

UNIVERZITA KARLOVA

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**Sociální práce v nízkoprahovém zařízení pro děti  
a mládež CROSS**

**Social work in youth club CROSS**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Mgr. Sylvie Stretti**

**Michaela Zrnová, DiS.**

**Praha 2020**

Ráda bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Sylvii Stretti za celý průběh vedení práce, trpělivost a cenné rady, které mi byly poskytnuty.

Dále chci poděkovat svému pracovišti Nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež Cross, kde jsem během tří let získala cenné zkušenosti a získala příležitost propojit si teoretické znalosti s praxí.

Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou práci „Sociální práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež CROSS“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány. Práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 11.05.2020

Michaela Zrnová

## Anotace

Bakalářská práce se zabývá metodami sociální práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Zaměřuje se na charakteristiku cílové skupiny riziková mládež, vývoj sociální služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v České republice a cíle služby do budoucna. Popisuje postupy a nástroje sociální práce využívané v konkrétním zařízení. Cílem bakalářské práce je popsat metody sociální práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a popsat postupy a nástroje sociálních pracovníků konkrétního zařízení na základě dostupné literatury, vnitřních metodik a postupů nízkoprahového zařízení Cross.

**Klíčová slova:** sociální práce, riziková mládež, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, metody sociální práce, postupy a nástroje sociálních pracovníků

## **Annotation**

The bachelor thesis deals with methods of social work in a youth club. It is focused on the characteristics of youth at risk, a development of youth clubs in the Czech Republic and targets of social service in future. The bachelor thesis describes methods and tools of social work used by a specific youth club. The aim of the thesis is to describe methods of social work in youth club and to target procedures and tools of social workers in the specific facility based on literature research, methodology and procedure of the youth club Cross.

**Keywords:** social work, youth at risk, open clubs, methods of social work, procedures and tools of social workers

## Obsah

Úvod .....	- 8 -
1 Riziková mládež jako cílová skupina sociální práce .....	- 9 -
1.1 Vymezení sociální práce.....	- 9 -
1.1.1 Sociální služby .....	- 10 -
1.2 Riziková mládež.....	- 11 -
1.2.1 Příčiny rizikového chování mládeže .....	- 12 -
1.2.2 Projevy rizikového chování mládeže .....	- 13 -
2 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež jako služba sociální prevence .....	- 15 -
2.1 Vývoj NZDM v České republice .....	- 17 -
2.2 Vize služby NZDM v roce 2030.....	- 18 -
3 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež CROSS .....	- 20 -
3.1 Poslání a cíle zařízení .....	- 20 -
3.2 Cílová skupina .....	- 21 -
3.2.1 Cílová skupina z hlediska vývojové psychologie .....	- 21 -
3.2.2 Cílová skupina jako etnická menšina Romové .....	- 22 -
3.3 Nepříznivá životní situace klienta NZDM.....	- 23 -
3.4 Cesta klienta nízkoprahovým zařízením CROSS .....	- 24 -
3.4.1 Zájemce o službu .....	- 24 -
3.4.2 První kontakt se zájemcem o službu .....	- 24 -
3.4.3 Sestavení prvního individuálního plánu a adaptační období klienta.....	- 25 -
3.4.4 IN-COME dotazník .....	- 25 -
3.4.5 Prodloužení smlouvy.....	- 25 -
3.4.6 Ukončení spolupráce .....	- 26 -
4 Metody sociální práce s cílovou skupinou riziková mládež v NZDM.....	- 27 -
4.1 Metoda sociální práce.....	- 27 -
4.1.1 Sociální práce s jednotlivcem (případová práce) .....	- 27 -
4.1.2 Sociální práce s rodinou (sanace rodiny) .....	- 28 -
4.1.3 Sociální práce se skupinou .....	- 28 -
4.1.4 Sociální práce s komunitou.....	- 29 -
4.2 Metody sociální práce v NZDM .....	- 29 -
4.2.1 Kontaktní práce .....	- 29 -
4.2.2 Terénní sociální práce (streetwork).....	- 30 -
4.2.3 Skupinová práce v NZDM.....	- 31 -
4.2.4 Případová práce.....	- 31 -
4.2.5 Poradenství .....	- 32 -
4.2.6 Krizová intervence .....	- 32 -
4.2.7 Supervize .....	- 33 -

4.2.8	Případová konference .....	- 33 -
5	Postupy a nástroje sociální práce v NZDM Cross.....	- 35 -
5.1	Nastavení hranic.....	- 35 -
5.2	Komunikace s klientem na sociální síti Facebook.....	- 36 -
5.3	Projekt doučování v NZDM Cross.....	- 37 -
5.4	Funkční individuální plán.....	- 38 -
5.5	Motivační rozhovory jako nástroj ke změně rizikového chování.....	- 40 -
5.5.1	Fáze procesu změny .....	- 41 -
5.5.2	Techniky motivačních rozhovorů .....	- 42 -
5.6	Budování vnitřní identity dětí a mladistvých.....	- 44 -
5.7	Přebírání odpovědnosti za svůj život .....	- 44 -
5.8	Rozvoj kritického myšlení dětí a mladistvých.....	- 45 -
5.9	Nabídka volnočasových aktivit NZDM .....	- 45 -
5.10	Situační intervence .....	- 45 -
5.11	Rozvoj kognitivních a motorických dovedností.....	- 46 -
5.12	Programy prevence rizikového chování.....	- 46 -
	Závěr.....	- 47 -
	Seznam použité literatury .....	- 48 -

## **Seznam použitých zkratk**

**DDM:** Domov dětí a mládeže

**IP:** Individuální plán

**NZDM:** Nízoprahové zařízení pro děti a mládež

**OSPOD:** Odbor sociálně - právní ochrany dětí



## Úvod

Téma bakalářské práce jsem si zvolila na základě své zkušenosti s rolí sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Práce v NZDM je mi blízká svým principem dobrovolnosti docházení klientů do zařízení a partnerským přístupem mezi klientem a pracovníkem.

Klienti NZDM prochází obdobím dospívání, které je z hlediska vývojové psychologie citlivé na rozvoj rizikového chování a zároveň klade na mladé lidi nárok zvládnout nelehké životní úkoly (školní prospěch, výběr povolání, vyjasnění identity, osamostatnění se aj.)

Pracovníci NZDM pracují dle konceptu kontaktní práce, který je založený na uspořádání vztahu a kontaktu, který probíhá mezi klientem a pracovníkem na klubu.

Cílem bakalářské práce je popsat metody sociální práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a popsat postupy a nástroje sociálních pracovníků konkrétního zařízení na základě dostupné literatury, vnitřních metodik a postupů nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Cross.

V první kapitole práce se zaměřím na vymezení oboru sociální práce. Popíši druhy a formy sociální služeb dle zákona 108/2006 Sb., které jsou zprostředkovatelem sociální práce klientům. Popíši cílovou skupinu riziková mládež, příčiny a projevy rizikového chování dětí a mladistvých.

Ve druhé kapitole se budu věnovat vymezení sociální služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Popíši roli sociálních pracovníků NZDM, vývoj tohoto typu služby v České republice a vize NZDM do budoucna.

Třetí kapitola bude věnována konkrétnímu zařízení NZDM. Popíši důvody vzniku zařízení, cílovou skupinu a nepříznivé životní situace, ve kterých se klienti nachází a na které pracovníci metodami sociální práce reagují. V závěru kapitoly popíši jednotlivé fáze cesty klienta zařízením.

Ve čtvrté kapitole popíši jednotlivé metody sociální práce, kterými pracovníci sociální služby NZDM reagují na potřeby dětí a mládeže.

V závěrečné kapitole popíši postupy a nástroje sociálních pracovníků konkrétního zařízení, které se během praxe s dětmi a mládeží využívají. Postupy a nástroje mohou posloužit jako inspirace pro ostatní sociální pracovníky NZDM.

# 1 Riziková mládež jako cílová skupina sociální práce

V úvodní kapitole se zaměřím na vymezení oboru sociální práce. Popíšu druhy a formy sociálních služeb. V druhé části kapitoly popíši cílovou skupinu riziková mládež, příčiny a projevy rizikového chování.

## 1.1 Vymezení sociální práce

Sociální práce je společenskovední obor a praktická činnost jejích zprostředkovatelů. Reaguje a působí na sociální problémy ve společnosti jako je chudoba, diskriminace, zanedbávání dětí apod. Sociální práce vychází z lidské soudržnosti neboli společenské solidarity. Jejím cílem je podpora jednotlivců, rodin, skupin a komunit v dosažení či navrácení schopnosti samostatně fungovat ve společnosti. Sociální práce usiluje o vytvoření podmínek, které jsou příznivé pro zmírnění sociálních problémů.<sup>1</sup>

Dle systémové teorie Staub-Bernasconiové (2009) je potřeba, aby se sociální práce zabývala faktorem biologickým, psychosociálním a sociokulturním včetně ekonomického a politického systému. Tedy znalost osobních potřeb a sociálních systémů. Mezi nejvýznamnější sociální problémy, kterými se sociální práce zabývá, řadí společenskou třídu, gender, postavení menšiny a kriminalitu. „Tyto problémy se týkají zranitelných jednotlivců a skupin, kteří nemají dostatečný přístup ke zdrojům, k moci, ke spravedlnosti, k důstojnému životu.“<sup>2</sup> Sociální práce se u cílové skupiny zaměřuje na nenaplněné potřeby a porušování lidských práv.

„Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorii lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do konfliktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.“<sup>3</sup>

„Jejím posláním je umožnit lidem plně rozvinout svůj potenciál, obohatit jejich životy a předcházet selháním. Odborná sociální práce se zaměřuje na řešení problémů

---

<sup>1</sup>MATOUŠEK 2008

<sup>2</sup>STAUB-BERNASCIONOVÁ In MATOUŠEK. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. 2013. str. 13

<sup>3</sup> Sociální revue, 2015 [online] . [Cit. 17.11.2019]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>

a změny. Sociální pracovníci ovlivňují změny ve společnosti a v životě jednotlivců, rodin a komunit. Sociální práce je vzájemně propojený systém hodnot, teorie a praxe.“<sup>4</sup>

Toto moderní pojetí sociální práce se začalo utvářet v minulém 20. století. Do té doby péče o potřebné fungovala např. v kláštorech, „špitálech“ a útulcích pro chudé a sirotky. Jednou z rolí dnešní sociální práce je vliv na realizaci sociální politiky. Jejím nástrojem je lepší dovednost motivovat občany k návratu k sociálnímu fungování než pouze motivace finanční prostřednictvím státních dávek.

Profesionální sociální pracovník se orientuje v provázaných oborech jako sociologie, psychologie, zdravotvěda, právo a sociální politika a v případě potřeby klienta, je schopen odkázat na jinou výše zmiňovanou odbornou pomoc.

### 1.1.1 Sociální služby

„Sociální službou je činnost, kterou zabezpečují poskytovatelé sociálních služeb na základě oprávnění dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, s účinností od 1.1.2007.“<sup>5</sup>

Cílem sociálních služeb je zvýšení kvality života klienta a ochrana zájmů společnosti. V evropských zemích včetně České republiky rozlišujeme služby klientské a služby administrativní.

Z hlediska legislativy jsou sociální služby ukotveny v zákonu 108/2006 Sb. O sociálních službách. Spadají také do resortu státní správy.<sup>6</sup>

Sociální služby jsou důležitým nástrojem sociální politiky. V anglosaském prostředí je vnímána každá činnost, která „poskytuje výhody těm, kdo mají problém“, jako sociální služba. V našem českém prostředí do sociálních služeb nezahrnujeme regulaci a dávky, pouze přímé poskytnutí služby klientovi. Rozlišujeme dvě oblasti sociálních služeb: *a) státní sociální služby*, *b) nestátní sociální služby*. Ty jsou vždy regulovány státem a financovány zákonným způsobem.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> Sociální práce, 2014 [online] . [Cit. 17.11.2019]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=676>

<sup>5</sup> Registr poskytovatelů sociálních služeb, 2019 [online] . [Cit. 17.11.2019]. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=C0836CE76FFF28641D0B8403A7925B7B.node1?SUBSESSION\\_ID=1574028341945\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=C0836CE76FFF28641D0B8403A7925B7B.node1?SUBSESSION_ID=1574028341945_1)

<sup>6</sup> MATOUŠEK. Slovník sociální práce. Praha: Portál. 2008

<sup>7</sup> MATOUŠEK. Základy sociální práce. Praha: Portál. 2012

Dle zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách je sociální službou činnost zajišťující podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

V oblasti sociálních služeb působí státní správa jako ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, okresní správy sociálního zabezpečení a úřad práce České republiky a jeho krajské pobočky.

Zákon stanovuje tyto druhy sociálních služeb: a) sociální poradenství, b) sociální péče c) sociální prevence. Služby se liší formou poskytování klientovi a to: a) pobytové, b) ambulantní, c) terénní. Pobytové sociální služby jsou klientovi poskytovány včetně ubytování, např. domov na půl cesty. Do ambulantního typu služby dochází klient sám či je doprovázen, např. sociálně-terapeutické dílny. Terénní sociální služby poskytují sociální pracovníci v přirozeném prostředí klienta, např. raná péče.

## 1.2 Riziková mládež

Dle České asociace streetwork jsou mládeží myšleny lidské bytosti do 26 let.<sup>8</sup>

Dle Matouška (2013) jsou ohroženou mládeží skupiny dospívajících, u kterých jsou vytvořeny podmínky pro chování ohrožující jejich psychický a sociální vývoj. Projevy rizikového chování mládeže jsou společností vnímané jako ohrožující. Podmínky pro rizikové chování vytváří biologické, psychické, sociální a kulturní předpoklady a vlivy. Proces uzrávání osobnosti může dospívající pociťovat jako zátěž – např. snaha o finanční nezávislost na rodině, ukončení studia, první zaměstnání.

Rizikového chování mládeže je důsledkem působení více faktorů, které zvyšují pravděpodobnost selhání jedince v sociální a psychické oblasti.

Jessor upozorňuje na důležitost odlišení termínu rizikové chování a chování antisociální. Zkoumá činitele, jejichž důsledkem jsou negativní dopady na zdraví a kvalitu života. Nazývá je rizikovými faktory. Faktory rozděluje do dvou oblastí, sociální prostředí a chování. Mezi rizikové chování patří např. nechráněný sex, nedostatek pohybu či špatné jídelní návyky. Zdůrazňuje důležitost analýzy dopadů a přínosů rizikového chování. „Kouření marihuany může přinášet např. sociální akceptování u vrstevníků a subjektivní pocit nezávislosti a zralosti. Takové a obdobné rizikové chování může u dospívajících sloužit významným sociálním a osobním účelům. Pokud jim nejsou nabídnuty alternativy,

---

<sup>8</sup> Pracovní skupina ČAS. Pojmosloví NZDM. Praha: ČAS. 2008. str. 15

kteří jim mohou poskytnout podobné uspokojení, těžko budou rizikové chování opouštět.“<sup>9</sup>

### 1.2.1 Příčiny rizikového chování mládeže

Termín riziková mládež je záležitost novověku. Je to odraz změn, které nastaly v západní společnosti v posledních dvou staletích. V novověku mizí kontrolní systémy jako širší rodina, sousedské vztahy, vliv církve – tedy víra, duchovní život.

Rizikové chování mládeže ovlivňuje také podoba a fungování dnešních rodin. Rodiny často bývají emočně nestabilní. Mnoho dětí vyrůstá pouze s jedním rodičem. Prožití rozchodu či rozvodu rodičů dlouhodobě ovlivňuje dítě po psychické stránce a v jeho sociálním fungování. U některých dětí opora biologických rodičů zcela chybí. Alternativa výchovy v přirozeném rodinném prostředí probíhá v ústavních zařízeních. Dítě se stává obětí deprivace. Ta se odráží v jeho schopnosti sociálního fungování.

Dle Kindlon a Thompson (2000) je jednou z příčin rizikového chování výchova chlapců k tvrdosti. To spěje k neschopnosti rozeznat své emoce a zacházet s nimi. Používají pro tento rys chování termín emoční analfabetismus. Tito chlapci nerespektují potřeby jiných lidí stejně jako své. Mají omezenou schopnost reagovat na emoce zpravidla projevem agrese, zlosti a emoční staženosti.

Rodiče, kteří tráví hodně času v zaměstnání, nemají často kontrolu nad tím, jak jejich dítě tráví volný čas, s jakou vrstevnickou skupinou je v kontaktu. „Vliv vrstevnických skupin je prokazatelně větší u dětí, které nemají funkční rodinné zázemí.“<sup>10</sup> Stejně tak vliv médií a osobností uznávaných ve společnosti pro svou dovednost či image, které se rizikově chovají.

Rizikovým prostředím jsou města s bary, hernami a kluby, kde jsou často snadno dostupné návykové látky.

Společnost je nastavená na výkonnost. To se promítá kladením vysokých nároků na vzdělávací a profesní růst. Proces vzdělávání je dlouhodobý. Vzdělávací instituce mají zpravidla neosobní přístup. „Vyvíjí tlak na výkon a nemají „v popisu práce“ zabývat se osobnostním vývojem dítěte.“ Během vzdělávání se student minimálně pohybuje na trhu práce. Zařadit se do pracovního procesu může být těžší než očekávání. Naopak hodnota nekvalifikovaných pracovních míst je často tak nízká, že je mnohdy přitažlivější pobírat

---

<sup>9</sup> KASSAL In MATOUŠEK. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. 2013. str. 348

<sup>10</sup> MATOUŠEK O., KOLÁČKOVÁ J., KODYMOVÁ P. Sociální práce v praxi. Praha: Portál. 2010, str. 268

dávky podporované sociálním státem. Nezaměstnanost je další příčinou rizikového chování. Umožňuje mládeži trávit volný čas rizikovým způsobem.

K rizikovému chování má sklony mladý člověk, který je zvýšeně zranitelný. Příčinou zranitelnosti je např. deficit rozumových a komunikačních schopností a odlišný zevnějšek.

## 1.2.2 Projevy rizikového chování mládeže

Jedinec, který se chová vůči sobě a okolí rizikově, se projevuje různými druhy rizikového chování nikoliv jedním. Příkladem je dřívější odchod ze systému vzdělávání, který je u některých mladých lidí příčinou nezaměstnanosti či gambling, který často vede hráče do dluhové pasti. „Rozbor životní dráhy ohroženého člověka proto někdy ukáže, jak se na jednu obtíž nabalují další, až se vytvoří komplex těžkostí určující styl života.“<sup>11</sup> Zároveň určitý životný styl je propojen s rizikovým chováním, jako např. nezaměstnanost mladého člověka je spojena s vyšším rizikem účasti na kriminálních aktivitách.

Jedním z projevu rizikového chování je prostituce, u které hrozí nakažení se pohlavně přenosnou nemocí, setkání s agresivním klientem apod. Ohroženi jsou lidé bez domova. V souvislosti s cílovou skupinou mladistvých mluvíme o případech dětí, které utekli od své rodiny nebo z různých typů ústavních zařízení.

Rizikovým je užívání návykových látek, především závislost na alkoholu a tvrdých drogách. „To vede k degradaci osobnosti, přerušení vazeb s rodinou a blízkými a k často nenapravitelnému poškození zdraví.“<sup>12</sup> Závislost na gamblingu může přivést mladého člověka do dluhové pasti.

Z hlediska kriminálního chování se mladí lidé nejčastěji dopouští krádeží, poškozování cizí věci, porušování domácí svobody, výtržnictví, loupeže a užívání cizí věci.

Pojem rizikové chování nahradil dříve používaný odborný termín sociálně - patologické jevy a doplnil jeho rámec a aktuální témata. Mezi rizikové chování patří mimo již zmiňované výše tyto projevy:

- záškoláctví
- šikana
- vandalismus

---

<sup>11</sup> MATOUŠEK O.. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. 2013. str. 127

<sup>12</sup> MATOUŠEK O., KOLÁČKOVÁ J., KODYMOVÁ P. Sociální práce v praxi. Praha: Portál. 2010, str. 269

- extrémní projevy agrese
- extrémně rizikové sporty
- rizikové chování v dopravě
- příslušnost k extremistickým hnutím
- negativní působení sekt
- pyromanie
- kleptomanie
- syndrom týraného a zanedbávaného dítěte
- virtuální drogy (sociální sítě, on-line hry)
- poruchy sebepojetí
- sebepoškozování (až sebevražedné tendence)
- poruchy příjmu potravy
- bigarexie (chorobná snaha o zvyšování svalové hmoty a touha po tělesné kráse)
- a další<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> VYLEŤAL P.. Metodický průvodce výchovného poradce. Rizikové chování a jeho prevence. Praha: Nakladatelství Dr. Raabe s.r.o. 2014. str. 4

## 2 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež jako služba sociální prevence

Ve druhé kapitole popíšu vymezení sociální služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Popíšu vývoj nízkoprahových klubů v České republice a dlouhodobé cíle služby do budoucna.

Dle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. je NZDM službou sociální prevence. Forma poskytnutí služby je ambulantní, v žádoucích situacích také terénní. Cílovou skupinou jsou děti, dospívající a mladí dospělí ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Cílem NZDM je zlepšit kvalitu života uživatele služby. Nástrojem k dosažení cíle je předcházení či snížení sociálních a zdravotních rizik, které jsou součástí života těchto dětí a mládeže.

Základní činnosti během poskytování služby jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, základní sociální poradenství, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>14</sup>

Zařízení vychází z teorií a metod sociální pedagogiky a sociální práce. Zásadním principem NZDM je nízkoprahovost = maximální otevřenost a přiblížení se stylu klientů. V praxi se nízkoprahovost projevuje na otevírací době klubu přizpůsobené cílové skupině tak, aby byla co nejdostupnější. Dále pak v klubech platí minimální množství zásadních pravidel. Mezi obvyklá pravidla patří nepřítomnost fyzického a verbálního násilí, sexuálních aktivit, manipulace s legálními a nelegálními drogami. Uživatelé služby jsou minimálně zatěžováni administrativními úkony. Z nabídky volnočasových aktivit si vybírají klienti dle svého uvážení. Žádná z aktivit není povinná. Služby NZDM jsou poskytovány zdarma. To umožňuje dostupnost všem potencionálním klientům bez ohledu na jejich sociální zázemí.

Pracovníci NZDM zaujímají ke klientům spíše partnerský přístup. Snaží se porozumět světu klientů, zároveň zůstávají sami sebou a dávají tak klientům náhled na jejich vlastní svět a fungování. Náhled umožňuje komunikace mezi klienty a pracovníky. Rozhovor by neměl mít ze strany pracovníka hodnotící charakter.

Klienti v NZDM nacházejí prostor pro seberealizaci a navazování vztahů s vrstevníky. Mohou se podílet na plánování sportovních a kulturních akcí, učit se novým

---

<sup>14</sup>MPSV, 2018 [online] . [Cit. 15.11.2018]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>



dovednostem a upevňovat své kompetence. Pracovníci NZDM reagují na potřeby a podněty klientů. To se odráží na podobě klubu a volbě výchovně – vzdělávacích aktivit. Součástí NZDM bývá zpravidla oddělený prostor určený k poradenství. Pokud není prostorová kapacita klubu dostatečná, pracovník by měl být, v případě potřeby klienta schopen nabídnout alternativní řešení.

V NZDM se užívá metoda sociální práce s jednotlivcem, komunitní sociální práce a sociálně-pedagogicky pojatá sociální práce. Metody se v NZDM doplňují s dalšími činnostmi jako je podání informací klientům, odkazování na jiný druh služby, kontakt s institucemi ve prospěch klienta, krizová intervence, situační intervence a preventivní vzdělávací programy. Zásadní činností NZDM je také nabídka volnočasových aktivit. Ta umožňuje posílit kompetence a dovednosti klienta a navázat vztah mezi klientem a pracovníkem.<sup>15</sup>

„NZDM tvoří cestu k pozitivnímu ovlivnění života dětí, mládeže a mladých dospělých, kteří stojí na počátku své samostatné životní cesty.“<sup>16</sup> Spolupráce pracovníků se sociálně vyloučenými dětmi a mládeží působí a ovlivňuje hodnoty a směřování těchto dětí a mladistvých. Tato spolupráce vede k prevenci rizikového chování. Sociální pracovníci a jiní odborníci, se kterými se klienti v NZDM setkávají, mohou být pro dospívajícího člověka inspirací v jeho životě.

„Pracovníci NZDM jsou odborníky na období dětství, dospívání a potřeby s tím související. NZDM poskytuje spektrum služeb, které umožňují klientům převzít zodpovědnost za svůj život. NZDM je prostor, kde vyslyší hlas dítěte.“<sup>17</sup>

Kluby umožňují dětem a mládeži si popovídat, nebo se svěřit se svými problémy, které mohou za pomoci pracovníků řešit. Vytvářejí pro děti chráněný prostor, v němž dospívající najde svoje místo, což je přesně to, co v mnohdy nebezpečných velkoměstech a na anonymních sídlištích chybí. Mládež je během pobytu v klubech zároveň chráněna a současně pod dozorem zkušených a pro tento účel školených pracovníků. V každém

---

<sup>15</sup> KAPPL M. In MATOUŠEK a KOL., 2013

<sup>16</sup> Agentura pro sociální začleňování, 2018 [online] . [Cit. 15.11.2018]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>

<sup>17</sup> Česká asociace streetwork, 2019 [online] . [Cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3101/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice-a-vize-nzdm-2030>

klubu rovněž platí přesná pravidla, která mimo jiné zakazují užívání alkoholických nápojů, drog, násilí či šikanu.<sup>18</sup>

## 2.1 Vývoj NZDM v České republice

„Do roku 1989 v době komunistického Československa se nepřipouštěla existence sociálních problémů, proto nebylo třeba, až na výjimky, preventivní sociální práce a sociálních služeb. Práci s mládeží zajišťovaly státní organizace jako Pionýr nebo Svaz socialistické mládeže.“<sup>19</sup>

Nízkoprahové kluby fungují v České republice poměrně krátkou dobu. Jejich boom u nás přišel na přelomu nového tisíciletí. Kořeny služby sahají do poloviny devadesátých let minulého století. Prvním klíčovým momentem pro vznik NZDM byl rozvoj práce na ulici neboli streetwork. Vše začalo zavedením nové funkce do programu sociální prevence a kriminality v roce 1994. Funkce sociálního asistenta měla zastat specifickou terénní sociální práci s dětmi a mládeží staršího věku ohroženými rizikovým chováním, dříve sociálně-patologickými jevy. Asistent se pohyboval v místech cílové skupiny v jejich obvyklém čase. Tato skupina mládeže byla specifická trávením volného času na ulici, vyznačovala se prvky asociálního chování, svými projevy obtěžovala okolí.

V době zavádění asistentů se začal streetwork rozvíjet také na úrovni nestátních organizací. Zprvu se pracovalo s cílovou skupinou drogově závislých, později se tato metoda sociální práce začala používat při práci s dalšími ohroženými skupinami jako lidé pracující v sexbyznysu, lidé bez domova, lidé romského etnika a neorganizované děti a mládež na ulicích.

Začátky českého streetworku byly poháněny chutí a pracovní energií, ale chyběl teoretický základ, z kterého by šlo čerpat. Bylo potřeba navázat kontakt se zahraničními kolegy a seznámit se s jejich praxí. Zásadní roli hrála Saská sociální akademie v Německu. Na předání německých znalostí a zkušeností byl postaven i základ NZDM u nás. Ta mezi

---

<sup>18</sup> Streetwork, 2020 [online] . [Cit. 29.04.2020]. Dostupné z: [https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=183](https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=183)

<sup>19</sup> Česká asociace streetwork, 2019 [online] . [Cit. 03.12.2019]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3101/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice-a-vize-nzdm-2030>

prvními postupně vznikají např. v Klatovech, Hradci Králové a v Českých Budějovicích od roku 1995.

Dalším krokem ke vzniku NZDM přispěla *grantová politika nadací*. Grantové programy umožnily na konci 90. let vznik či vzestup dalším NZDM. V té době byl tento typ služby ze strany státu podporován minimálně. Mezi granty, které NZDM značně podpořily, patří např. program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha, program Gabriel Nadace Rozvoje občanské společnosti, Nadace České spořitelny a Nadace Vodafone ČR, díky které vznikl web [www.streetwork.cz](http://www.streetwork.cz).

V roce 1997 vznikla *Česká asociace streetwork*. Ta sdružovala odborníky z teoretických pracovišť i praxe v oblasti streetwork. Cílem asociace bylo vytvořit platformu pro odborný dialog, supervizi, vytvoření metodiky, výměnu informací a možnosti vzdělávání. V roce 2001 vznikla také pracovní skupina zabývající se problematikou NZDM. Ta měla za cíl definovat NZDM a vymežit vůči ostatním činnostem s cílovou skupinou děti a mládež. Dále se zabývala stanovením měřítek k posuzování kvality služby a vytvořila standardy NZDM. K posuzování kvality služby přispěl také vznik rozvojových auditů NZDM. Asociace svou angažovaností dosáhla zásadního kroku a to umístění terénní sociální práce včetně NZDM do služeb sociální prevence v zákoně 108/2006. Tak získala NZDM finanční podporu Ministerstva práce a sociálních věcí. V roce 2008 vydala asociace pojmosloví, které popisuje cíle a poslání NZDM a definuje pojmy jako nízkoprahovost a jednotlivé výkony služby.

Česká asociace streetwork, mimo šetření kvality, dnes poskytuje akreditované vzdělávací kurzy pro začínající a pokročilé pracovníky, dobrovolníky a supervizory v sociálních službách.<sup>20</sup>

## **2.2 Vize služby NZDM v roce 2030**

NZDM vychází z principů, díky kterým se liší a odděluje od ostatních služeb a institucí v systému. Jde o princip důvěrnosti informací, přijetí klienta, respekt k jeho životnímu stylu, dostupnost služby a její využití s právem být anonymním uživatelem. Právě postavení služby mimo systém ztěžuje možnosti navázání spolupráce s ostatními aktéry, které se podílejí či mohou podílet na zlepšení nepříznivé životní situace klienta NZDM. Jde především o aktéry státního zřízení. Služby NZDM jsou si vědomy, že tato

---

<sup>20</sup> ČECHLOVSKÝ, RACEK. Kontaktní práce. Evropský sociální fond 2008-2011. str. 303-306

spolupráce je pro klienty přínosná a v některých případech nezbytná. Zároveň je potřeba zachovat již zmiňované principy NZDM, které jsou zakotveny v zákoně 108/2006.

Praxe však ukazuje, že klienti a klientky NZDM, až na výjimky, nevyžadují zachování anonymity, v případě že chtějí řešit svou nepříznivou životní situaci.<sup>21</sup> V takové situaci bývá systémově navázán kontakt mezi rodiči, učitelem, pracovníkem OSPOD apod. Jedním z nejvýznamnějších úkolů NZDM je tedy hledání cest, jak při zachování vlastních principů s ostatními spolupracovat a přijmout tak větší zodpovědnost za změny v životě klientů.

Další výzvou NZDM je prokázat vliv služby na kvalitu života klientů. Na čitelné prokazatelnosti stojí udržitelnost finančních zdrojů potřebných k fungování NZDM. V současné politické atmosféře je prokázání užitečnosti NZDM směrem k veřejnosti nezbytné.

Vizí české asociace streetwork v roce 2030 je využít potenciál NZDM, který v současnosti mají a jeho další rozvoj. Potenciálem NZDM se myslí jedinečný způsob navazování kontaktu s dospívajícími a mladými dospělými, přizpůsobení se dospívajícím a mladým dospělým a jejich přirozenému prostředí a schopnost reagovat na rychlé změny životního stylu, kultury, hightlights světa dospívajících včetně virtuálních světů sociálních sítí.

Přestože dospívajících a mladých dospělých s projevy rizikového chování je mnoho, praxe se s včasnou intervencí setkává výjimečně. Na druhou stranu žije dítě ve společenském systému, který tvoří škola, preventivní lékařské prohlídky, neformální a mimoškolní vzdělávání, systém sociálně právní ochrany a sociální služby. Vizí NZDM je propojení se s každou složkou systému dítěte a pracovat na změně komplexně. Příkladem je přizvání pracovníků NZDM na případovou konferenci.

„NZDM v roce 2030 je službou, která spolupracuje se všemi relevantními osobami a institucemi, především s OSPOD, rodinou a školou, je jim rovnocenným partnerem. Je lídrem a iniciátorem případové práce s klienty. Aktivně vyhledává a oslovuje klienty,

---

<sup>21</sup> Česká asociace streetwork, 2019 [online] . [Cit. 03.12.2019]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3101/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice-a-vize-nzdm-2030>

pracuje s nimi na všech místech, kde se pohybují.“<sup>22</sup> Pokud to situace žádá spolupráce je navázána se školou, OSPOD, střediskem volného času, Probační a mediační službou, kurátorem, policií, státním zastupitelstvím, Městskou policií, lékaři, psychology, psychiatry.

### **3 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež CROSS**

Ve třetí kapitole popíši důvody vzniku NZDM Cross ve městě Strakonice, poslání, cíle a cílovou skupinu NZDM. Dále popíši nepříznivé životní situace, ve kterých se klienti NZDM nachází a cestu klienta zařízením.

NZDM Cross vzniklo na základě komunitního plánování města Strakonice v roce 2013. O zřízení nízkoprahového centra se jednalo několik let. Otevření centra reagovalo na potřebu vytvořit ve městě prostor pro děti a dospívající, kteří nemají vyhraněné zájmy nebo se hlásí k nejrůznějším subkulturám, národnostním, či etnickým skupinám.

Cílem komunitního plánu bylo vytvořit místo, kde by mohla tato cílová skupina trávit svůj volný čas v bezpečném prostředí a omezit tak trávení volného času v parcích, restauračních zařízeních a dalších rizikových místech.<sup>23</sup>

Zřizovatelem NZDM je Prevent99 z.ú. (dříve Občanské sdružení Prevent99) působí v Jihočeském kraji od roku 1999 a to zejména v rámci práce s dětmi a mládeží (sociální a jiné odborné služby pro děti a mládež), v oboru adiktologie (poskytuje sociální a terapeutické služby lidem ohroženým závislostmi) a vzdělávacích aktivit (pořádání konferencí, vzdělávacích kurzů a seminářů pro adiktology, sociální pracovníky, pedagogy atd.).“<sup>24</sup>

#### **3.1 Poslání a cíle zařízení**

„Posláním NZDM Cross je poskytnout podporu pro zdravý rozvoj dospívajících a mladých dospělých ze strakonického regionu, kteří se ocitají nebo mohou ocitnout v obtížné životní situaci, jsou ohroženi „společensky nežádoucími jevy“, nebo se

---

<sup>22</sup> Česká asociace streetwork, 2019 [online] . [Cit. 03.12.2019]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3101/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice-a-vize-nzdm-2030>

<sup>23</sup> Operační manuál Cross NZDM Prevent, str. 5 + 9

<sup>24</sup> Prevent99, 2019 [online] . [Cit. 3.10.2019]. Dostupné z <http://www.prevent99.cz/o-nas/>

v prostředí, kde k nim dochází, začínají pohybovat.“<sup>25</sup> Cílem je snížit rizika spojená s obdobím dospívání a umožnit mladistvým trávit volný čas v bezpečném prostředí.

## 3.2 Cílová skupina

„Klub mohou využívat děti, dospívající a mladí dospělí ve věku 12 – 26 let, kteří se již ocitají nebo mohou ocitnout v obtížné životní situaci, jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy nebo se začínají pohybovat v prostředí, kde k nim dochází.“<sup>26</sup> Někteří klienti NZDM Cross jsou ohroženi sociálním vyloučením či sociálním znevýhodněním. Jejich způsob života je často přivádí do konfliktu s okolím a projevuje se rizikovým chováním. Cílová skupina často nemá vyhraněné zájmy. Svůj volný čas tráví většinou neproduktivním způsobem mimo rodinu, zpravidla na ulici.<sup>27</sup>

Dle výroční zprávy Prevent99 z.ú. 2018 navštívilo klub v tomto roce 210 klientů. Pracovníci NZDM navázali 2482 kontaktů.

### 3.2.1 Cílová skupina z hlediska vývojové psychologie

Vzhledem k provázanosti sociální práce s jinými pomáhajícími profesemi, považují za důležité popsat cílovou skupinu NZDM také z hlediska vývojové psychologie.

Klienti NZDM prochází psychosociálním vývojem. Hledají svojí identitu. Dozrávají po biologické, psychické, sociální a profesní stránce.<sup>28</sup>

Dle Townsenda (2009) je dospívání doba plná změn. Jde o přechodnou fázi života, která spojuje dětství a dospělost. Orientačním bodem k vytyčení věkové hranice dospívajících podle Townsenda je věk 12 až 20 let. Emocionální zralost u dospívajících stejného věku může být odlišná. V dnešní době se období dospívání z mnoha důvodů prodlužuje. Jedním z nich je studium vysoké školy, neosamostatnění se od rodičů a finanční závislost a uzavírání manželství v pozdějším věku.

Četné změny vyžadují po dospívajícím zvládat mnoho věcí v jedno období. Učí se fungovat samostatně a nebýt závislý na pomoci rodičů. Ujasňuje si, jaké názory a vzory chování přijme za své a jaké nikoliv. Potřebuje oporu rodičů/sociálních pracovníků, přesto

---

<sup>25</sup> Operační manuál Cross NZDM Prevent, str. 11

<sup>26</sup> Operační manuál Cross NZDM Prevent, str. 12

<sup>27</sup> Operační manuál Cross NZDM Prevent, str. 12

<sup>28</sup> MATOUŠEK 2013

že se vůči nim vymezuje. Tuto potřebu má až do doby, kdy přijme sám odpovědnost za svůj život.

Během zdravého procesu dospívání přijímá mladý člověk své tělo se všemi změnami a svou pohlavní roli. Zažívá první erotické zkušenosti. Přípravuje se na roli partnera a rodiče. Emocionální závislost na rodičích a jiných autoritách se postupem času nahrazuje respektem. Získává kompetence pro sociální fungování ve společnosti. Vytváří si žebříček hodnot a ujasňuje svůj vztah ke světu. Utváří si představu o své budoucnosti.<sup>29</sup>

„Období adolescence je velmi citlivé pro rozvoj rizikového a problémového chování a se zvýšeným výskytem obtížných životních událostí.“<sup>30</sup>

### **3.2.2 Cílová skupina jako etnická menšina Romové**

Jak jsem již zmiňovala v úvodu kapitoly dle operačního manuálu zařízení, otevření NZDM reagovalo na potřebu vytvořit ve městě prostor pro děti a dospívající, kteří nemají vyhraněné zájmy nebo se hlásí k nejrůznějším subkulturám, národnostním, či etnickým skupinám.

Dle šetření Jihočeského kraje z roku 2014 se ve Strakonících nachází čtyři sociálně-vyloučené lokality, kde žijí téměř výhradně příslušníci romského etnika. V prostředí lokalit je monitorován výskyt rizikového chování (nezaměstnanost, zadluženost, zvýšený výskyt závislostí: drogy, hrací automaty).<sup>31</sup>

Etnickou menšinu lze definovat jako „skupinu obyvatel, která se svými tradicemi, kulturními zvyklostmi, jazykem, případně i tělesnými znaky liší od majoritní společnosti tohoto státu.“<sup>32</sup>

Romové patří v České republice k největší etnické menšině. K jejich sociální exkluzi přispívá nižší úroveň vzdělání, vysoká nezaměstnanost a kriminalita. Typickým rysem romské kultury je velkorodina, které je pro Romy zásadní hodnotou.<sup>33</sup>

---

<sup>29</sup> STAVJANÍKOVÁ M. 2008-2010

<sup>30</sup> STAVJANÍKOVÁ M. Kontaktní práce. Praha: Česká asociace streetwork. 2008-2010. str. 93

<sup>31</sup> AUGUSTINOVÁ, VAČKÁŘ. Monitoring lokalit ohrožených sociálním vyloučením v Jihočeském kraji. Krajský úřad – odbor sociálních věcí a zdravotnictví. 2014

<sup>32</sup> MATOUŠEK. Slovník sociální práce. Praha: Portál. 2008. str. 56

<sup>33</sup> MATOUŠEK 2008

### 3.3 Nepříznivá životní situace klienta NZDM

„Nepříznivou sociální situací se rozumí oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.“<sup>34</sup>

Nepříznivou či obtížnou životní situací je osobní či společenský konflikt klienta, k jehož řešení momentálně nemá dostatek kompetencí a informací. Dlouhodobé setrvání v konfliktu a neúspěšný pokus o změnu se může projevit patologickým chováním a tím dojít až k sociální izolaci.<sup>35</sup>

Klienti NZDM se často nacházejí v nepříznivých životních situacích jako je páčání trestné činnosti, agrese, násilí, šikana (kyberšikana), zneužívání návykových látek, sexuální rizikové chování, vymezování se vůči autoritám. „Dále tyto děti a dospívající mohou prožívat komplikované životní události: rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, časté stěhování, předčasná sexuální zralost, časté střídání sexuálních partnerů, záškoláctví, konflikty v třídním kolektivu, sebevražedné pokusy nebo žijí v omezujících životních podmínkách, jakými mohou být: neschopnost sociální adaptace, navazování vztahů, absence jednoho z rodičů, nepodnětné, necitlivé rodinné prostředí, smrt jednoho z rodičů, týrání, absence zájmů, patologie rodičů (závislosti, psychiatrické onemocnění, apod.), zdravotní hendikep, izolace od společnosti a život ve virtuálním světě či neschopnost intenzivního kontaktu tváří v tvář.“<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Zákony pro lidi, 2019 [online] . [Cit. 18.11.2019]. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

<sup>35</sup> Operační manuál Cross NZDM Prevent, str. 12

<sup>36</sup> Jdi do klubu, 2019 [online] . [Cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/2400/jdidoklubu-cz>



### **3.4 Cesta klienta nízkoprahovým zařízením CROSS**

Podkapitola popisuje, jakými stádii klient NZDM Cross prochází během užívání služby. Stádia popíši dle manuálu zařízení Časová osa klienta od prvního momentu vstupu klienta do zařízení až po ukončení spolupráce.

#### **3.4.1 Zájemce o službu**

Dobrovolným příchodem do zařízení projevuje dítě a dospívající zájem o službu. Pracovník klubu, který se zájemcem setkává u příchodu, zjišťuje, zda patří do cílové skupiny NZDM. Tedy jeho věk a jaký je jeho zájem. Např. získat informace o klubu, prohlédnout si prostory a využít je k trávení volného času. Pracovník mapuje, zda očekávání zájemce mohou být na klubu naplněna. Pokud není v kompetenci klubu naplnit zakázku zájemce, pracovník jej odkazuje na jinou sociální službu či instituci. Často bývají odmítnuté děti mladší 12 let. Zpravidla mladší sourozenci klientů NZDM. Pracovníci je mohou odkázat na DDM, což si ale rodiny těchto dětí často nemohou dovolit. Jiné místo, kam odkázat tuto cílovou skupinu ve městě Strakonice neexistuje.

„Výjimečně přichází úplně nový člověk s tím, že potřebuje něco konkrétního. Zájemce obvykle přichází s kamarády a má od nich povrchní informaci o zařízení. Pracovník se ptá, jestli již dotyčný v podobném zařízení byl, co o něm ví, zda má nějaké konkrétní přání - proč přichází. Obvykle se jedná o zakázky typu: naučit se hrát na nějaký hudební nástroj, být s kamarády, mít kam jít, pobavit se.,“<sup>37</sup> Pokud zájemce nepojmenuje svoji konkrétní zakázku, není tato situace důvod k jeho odmítnutí.

#### **3.4.2 První kontakt se zájemcem o službu**

Spadá-li zájemce o službu do cílové skupiny klubu a nachází se ve stavu vhodném ke komunikaci, pracovník s ním provede tzv. prvokontakt. Nedříve se pracovník a zájemce představí. Vysvětlí si, kde se nachází a co zájemci NZDM může nabídnout (volnočasové aktivity, poradenství, tisk referátů, doučování). Rozhovor probíhá v prostoru NZDM, kde jsou k vidění práva a povinnosti klientů. Dále pracovník seznámí zájemce s principy NZDM jako anonymita, nízkoprahovost. V závěru rozhovoru se pracovník ujistí, zda byly informace srozumitelné a dá prostor na dotazy. Od této doby se stává zájemce o službu klientem NZDM.

---

<sup>37</sup> Operační manuál Cross NZDM Prevent, str. 21

### **3.4.3 Sestavení prvního individuálního plánu a adaptační období klienta**

První individuální plán sestavuje pracovník s klientem přibližně kolem 3. návštěvy klubu. Během prvního plánování se klient dozvídá, že má na klubu svého klíčového pracovníka a v čem je mu pracovník oporou (poradenství, doprovod aj.) Pracovník s klientem se vrací k právům, povinnostem a principům zařízení a uvádí příklady, které už klient během chůze do klubu mohl zažít. Uzavírá s klientem smlouvu, která obsahuje individuální plán.

Pracovník objasní klientovi, jak pro něj může být jeho IP prospěšný. Klade klientovi otázky a mapuje jeho potřeby. Společně hledají možnosti, jak klientovu potřebu naplnit (změna v chování, dovednost, navazování vztahů s vrstevníky).

Prvních 6 měsíců na klubu od uzavření smlouvy prochází klient adaptačním obdobím. Během těchto 6 měsíců by mělo dojít k vymezení konkrétnějšího plánu/cíle klienta, do té doby může být cíl na obecnější úrovni, např. *najít si v klubu kamarády*. Po uplynutí adaptační doby je vztah mezi pracovníkem a klientem důvěrnější a nepříznivá životní situace klienta jasnější.

Důležité je, aby si klient s pracovníkem popsaly kroky, jakými budou k cíli postupovat a jak poznáme, že je cíle dosaženo. Individuální plán je průběžně hodnocen. Konzultuje se, jak se v plánu postupuje, co funguje/nefunguje, kam směřovat dál.

### **3.4.4 IN-COME dotazník**

Dotazník vyplňuje pracovník s klientem do půl roku od první návštěvy klienta. Konkrétní dobu si určuje pracovník podle svého uvážení. Posuzuje, jak důvěrný je jejich vztah, jak je klient otevřený apod. Dotazník slouží k zmapování nepříznivé životní situace klienta a jeho rizikového chování.

Klientovi je před vyplněním formuláře zvědoměna mlčenlivost pracovníka a možnost použít pravidlo stop v případě, že otázky jsou pro klienta příliš osobní, nepříjemné apod.

### **3.4.5 Prodloužení smlouvy**

Smlouva s klientem je uzavřena na dobu určitou. Před dobou skončení platnosti je třeba ji obnovit. Během obnovení se pracovník s klientem společně podívají na dobu, kterou klient v NZDM strávil. Rekapituluji příchod klienta do NZDM a situace, které zažil v NZDM i ve svém osobním životě. Pracovník se vrací ke konkrétním situacím, které společně řešili. Zvědomuje klientovi jeho úspěchy a způsoby, jak jich docílil.

Část obnovy je věnována mapování aktuální motivace klienta k docházení do NZDM a čeho by chtěl v nejbližší době dosáhnout. S tím souvisí také zhodnocení individuálního plánu, které je součástí obnovy. Klient během obnovy také hodnotí službu a vyjadřuje své potřeby ohledně NZDM. Tento proces prohlubuje vztah mezi klíčovým pracovníkem a klientem.

### **3.4.6 Ukončení spolupráce**

Služba NZDM může být ukončena ústní či písemnou dohodou mezi klientem a pracovníkem či jednostranně rozhodnutím pracovníka či klienta.

Dohodou se spolupráce ukončuje v moment, kdy klient již nepotřebuje využívat služeb zařízení. Pracovník přináší tuto informaci na poradu týmu, kde se zhodnotí průběh individuálního plánu a možnosti odkázání klienta do jiné služby.

Důvody pro ukončení spolupráce ze strany klienta:

- klient již nemá o služby NZDM zájem
- pracovníci zařízení neplní dohody s klientem, porušují pravidla a podmínky poskytování služeb
- pracovníci porušují závazné předpisy, zákony, práva klientů
- klient se se službami NZDM nespokojen
- klient se rozhodl využít služeb jiného zařízení

Důvody pro ukončení spolupráce ze strany klienta:

- Opakované dlouhodobé (6 měsíců) porušování dohod ze strany uživatele, zneužívání pracovníků a služeb zařízení pro jiné cíle, než jaké jsou dohodnuté.
- Opakované dlouhodobé (6 měsíců) porušování pravidel a podmínek poskytování služeb.
- Jednorázové velmi závažné porušení pravidel a podmínek poskytování služeb (napadení pracovníka, trestná činnost páchaná v prostorách zařízení apod.).
- Zařízení není schopno nadále poskytovat uživateli služby (z důvodů překročení kapacity zařízení, omezení finančních, personálních a jiných zdrojů).<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Pracovní skupina ČAS. Pojmosloví NZDM. Praha: ČAS. 2008. str. 11

## **4 Metody sociální práce s cílovou skupinou riziková mládež v NZDM**

V kapitole uvedu definici pojmu metoda sociální práce a popíši základní druhy metod sociální práce dle cílové skupiny. Popíši jednotlivé metody sociální práce, které se užívají během praxe v NZDM a kterými sociální pracovníci NZDM reagují na potřeby dětí a mládeže.

### **4.1 Metoda sociální práce**

Metody sociální práce vyjadřují, jak pracovník působí na klienta, jeho prostředí, jeho interakce s prostředím. Metoda popisuje roli pracovníka ve vztahu s klientem, pro jakou cílovou skupinu je určena, jaké techniky se používají <sup>39</sup>

„Specifický postup sociálního pracovníka definovaný cílem nebo cílovou skupinou. Cílem může být úřední úkon, poskytnutí materiální pomoci, poradenství, vytvoření plánu postupu, poskytnutí komplexní pomoci, výzkum, formulace politiky aj.“<sup>40</sup>

Sociální práce může svými metodami působit na jednotlivce, rodinu, skupinu, komunitu, věkovou skupinu i veřejnost. Od cílových skupin se odvíjí i metody sociální práce a to metoda s jednotlivcem neboli případová práce, sociální práce se skupinou, rodinou či komunitní sociální práce.<sup>41</sup>

#### **4.1.1 Sociální práce s jednotlivcem (případová práce)**

Cílem případové práce je zlepšené sociální fungování, posílení klientovi schopnosti řešit problémy a zvýšení klientovi sebedůvěry.

Sociální pracovník vykonávající případovou práci je ve vztahu ke klientovi kompetentní komunikovat, navazovat a udržovat vztah, definovat svou roli v pomáhajícím vztahu, pomáhat klientovi k vyjadřování jeho emocí a postojů, sdílet s klienty emoce a postoje, pomáhat klientovi k definici a hierarchizaci jeho problémů, hledat zdroje pro

---

<sup>39</sup>MATOUŠEK 2013

<sup>40</sup> MATOUŠEK. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0. str. 100

<sup>41</sup> MATOUŠEK 2008

řešení klientovi situace, pracovat s kulturními rozdíly, v extrémních situacích dát smysl utrpení, pomáhat hledat smysl vlastního života.

Případová práce obsahuje tyto fáze: 1) hodnocení potřeb klienta, hodnocení prostředí klienta a hodnocení interakce mezi klientem a prostředím, 2) plánování služby, 3) poskytování služby, 4) průběžné hodnocení služby s případnou úpravou plánu, 5) závěrečné hodnocení případu.<sup>42</sup>

#### **4.1.2 Sociální práce s rodinou (sanace rodiny)**

Tato metoda sociální práce podporuje rodinu v jejím samostatném fungování a udržení všech členů rodiny pospolu. V případě ohroženého dítěte či domácího násilí v rodině je v současnosti tato metoda upřednostňována před ostatními metodami sociální práce. Sanace má mnoho podob od terapie členů rodiny, docházení zaškoleného dobrovolníka do rodiny, přípravné vzdělávání před nástupem do školy, po docházení do mateřských center.<sup>43</sup>

Efektivní práce s rodinou je postavena na důvěře členů rodiny k pracovníkovi. Ten by měl být vnímán jako spojenec rodiny nikoliv kontrola. Na počátku spolupráce je zásadní stanovit si prioritní cíle, kterých je rodina schopna dosáhnout. Častou prioritou bývá existenční zajištění rodiny. Pracuje se na jednotlivých krocích jako zaměstnání, školní docházka, finanční gramotnost, zajištění jídla, hygieny, zdraví. Úspěšná aktivizace rodiny v těchto krocích dodává jejím členům pocit pokroku a pracovníkovi otevírá možnost další spolupráce.<sup>44</sup>

#### **4.1.3 Sociální práce se skupinou**

Sociální práce se skupinou vychází ze systému vzájemné pomoci Williama Schwartze. Pracovník pomáhá členům skupiny pomáhat si navzájem.

V praxi se setkáváme s různými typy skupin jako podpůrné skupiny, vzdělávací skupiny, skupiny zaměřené na růst, terapeutické skupiny, socializační skupiny.<sup>45</sup>

Cílem sociální práce se skupinou je zlepšení kvality života skupiny či individuální podpora potřeb členů skupiny. Ke změně dochází za pomoci sociálního fungování skupiny.

---

<sup>42</sup> SHULMAN In MATOUŠEK 2013

<sup>43</sup> MATOUŠEK. Slovník sociální práce. Praha: Portál. 2008. str. 175

<sup>44</sup> Matoušek. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. 2013. str. 303

<sup>45</sup> Matoušek. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. 2013. str. 291

Používají se techniky sociální práce jako názorná instruktáž, výměna informací k tématu, přehrávání rolí, diskuze mezi členy skupiny.<sup>46</sup>

#### **4.1.4 Sociální práce s komunitou**

Pojem komunita je vymezen sdílenou lokalitou, zájmem či určitými společenskými podmínkami či problémy. „Autoři komunitní práci označují jako participativní přístup ke kolektivním problémům, který vychází z konceptů sounáležitosti a budování mobilizované a udržitelné komunity.“<sup>47</sup>

„Pro sociální pracovníky je klíčové, že komunitu můžeme chápat jako výsledek cíleného úsilí, hledání společných významů, které se stanou základem pro intervenci.“<sup>48</sup>

Cílem komunitní práce je kompetentní komunita, která je schopna efektivně spolupracovat při identifikaci problémů a potřeb. Je schopna dohodnout se na cílech, prioritách a realizaci kroků vedoucích k naplnění potřeb komunity.

## **4.2 Metody sociální práce v NZDM**

V podkapitole popíši jednotlivé metody sociální práce, které se užívají během praxe v NZDM a kterými sociální pracovníci NZDM reagují na potřeby dětí a mládeže.

### **4.2.1 Kontaktní práce**

Cílová skupina děti a mládež si jen výjimečně uvědomuje potřebu odborné pomoci. Dále je pro ni obtížné vyhodnotit, která z nabídky služeb by je podpořila v situaci, ve které se nachází (rozvod a noví partneři rodičů, stěhování, potíže ve škole, sexuální zneužívání, užívání návykových látek aj).

Z toho vyplývá prvotní zásadní úkol sociálních pracovníků s rizikovou mládeží, a to navázat s cílovou skupinou kontakt a zaujmout nabídkou služeb.<sup>49</sup>

Podstatou přístupu kontaktní práce je uspořádání vztahu a kontaktu, který se mezi pracovníkem a klientem utváří. Pracovník se zaměřuje na momenty, kdy se s klientem

---

<sup>46</sup> MATOUŠEK. Slovník sociální práce. Praha: Portál. 2008. str. 190

<sup>47</sup> MATOUŠEK. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. 2013. str. 310

<sup>48</sup> MATOUŠEK. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. 2013. str. 310

<sup>49</sup> KLÍMA a JEDLIČKA. Kontaktní práce. Praha: Česká asociace streetwork, 2008-2011. str. 11

„potkávají“, tedy jsou v kontaktu. V tomto přítomném okamžiku se jejich zájmy střetávají v jednom bodě, vzájemně si rozumí.

Cílený postup kontaktní práce můžeme vnímat jako komplexní nástroj k utváření účinného pole, ve kterém se objevují překážky klienta, formují směry profesionální pomoci a je dosahovaná změna. Interakce probíhá v přirozeném prostředí klienta.<sup>50</sup>

Dle Michala Zahradníka 2008 – 2011 kontaktní prací rozumíme profesionální aktivitu nízkoprahově-organizovanou sociální a sociálně pedagogickou činností zaměřenou na zvědomování možností změn sociokulturního prostředí člověka a životního způsobu. Na průběh těchto změn působíme aktivním doprovázením neboli podporujícím kontaktem.

„Jedná se o specifický druh kontaktu s uživatelem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s uživatelem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Kontaktní práce má nejčastěji podobu rozhovoru v přirozeném prostředí uživatele (např. v kontaktní místnosti, na ulici, v klubu).“<sup>51</sup>

#### **4.2.2 Terénní sociální práce (streetwork)**

Metoda streetwork se odehrává v přirozeném prostředí cílové skupiny (ulice, parky, nádraží). „Metodu streetwork tvoří aktivní vyhledávací a kontaktní činnost zaměřená na jednotlivce i sociální skupiny. Jedná se tedy o vyhledávací, doprovodnou a mobilní sociální práci s nízkoprahovou nabídkou podpory a pomoci.“<sup>52</sup> Cílem pracovníka je aktivní vyhledávání potencionálních klientů a navazování kontaktů. Streetworker mapuje lokalitu, ve které působí. Udržuje s klienty pravidelný kontakt, reaguje na jejich potřeby a je schopen zaznamenat změny v místech pohybu klientů.

Metodou streetwork pracují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, terénní programy, kontaktní centra a nízkoprahová denní centra.

---

<sup>50</sup> KLÍMA a JEDLIČKA. Kontaktní práce. Praha: Česká asociace streetwork, 2008-2011

<sup>51</sup> Pracovní skupina ČAS. Pojmosloví NZDM. Praha: ČAS. 2008. str. 5

<sup>52</sup> Streetwork, 2019 [online] . [Cit. 23.11.2019]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>

### 4.2.3 Skupinová práce v NZDM

Pracovník NZDM pracuje s dynamikou skupiny na klubu. To umožňuje klientům vstupovat do interpersonálních vztahů a různých sociálních rolí. Cílem práce se skupinovou dynamikou je konfrontace vrstevníků. Prostřednictvím konfrontace s ostatními získá mladý člověk zpětnou vazbu. To mu pomáhá k dotvoření své identity z pohledu: „Kdo jsem ve vztahu k druhým lidem?“

Pracovník vstupuje do skupinových procesů (rozhovorů, vztahů klientů) a ovlivňuje atmosféru klubu. Pozoruje změny sociálních rolí ve skupině, normy skupiny, způsoby řešení konfliktů, vztah k ostatním sociálním skupinám. Metody pracovníka cílí na změnu obrazu skupiny. Příkladem je např. metoda systemické konstelace dle psychoterapeuta Berta Hellingera.<sup>53</sup>

Praxí skupinové práce v NZDM je např. cílená plánovaná aktivita zakončená vyhodnocením, klubová rada, spoluúčast klientů při plánování akcí, dívčí/chlapecká skupina, práce se skupinou na akcích mimo klub, samospráva hudební zkušebny.<sup>54</sup>

### 4.2.4 Případová práce

Případovou prací se v NZDM rozumí dlouhodobá individuální práce s klientem. Pracovník s klientem nejprve vydefinují klientovu zakázku, nastaví si podmínky spolupráce na zakázce a vytvoří individuální plán. Společně hodnotí, jak se IP daří či nedaří naplňovat. Pracovník vede dokumentaci klienta. Postupy případové práce konzultuje a reflektuje na poradách a supervizích pracovního týmu NZDM.

Příklad z praxe: „Těhotná uživatelka (17 let) řeší dlouhodobě svoji budoucí bytovou a finanční situaci. Pracovnice jí nabízí různé možnosti a snaží se ji zorientovat v jejich výhodách a nevýhodách (k čemu povede neuvedení otce dítěte x jeho uvedení, jak ovlivní její příjem po porodu, když zůstane bydlet s rodiči a oficiálně je nahlášená jinde, jaké jsou podmínky v diagnostickém ústavu pro dívku s dítětem...). Pracovnice zjišťuje potřebné informace na příští dohodnuté setkání.“<sup>55</sup>

---

<sup>53</sup> SVOBODA. Kontaktní práce. Praha: Česká asociace streetwork, 2008-2011. str. 61

<sup>54</sup> Pracovní skupina ČAS. Pojmosloví NZDM. Praha: ČAS. 2008. str. 14

<sup>55</sup> Pracovní skupina ČAS. Pojmosloví NZDM. Praha: ČAS. 2008. str. 6, 14



„S klientem se nepracuje jen, když slyšíme krásnou identifikovanou zakázku, ale pracujeme s ním od začátku, kdy přijde do zařízení. Bavíme se s ním a pomáháme mu hledat, což může trvat i dva roky.“<sup>56</sup>

#### **4.2.5 Poradenství**

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

Příklad z praxe: „Uživatel (15 let), který hraje závodně fotbal a uvažuje nad svojí budoucností, si není jistý, zda má reálnou šanci stát se profesionálem, což je jeho velký sen. Neví, kam má směřovat svoje úsilí (SŠ x fotbal) a má pocit, že trenér si s ním o tom promluvit nechce. Pracovnice mu nabídne, že může kontaktovat trenéra a domluvit společnou schůzku.“<sup>57</sup>

#### **4.2.6 Krizová intervence**

„Rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervencí zaměřenou na zvládnutí potíží.“ V NZDM se používá v situaci, kdy klient prožívá nějakou emočně vypjatou situaci (úzkost, strach, vztek apod.).

Příklady z praxe: poskytnutí pomoci v traumatizující události, kterou uživatel nezvládá řešit obvyklým způsobem (úmrtí, rozvod rodičů, znásilnění, životní neúspěch, rozchod s partnerem atd.).

Cílem je krizové intervence je zpřehlednit a strukturovat prožívání člověka v krizovém stavu, zastavit ohrožující tendence chování, redukovat nebezpečí, snížit riziko prohlubování krizového stavu, umožnit jedinci, aby se vrátil na předkrizovou úroveň fungování, podpořit jedince v kompetenci řešit problém, zapojit vlastní síly a využít potenciál přirozených vztahů.<sup>58</sup>

---

<sup>56</sup> HOLÍŠOVÁ PVC Klub Blansko In SVOBODA. Kontaktní práce. Praha: Česká asociace streetwork, 2008-2011. str. 62

<sup>57</sup> Pracovní skupina ČAS. Pojmosloví NZDM. Praha: ČAS. 2008. str. 6, 14

<sup>58</sup> MATOUŠEK. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. 2013. str. 260

## 4.2.7 Supervize

„Supervize je celoživotní forma učení zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při nichž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.“<sup>59</sup>

Supervizant (sociální pracovník) přináší supervizorovi (odborník provádějící supervizi) příběh, obraz, emoce týkající se práce s klientem. Jde o reflexi profesní praxe v důvěrném prostředí. Pracovník během supervize rozvíjí sebereflexe, které vedou k odhalení nevědomých souvislostí, vztahů a pocitů, které se promítají v práci s klienty.

Supervize se mohou účastnit jednotliví pracovníci (individuální supervize) či celé pracovní týmy (skupinová supervize). Proces supervize vychází z kontextu vztahů. Pokud je proces funkční, je spolupracující, demokratický, otevřený, respektující, vzájemný a zúčastněný.

## 4.2.8 Případová konference

„Případová konference je strukturovaným setkáním klienta a jeho blízkých osob s profesionály za účelem nalezení společného nejvhodnější řešení situace klienta.“<sup>60</sup> V České republice se využívá od 90. let 20. století. Dnes je metoda součástí zákona o sociálně-právní ochraně dětí, kde je uvedena jako povinná součást sociální práce s ohroženou rodinou.

Svolání případové konference se doporučuje v situacích, kdy se plánuje závažná změna v životě klienta (změna umístění dítěte, odchod dospívajícího z náhradní rodinné péče) neboli v případě, kdy předchozí intervence nebyly účinné.

Konferenci svolává klíčový pracovník klienta, který je za organizaci konference zodpovědný. O složení účastníků konference se vyjednává s klientem. Zpravidla se účastní rodina nebo další blízké osoby podle přání klienta, profesionálové, kteří již s klientem pracují (NZDM, Středisko výchovné péče aj.), profesionálové, se kterými by bylo možné navázat další spolupráci.

Přítomnost klienta na konferenci se doporučuje. Může nastat situace, kdy se klient na účast necítí či si z jiných důvodů nepřeje být přítomen. V takovém případě se zajistí, aby klientovi názory byly na konferenci předneseny (písemné sdělení, nahrání vzkazu, stanovisko sdělí pověřená osoba).

---

<sup>59</sup> MATOUŠEK. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portal. 2003 str. 349

<sup>60</sup> Matoušek. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. 2013. str. 270

Výsledkem konference je individuální plán, který se předloží všem účastníkům konference. Obsahuje na všechny účastníky konference, přehled potřeb klienta a možnosti jejich naplnění, střednědobé plány klienta, krátkodobé cíle a priority, stanovené úkoly k naplnění krátkodobých cílů, přehled rizik a možných reakcí na ně, termín následné konference.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Matoušek. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. 2013. str. 270

## 5 Postupy a nástroje sociální práce v NZDM Cross

V páté kapitole popíší postupy a nástroje sociální práce, které se využívají v praxi s klienty NZDM Cross. Budu vycházet z metodik zařízení a dostupných odborných zdrojů, které jsou zařízení inspirací.

### 5.1 Nastavení hranic

Klub Cross má jasně vymezená práva a povinnosti klienta, se kterými je klient seznámen během první návštěvy v NZDM. Pravidla slouží klientům a pracovníkům jako nástroj k vytyčení hranic přijatelného a již nepřijatelného chování na klubu. Pravidla jsou vypsána na dveřích v první místnosti, kde se klient po příchodu ocitá.

Pro orientaci v porušení pravidel využívá NZDM tabuli umístěnou v kontaktní místnosti. Pracovník, který vyhodnotí, že bylo pravidlo porušené, uděluje na tabuli trestný bod ke kódu klienta. Systém se klientům přirovnává k reálným situacím, které mohou nastat v souvislosti s porušením zákona (napomenutí, podmínka, peněžitý trest, OPP, ústavní výchova, vězení). V momentě, kdy klient dosáhne 3 trestných bodů, má omezený výběr volnočasových aktivit.<sup>62</sup>

Důležité je, aby byl pracovník schopen převést pravidla do praxe a stál si za jejich významem. Setkáním s hranicemi získává dospívající sebezkušenost. „Čím více negativních důsledků z nesprávných rozhodnutí prožije, tím silnější vnitřní řád a schopnost sebeovládání se u něj vytvoří.“<sup>63</sup> Tato opakovaná sebezkušenost přináší dospívajícímu schopnost lépe ovládat své emoce a zvědomit si odpovědnost za sebe a svůj život.

Aby stanovené hranice měly tento efekt, je zásadní výbava pracovníka potřebnými schopnostmi. Pracovník je si sám vědom své identity a svých hranic. Townsend ve své knize cituje Ježíšova slova: „Vaše slovo buď ano, ano/ne, co je nad to, je ze zlého“. Jen pevností svého vlastního přesvědčení může být pracovník dospívajícím v konfrontaci s hranicemi užitečný.

Pracovník si uvědomuje své já, které je odděleno od dospívajících. Prožívá vlastní emoce. Nenechává se pohltit jejich emocemi. Dokáže mít odstup od požadavků, agrese a chování dospívajících. Nechat se vtáhnout do prožívání dospívajícího, přivádí pracovníka do pastí. Často se viní a cítí zodpovědný za jeho nespokojenost. Udržení si vědomí

---

<sup>62</sup> Operační manuál Cross NZDM Prevent, str. 42

<sup>63</sup>TOWNSEND J. Hranice a dospívající. Praha: Návrat domů.2009. str 29

vlastního já není totožné s nezájmem o dospívajícího. Dospívající potřebují ty, kteří je milují, ale také ty, kteří odmítnou být zodpovědný za jejich pocity.

„Být hranicí znamená říkat dětem pravdu a žít v realitě.“<sup>64</sup> Dospívající velmi dobře poznají nejistotu a přetvářku. Umění pracovníka vymezit se a sdělovat nepříjemné učí dospívajícího jednat s okolím v jeho životě. K čitelnosti pracovníka patří sdělování momentu překročení hranice a sdělování opravdových pocitů. Dospívající se tak učí přijímat svojí vlastní zranitelnost a slabé stránky.

Nezbytná je vytrvalost pracovníka. Vytrvalý pracovník je schopný nepolevit ani v případě manipulace, zastrašování a vyčerpání. Vzdorem se na nás dospívající učí, jak čelit realitě. „Musíte být dost silní na to, aby do vás mohly děti opakovaně narážet. Zůstat silní, aby se vaši dospívající naučili udržet správný směr. Svodidla jsou časem zprohýbaná a otlučená. Pokud ale plní svoji úlohu, zachraňují mladé životy, které se s nimi dostanou do kontaktu.“

## **5.2 Komunikace s klientem na sociální síti Facebook**

NZDM Cross používá Facebook s cílem udržet s klientem kontakt i mimo zařízení. Dalším cílem je zájemcům o službu představit klub v čitelné a atraktivní formě. Sociální síť jsou přirozeným prostředím klienta. Pracovníci mají možnost vidět, jak se klient na sociální síti prezentuje a projevuje, co je mezi klienty populární. Tato témata, včetně bezpečného pohybu na internetu, může rozvíjet na klubu. Facebook NZDM slouží také jako rychlý informační kanál v případě potřeby sdělit klientovi důležitou informaci apod.

Jako nevýhodu shledávají pracovníci NZDM časovou náročnost. Objevuje se dilema anonymity klienta.

Klient NZDM Cross má právo nastavit si úroveň komunikace se zařízením na sociální síti Facebook. Sám si rozhoduje, zda chce být s pracovníky v kontaktu na Facebooku NZDM či je pro něj dostačující přímý kontakt na klubu.

Zasláním žádosti o přátelství se klient dozví o podmínkách průběhu komunikace na Facebooku mezi jím a pracovníkem. V úvodní zprávě je mu sděleno, že pracovník může klientovi nevyžádaně napsat na messenger a to například ohledně zjištění, jak se klient má, revize individuálního plánu a ohledně dalších témat spojených s jeho individuálním plánem a provozem NZDM. Klient také může používat Facebook ke komunikaci

---

<sup>64</sup> TOWNSEND J. Hranice a dospívající. Praha: Návrat domů.2009. str 30

s pracovníky a to např. ohledně: zamluvení taneční místnosti, hudební zkušebny, omluvení se z doučování, dalších jeho potřeb a ohledně dalších témat spojených s provozem klubu.

Pokud klient zašle žádost o přátelství a nerozporuje s podmínkami komunikace, pracovníci klubu mají za to, že souhlasí.<sup>65</sup>

Pro spravování Facebooku jsou důležité zásady: a) žádost o přátelství posílá klient či zájemce o službu, nikoliv pracovník, b) přímá práce s klientem na klubu je prioritní, c) klient vždy ví, jaký pracovník je na druhé straně, e) pracovníci zveřejňují na facebookovém profilu plánované aktivity, události klubu a články určené cílové skupině, f) mimo pracovní dobu zařízení není profil aktivní.

### **5.3 Projekt doučování v NZDM Cross**

Doučování v NZDM Cross probíhá na základě trojstranného kontraktu. Smlouva je uzavřena mezi NZDM, klientem a zákonnými zástupci. Prioritou v obsazení míst jsou zájemci doporučení ze strany OSPOD Strakonice. „Přednostně obsazujeme děti, jejichž rodiče si nemohou dovolit placené doučování a zároveň propadají z jednoho a více předmětů.“<sup>66</sup>

Spolupráci projednává koordinátor doučování. Seznamuje zájemce s prostory NZDM a podmínkami doučování. V případě, že klient na doučování nedorazí či se pravidelně omlouvá, informuje koordinátor zákonné zástupce či OSPOD.

Externí pedagog, který do zařízení dochází, během prvního setkání s klientem shrne pravidla doučování (doba doučování 45-60 minut, dochvilnost, způsob omluvy). Zjišťuje, jaká je motivace klienta (rodiče, OSPOD, vlastní iniciativa). Mapuje potřeby klienta, školní výsledky, vztah ke škole. Společně tvoří vzdělávací plán. Ten obsahuje prioritní cíl klienta, kroky spolupráce, časový rámeček.

Dle dobré praxe pedagogů se klienty daří motivovat tím, že nemusí spěchat v probírané látce. Zároveň se jejich výkon nehodnotí známkami. Pedagog přenáší zodpovědnost na klienta („Je na tobě, jestli se známky zlepší. Je na tobě, jestli to teď vzdáš.“) Oceňuje klienta a dává mu zažít pocit úspěchu.<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> Operační manuál Cross NZDM Prevent, str. 26

<sup>66</sup> Metodika doučování NZDM Cross

<sup>67</sup> Metodika doučování NZDM Cross

„Píšeme společně úkoly nebo se často znovu probírá školní látka. Stává se totiž, že děti nepochopí svého učitele ve škole, nebo je to na ně moc rychlé.“ Dost často se setkávám i s tím, čemu musí děti čelit doma, že na ně rodiče nemají čas, že na ně přenáší veškerou zodpovědnost. U řady dětí vidím, že by byly schopné tu školu zvládat, ale nemají k tomu podmínky.“ popisuje pedagog Linda Schaffarz.<sup>68</sup>

Projekt doučování v NZDM se spustil v listopadu v roce 2015. Je financován samostatně. V roce 2016 byl podpořen z rozpočtu města Strakonice.

Praxe ukázala, že propadnutí na základních školách a středních odborných učilištích hrozí dětem a dospívajícím, kteří mají dostatečné intelektové schopnosti ke zvládnutí postupu do dalšího ročníku. „Převážně se jedná o dospívající ze sociálně slabších rodin, kde sami rodiče nestaví školu a školní prospěch v žebříčku hodnot příliš vysoko. Děti k učení nemotivují a nejsou jim schopni školní látku vysvětlit, protože jí často sami nerozumějí. Svůj díl sehrávají i poruchy.“

Projekt doučování v NZDM posiluje schopnost klienta zvládnout požadavky k postoupení do dalšího ročníku. Efektivním nástrojem doučování NZDM je individuální přístup učitele a časové možnosti opakování problematické látky podle potřeb doučovaného.

„18 doučovaných na začátku 1. pololetí školního roku 2016/2017 propadalo, z toho 13 z více než 1 předmětu. Před koncem 1. Pololetí školního roku 2016/2017 propadá pouze 7 dětí. V 20 případech rodiče uvádějí, že by si nemohli dovolit placené doučování. 3 žáci mají docházku kurátorem nařízenou, dalších 6 má doporučení na doučování docházet.“<sup>69</sup>

## 5.4 Funkční individuální plán

Zásadní je dovednost pracovníka dobře popsat klientovi význam IP, jak pro něj může být užitečný. Bereme v potaz fakt, že uvědomit si a pojmenovat nějakou oblast v našem životě, kterou bychom chtěli nějakým způsobem změnit, je často obtížné i pro

---

<sup>68</sup> Prevent99, 2019 [online] . [Cit. 1.12.2019]. Dostupné z <http://www.prevent99.cz/novinky/ucitelka-ze-strakonic-venuje-cas-detem-i-po-skole-pomaha-v-nizkoprahovem-centru/>

<sup>69</sup> Prevent99, 2019 [online] . [Cit. 05.12.2019]. Dostupné z [http://www.prevent99.cz/wp-content/uploads/2019/08/ZZ\\_Doucovani-CROSS\\_NZDM\\_PREVENT\\_2016.pdf](http://www.prevent99.cz/wp-content/uploads/2019/08/ZZ_Doucovani-CROSS_NZDM_PREVENT_2016.pdf)

dospělého člověka. Často před námi sedí mladý člověk, který slyší podobnou otázku poprvé.

Příklad z praxe:

*„Dost často se stává, že se všechno v životě nedaří tak, jak bychom chtěli, dějí se nám věci, se kterými si nevíme rady, musíme dělat rozhodnutí, nebo se řítíme do „průseru“, kterému by bylo dobré se vyhnout. V takových chvílích se může hodit pohled někoho dalšího. A právě to jsou situace, se kterými ti umíme poradit.“*

Někdy se stává, že bývá klient nervózní a chce mít rozhovor co nejdříve za sebou. Slycháme odpovědi typu: *„Ale já teď nic nepotřebuju“*. *„Já nevím, ale kdybych něco potřeboval, určitě si řeknu.“* Bývá to často první zkušenost, kdy s námi sedí klient sám v konzultační místnosti. Jeho nervozita z nové situace je pochopitelná.

V podobných situacích pracuje pracovník s informacemi, co již o klientovi ví, co postřehl během intervencí na klubu:

*„Hele a co škola, minule jsem zaslechla, že ty známky nejsou zrovna ok. „*

*„Všimla jsem si, že tancuješ/chodiš hodně do zkušebny, co třeba...“*

*„Ty jsi se do města přistěhovala, jaké to vlastně je?“*

*„A jak to teď máš vlastně s prací?“*

*„Všimla jsem si, že sem chodiš dost často opilý. Co na to říkají doma? Jak to zvládáš se školou?“*

První IP může být na obecnější úrovni. Mezi klientem a pracovníkem zatím není vybudovaná dostatečná důvěra na to, aby klient odhaloval nějaká hlubší témata. Z pohledu zařízení jsou taková IP v pořádku. Jde např. o IP: *“Chtěl bych se tady potkávat s kamarády, chci se naučit hrát na bicí apod.”* Pracovník s klientem plánují, jak by měl vypadat výsledek.

Příklad z praxe IP *“Chtěl bych se tady potkávat s kamarády”*:

*“Ok a kolik těch kamarádů asi tak v tuhle chvíli je? A kam s kamarády chodíte, když je tady zavřeno? Co obvykle děláte? Tady je to v něčem jiné? V čem je to jiné setkávat se s kamarády tady?“* Klient možná trochu víc odkryje, jak by chtěl, aby čas trávený s kamarády vypadal. A jakou roli by v tom mohlo NZDM hrát. Plán bude trochu více konkrétní.

Po čase, kdy se s klientem vídáme častěji, poznáváme a dovedeme popsat jeho nepříznivou životní situaci. Tento čas je u každého klienta individuální. Pokročilé IP by mělo na tuto ohrožující situaci reagovat.

Příklady nepříznivé životní situace z praxe:



- ukončení školní docházky po ZŠ
- finanční problémy v rodině
- užívání návykových látek
- neplánované těhotenství
- problémy se zvládnutím agrese
- vyčlenění z vrstevnické skupiny
- obtížný kontakt s vrstevníky
- přestěhování se
- změna školy
- rozvod rodiny, nedostačující rodinné zázemí (materiální, výchovné)
- dlouhodobý školní neúspěch

Pracovník si klade otázku: „Jsme schopni jako zařízení dosáhnout cíle samostatně či bude potřeba spolupráce s jinou institucí/službou?“

Ideální je plán vytvořit dle pravidel SMART:

- konkrétní
- měřitelný
- dosažitelný
- realistický
- má časové ohraničení

Formulace IP by měla být pro klienta jasná a čitelná. Mysleme na právo klienta: nahlédnutí do dokumentace.

„Cíl spolupráce vzniká jako průsečík pohledů klienta a pracovníka. A základním procesem je vyjednávání – „kontraktování“. Přitom je nutné podotknout, že za plánování odpovídá pracovník, nikoliv klient.“<sup>70</sup>

## **5.5 Motivační rozhovory jako nástroj ke změně rizikového chování**

Metoda se používá v případech, kdy je žádoucí změna závislého chování klienta k chování méně rizikovému. Základy přístupu popsaly psychologové Carl DiClementi, James Procházka, William Miller a Stephen Rollnick v 80. letech minulého století. Přístup se doformoval dle přístupu Rogerse orientovaného na prožitek klienta. Terapeut vede klienta k niternému prožitku konfrontace se sebou samým.

---

<sup>70</sup> Operační manuál Cross NZDM Prevent, podkapitola 7.3 – 7.4.

Metodu může pracovník použít i během krátkých intervencí. Jeho rolí je akceptovat rychlost a směr změny, pro kterou se klient rozhodne. Poskytuje klientovi reálný obraz možností v konkrétní situaci. Podporuje klienta v jeho schopnostech (největší odborník na řešení svého problému je klient sám). Je zdrojem informací.

### 5.5.1 Fáze procesu změny

Fáze popisují stádium připravenosti klienta ke změně, jeho odhodlání a motivaci.

1) fáze – období před uvažováním o změně je fází, kdy si klient není vědom svého problému. Příkladem mohou být drogoví experimentátoři s nedlouhou drogovou kariérou. Důvodem nepřipouštění si problému bývá nedostatek informací o rizikovitosti užívání či nedostatečný kontakt s realitou.

Rolí pracovníka v první fázi je předat klientovi objektivní informace o rizicích spojených s rizikovým chováním a konfrontovat klienta s realitou.

2) fáze – uvažování o změně je stádium, ve kterém si je klient vědom i negativních důsledků svého chování. To v něm vyvolává ambivalenci neboli rozpor. Klient často vůči svému chování střídá argumenty pro a proti. Je si vědom potřebnosti změny, ale není si jistý, jak by měla změna vypadat a co je ochoten pro změnu udělat.

„Klientovi musí být dovoleno o svém problému bez přerušování hovořit, uvažovat o možných pro a proti, vracet se a znovu posouvat, obhajovat se, být zmatený, nerozhodný, nevědět.“<sup>71</sup> Rolí pracovníka je podporovat klientovi argumenty změny a jeho schopnost změnu uskutečnit. Fáze rozporu bývá pro některé klienty obtížná. Je potřeba pracovat nedirektivním přístupem a netlačit klienta do další fáze změny.

3) fáze – rozhodnutí je vyústění snahy pracovníka a klienta o pojmenování negativních dopadů rizikového chování. Klient se rozhodl pro změnu, ale zatím neví, jakými nástroji změnu uskutečnit.

Ve fázi rozhodnutí se formuluje zakázka klienta, kterou pracovník drží v reálných mantinelech. Pracuje se na odstranění překážek, které by mohly bránit naplnění cíle. Pracovník vede klienta k pojmenování všech možných variant, které by mohly plán zkomplikovat, zároveň k pojmenování všech variant, které by byly možnými řešeními.

Pracovník by měl znát sociální síť (sociální služby, instituce, další odbornou pomoc) a nabídnout klientovi co nejširší škálu možností k řešení jeho situace.

---

<sup>71</sup> VĚTROVEC M. Kontaktní práce. Práce na motivaci ke změně chování s klienty na ulici. Praha: Česká asociace streetwork, 2008-2011. str. 61

4) fáze - akce by měla proběhnout v nejbližší možné době po rozhodnutí klienta akci učinit (okamžité telefonické objednání na terapii, vyplnění přihlášky na SŠ apod.). Rolí pracovníka může být doprovod klienta do nové instituce. Často se stává, že klient nedodrží dohodu s pracovníkem (nedorazí na terapii, nevyplní přihlášku). V takovém případě se klient stydí a vyhýbá se kontaktu s pracovníkem. Vyvarovat se této situaci umožňuje stanovit si variantu neúspěchu jako součást možných kroků práce na zakázce.

V takovém případě zjišťujeme, že zatím není na akci připravený a vracíme se společně o fázi zpět. Vybíráme jinou možnost, která by mohla klientovi lépe vyhovovat.

5) fáze – udržení změny je fáze podpory a oceňování klienta v krocích, které udělal a vedou k pozitivním změnám. Zároveň je v této fázi důležitá prevence rizikového chování, ke kterému se klient může navrátit.

Klient a pracovník by si měli ujasnit, co jsou spouštěče, které by mohly vést k opětovnému rizikovému chování (u drogových uživatelů má velký vliv prostředí, kde se klient pohybuje). Klient se snaží těmto spouštěčům vyhnout. Zároveň je mu zdůrazněno, že je zcela přirozené, že se návrat k rizikovému chování objeví a měl by na tyto situace být připraven.

6) fáze – přechodný návrat k rizikovému chování neboli u drogových uživatelů relaps. O relapsu mluvíme jen tehdy, pokud opětovná zkušenost nenavrátil klienta zpět na počáteční fáze motivace (fáze 1,2). Rolí pracovníka je tedy zabránit návratu do těchto počátečních fází a zmírnit trauma klienta krizovou intervencí. Důležité je ocenění, že dokázal o navrácení se k rizikovému chování mluvit a požádal o pomoc. To vypovídá o nerezignaci. Dalším krokem je opět vrácení se o fázi zpět.

### **5.5.2 Techniky motivačních rozhovorů**

1) otevřené otázky: pracovník klade klientovi otevřené otázky typu (*Co pro tebe mohu udělat? Co je nového?*) To umožňuje klientovi se více rozprávět a mluvit o věcech, které mu přijdou důležité. Pracovník se tak vyhne odpovědím ano, ne, či jiným jednoslovným údajem.

2) Reflektivní naslouchání: technikou pracovník dává najevo, že poslouchá a jak klientovo sdělení rozumí. Prostou reflexí (zopakováním toho, co klient říká) docílíme často přesnější odezvy než v případě položení otázky. Ta může v klientovi vyvolat pocit viny či odpor. Rozdíl je v modulaci hlasu. Např: „*Vy se tady necítíte dobře?*“ x „*Vy se tady necítíte dobře.*“ Pouhá reflexe dává prostor klientovi o svém pocitu mluvit dál („*Mně už je tak nějak divně delší dobu.*“) Otázka ho může zbrzdit a znejistit („*Ne tak to není, je mi tady dobře.*“)

3) Potvrzování a oceňování: pracovník vždy myslí na to, že se vždy najde důvod, za co je dobrého klienta ocenit. I v případě, že má pracovník pocit, že se klient k problému staví s nedostatečnou aktivitou. Pracovník si je vědom, že pro některé klienty je velmi náročné např. dorazit na schůzku v plánovaný čas nebo si říct o pomoc a je na místě je za to ocenit.

Příklady z praxe:

*„Myslím si, že je skvělé, že jste se rozhodl něco se svým problémem dělat.“*

*„Libí se mi, jak k problému stavíte.“*

*„Chápu, že to pro vás muselo být obtížné.“*

4) Shrnutí: tato technika pomáhá udržet podstatné téma rozhovoru. Pomáhá vyselektovat prioritní téma, které chce klient řešit. Pracovník shrne informace, které mu klient sdělil. Např.:

*„Vy jste řekl, že vás znepokojují zdravotní problémy, které kvůli užívání drog začínáte mít, mluvil jste o hrozícím rozchodu s partnerkou a dlužích u přátel. V tuhle chvíli vás tíží tyhle věci. Které z nich byste se příště chtěl věnovat?“*

Shrnutí také rekapituluje, kam jsme se během rozhovoru s klientem dostali.

5) Sebemotivujícím prohlášením: cílem technik motivačních rozhovorů je vyvolat v klientovi moment, který povede k sebemotivujícímu prohlášení. „Cílem našich intervencí je, aby klient začal o svém chování přemýšlet, přijal za svůj fakt, že řešit situaci bude muset především on, aby získal pocit kompetentnosti, že je změnu schopen uskutečnit, aby měl dostatek informací potřebných pro změnu a dostatek chuti a sebevědomí se do změn pustit.“<sup>72</sup>

Sebemotivujícím prohlášením vnímáme moment, a) kdy si klient připustí, že se nachází v problémové situaci, b) klient vyjadřuje obavy ze svého současného chování, c) klient vyjadřuje přání se změnit, d) klient je optimistický vůči chystané změně.

Příklady z praxe:

*„Hm, mě už to pití alkoholu asi opravdu nedělá dobře.“*

*„Bojím se toho, čím vším, se mohu při sdílení jehel nakazit.“*

*„Asi bych měl zajít za nějakým doktorem.“*

*„Myslím si, že omezit na nějaký čas pití dokážu.“*

---

<sup>72</sup> VĚTROVEC M. Kontaktní práce. Práce na motivaci ke změně chování s klienty na ulici. Praha: Česká asociace streetwork, 2008-2011. str. 61

## 5.6 Budování vnitřní identity dětí a mladistvých

Člověk se ocitá ve více rolích, kterým přizpůsobuje své chování (role rodiče, role v zaměstnání, role ve volném čase). Mladý člověk je tedy konfrontován s více rolemi/identitami. Klade si otázku: „Kdo jsem opravdu já?“.

Stojí před úkolem vyjasnit si mezi multiidentitami své sebepojetí (self-image). Rolí pracovníků NZDM v tomto procesu utváření identity je nabídnout příležitosti k rozvoji sebepojetí a sebeúcty. Cestou je konfrontovat klienta s jeho náboženskými a kulturními kořeny. Mladý člověk by měl znát tradice a minulost, na kterou navazuje.

Sebeúcta člověka vychází ze schopnosti úspěšně zvládat požadavky života. Dalším faktorem k utvoření sebeúcty je sociální přijetí subjektivně významnými osobami, schopnost sebekontroly a odpovědnosti za své chování, věrnost svým morálním zásadám.

Pracovník vede klienta k reflexi jeho chování/zkušenosti. Vytváří příležitosti ke zkušenostem. Nabízí způsoby zvládnutí obtížných životních situací a podporuje schopnost jejich zvládnutí. Doprovází klienta během vyrovnávání se s náročnými životními situacemi.<sup>73</sup>

„Myslím si, že je pro mladé lidi důležité být si vědom své identity a chránit si ji, jak nejlépe to půjde. Mou rolí je podporovat jejich identitu a poskytovat jim informace, neboť mít jasno v identitě, znamená znát.“<sup>74</sup>

## 5.7 Přebírání odpovědnosti za svůj život

Pracovník NZDM představuje klientovi nabídku možností/cest, kterými se může vydat. O tom, jak se jeho život bude dál vyvíjet, jaké to bude mít následky, si rozhoduje klient sám. Pracovník ho v tomto rozhodovacím procesu podporuje a doprovází. V rozhodování klienta hrají roli jeho možnosti a komunita, s jejímiž normami se střetává. Tento socializační proces se děje formou střetů a konfliktů.

„Základem této práce je detailní životní analýza situace mladého člověka, z níž pak vycházejí požadavky, cíle a úkoly.“<sup>75</sup> Na základě znalosti analýzy pracovník zvažuje, čím

---

<sup>73</sup> SVOBODA M. Kontaktní práce. Praha: Česká asociace streetwork, 2008-2011. str. 60

<sup>74</sup> ADBUL G. In SVOBODA M. Kontaktní práce. Praha: Česká asociace streetwork, 2008-2011. str. 59

<sup>75</sup> DAINET In SVOBODA M. Kontaktní práce. Praha: Česká asociace streetwork, 2008-2011. str. 59

může být klientovi prospěšný. Nelze problém definovat obecně, ale s individuálním přístupem ke každému z klientů.

## **5.8 Rozvoj kritického myšlení dětí a mladistvých**

Jedním ze záměrů práce s mládeží je pěstovat v mladých lidech schopnost kritického myšlení. K uskutečnění tohoto záměru je potřeba, aby sám pracovník byl schopen kritického myšlení a měl ukotvený svůj morální obraz/hodnoty. „Profesionální vztah je pak chápán jako záměrný proces k získávání zkušeností, umožňování zpětné vazby a sociálnímu učení prostřednictvím reflexí každodenních zkušeností mladých lidí.“<sup>76</sup>

## **5.9 Nabídka volnočasových aktivit NZDM**

Mezi volnočasové aktivity NZDM patří běžné aktivity klubu jako např. stolní fotbal, stolní hry, hudební zkušebna, počítač. NZDM pořádá také výjezdní akce mimo klub (koncerty, turnaje). Cílem je aktivizovat klienty a zapojit je do přípravy akcí.

Smyslem nabídky volnočasových aktivit v NZDM je získat schopnost trávit volný čas smysluplně. Tato schopnost vede k aktivizaci a seberealizaci klienta. V opačném případě bývá volný čas prostorem prázdnoty a nudy.<sup>77</sup>

## **5.10 Situační intervence**

„Situační intervencí je myšlena sociálně-pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.“<sup>78</sup>

Příklad z praxe: „V kontaktní místnosti sedím s uživatelem (15), čte si. Přijde partička holek (3x 14 let) v rozpustilé náladě, sednou si, smějí se a komunikují se mnou. V tom jejich pozornost upoutá sedící hoch (znají se ze stejné školy). Děvčata se mu začnou

---

<sup>76</sup> YOUNG K. in SVOBODA. Kontaktní práce. Praha: Česká asociace streetwork, 2008-2011. str. 59

<sup>77</sup> DAINET In SVOBODA M. Kontaktní práce. Praha: Česká asociace streetwork, 2008-2011. str. 59

<sup>78</sup> Pracovní skupina ČAS. Pojmosloví NZDM. Praha: ČAS. 2008. str. 6

posmívat, nejprve nereaguje (já také ne), když nadávky začínají gradovat: „to je ale debil“, ozve se od něj: „nechte toho“. Hoch se zjevně rozčiluje. Děvčata pokračují v nadávkách. Celou dobu jsem potichu a vyčkávám, dávám na sobě znát změnu nálady (bez úsměvu, zamyšlený), děvčata se toho všimnou, najednou ztichnou a ptají se „co je Ti?“ Odpovídám: „Mně se nelíbí, jak se tady Michalovi posmíváte. Necítím se dobře, když je někdo v mé přítomnosti zbytečně ztrapňovaný, jen aby byla legrace. Jak by bylo vám, kdyby se k vám někdo takhle choval, děvčata se začnou červenat, trapné ticho a začíná rozhovor, seznamka, kdy se děvčata dozvědí, že jejich dlouholetý spolužák se jmenuje Michal.“<sup>79</sup>

### **5.11 Rozvoj kognitivních a motorických dovedností**

Další z činností sociálních pracovníků NZDM je podpora děti a mládeže v jejich kognitivním rozvoji, včetně hygienických a společenských návyků. Patří sem např. učení dovednosti hospodařit s penězi apod.

Příklad z praxe: „Uživatel nepozná hodiny a chce vědět, kdy už půjde na počítač. Pracovník mu neřekne, za jak dlouho, ale vysvětlí mu, jak to pozná. Uživatelé jdou se zařízením do divadla a nakoupí si s sebou velké zásoby jídla. Pracovník jim vysvětlí, že není vhodné se cpát během představení a proč.“<sup>80</sup>

### **5.12 Programy prevence rizikového chování**

Programy reagují na potřeby klientů NZDM dle objevujících se témat na klubu např. gamblerství, sexuální zneužívání, užívání návykové látky. Reakce přichází od pracovníků formou rozhovoru, nástěnky, informačního letáku, besedy, programu rozvoje schopností a dovedností.<sup>81</sup>

---

<sup>79</sup> Pracovní skupina ČAS. Pojmosloví NZDM. Praha: ČAS. 2008. str. 13

<sup>80</sup> Pracovní skupina ČAS. Pojmosloví NZDM. Praha: ČAS. 2008. str. 13

<sup>81</sup> Pracovní skupina ČAS. Pojmosloví NZDM. Praha: ČAS. 2008. str. 7

## **Závěr**

Cílem bakalářské práce bylo popsat metody sociální práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a popsat postupy a nástroje sociálních pracovníků konkrétního zařízení na základě dostupné literatury, vnitřních metodik a postupů nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Cross.

K cíli jsem postupovala vymezením cílové skupiny riziková mládež, se kterou NZDM pracují. Popsala jsem příčiny a projevy rizikového chování dětí a mládeže.

Ve druhé kapitole jsem se zaměřila na vymezení sociální služby nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, popsala počátky a vývoj služby v ČR, včetně cílů služby plánovaných Českou asociací streetwork, která je platformou nízkoprahových služeb v ČR.

Ve třetí kapitole jsem se věnovala konkrétnímu zařízení NZDM Cross. Popsala jsem důvody otevření NZDM, cílovou skupinu zařízení, uvedla konkrétní nepříznivé životní situace, ve kterých se klienti NZDM nachází, dále popsala časovou osu klienta v zařízení.

Ve čtvrté kapitole jsem popsala definici metody sociální práce a popsala druhy metod ve vztahu k cílové skupině. Hluběji jsem se zabývala metodami sociální práce, které jsou konkrétně využívány v sociálních službách NZDM.

Závěrečnou kapitolu jsem věnovala konkrétnímu zařízení NZDM Cross, kde jsem vycházela z vnitřních metodik a praxe zařízení. Popsala jsem postupy a nástroje sociálních pracovníků, které lze využít v praxi s cílovou skupinou riziková mládež.



## Seznam použité literatury

Agentura pro sociální začleňování, 2018 [online] . [Cit. 15.11.2018]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>

AUGUSTINOVÁ, VAČKÁŘ. Monitoring lokalit ohrožených sociálním vyloučením v Jihočeském kraji. Krajský úřad – odbor sociálních věcí a zdravotnictví. 2014

ČECHLOVSKÝ, RACEK. Kontaktní práce. Evropský sociální fond 2008-2011. str. 303-306. ISBN 978-80-254-4001-8

Česká asociace streetwork, 2019 [online] . [Cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3101/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice-a-vize-nzdm-2030>

Jdi do klubu, 2019 [online] . [Cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/2400/jdidoklubu-cz>

MATOUŠEK O. A KOL. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013.

ISBN 978-80-262-0366-7

MATOUŠEK. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0

MATOUŠEK, KOLÁČKOVÁ, KODYMOVÁ. Sociální práce v praxi. Praha: Portál, 2010.

ISBN 978-80-7367-818-0

MATOUŠEK. Základy sociální práce. Praha: Portál. 2012. ISBN 978-80-262-0211-0

Metodika doučování NZDM Cross

MPSV, 2018 [online] . [Cit. 15.11.2018]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>

Operační manuál Cross NZDM Prevent, str. 5 + 9

Pracovní skupina ČAS. Pojmosloví NZDM. Praha: Česká asociace streetwork. 2008. str. 15

Prevent99, 2019 [online] . [Cit. 05.12.2019]. Dostupné z [http://www.prevent99.cz/wp-content/uploads/2019/08/ZZ\\_Doucovani-CROSS\\_NZDM\\_PREVENT\\_2016.pdf](http://www.prevent99.cz/wp-content/uploads/2019/08/ZZ_Doucovani-CROSS_NZDM_PREVENT_2016.pdf)

Prevent99, 2019 [online] . [Cit. 3.10.2019]. Dostupné z <http://www.prevent99.cz/o-nas/>

Prevent99, 2019 [online] . [Cit. 1.12.2019]. Dostupné z <http://www.prevent99.cz/novinky/ucitelka-ze-strakonic-venuje-cas-detem-i-po-skole-pomaha-v-nizkoprahovem-centru/>

Sociální práce, 2014 [online] . [Cit. 17.11.2019]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=676>

Sociální revue, 2015 [online] . [Cit. 17.11.2019]. Dostupné z:  
<http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>

STAVJANÍKOVÁ M. Kontaktní práce. Praha: Česká asociace streetwork. 2008-2010. str. 93

ISBN 978-80-254-4001-8

Streetwork, 2020 [online] . [Cit. 29.04.2020]. Dostupné z:  
[https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=183](https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=183)

TOWNSEND J. Hranice a dospívající. Praha: Návrat domů.2009. str 29

VYLEŤAL P.. Metodický průvodce výchovného poradce. Rizikové chování a jeho prevence. Praha: Nakladatelství Dr. Raabe s.r.o. 2014. str. 4

Výroční zpráva Prevnt99 2018

Zákony pro lidi, 2019 [online] . [Cit. 18.11.2019]. Dostupné z  
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>