou by preferovali. Přičteme-li k těmto procentům hodnocení málo důležité a nedůležité, dostáváme se k nadpoloviční většině všech odpovědí. V opačném poli se ocitá 14 % odpovědí s významem velmi důležité. Tito pracovníci naopak očekávali od svého zaměstnání, že budou dostatečně placeni, nebo že jim bude přiměřeně k zvyšování životních nákladů zvyšován i plat.



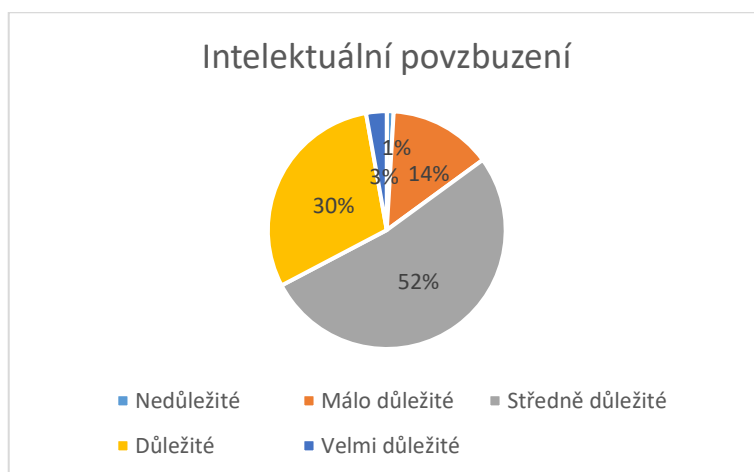
Obrázek 13 Důležitost pracovní hodnoty ekonomická návratnost

U hodnoty altruismu se vůbec nevyskytují odpovědi nedůležité nebo málo důležité. 55 % respondentů považuje za velmi důležité, že ve své práci pomáhají ostatním a přispívají k prospěchu ostatních. A přičteme-li dalších 37 % respondentů, kteří tuto hodnotu označili jako důležitou dostaneme 92% významnost této hodnoty. Což významně vypovídá o morálních aspektech jejich osobnosti.



Obrázek 14 Důležitost pracovní hodnoty altruismus

Práce, která je psychickou výzvou, na kterou je třeba být mentálně připraven, protože v ní je nutné neustále řešit široké spektrum problémů, byla výzvou pro 30 % odpovídajících. Ti tuto hodnotu označili jako důležitou a 3 % dalších jako velmi důležitou. 52 % odpovědí se shodlo že je tato hodnota středně důležitá.



Obrázek 15 Důležitost pracovní hodnoty intelektuální povzbuzení

Z níže uvedené tabulky vyplývají odpovědi na **druhou a třetí výzkumnou otázku**, týkající se rozdílů v preferencích mezi ženami a muži a věkovou kategorií osob do 30 let a nad 30 let.

Ve výzkumném souboru bylo 85 žen (79,4 %) a 22 mužů (20,6 %).

Pohled na důležitost uplatnění hodnoty kreativity se mezi muži a ženami poměrně výrazně lišil – 23 % mužů uvádělo odpovědi málo důležité a nedůležité a 82 % žen důležité a velmi důležité.

V hodnotě management se objevily výrazné rozdíly v pohledu na nedůležitost plánování a rozvržení práce. Jen 2 % žen oproti 27 % mužů vyznačilo hodnotu managementu za nedůležitou. V protipólu odpovědi důležité a velmi důležité vyznačilo 18 % žen a pouhých 5 % mužů.

Hodnota pracovního prostředí byla mnohem důležitější pro ženy než pro muže. Odpověď nedůležité a málo důležité uvedlo 18 % mužů a pouhé 1 % žen. Odpověď důležité a velmi důležité uvedlo 77 % žen a jen 32 % mužů.

V hodnotě nazvané nadřazené vztahy byla zaznamenána nejčastější shodná odpověď na škále velmi důležité, a to mezi ženami činilo 78 % odpovědí. U mužů však pouze 30 %.

Hodnotu jistoty ve svém zaměstnání považuje za důležitou a velmi důležitou 70 % žen oproti 50 % mužů.

Práci v kolektivu ostatních, které má rád, porovnávanou v hodně podpory, považuje za velmi důležitou 41 % žen a jen 14 % mužů.

Hodnota prestiž, tedy práce, která vzbuzuje respekt a dává vyšší postavení v očích druhých, byla odpověď důležité a velmi důležité označena 55 % mužů a 38 % žen. Prestiž je tedy výrazně důležitější pro muže než pro ženy.

Jednotvárnost práce odrazuje 84 % žen, protože hodnotu variability považují za důležitou až velmi důležitou. Stejnou škálu odpovědí uvádí 59 % mužů.

Práce poskytující příležitost k samostatnému myšlení a k učení se čili hodnota intelektuálního povzbuzení, je výrazně důležitější pro muže. Ti odpověď důležitá uvedli ve 45 %, zatímco ženy ve 26 %.

V ostatních hodnotách nedocházelo k výraznějším odlišnostem v hodnotících škálách mezi ženami a muži. Například hodnota altruismu byla výrazně nejpodobněji hodnocena mezi

muži a ženami. Rozdíly mezi jednotlivými body škály jsou maximálně 2 % odpovědí. Je to jednoznačně nejvíce hodnocená pracovní hodnota, což odpovídá humanitárnímu zaměření práce v NZDM.

Co se týká rozdílů v procentuálním zastoupení jednotlivých bodů škály v přehledu podle věku, porovnávali jsme odpovědi pracovníků ve věku do 30 let se skupinou pracovníků od 30 let výše. Počet respondentů do 30 let byl 48 (44,9 %) a nad 30 let byl 59 (55,1 %). Většina odpovědí se v daných kategoriích v porovnávaných dvou skupinách liší málo či velmi málo. Uvedeme pouze tedy ty hodnoty, v níž je výraznější vzestup či sestup v jakékoliv souvislosti s věkem.

V hodnotě prostředí uvádí lidé v kategorii do 30 let odpověď důležitá a velmi důležitá v 77 % a od 30 let a výše jen 59 %. Dalo by se tedy říci, že s přibývajícím věkem tato hodnota ustupuje na své důležitosti.

V hodnotě nadřazené vztahy se stoupajícím věkem důležitost vztahu s nadřazenými stoupá – do 30 let je to 19 % a nad 30 let je to 34 %.

Hodnota jistota je také z těch, jejíž důležitost s vyšším věkem respondentů stoupá, neboť v kategorii do 30 let odpověď důležitá uvádí 42 % respondentů a tutéž odpověď v kategorii nad 30 let uvádí 61 % dotázaných.

V hodnotě variabilita s vyšším věkem, tedy v kategorii nad 30 let, odpověď důležitá stoupá o 16 % (ze 43 % na 59 %).

Mírně stoupající důležitost se objevuje i v hodnotě ekonomická návratnost, a to v kategorii nad 30 let věku.

Téměř o 20 % častější je odpověď velmi důležitá na hodnotu altruismu u lidí do 30 let. S ideálem pomoci ostatním tedy přichází do zaměstnání častěji lidé do 30 let.

Hodnota intelektuální povzbuzení je u lidí do 30 let v odpovědi střední důležitost uvedena v 70 %, v kategorii od 30 let výše už pouze 44 %. Touhu učit se a intelektuálně růst mají více lidé do 30 let věku.

Tabulka 3 – Výsledky užití hodnot dle pohlaví a věku respondentů

Hodnota	Míra	Ženy	Muži	do 30 let	nad 30 let
Kreativita	Nedůležité	0 %	9 %	2 %	2 %
	Málo důležité	2 %	14 %	2 %	7 %
	Středně důležité	17 %	23 %	17 %	18 %
	Důležité	48 %	36 %	48 %	44 %
	Velmi důležité	33 %	18 %	31 %	29 %
Management	Nedůležité	2 %	27 %	6 %	9 %
	Málo důležité	29 %	27 %	31 %	27 %
	Středně důležité	51 %	41 %	44 %	53 %
	Důležité	14 %	5 %	17 %	8 %
	Velmi důležité	4 %	0 %	2 %	3 %
Úspěch	Nedůležité	0 %	4 %	0 %	2 %
	Málo důležité	4 %	5 %	0 %	7 %
	Středně důležité	9 %	14 %	13 %	8 %
	Důležité	53 %	36 %	52 %	47 %
	Velmi důležité	34 %	41 %	35 %	36 %
Prostředí	Nedůležité	0 %	4 %	0 %	2 %
	Málo důležité	1 %	14 %	2 %	5 %
	Středně důležité	22 %	50 %	21 %	34 %
	Důležité	53 %	18 %	54 %	39 %
	Velmi důležité	24 %	14 %	23 %	20 %
Nadřízené vztahy	Nedůležité	0 %	0 %	0 %	0 %
	Málo důležité	0 %	5 %	0 %	1 %
	Středně důležité	3 %	0 %	4 %	2 %



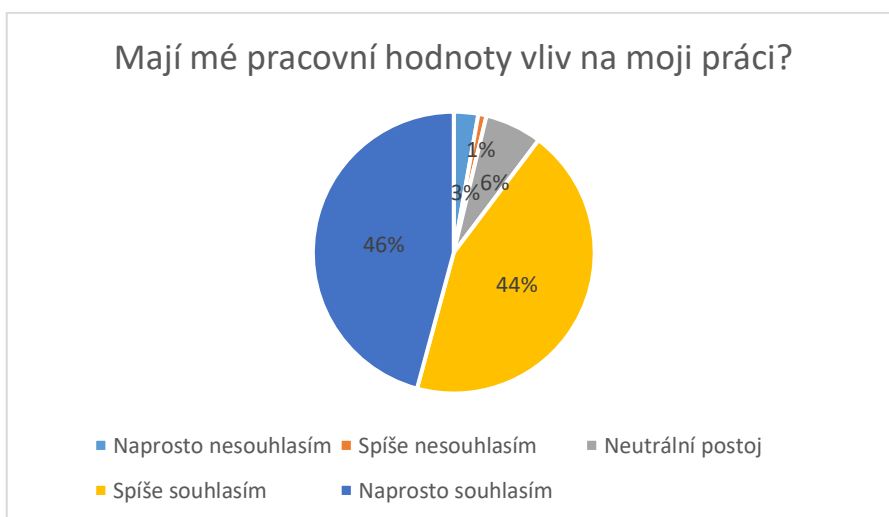
	Důležité	19 %	59 %	19 %	34 %
	Velmi důležité	78 %	36 %	77 %	63 %
Způsob života	Nedůležité	0 %	0 %	0 %	0 %
	Málo důležité	0 %	0 %	0 %	0 %
	Středně důležité	11 %	14 %	10 %	12 %
	Důležité	43 %	41 %	46 %	41 %
	Velmi důležité	46 %	45 %	44 %	47 %
Jistota	Nedůležité	3 %	9 %	2 %	5 %
	Málo důležité	5 %	5 %	4 %	5 %
	Středně důležité	22 %	36 %	35 %	17 %
	Důležité	55 %	41 %	42 %	61 %
	Velmi důležité	15 %	9 %	17 %	12 %
Podpora	Nedůležité	0 %	0 %	0 %	0 %
	Málo důležité	5 %	14 %	6 %	7 %
	Středně důležité	14 %	27 %	17 %	17 %
	Důležité	40 %	45 %	40 %	42 %
	Velmi důležité	41 %	14 %	37 %	34 %
Estetika	Nedůležité	0 %	0 %	0 %	0 %
	Málo důležité	8 %	14 %	6 %	12 %
	Středně důležité	46 %	36 %	50 %	39 %
	Důležité	42 %	41 %	36 %	47 %
	Velmi důležité	4 %	9 %	8 %	2 %
Prestiž	Nedůležité	1 %	4 %	2 %	2 %
	Málo důležité	14 %	18 %	8 %	20 %
	Středně důležité	47 %	23 %	46 %	39 %

	Důležité	27 %	41 %	27 %	32 %
	Velmi důležité	11 %	14 %	17 %	7 %
Nezávislost	Nedůležité	0 %	0 %	0 %	0 %
	Málo důležité	3 %	4 %	4 %	3 %
	Středně důležité	30 %	32 %	31 %	29 %
	Důležité	49 %	41 %	50 %	46 %
	Velmi důležité	18 %	23 %	15 %	22 %
Variabilita	Nedůležité	0 %	0 %	0 %	0 %
	Málo důležité	2 %	5 %	4 %	4 %
	Středně důležité	14 %	36 %	20 %	17 %
	Důležité	57 %	36 %	43 %	59 %
	Velmi důležité	27 %	23 %	33 %	20 %
Ekonomická návratnost	Nedůležité	2 %	9 %	0 %	7 %
	Málo důležité	10 %	0 %	13 %	5 %
	Středně důležité	39 %	45 %	35 %	44 %
	Důležité	31 %	41 %	31 %	34 %
	Velmi důležité	18 %	5 %	21 %	10 %
Altruismus	Nedůležité	0 %	0 %	0 %	0 %
	Málo důležité	0 %	0 %	0 %	0 %
	Středně důležité	7 %	9 %	2 %	12 %
	Důležité	38 %	36 %	33 %	41 %
	Velmi důležité	55 %	55 %	65 %	47 %
Intelektuální povzbuzení	Nedůležité	1 %	0 %	0 %	2 %
	Málo důležité	15 %	9 %	2 %	15 %
	Středně důležité	55 %	41 %	70 %	44 %

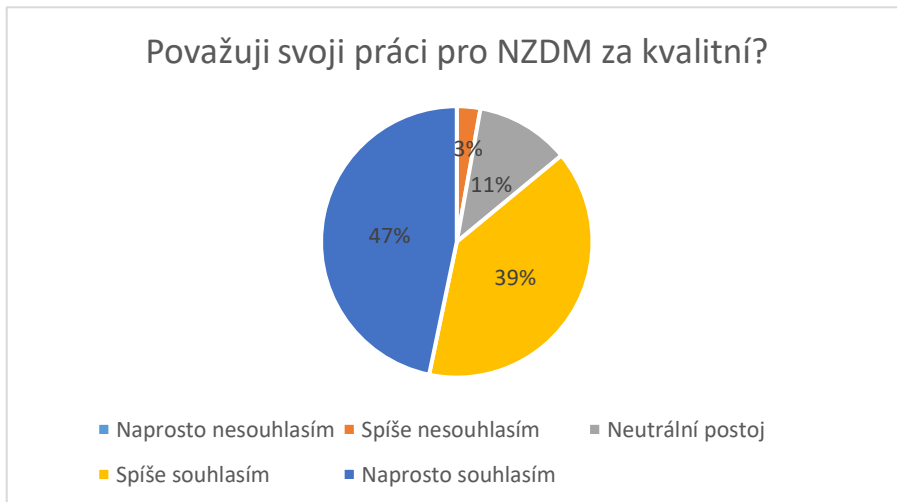
	Důležité	26 %	45 %	26 %	36 %
	Velmi důležité	3 %	5 %	2 %	3 %

Čtvrtou výzkumnou otázkou je, jaký je vztah mezi pracovními hodnotami pracovníků NZDM a jimi vnímanou kvalitou poskytovaných služeb. Zda mají pracovní hodnoty vliv na práci, kterou vykonávají, označilo odpovědí spíše souhlasím 44 % a naprosto souhlasím 46 % respondentů. Na otázku, zda svoji práci považují za kvalitní subjektivně vyznačilo odpověď naprosto souhlasím 47 % respondentů a 39 % spíše souhlasím. V otázce navázání kontaktů s klienty udalo odpověď naprosto souhlasím 56 % respondentů a odpověď spíše souhlasím 38 %. Poslední oblastí spadající pod tuto výzkumnou otázku je, zda klientům zaměstnanec umí poradit s problémy, které je trápí. Nejčastější odpověď zastoupená 62 % bylo spíše souhlasím, odpověď naprosto souhlasím byla zastoupena 29 %.

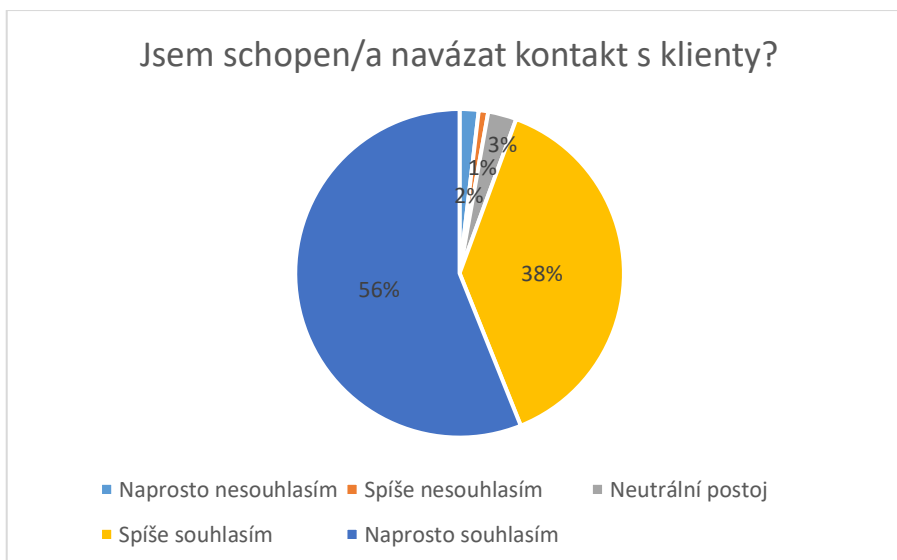
Pracovníci NZDM sami uvádějí, že jejich pracovní hodnoty mají vysoký vliv na práci, kterou vykonávají, subjektivně hodnotí kvalitu práce pozitivně. Jsou dle svých odpovědí schopni navázat úspěšně kontakt s klienty, stejně jako jsou schopni klientům poradit a pomoci.



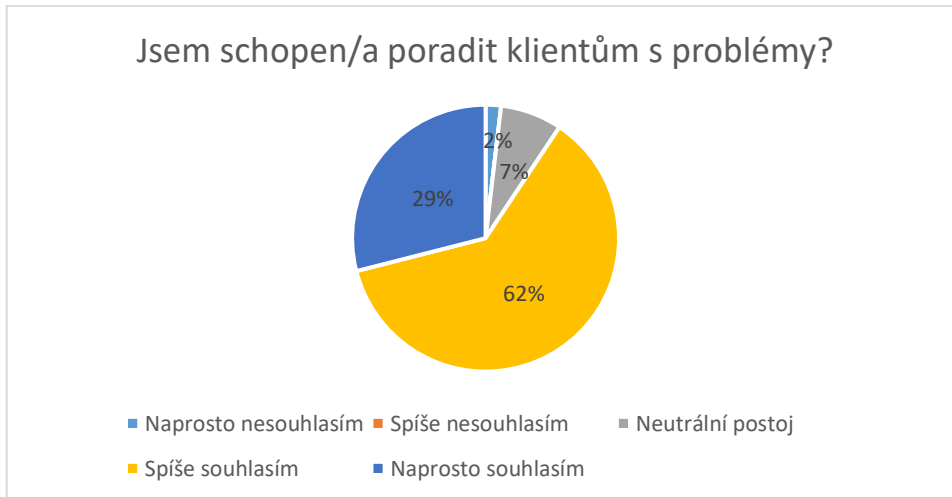
Obrázek 16 Vliv pracovních hodnot na práci



Obrázek 17 Subjektivně vnímaná kvalita práce pracovníky NZDM

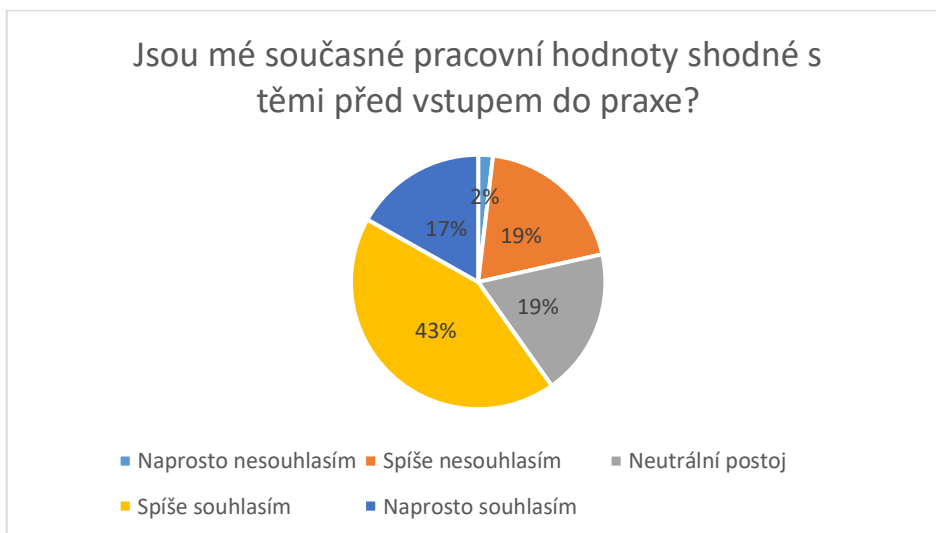


Obrázek 18 Schopnost pracovníků úspěšně navázat kontakt s klienty

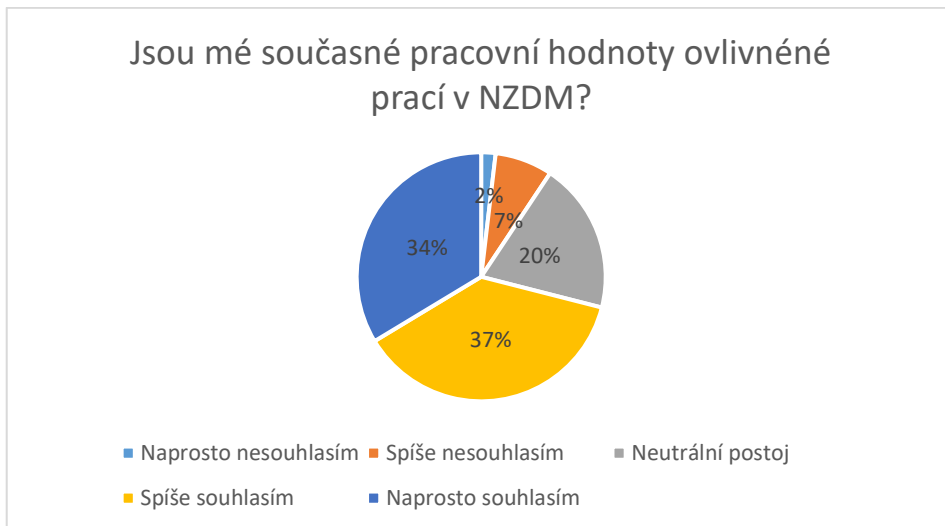


Obrázek 19 Schopnost pracovníků poradit s problémy klientů

Dále podáváme souhrn odpovědí na **pátou výzkumnou** otázku. Ve své práci považují za důležité nejen srovnání, jaké hodnoty pracovníci vyznávali předtím, než do zaměstnání v NZDM vstoupili, ale také to, zda jsou totožné s těmi, které vyznávají nyní. S totožností nynějších hodnot s těmi předcházejícími spíše souhlasí a naprosto souhlasí 60 % respondentů. S odpovědí na tuto otázku naprosto nesouhlasí a spíše nesouhlasí 21 %. S tvrzením, že jsou jejich současné hodnoty oproti minulým ovlivněny zkušenostmi a výzvami, se kterými se setkali při práci v NZDM spíše souhlasí a naprosto souhlasí 71 % respondentů. Na tutéž otázku odpovědělo 9 % dotázaných na škále naprosto nesouhlasím a spíše nesouhlasím. Hodnoty pracovníků jsou tedy víceméně totožné, avšak jsou do jisté míry ovlivněné zkušenostmi a výzvami, se kterými se setkali ve své práci.



Obrázek 20 Totožnost nynějších pracovních hodnot pracovníků



Obrázek 21 Ovlivnění současných pracovních hodnot prací v NZDM

## 10 DISKUZE

Dotazníky byly distribuovány v čase prohlubování ekonomické krize způsobené vnitřními a vnějšími vlivy ve společnosti, což se dle mého názoru promítlo do odpovědí typu hodnota ekonomické návratnosti a jistoty zaměstnání. Hodnota jistoty byla ceněná, pracovníci ji žádají i přesto že je otázkou, zda v budoucnu bude pro nízkoprahová zařízení dostatek financí. Jistě lze vyvodit, že s vývojem ekonomické krize ve společnosti bude přibývat klientů NZDM, jelikož ekonomická situace rodin střední a nižší sociální vrstvy se bude zhoršovat. Na, z jejich pohledu, nadstandardní aktivity, například placené mimoškolní volnočasové aktivity a kroužky, nebudou mít rodiny peníze například z důvodu ztráty zaměstnání rodičů nebo zvýšených životních nákladů rodiny. Již nyní víme, že nejčastějšími klienty současných NZDM jsou děti a mládež pocházející z prostředí s nízkým sociokulturním postavením a klienti z vyloučených lokalit. Jejich situace se výhledově také nejspíše nezlepší. Děti a mládež z tohoto prostředí nebudou mít dostatek smysluplné náplně svého volného času a tím se zvyšuje riziko, že bude přibývat patologického chování. Tyto hodnoty vnímám jako ty, které mohou být nejvíce ovlivněné současnými problémy.

Mnohé z pracovních hodnot jsou obecně platné pro všechna povolání, ale například hodnota altruismu, způsob života, kreativita a variabilita jsou hodnotami specifickými pro pomáhající profese, mezi něž práce v NZDM patří. Z mnoha odpovědí na ně se dají vyčíst morální hodnoty, které směřují k vyššímu cíli práce.

Pokud se nebudeme soustředit na jednotlivé pracovní hodnoty jako takové a vezmeme v potaz jejich globální význam pro vykonávanou práci, můžeme s jistotou říci, že mají průkazný vliv na práci, kterou poté zaměstnanci považují za kvalitní, úspěšnou a také prospěšnou pro klienty. Pracovní hodnoty vyznávané budoucími zaměstnanci nám ukazují, jak osobnostně kvalitní jsou lidé do tohoto povolání přicházející. Ovlivňují jejich úspěšnost, nadšení, chuť do práce, kreativní vnášení nových nápadů. Přináší nové způsoby a metody práce, které mají vliv na klienty samotné. Ti budou jistě pozitivně vnímat nastavení pro altruismus a empatii, se kterými se jim zaměstnanci věnují. Proto je otázka hodnot sociálních pracovníků důležitou součástí systému fungování NZDM.

## 11 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Využitelnost tohoto výzkumu vnímám především pro potřeby zaměstnavatele, tedy samotných NZDM. V současné době je jedním z hlavních problémů vysoká fluktuace zaměstnanců, ke které může docházet právě při střetu předpokladů s realitou. Proto by mělo být v zájmu zařízení vytvořit takové podmínky pro své budoucí a stávající zaměstnance, které by vycházely z těchto preferovaných pracovních hodnot - nejen ve smyslu jistoty práce, ale také ekonomické návratnosti. Je třeba dále dbát na vytváření pozitivních, podporujících a vzájemně respektujících vztahů na pracovišti, a to nejen mezi kolegy, ale také ve vztahu mezi nadřízeným a podřízenými. Do funkce nadřízených volit nejen dobré manažery, ale také osobnostně kvalitní jedince, kteří budou pro své podřízené vzorem a s nimiž budou mít dobrý vztah a důvěru v ně. Bylo by dobré oceňovat altruismus, chuť pomáhat druhým a zlepšovat život klientům.

Překvapivě vysoká procenta důležitosti hodnoty intelektuálního povzbuzení by měla zaměstnavatele vést k tomu, aby dávali větší příležitost k osobnostnímu růstu zaměstnanců prostřednictvím různých kurzů nad rámec povinnosti ze zákona. Z odpovědí lze vnímat chuť k získávání nových informací, rozšiřování vlastních kompetencí, prohlubování vzdělání a tím zkvalitňovat vlastní práci s klienty.

Dále by bylo vhodné seznámit současné a potenciální přispěvatele NZDM s výsledky výzkumu, tedy oslovit nadace, sponzory, pořadatele sbírek apod. abychom ukázali, s jakými hodnotami zaměstnanci do práce v NZDM vstupují. Což by ideálně mohlo vést k tomu, že by více finančně přispívali těmto zařízením.

Při výběru zaměstnanců by bylo vhodné upřednostňovat ty, kteří jsou v souladu s uplatňovanými pracovními hodnotami a mají morální a osobnostní předpoklady pro tuto práci. Je možné tím vědomě předcházet možnému střetu s realitou v negativním slova smyslu a tím snížit vysokou fluktuaci zaměstnanců v tomto oboru. Dostatečně dlouhá praxe totiž přináší benefit získaných zkušeností, které mohou zlepšovat práci s klienty a současně pomáhat nově příchozím zaměstnancům. Zlepšování podmínek zaměstnanců může pomoci v jejich náročné práci, být podporou v nadměrné psychické zátěži, jenž by následně mohla způsobovat například syndrom vyhoření, tolik častý důvod změny práce v pomáhajících profesích. Bylo by škoda ochudit tuto profesi o osoby, které přicházejí s úmyslem pomáhat ostatním.



## ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo popsat způsob fungování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Vysvětlit nejen, na jakých principech zařízení fungují, co je obsahem této sociální služby, pro kterou cílovou skupinu jsou zařízení určená, ale také popsat nutnou kvalifikaci, osobnostní předpoklady, kompetence, hodnotovou orientaci sociálních pracovníků NZDM a jejich etický kodex, který je pro ně závazný. Ve výzkumné části bylo cílem identifikovat pracovní hodnoty pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které uplatnili při výběru jejich povolání. Dále byly zjišťovány rozdíly v uplatnění pracovních hodnot v závislosti na pohlaví a věku pracovníků. Paralelně byl také zkoumán vztah mezi pracovními hodnotami a subjektivně vnímanou kvalitou poskytovaných služeb. Jsou zmíněny i odpovědi na dotaz, zda se změnily hodnotové preference dotazovaných v průběhu praxe v NZDM.

Podářilo se zjistit, do jaké míry byly pro pracovníky důležité jednotlivé pracovní hodnoty. Při porovnávání výsledků jednotlivých odpovědí v kategoriích žena/muž byly shledány podstatnější rozdíly, které jsou samozřejmě procentuálně vyhodnoceny. Lze tedy konstatovat, že je to faktor pro vnímání důležitosti hodnoty podstatný. Při srovnávání odpovědí respondentů rozlišených do dvou věkových skupin, od 30 let a nad 30 let, bylo zjištěno, že odpovědi se liší málo či velmi málo. Faktor věku je tedy v tomto výzkumu méně podstatný než pohlaví respondenta. Dále bylo zjištěno, že pracovníci vnímají kvalitu jimi poskytovaných služeb pozitivně, neboť jsou schopni úspěšně navazovat kontakty s klienty a jsou schopni jim kvalifikovaně poradit s jejich problémy. Sami pracovníci dále subjektivně uvádějí, že jejich pracovní hodnoty mají vliv na práci, kterou vykonávají. A také, že jejich pracovní hodnoty v souvislosti s vykonávanou praxí jsou víceméně totožné, avšak do jisté míry ovlivněné zkušenostmi a výzvami, se kterými se setkali ve své práci.

Možnost dalšího pokračování práce spatřuji ve zjištění pohledu na tato zařízení ze strany dalších subjektů. Jelikož byla práce zaměřená na pracovní hodnoty pracovníků, byli prostřednictvím dotazníku osloveni pouze zaměstnanci. Z hlediska vyváženosti a objektivity by však bylo správné se následně věnovat hodnocení jejich práce z pohledu nadřízených a hlavně klientů. V případě dětí a mládeže by bylo, dle mého názoru, vhodné zjišťovat například to, jakým způsobem se o zařízení dozvěděli, co je sem přivedlo, co je na jejich práci oslovilo, v jakém směru jim návštěvy těchto zařízení pomáhají a jaké jejich potřeby uspokojují. Jsem si však vědoma toho, že oslovení klientů je náročnější.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- ADAIR, John Eric, 2004. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing. ISBN 80-868-5100-1.
- BANKS, Sarah, 2012. *Ethics and Values in Social Work*. 4th. PALGRAVE. ISBN 978-0-333-80313-4.
- BENDL, Stanislav; BLAŽKOVÁ, Veronika; LINKOVÁ, Marie; MOJŽÍŠOVÁ, Jarmila; PÁVKOVÁ, Jiřina et al., 2015. *Vychovatelství: učebnice teoretických základů oboru*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4248-9.
- ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 31. března 2006, o sociálních službách. Online. In: *Zákony pro lidi. 2010-2024*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. [cit. 2024-04-09].
- ČESKO. Vyhláška č. 505 ze dne 29. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Online. In: *Zákony pro lidi. 2010-2024*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>. [cit. 2024-04-09].
- DEVITO, Joseph A., 2008. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2018-0.
- Donald Super's Work Values Inventory*. Online. Dostupné z: <https://scales.arabpsychology.com/s/donald-supers-work-values-inventory-wvi/>. [cit. 2024-01-22].
- ELICHOVÁ, Markéta, 2017. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0080-4.
- Etický kodex*, 2011. Online. Dostupné z: <https://profesni-svaz-socialnich-pracovniku.apsscr.cz/>. [cit. 2024-04-09].
- GEISLEROVÁ, Eli a MATĚJČKOVÁ, Barbora, 2012. *Mít přehled: průvodce informačními a poradenskými službami pro mládež v ČR*. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. ISBN 978-80-87449-02-8.
- GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.
- HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium. ISBN 80-902-0818-5.
- HORECKÝ, Jiří a LUSKOVÁ, Daniela, 2019. *Měření kvality v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISBN 978-80-907053-9-5.

HOSKOVCOVÁ, Simona, 2009. *Psychosociální intervence*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1626-1.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Pedagogika. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5326-3.

JEDLIČKA, Richard; KLÍMA, Petr; KOŤA, Jaroslav; NĚMEC, Jiří a PILAŘ, Jiří, 2004. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis. ISBN 80-731-2038-0.

*Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork*, 2010. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork. ISBN 978-80-86728-42-1.

KNOTOVÁ, Dana, 2014. *Školní poradenství*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4502-2.

KOPECKÁ, Ilona, 2015. *Psychologie 3. díl*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3877-2.

MÁTEL, Andrej, 2019. *Teorie sociální práce I*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2220-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK a kol., Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2007. *Sociální služby*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.

PEMOVÁ, Terezie a PTÁČEK, Radek, 2022. *Data o dětech*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-1338-5.

*Pojmosloví NZDM*, 2008. Online. Praha: Česká asociace streetwork. Dostupné z: [https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1624&site=cas](https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1624&site=cas). [cit. 2024-04-09].

PRŮCHA, Jan, 2010. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3069-1.

*Registr poskytovatelů služeb*. Online. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>. [cit. 2024-04-09].

REICHEL, Jiří, 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Grada. ISBN 978-80-247-3006-6.

REAMER, Frederic, 2013. *Social Work Values and Ethics*. 4th ed. Columbia University Press. ISBN 978-0-231-53534-2.

SMOLÍK, Josef, 2010. *Subkultury mládeže: uvedení do problematiky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2907-7.

SOBOTKOVÁ, Veronika, 2014. *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4042-3.

*Sociální pracovník NZDM*, 2020. Online. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-nzdm/?fbclid=IwAR2oEmac33ymcY3bJFjdnRW8sw2ttVQndzVzgk0ntpXL0tFPEF91MZjm08g>. [cit. 2024-04-09].

*STREETWORK! Dobrá praxe 2015*, 2015. Česká asociace streetwork. ISBN 78-80-905069-3-0.

SUCHANEC, Miroslav a ĎÁSEK, Karel. Pracovní hodnoty, kvalita pracovního života a pracovní spokojenost sociálních pracovníků v ČR ve srovnání s dalšími sektory. *Sociální práce/ Sociálna práca*. 2019, roč. 19, č. 3, s. 100-116. ISSN 1213-6204.

ŠÁMALOVÁ, Kateřina a VOJTÍŠEK, Petr, 2021. *Sociální správa: organizace a řízení sociálních systémů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2195-3.

ŠTEFKOVÁ, Ivana a DOLEJŠ, Martin, 2016. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4903-6.

TOMEŠ, Igor, 2010. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-680-3.

TOUŠEK, Ladislav; WALACH, Václav; KUPKA, Petr; TVRDÁ, Kateřina; BRENDZOVÁ, Alica et al., 2018. *Labyrintem zločinu a chudoby: kriminalita a viktimizace v sociálně vyloučených lokalitách*. Společensko-ekologická edice. Brno: Doplněk. ISBN 978-80-7239-340-4.

TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana a SMUTEK, Martin, 2006. *RIZIKOVÁ MLÁDEŽ v současné společnosti*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 80-7041-044-2.

VENDEL, Štefan, 2008. *Kariérní poradenství*. Psyché (Grada). Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1731-9.

ZEMANOVÁ, Vanda a DOLEJŠ, Martin, 2015. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4492-5.

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

NZDM      Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1 Důležitost pracovní hodnoty kreativita .....	38
Obrázek 2 Důležitost pracovní hodnoty management .....	39
Obrázek 3 Důležitost pracovní hodnoty úspěch .....	39
Obrázek 4 Důležitost pracovní hodnoty prostředí .....	40
Obrázek 5 Důležitost pracovní hodnoty nadřízené vztahy .....	40
Obrázek 6 Důležitost pracovní hodnoty způsob života .....	41
Obrázek 7 Důležitost pracovní hodnoty jistota.....	41
Obrázek 8 Důležitost pracovní hodnoty podpora .....	42
Obrázek 9 Důležitost pracovní hodnoty estetika .....	42
Obrázek 10 Důležitost pracovní hodnoty prestiž.....	43
Obrázek 11 Důležitost pracovní hodnoty nezávislost.....	43
Obrázek 12 Důležitost pracovní hodnoty variabilita .....	44
Obrázek 13 Důležitost pracovní hodnoty ekonomická návratnost .....	44
Obrázek 14 Důležitost pracovní hodnoty altruismus.....	45
Obrázek 15 Důležitost pracovní hodnoty intelektuální povzbuzení .....	45
Obrázek 16 Vliv pracovních hodnot na práci .....	51
Obrázek 17 Subjektivně vnímaná kvalita práce pracovníky NZDM.....	52
Obrázek 18 Schopnost pracovníků úspěšně navázat kontakt s klienty.....	52
Obrázek 19 Schopnost pracovníků poradit s problémy klientů.....	53
Obrázek 20 Totožnost nynějších pracovních hodnot pracovníků.....	53
Obrázek 21 Ovlivnění současných pracovních hodnot prací v NZDM.....	54

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 - Počet pracovišť NZDM v krajích ČR.....	32
Tabulka 2 - Pracovní hodnoty v dotazníku společně s jejich popisem, pořadovým číslem jednotlivých výroků a samotným zněním výroků.....	34
Tabulka 3 – Výsledky užití hodnot dle pohlaví a věku respondentů.....	48



## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Pohlaví:        žena            muž

Věk:            do 30 let        nad 30 let

Jak pro Vás byla důležitá následující tvrzení v době, kdy jste se rozhodovali pro svoji současnou pracovní pozici?

Následující výroky prosím ohodnoťte na škále 1 až 5.

1 znamená „nedůležité“, 2 znamená „málo důležité“, 3 znamená „středně důležité“, 4 znamená „důležité“ a 5 znamená „velmi důležité“.

Hledal/a jsem práci, ve které

1. musím neustále řešit problémy.	5	4	3	2	1
2. pomáhám ostatním.	5	4	3	2	1
3. získám zvýšení platu.	5	4	3	2	1
4. se těším na změny v práci.	5	4	3	2	1
5. mám svobodu ve své oblasti.	5	4	3	2	1
6. získám prestiž ve svém oboru.	5	4	3	2	1
7. potřebuji umělecké schopnosti.	5	4	3	2	1
8. jsem jedním ze skupiny.	5	4	3	2	1
9. vím, že má práce je trvalá.	5	4	3	2	1
10. mohu být takovým člověkem, jakým bych chtěl/a být.	5	4	3	2	1
11. mám šéfa, který se mnou jedná férově.	5	4	3	2	1
12. se mi líbí prostředí, ve kterém vykonávám svoji práci.	5	4	3	2	1
13. získám pocit dobře odvedené práce.	5	4	3	2	1
14. mohu uplatnit svoji autoritu.	5	4	3	2	1
15. vyzkouším nové nápady a návrhy.	5	4	3	2	1
16. vytvořím něco nového.	5	4	3	2	1

17. podle výsledků poznám, že jsem odvedl/a dobrou práci.	5	4	3	2	1
18. mám rozumného šéfa.	5	4	3	2	1
19. mám jistotu, že budu mít vždy práci.	5	4	3	2	1
20. dělám svět lepším.	5	4	3	2	1
21. dělám vlastní rozhodnutí.	5	4	3	2	1
22. zvyšují platy tak, aby odpovídaly životním nákladům.	5	4	3	2	1
23. je to pro mě psychickou výzvou.	5	4	3	2	1
24. využiji vůdčí schopnosti.	5	4	3	2	1
25. mám odpovídající zázemí (společenskou místnost, toalety a další).	5	4	3	2	1
26. mám způsob života, který se mi líbí, i když nejsem v práci.	5	4	3	2	1
27. navazuji přátelství se svými kolegy.	5	4	3	2	1
28. vím, že ostatní považují moji práci za důležitou.	5	4	3	2	1
29. nedělám pořád stejnou činnost.	5	4	3	2	1
30. mám pocit, že jsem pomohl/a jinému člověku.	5	4	3	2	1
31. přispívám k blahu ostatních lidí.	5	4	3	2	1
32. dělám mnoho různých činností.	5	4	3	2	1
33. ke mně ostatní vzhlížejí.	5	4	3	2	1
34. mám dobré vztahy s ostatními pracovníky.	5	4	3	2	1
35. vedu takový život, který mě nejvíce baví.	5	4	3	2	1
36. mám vhodné místo pro práci (ticho, klid atd.).	5	4	3	2	1
37. plánuji a organizuji práci ostatních.	5	4	3	2	1
38. musím být mentálně připravený/á.	5	4	3	2	1
39. jsem placený/á dostatečně na to, abych žil/a velmi dobře.	5	4	3	2	1

40. jsem svým vlastním šéfem.	5	4	3	2	1
41. vytvářím atraktivní výsledky.	5	4	3	2	1
42. mám jistotu jiného zaměstnání, pokud mé současné zaměstnání skončí.	5	4	3	2	1
43. mám nadřízeného, který je ohleduplný.	5	4	3	2	1
44. uvidím výsledek svého úsilí.	5	4	3	2	1
45. přispívám novými nápady.	5	4	3	2	1

Následujících šest výroků prosím ohodnoťte na škále od 1 (naprosto nesouhlasím) do 5 (naprosto souhlasím).

Moje pracovní hodnoty mají vliv na práci, kterou vykonávám v NZDM.

5      4      3      2      1

Svoji práci v NZDM považuji za kvalitní.

5      4      3      2      1

Daří se mi navazovat kontakty s klienty.

5      4      3      2      1

Klientům umím poradit s problémy, které je trápí.

5      4      3      2      1

Moje nynější hodnoty jsou totožné s mými hodnotami před prací v NZDM.

5      4      3      2      1

Moje současné hodnoty jsou ovlivněné zkušenostmi a výzvami, se kterými jsem se setkal/setkala při práci v NZDM.

5      4      3      2      1