

Specifika individuální práce s uživateli nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Bc. Denisa Danielová

Diplomová práce
2019



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Denisa Danielová**
Osobní číslo: **H17373**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Specifika individuální práce s uživateli nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek vztahujících se k nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež, individuálnímu plánování a teorii sociální práce.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce: **100 stran**
Rozsah příloh: **1 příloha**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:


- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH.** Sociální práce na ulici – streetwork. Co-jak-proč. Brno: Doplněk, 2000. ISBN 80-7239-048-1.
- JEDLIČKA, Richard.** Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.
- KLÍMA, Petr, ed.** Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.
- ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEDOVA.** Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- ZEMANOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ.** Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4492-5.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd
Datum zadání diplomové práce: **21. listopadu 2018**
Termín odevzdání diplomové práce: **18. dubna 2019**

Ve Zlíně dne 21. listopadu 2018


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 18.4.2019

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

²⁾ Pokud šlo o nezávisle zveřejněné literární, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím děkanůte kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Dávnační, diplomová, bakalářská a rigorózní práce odložené uchazečem k obhajobě musí být při nejmenším pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k veřejnému vyjádření v místě určeném veřejným předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracovního úvazku školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může za zveřejnění práce požadovat na své náklady výpis, který nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odložením práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto odstavce, bez ohledu na výsledky obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o ochraně náležitých zájmů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 33 odst. 3;

(3) Do práva autorského nebo souvisejícího práva nebo zájmu či veřejného zájmu, ušlechtilý zájem na zájmu přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obecného prospěchu, k výuce nebo k výzkumu potřebám díla vytvoření dílem nebo studiem ke splnění školních nebo studijních povinností vyžadujících z jeho provedení vzniká ke škole nebo školnímu či veřejnému zájmu (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o ochraně náležitých zájmů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo;

(1) Škola nebo školní či veřejný zájem mají za obecných podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 33 odst.

3). Copírní-li autor zájmu díla učitel zvolení bez zájmu díla, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení obecního zájmu jeho zájmu svého. Ústavem § 33 odst. 3 omezení neobstává.

(2) Není-li jinak stanoveno, může autor školního díla své dílo užívat či poskytnout jinému osobě, není-li to v rozporu s oprávněným zájmem školy nebo školního či veřejného zájmu.

(3) Škola nebo školní či veřejný zájem jsou oprávněni požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jiná dohodnutá v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licenční smlouvy podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školním či veřejným zájmem z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá specifiky průběhu spolupráce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. V teoretické části je představen legislativní ráme služby, standardy kvality sociálních služeb a průběh spolupráce, a to ve všech jeho fázích (prvokontakt, jednání se zájemcem o službu, proces uzavření dohody o poskytování sociální služby, individuální plánování a mapování potřeb uživatelů). V rámci praktické části je pak realizován kvalitativní výzkum, a to s cílem odhalení a vysvětlení již konkrétních specifických situací a postupů spolupráce mezi pracovníkem služby a uživatelem NZDM.

Klíčová slova: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, prvokontakt, jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování sociální služby, individuální plánování, specifika spolupráce

ABSTRACT

This diploma thesis deals with the specifics of cooperation in the Low – Threshold Centres for Children and Youth. In the theoretical part is introduced the legislative frame of this social service, standards of quality and process of cooperation in each his phase (first contact, dealing with the interested person about service, making a contract, individual planning and identification clients needs). In empirical part of this diploma thesis is realized qualitative research with the aim to reveal and explain the specifics situation and methods of cooperating process between social worker and client of Low-Threshold Centre for Children and Youth

Keywords: Low-Threshold Centres for Children and Youth, First Contact, Dealing with the Interested Person about Service, Making a Contract, Individual Planning, Specifics of Cooperation

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

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	12
1.1 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ – LEGISLATIVNÍ RÁMEC	12
1.2 KVALITA SLUŽBY V NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	14
1.2.1 Procedurální standardy kvality	14
1.2.1.1 SQ 1 – Cíle a způsoby poskytování služeb	14
1.2.1.2 SQ 2 – Ochrana práv osob	16
1.2.1.3 SQ 3 – Jednání se zájemcem o službu, SQ 4 – Dohoda o poskytování sociální služby, SQ 5 – Individuální plánování	17
1.2.1.4 SQ 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby	17
1.2.1.5 SQ 7 – Stížnosti na kvalitu nebo poskytování sociální služby	18
19	
1.2.1.6 SQ 8 – Návaznost služby na dostupné zdroje	19
1.2.2 Personální standardy kvality (SQ 9 – SQ 10)	20
1.2.2.1 SQ 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby, SQ 10 – Profesionální rozvoj zaměstnanců	20
1.2.3 Provozní standardy kvality (SQ 11 – SQ 15)	21
2 PRŮBĚH SLUŽBY V NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	23
2.1 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI	23
2.2 INTERVENČNÍ ČINNOST VE PROSPĚCH UŽIVATELŮ	27
2.3 PRŮBĚH SPOLUPRÁCE	29
II PRAKTICKÁ ČÁST	36
3 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU	37
3.1 CÍLE VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	37
3.2 VÝZKUMNÝ PŘÍSTUP	38
3.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR A PROSTŘEDÍ VÝZKUMU	39
4 ANALÝZA DAT	40

4.1	(NE)PRINCIPY	41
4.2	VÝJIMKA TVOŘÍCÍ PRAVIDLO.....	42
4.3	NASTAVENÍ SLUŽBY	43
4.4	PLÁN HRY.....	44
4.5	OTVÍRÁKY.....	46
4.6	V HLAVNÍ ROLI UŽIVATEL	47
4.7	ROLE PRACOVNÍKA.....	48
4.8	DO NEKONEČNA A JEŠTĚ DÁL	49
4.9	ZÁKLADNÍ STAVEBNÍ KÁMEN	50
4.10	NÁVRH PARADIGMATICKÉHO MODELU	51
5	INTERPETACE DAT.....	54
	ZÁVĚR	59
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	61
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	65
	SEZNAM OBRÁZKŮ	66
	SEZNAM TABULEK.....	67
	SEZNAM PŘÍLOH.....	68

ÚVOD

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež i v dnešní době, tedy necelých dvacet let od prvního objevení se služeb tohoto typu, vzbuzují u odborné i laické veřejnosti řadu otázek, ve kterých se leckdy zrcadlí nepochopení podstaty služby či nechuť k pochopení podstaty služby. I z daného důvodu jsme se rozhodli pro toto téma diplomové práce, jejímž cílem je objasnit, čím je individuální práce s uživateli NZDM specifická a přiblížit tak všem, kteří mají o téma zájem, způsob fungování této služby sociální prevence.

Diplomová práce proto začíná teoretickým vymezením dané problematiky – pozornost zaměříme na legislativní ukotvení služby, a především pak na standardy kvality poskytování služby. Dále se zabýváme činnostmi, které jsou v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež poskytovány, cílovou skupinou a objasňujeme konkrétní výkony pracovníků – vymežeme jednotlivé formy přímé a nepřímé práce. Za velmi důležitou také považujeme kapitolu zabývající se průběhem služby v NZDM, tedy procesem, kdy se ze zájemce o službu stává uživatel služby, a to především kvůli specifčnosti jednání se zájemcem, které považujeme za první krok nastavení celé budoucí spolupráce. Teoretickou část diplomové práce se snažíme nastavit tak, abychom i tomu, kdo nikdy o nízkoprahových službách neslyšel, poskytlí obraz o fungování služby a zároveň přinesli zajímavé informace i již obeznámeným čtenářům.

S jakými situacemi se pracovníci během práce s uživateli setkávají a jak tyto situace jejich vzájemnou spolupráci ovlivňují? Jakou roli hraje princip anonymity, který je pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež zásadní? Jak moc je pro nastavení spolupráce rozhodující osobnost pracovníka? Doufáme, že v praktické části diplomové práce, která navazuje na teoretickou část, přinese odpovědi nejen na tyto otázky, ale i na řadu dalších, neméně důležitých, souvisejících s průběhem služby.

Za účelem získání daných odpovědí jsme zvolili kvalitativní výzkum, neboť se domníváme, že je vzhledem k tématu nejvhodnější a na základě získaných dat budeme schopni přinést odpovědi na naše otázky. Konkrétně jsme oslovili pracovníky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v přímé, kontaktní práci a jejich odpovědi jsme analyzovali prostřednictvím zakotvené teorie.

Přínos této diplomové práce tak spatřujeme zejména v uchopení tématu jako celku a nesnažení se zachytit pouze jeden prvek služby (princip anonymity, osobnost a kompetence pracovníků, apod.). Doufáme, že diplomová práce bude sloužit jako průvodce světem

nízkoprahových služeb pro děti a mládež a přinese komplexní poznatky zachycující jedinečnost této služby.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

V úvodní kapitole naší diplomové práce začínáme poněkud obecněji a zaměřujeme se na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež z pohledu legislativního – tedy především co se vymezení služby dle příslušného zákona a vyhlášek týče. S tímto vymezením úzce souvisí i další právní předpisy, konkrétně pak standardy kvality sociálních služeb, které v kapitole také zmíníme. Hlavním důvodem, proč diplomovou práci začínáme právě touto kapitolou je zejména fakt, že dané právní dokumenty a předpisy udávají nízkoprahovým službám směr a pokud chceme porozumět tomu, v čem je práce v této sociální službě specifická, musíme být s touto problematikou obeznámeni, i co se legislativního ukotvení týče.

1.1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – legislativní rámec

V roce 2007 vyšel v účinnost zákon o sociálních službách, který do vod sociálních služeb přinesl řadu změn a novinek, přičemž nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nebyla výjimkou. Zákon se nese v duchu možnosti zorientování se v balíčku sociální pomoci, tedy v tom, aby pro potencionální klienty/uživatele (dále budeme pracovat s pojmem „uživatelé sociálních služeb“, popř., jen „uživatel/é“) bylo zřejmé, kam se mohou v případě potřeby obrátit. Zároveň ovšem nastavuje i rámec spolupráce mezi pracovníky a uživateli, kdy stanovuje povinnost tzv. individuálně plánovat (= zjišťovat potřeby uživatelů a domloutvat se s nimi na cílech spolupráce). To vše pod rouškou vzájemné dohody o poskytování sociální služby, která jasně vymezuje práva a povinnosti obou zúčastněných stran, tedy jak poskytovatelů služby, tak i uživatelů. Pod danými právy a povinnostmi poskytovatelů si můžeme představit například povinnost zachovávat mlčenlivost (s výjimkou zákonem daných situací) či právo vypovědět dohodu o poskytování sociální služby. Naopak u uživatelů služby můžeme zmínit například povinnost dodržovat pravidla určená v dohodě o poskytování sociální služby nebo právo určit si, s jakým pracovníkem služby bude individuální plánován probíhat. (Herzog, 2018)

Nahlédneme – li do daného zákona o sociálních službách blíže, zjistíme, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež z hlediska svého druhu spadají do služeb sociální prevence, jejichž cílem je předcházet vzniku a rozvoji tzv. nepříznivé sociální situace uživatelů ve věku od 6 do 26 let. Tuto nepříznivou sociální situaci si pak v kontextu nízkoprahových služeb pro děti a mládež můžeme konkrétně definovat kupříkladu jako interpersonální konflikty uživatelů služby či jako různé formy rizikového chování. Co se formy poskytování týče, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují své služby buď formou ambulantní (uživatel dochází v

rámci otevíracích hodin do služby) či terénní (pracovník služby vyhledává a pracuje s uživateli v jejich přirozeném sociálním prostředí. (ČESKO, 2006)

V této části považujeme za zajímavé zmínit, že zcela unikátní postavení zaujímá, co se formy poskytování služby na české scéně nízkoprahových služeb pro děti a mládež týče, portál Jdi do klubu. Jedná se o virtuální nízkoprahový klub, kdy je za přirozené sociální prostředí považován právě kyberprostor a pracovníci poskytují uživatelům podporu pro řešení různých životních situací a zároveň i možnost smysluplného trávení volného času online. Celý projekt je spravován Českou asociací streetwork. (Jdi do klubu, 2018)

Ať už je ovšem služba poskytována jakoukoliv formou, prováděcí vyhláška č. 505/2006 zákonu o sociálních službách jasně definuje okruh základních činností, které mohou uživatelé využít. V této části diplomové práce zatím uvádíme pouze jejich výčet a krátký komentář a v jedné z následujících kapitol je rozpracováváme do detailu. Konkrétně se tedy jedná o:

- „Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity; pracovní výchovná činnost; nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností; zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání),
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se v společenském prostředí),
- sociálně terapeutické činnosti (socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob),
- Pomoc při uplatňování, oprávněných zájmů a osobních záležitostí (pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob).“ (ČESKO, 2006)

Kromě těchto základních činností se v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež můžeme setkat i s činnostmi fakultativní. Tyto činnosti mohou být poskytovány pouze v případě, že souvisejí s činnostmi základními, které jsou popsány v registru poskytovatelů sociálních služeb. Zároveň musí směřovat ke stejné cílové skupině a pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou platnou dohodu o poskytování sociální služby. V praxi NZDM se tak může jednat například o realizaci příměstských táborů pro cílovou skupinu. (MPSV, 2013, s. 5)

Platné právní předpisy se nejen v souvislosti s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež zmiňují o celé řadě dalších okruhu témat, jako je například registrace služby, mlčenlivost nebo dohoda o poskytování sociální služby. Vzhledem k zaměření diplomové práce budeme ovšem pokračovat vymezením standardů kvality sociálních služeb, kde je o většina oblastí ještě znovu vymezena.

1.2 Kvalita služby v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Standardy kvality představují předpisy, jejichž obsah by měl zaručovat, aby byly všechny služby poskytovány stejně kvalitně, čímž by měla být v první řadě zajištěna ochrana práv uživatelů. Na jejich zpracování se ideálně podílí všichni pracovníci služby a zároveň na nich spočívá i zodpovědnost za jejich dodržování a naplňování.

Aktuálně je prováděcí vyhláškou zákona o sociálních službách definováno 15 standardů kvality, přičemž se každý z nich věnuje jiné oblasti týkající se poskytování služby. Tyto standardy kvality můžeme dále rozdělit na tři skupiny, a to na: procedurální (SQ - 8), personální (SQ 9-10) a provozní – SQ 11-15. (Čámský a kol., 2008, s. 43-44)

Každý z daných standardů pak obsahuje jednotlivá kritéria, a to jednak pro snazší uchopení ze strany poskytovatelů při zavádění standardů a sebehodnocení, ale také pro vnější hodnotitele (inspekce). Tato kritéria jsou totiž měřitelná a pomocí nich si můžeme zodpovědět otázku, zda je služba nastavena správným způsobem – zda dbá na práva uživatelů i pracovníků služby, apod. (Čermáková, Johnová, 2002, s. 5)

V následující části jednotlivé standardy kvality popíšeme, a to v souvislosti se službami nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Větší pozornost poskytneme (i v další kapitole práce) těm standardům kvality, které jsou zásadní pro téma diplomové práce.

1.2.1 Procedurální standardy kvality

1.2.1.1 SQ 1 – Cíle a způsoby poskytování služeb

Hned v prvním standardu kvality služby definujeme poslání a cíle sociální služby. Také je v něm vymezena cílová skupina služby a principy NZDM.

Poslání nízkoprahových zařízení pro děti a mládež můžeme chápat jako přímou podporu a pomoc dětem a dospívajícím na jejich životní cestě. Pracovníka NZDM tak lze přirovnat k roli průvodce dospíváním, který se snaží intervenovat ve věci předcházení, řešení či zmírňování nepříznivé sociální situace uživatelů a působit preventivně ve věci jejich sociálního

vyloučení. Z hlediska kompetencí tak pracovníci musejí být vybaveni celou řadou schopností a dovedností. (Česká asociace streetwork, 2008, s. 3)

Z tohoto poslání pak můžeme snadno vyvodit jednotlivé cíle, které si nízkoprahová zařízení pro děti a mládež kladou. Jedná se například o zvýšení schopností a dovedností uživatelů (učení se sociálních rolí, získání základního právního povědomí, apod.) zorientování se v sociálním prostředí (podpora uživatele v schopnosti navazovat vztahy se svým okolím, schopnost zdravě se prosazovat), poskytnutí zázemí pro řešení jejich nepříznivé sociální situace, motivace uživatelů k nezanedbávání školní docházky a k dokončení profesní přípravy nebo podporu k smysluplnému trávení volného času. (NZDM Šrumec, 2018)

Všechny tyto cíle služby jsou realizovány v souladu s principy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Mezi tyto principy patří zejména nízkoprahovost jako taková – tedy maximální zpřístupnění služby cílové skupině. Ať už z hlediska časového (otevírací doba služby by měla odpovídat potřebám cílové skupiny a být stabilní), místního (umístění NZDM) nebo neexistence psychologických bariér k navštívení služby. Jedním z principů NZDM je i bezplatnost služby, individuální přístup pracovníků k uživatelům, dobrovolnost (uživatel se zapojuje pouze do činností, o které má zájem) a možnost čerpání služby anonymně. (Zemanová, Dolejš, 2015, s. 11)

Možnosti anonymního čerpání služby bychom rádi věnovali větší pozornost, jelikož se jedná o velké specifikum této služby. Doporučený postup Ministerstva práce a sociálních věcí v této věci říká, že anonymní evidence je taková, u které z daného označení uživatele v rámci dokumentace nelze určit, o koho se přesně jedná. Nebývá tak zmiňováno jméno a příjmení, datum narození nebo místo bydliště, což jsou informace, se kterými je běžně pracováno v rámci evidence u služeb sociální péče. K evidenci se tak místo jména a příjmení využívá např. specifický kód. (MPSV, 2012)

Další součástí standardu kvality číslo je vymezení cílové skupiny NZDM. Dle Staníčka, Surového a Herzoga (2009 in Klíma, 2009, s. 87-92) můžeme cílovou skupinu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež definovat z hlediska čtyř úrovní. V první tzv. abstraktní úrovni je určení cílové skupiny ve své podstatě i charakteristikou služby (s kým služba pracuje) – cílovou skupinu tak můžeme obecně popsat např. jako děti a mládež nacházející se v nepříznivé sociální situaci. Naproti tomu v odborné úrovni definování cílové skupiny se již ptáme konkrétněji – kdo jsou uživatelé, kteří čerpají službu NZDM? Popis

cílové skupiny v obecné úrovni tak může vypadat následovně: mládež a mladí dospělí ve věku od 15 do 26let bez rozdílu etnika žijící na sídlišti XY. Třetí úroveň popisuje cílovou skupinu ještě konkrétněji, a to především za účelem volby správné nabídky služeb a metod práce. Můžeme tak jasně stanovit v čem se obsah spolupráce bude lišit u dětí z vyloučené lokality ve věku od 6 do 10 let, které zažívají školní šikanu a mládeží a mladými dospělými ve věku od 15 do 20 let, kteří buď vůbec nezačali nebo nedokončili svou profesní přípravu. Poslední pracovní úroveň již definuje tzv. typického uživatele.

1.2.1.2 SQ 2 – Ochrana práv osob

Druhý standard kvality se zaměřuje na ochranu práv osob – konkrétně pak na oblast možných střetů zájmů, porušování práv uživatelů a na pravidla pro přijímání darů. Zatímco kritérium prvních dvou zmíněných je z hlediska kontroly zásadní, pravidla pro přijímání darů se za zásadní kritérium kontrol kvality služby nepovažují. Ve své podstatě pak tento standard kvality popisuje možné situace, ve kterých by mohlo buď k porušení práv uživatelů nebo k střetu zájmů dojít. Zároveň ovšem zmiňuje i kroky, které pracovníci služby či přímo poskytovatel činí k tomu, aby těmito situacím předcházeli. Nedílnou součástí je i popis postihů nebo opatření, která nastávají v případě porušení práv uživatelů nebo nastalého střetu zájmů. (Čámský a kol., 2008, s. 57-58)

Abychom při popisu tohoto standardu kvality nezůstali pouze v rovině teoretické, přikládáme popis situace, ke které by v NZDM v souvislosti možného porušení práv uživatelů, mohlo dojít. Tuto situaci předkládáme na základě platné metodiky NZDM Kolárka (2016–2018, s. 11)

Popis situace	Možné příčiny	Prevence	Opatření
Cizí osoba nahlíží do dokumentace bez souhlasu a vědomí uživatele	- Pracovník služby dokumentaci (v papírové či elektronické podobě) volně přístupnou třetím osobám -Pracovník ponechá osobu o samotě v kanceláři pracovníků	- Dodržování platných pravidel služby (zákaz vstupu do kanceláře bez přítomnosti pracovníků) - uzamčená, zaheslovaná dokumentace uživatelů	Pracovník v případě porušení ochrany práv uživatelů obdrží sankci dle platného zákoníku práce – napomenutí

Tabulka - porušení práv uživatelů NZDM 1

Střet zájmů (situace, ve které pracovník může ve vztahu k uživateli jednat neobjektivně či nestranně), pak v kontextu NZDM můžeme chápat jako stav, kdy se klíčovým pracovníkem uživatele stane jeho rodinný příslušník nebo když se pracovník setkává s uživateli mimo pracovní dobu a tráví s nimi svůj volný čas. Při řešení možných střetů zájmů se pak v organizacích postupuje stejně jako ve smyslu řešení porušování práv uživatelů – jsou stanovena preventivní opatření, a postihy za případné porušení. (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 106 - 108)

Přemýšlíme-li nad ochranou práv uživatelů, musí tato ochrana pramenit z dokumentů, které se k dané problematice vztahují (Listina práv a svobod, Ústava České republiky nebo Etický kodex sociálních pracovníků).

Konkrétně Etický kodex sociálních pracovníků byl poprvé uveřejněn v roce 1995, a to Společností sociálních pracovníků. Co se obsahové stránky týče, jsou zde vymezena pravidla etického chování (nediskriminační přístup k uživatelům, neposkytování informací bez vědomí a souhlasu uživatele, apod. (Kutnohorská, Cichá a Goldmann, 2012, s. 84-85)

1.2.1.3 SQ 3 – Jednání se zájemcem o službu, SQ 4 – Dohoda o poskytování sociální služby, SQ 5 – Individuální plánování

Tyto standardy kvality považujeme pro téma diplomové práce za stěžejní, a to z toho důvodu, že v teoretické rovině popisují průběh poskytování sociální služby. Konkrétně pak proces, kdy se ze zájemce o službu (někoho, kdo službu NZDM poznává a pracovníci zjišťují, zda spadá do cílové skupiny) stává díky uzavřené dohodě o poskytování sociální služby (ať už v písemné či ústní podobě) tzv. uživatel sociální služby, který se svým klíčovým pracovníkem spolupracuje na tvorbě individuálního plánu.

1.2.1.4 SQ 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

Součástí standardu kvality číslo 6 jsou především pravidla pro zpracování a vedení dokumentace o uživateli NZDM. Zároveň by zde měl být stanoven postup pro nahlížení do dokumentace a doba, po kterou je nezbytná dokumentace vedena. (ČESKO, 2006)

V kontextu NZDM pak musíme především počítat s tím, že evidence uživatelů služby může být, jak už jsme zmiňovali u standardu kvality č. 1, vedena anonymně. Tato skutečnost může být poněkud problematická například při spolupráci s Organem sociálně právní ochrany dětí, kdy se skloubí anonymní poskytování služby s mlčenlivostí pracovníků (§ 100) a jejich

ohlašovací povinnost. Proto této oblasti věnujeme pozornost i v praktické části práce. (ČESKO, 2006)

V praxi NZDM se pod vedenou dokumentací rozumí vedení složky uživatele. Tato složka může mít buď papírovou nebo elektronickou podobu a můžeme zde nalézt informace týkající se průběhu jednání se zájemcem o službu, dohody o poskytování služby, individuálního plánu uživatele, přehledu docházky či poskytnutých výkonů. Tato dokumentace musí být řádně zabezpečena, a to s cílem ochrany práv uživatelů. (NZDM Šrumec, 2018)

1.2.1.5 SQ 7 – Stížnosti na kvalitu nebo poskytování sociální služby

Zákon o sociálních službách (ČESKO, 2006) v souvislosti se sedmým standardem zabývajícím se stížnostmi na kvalitu služby, udává následující kritéria:

- Povinnost mít vypracovaný postup a pravidla pro podávání a vyřizování stížností, a to takovým způsobem, aby byl daný postup pro cílovou skupinu srozumitelný – zásadní kritérium
- Povinnost vysvětlit uživatelům možnost podání stížnosti na průběh služby – zásadní kritérium
- Povinnost stížnosti prošetřit a reagovat na ně
- Povinnost informovat uživatele o možnosti řešení jeho stížnosti s nadřízeným orgánem poskytovatele služby nebo institucí zabývajících se ochranou lidských práv

V kontextu NZDM je pak stěžejní uchopit informování uživatelů o možnosti podání stížností takovým způsobem, aby pro každého z nich byl pochopitelný. V praxi se proto využívá obrázků fotografického materiálu, „map“ stížností, piktogramů, apod, které jsou umístěny ve volně přístupných prostorách služby, aby si každý uživatel mohl v případě potřeby informace vyhledat. Možnosti, jak v případě potřeby podat stížnost, jsou navíc uživatelům služby pravidelně připomínány a jsou jim sdělovány a opakovány ještě před tím, než se stanou uživateli služby v rámci jednání se zájemcem o službu. (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 163-164)



Ukázka zpracování systému stížností NZDM 1

1.2.1.6 SQ 8 – Návaznost služby na dostupné zdroje

Jedním z cílů tohoto standardu kvality je zejména nepodporovat závislost uživatelů na službě NZDM, tedy motivovat je k využívání vlastních schopností a dovedností při řešení problémů a využívání i jiných dostupných zdrojů. Pracovník by se tak měl orientovat v dostupné síti sociálních služeb a být si vědom toho, na jakou službu má uživatele v odkázat v případě, kdy je řešení daného problému mimo jeho kompetence. Zároveň se předpokládá i spolupráce např. se školskými zařízeními, kdy pracovníci NZDM mohou pro žáky jednak realizovat programy preventivního charakteru, ale zároveň může být služba NZDM doporučena žákům výchovným poradcem. (Čámský et al., 2008, s. 125)

Podporou pracovníkům NZDM pro navázání spolupráce s dalšími typy služeb, může být i zapojení se do tzv. komunitního plánování. Pod tímto pojmem si můžeme představit vzájemné setkávání zástupců organizací poskytující sociální služby a dalších institucí (zástupci škol, SVP, městského úřadu, apod.). Cílem tohoto setkávání pak je zkvalitnit poskytování sociálních služeb v dané obci a to za pomoci zjišťování aktuálních potřeb vyskytujících se cílových skupin a rozšiřování či zkvalitňování služeb stávajících. Výstupem z komunitního plánování je komunitní plán, ve kterém jsou nastíněny cíle rozvoje sociálních služeb. (Šťastná, 2016, s.47)

1.2.2 Personální standardy kvality (SQ 9 – SQ 10)

1.2.2.1 SQ 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby, SQ 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

V následujících profesních standardech kvality můžeme najít informace týkající se profesního rozvoje zaměstnanců a personální zajištění sociální služby.

Co se profesního rozvoje týče, zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ukládá poskytovateli služby povinnost umožnit svým zaměstnancům alespoň 24 hodin dalšího vzdělávání za rok. Tímto povinným vzděláváním se pak rozumí účast na odborných akreditovaných kurzech, účast na konferencích, školicích akcích nebo absolvování stáží v jiných službách. (ČESKO, 2018)

Elichová (2017, s. 90-91) poukazuje na fakt, že nejčastěji využívanou formou vzdělávání pracovníků působících v sociálních službách jsou jednodenní kurzy. Jejich nabídka však není velmi pestrá a témata kurzů často nereflektují aktuální problémy, se kterými se pracovníci ve své práci setkávají. V praxi se tak může, zejména o pracovníků, kteří v dané službě působí již delší dobu, stát, že jen velmi těžší najdou odborný kurz, který by pro ně byl atraktivní a zároveň i potřebný pro přímou či nepřímou práci s uživateli.

Jako jednu z dalších možností profesního rozvoje bychom rádi zmínili i supervizi – podporu nezávislého odborníka. Broža (2009, s. 15) vymezuje supervizi jako „předem dohodnutý a oboustranně akceptovatelný proces pomoci s komplikovanými profesními situacemi.“

V rámci těchto supervizních setkání tak mohou být řešeny jednotlivé případy uživatelů a zvolený postup spolupráce, nové výzvy objevující se v prostředí nízkoprahových služeb nebo supervizor může vést pracovníky k uvědomění a posilování jejich silných stránek pro výkon profese.

Naproti tomu standard kvality č.9 se zmiňuje o personálním zajištění sociální služby – tedy o složení a počtu pracovních míst v dané službě, o tom, jakými předpoklady by pracovníci z hlediska dosaženého vzdělání i svých osobnostních charakteristik měli disponovat, a jakým způsobem probíhá výběr a zaškolovací proces pracovníků nových. (Čámský et al., 2008, s.127)

V nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se nejčastěji setkáváme se sociálními pracovníky a s pracovníky v sociálních službách. Rozdíl mezi těmito dvěma pracovními

pozicemi spočívá v nejvyšším dosažení vzdělání – u sociálních pracovníků (dále jen „SP“) je to vzdělání vysokoškolské či vyšší odborné a v pracovníků v sociálních službách (dále jen „PSS“) se jedná o dokončené základní nebo středoškolské studium. V případě, že PSS disponuje pouze základním nebo středoškolským dokončeným vzděláním (v závislosti na vystudovaném oboru), musí si v případě svého zájmu o výkon práce ve službě dodělat do 18 měsíců od svého nástupu příslušný kvalifikační kurz. U nízkoprahových zařízení pro děti a mládež se jedná o kvalifikační kurz zaměřený na výkon základní výchovné nepedagogické činnosti (aktivizační činnosti, rozvoj dovedností a návyků uživatelů, volnočasové aktivity apod.), které se pak PSS věnuje i v rámci svého popisu pracovní činnosti. Výkon práce sociálního pracovníka spočívá jednak ve stejných činnostech, které vykonává i PSS, a navíc i například v práci na metodických dokumentech, v sociálním šetření nebo krizové intervenci. (ČESKO, 2018)

Z osobnostních charakteristik, které by měly být pracovníku v NZDM vlastní, můžeme vyjmenovat ku příkladu následující: dobré komunikační schopnosti, kreativita a samostatnost, aktivní a zodpovědný přístup k práci, schopnost týmové práce, empatie, rozhodnost, objektivita, optimismus, psychická odolnost, stanovení hranic (schopnost oddělit pracovní a soukromou sféru), trpělivost. (NZDM Šrumec, 2018)

1.2.3 Provozní standardy kvality (SQ 11 – SQ 15)

Profesní standardy kvality služby řeší následující oblasti: místní a časovou dostupnost služby (SQ 11), informovanost o sociální službě (SQ 12), prostředí a podmínky poskytovaných sociálních služeb (SQ 13), nouzové a havarijní situace (SQ 14), zvyšování kvality poskytované sociální služby (SQ 15).

Z hlediska tématu diplomové práce nepovažujeme za důležité zaobírat se všemi těmito standardy kvality, proto velmi krátce zmíníme pouze některé z nich.

Místní a časová dostupnost NZDM je pro poskytování služby zcela zásadní. Při nastavování otevírací doby musíme brát do úvahy denní režim uživatelů služby, což jsou v tomto případě především děti a mládež navštěvující základní a střední školy – nízkoprahová zařízení jsou tak svým uživatelům k dispozici zejména v odpoledních hodinách. Ani umístění služby není nedůležité. NZDM by mělo být pro své uživatele v dostupné lokalitě, nenacházející se v periferních částech města. Výjimkou ovšem může být umístění služby ve vyloučené lokalitě, kam často docházejí pouze děti žijící v bezprostřední blízkosti. V takovém případě se nabízí,

pokud je to nutné, v daném městě otevřít i druhé zařízení stejného typu, které se již ve vyloučené lokalitě nacházet nebude. (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 203)

Informovanost o sociální službě směrem k cílové skupině služby probíhá opět pro ně atraktivní formou – skrze sociální sítě (Facebook, Instagram). Využívá se však i tradičnějších cest, jako jsou informační letáky, webové stránky nebo pracovníci služby navštěvují žáky přímo ve školách, kde je o možnosti navštívení NZDM přímo informují. (NZDM Šrumeč, 2019)

U standardu kvality č. 15 zmíníme zejména způsoby zvyšování kvality služby. Jedná se o průběžné zjišťování potřeb cílové skupiny (otevírací doba, poskytované činnosti, prostředí služby, atd.), průběh služby (hlediska metodického i spolupráce s uživatelem), hodnocení služby (prováděno u uživatelů, pracovníků i např. stážistů).

Hodnocení služby z pohledu uživatelů probíhá jednak v průběhu poskytování služby, ale i např. každoročního hodnocení služby formou dotazníku. U této formy hodnocení musí být opět brán zřetel na cílovou skupinu, která má hodnocení provádět - počet otázek, atraktivní pojetí dotazníku. (Čermáková, Johnová, 2002, s. 94-95)

2 PRŮBĚH SLUŽBY V NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

V následující kapitole bychom rádi, na rozdíl od kapitoly úvodní, popsali spíše způsoby a cesty, jakými jsou jednotlivé činnosti v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež poskytovány, a jak může probíhat samotná spolupráce s uživateli těchto zařízení. Zaměříme se tak blíže na jednotlivé výkony pracovníků služby NZDM, které se vztahují k individuální spolupráci s danou cílovou skupinou – ať už se jedná o kontaktní práci, přímou intervenci či interdisciplinární spolupráci ve prospěch uživatele. Následně popíšeme i průběh spolupráce, a to od počátečních kroků jako je prvokontakt (první návštěva zájemce ve službě), jednání se zájemcem o službu, uzavření dohody o poskytování služby a individuální plánování. I když bychom tyto informace mohli zmínit již v kapitole první, která se zaměřuje na standardy kvality sociálních služeb a platnou legislativu, a to z toho důvodu, že tyto informace a postupy jsou jejich součástí, považujeme za důležitější a potřebnější poskytnout této části větší prostor, a to jednak i proto, že očekáváme, že přinese řadu otázek pro následnou empirickou část naší diplomové práce.

2.1 Základní činnosti

První oblastí, jíž bychom chtěli věnovat pozornost, jsou samotné činnosti, které jsou v prostředí nízkoprahových zařízení pro děti a mládež poskytovány. Základní informace o těchto činnostech jsme přinesli již v první kapitole diplomové práce, kdy jsme ovšem poskytli pouze jejich výčet tak, jak je stanovuje zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách a nyní bychom tento výčet činností rádi blíže rozpracovali, a to za účelem objasnění všech oblastí, kterým se pracovníci služby v rámci svých kompetencí mohou věnovat.

Pro lepší orientaci přikládáme tabulku poskytovaných činností (NZDM Šrumeč, 2019) s naším komentářem.

Základní činnost dle 108/2006 Sb.	Specifikace činnosti
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	- Rozvoj dovedností uživatelů, bloky a aktivity s preventivní tematikou, situační intervence, dílny, kontaktní práce s uživatelem, pobyt v zařízení bez čerpání dalších služeb
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	- Besedy, výlety, exkurze, akce s uživateli jiných služeb, DOD
Sociálně terapeutické činnosti	- Krizová intervence, skupinová práce, rozhovor s uživatelem
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a osobních záležitostí	- Poradenství, informační servis, doprovod, kontakt s institucemi, práce s blízkými osobami uživatel

Tabulka - základní činnosti v NZDM 2

Kontaktní práci můžeme dle Zahradníka (in Klíma, 2008, s. 146) rozumět určitou interakcí mezi pracovníkem a uživatelem služby, a to s cílem vzájemného poznávání, budování důvěry mezi oběma stranami a hledání možné oblasti spolupráce.

Pomocí kontaktní práce tak pracovníci služby zjišťují, co se aktuálně v životě uživatele či zájemce děje a jak mu samotnému může být v dané oblasti nápomocna právě služba NZDM. V praxi pak tato kontaktní práce může vypadat tak, že se pracovník služby s uživatelem věnuje volnočasové aktivitě, při které dané informace zjišťuje nebo například vstupuje do aktivity, které se věnuje uživatel (čtení časopisu, tvoření, komunikace s ostatními uživateli, apod.) a komunikují spolu o jeho zájmech.

Aby se tato interakce dala pro potřebu vykazování kontaktní práci nazývat, měla by splňovat několik faktorů, jako jsou například tyto:

- nesmí se jednat o pouhou návštěvu NZDM, kdy se zájemce či uživatel pouze přichází zeptat na přítomnost svého kamaráda, apod.,
- měla by trvat alespoň 10 minut a měla by být v souladu s poskytovanými činnostmi v NZDM, se zřejmou aktivitou jak pracovníka, tak uživatele. (PS NZDM ZK)

V praxi se však můžeme setkat s tím, že pro některá zařízení je kontakt (tedy návštěva uživatele v zařízení) ekvivalentem i pro kontaktní práci. My osobně se s tímto způsobem vykazování neztotožňujeme, neboť za samotný kontakt považujeme pouze návštěvu uživatele ve službě (uživatel nemusí chtít s pracovníkem vůbec komunikovat, např. pouze sedí a poslouchá hudbu) a kontaktní práci vnímáme už jako interakci (přímý rozhovor, komunikace přes sociální sítě, společná aktivita s uživatelem atd.) mezi pracovníkem a uživatelem služby, tak jak tento pojem definuje Zahradník.

Situační intervence je dalším typem výkonu, se kterým se v prostředí nízkoprahových zařízení pro děti a mládež můžeme setkat. Jedná se o „sociálně pedagogickou práci v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostorách zařízení. (Česká asociace streetwork, 2008, s. 6)

Konkrétně si pak pod tímto pojmem můžeme představit situaci, kdy pracovník vstupuje např. do sporu uživatelů a vede je k tomu, aby situaci zvládli v poklidu vyřešit nebo se může jednat o poskytnutí zpětné vazby k uživatelským názorům a k jeho jednání. Níže předkládáme zápis z reálně provedené situační intervence, a to pro zcela konkrétní představu o jejím průběhu.

Zápis z reálně provedené situační intervence ve službě (NZDM ŠRUMEC, 2019)

Cílem situační intervence bylo zprostředkovat uživateli zpětnou vazbu na jeho chování a vysvětlit mu, proč toto chování může být zdrojem konfliktů s ostatními uživateli. Uživatel se dnes věnoval volnočasové aktivitě společně s ostatními zájemci a uživateli. Během této aktivity se na jejich adresu začal vyjadřovat romsky, avšak nikoliv hanlivě, právě naopak. Ostatní zájemci a uživatelé mu však nerozuměli a nechápali, co jim říká. Uživateli jsem proto vysvětlila, že by bylo lepší, kdyby mluvil česky, protože ostatní jeho řeči nerozumí a spíš to na ně působí tak, že je uráží. Uživatel se pak vyjádřil tak, že nevěděl, že to ostatní mohou chápat takto a následně jim vysvětlil, co jim chtěl říct, na což reagovali pozitivně. Cíl intervence byl splněn. Uživatel poté již u volnočasové aktivity mluvil česky a bez problému se s ostatními dorozuměl. Zároveň si díky zpětné vazbě uvědomil, jak jeho způsob jednání může působit na ostatní a své chování přehodnotil, což bylo i výsledkem intervence.

Tabulka – zápis z reálně provedené situační intervence v NZDM 3

Dalším a velmi častým tématem spolupráce bývá **Příprava do školy, a také doučování**. Avšak opět se setkáváme s nejednoznačným postojem jednotlivých pracovníků a odborné veřejnosti na to, zda doučování do NZDM patří, a pokud ano, zda by mělo být jedinou oblastí spolupráce.

Herzog (2019) uvádí, že doučování je na místě, pokud uživatel některý předmět nezvládá a hrozí mu nedostatečné hodnocení nebo pokud opravdu neexistuje jiná možnost, kde by se uživatel doučovat mohl (např. samotná škola). Zároveň by však měl pracovník s uživatelem řešit i jiné oblasti jeho života.

Pomoc uživateli v krizi chápeme jako volbu takových kroků, abychom uživatele uklidnili a podpořili jeho silné stránky pro potřebné řešení krize či alespoň zvládnutí prvního kroku směřujícího k řešení krizové situace. Zároveň je potřeba uživatele případně nasměrovat na další zdroje pomoci. V rámci další spolupráce je pak možné s uživatelem na řešení celé situace spolupracovat. (Špatenková, 2017 s. 14)

Samotný pobyt v zařízení lze chápat buď jako reálnou přítomnost uživatele v zařízení nebo i zprostředkovaný kontakt např. prostřednictvím sociálních sítí, emailu či telefonického hovoru.

Další z činností poskytovaných v NZDM je i podpora uživatelů v **rozvoji dovedností a návyků** (např. poznávání hodin, způsob čištění zubů a dodržování dalších hygienických návyků, apod.).

Nedílnou součástí poskytování služby NZDM jsou **volnočasové aktivity**. Uživatelé k volnočasovým aktivitám mohou využívat vybavení NZDM jako je např. kulečnick, ping pong apod. V případě svého zájmu mohou různé akce organizovat i sami (respektive ve spolupráci s pracovníky) nebo se zapojit do již připravených akcí. Standardním postupem v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je volba měsíčních preventivních programů s následnou tvorbou specifických akcí, do kterých se uživatelé mohou zapojit. Jedná se tak o další typ činností, při kterých uživatelé opět rozvíjejí své dovednosti. (Česká asociace streetwork, 2008, s. 7)

Poradenství lze chápat jako proces, kdy se „poradce snaží podpořit růst, rozvoj, zralost a lepší uplatnění klienta, aby se efektivně orientoval ve světě a vyrovnával se se životem.“ (Procházka et. al, 2014, s. 13)

Pracovník NZDM by tak v rámci poradenského rozhovoru neměl uživateli vnucovat jeho způsob řešení situací či „správných“ voleb. Poslední slovo by měl mít sám uživatel, na kterém stojí finální rozhodnutí týkající se způsobu řešení situace, apod. Důvěrnost poradenského vztahu je dána už jedním z principů služby – anonymitou. Je tak opravdu pracováno se zakázkou uživatele, nikoliv rodičů, učitelů, atd. Navíc žádné téma není v rámci

poradenství tabu a uživatelé často s pracovníky řeší témata, o nichž je jim stydno mluvit s rodiči či kamarády.

Zakouřilová (2014, s. 33) k tématu vztahu mezi poradcem/pracovníkem a uživatelem dodává, že „každý terapeutický vztah je tvořen jednak souborem psychických obsahů, jednak dynamikou vztahu založenou na řadě interakcí.“ Je tedy pochopitelné, že se tento vztah vyvíjí. Ne vždy to ovšem musí být vývoj v pozitivním slova smyslu – v praxi se může stát, že si uživatel se svým klíčovým pracovníkem neporozumí. I na tyto situace se v prostředí nízkoprahových klubů myslí a uživatelé proto mohou v případě potřeby uplatnit své právo týkající se změny klíčového pracovníka nebo podat konkrétní stížnost.

2.2 Intervenční činnost ve prospěch uživatelů

Pojem intervence si můžeme definovat jako „odbornou pomoc pracovníka prováděnou přímo s uživatelem nebo zájemcem o službu bez stanovení minimální délky.“ Tuto definici bychom pak rádi doplnili o základní znaky, které by intervence měla splňovat. Jedná se zejména o téma (musí spadat do balíku základních poskytovaných činností), cíl (s jakým cílem do intervence vstupuje pracovník – např. podpora uživatele v uvědomění si jeho silných stránek a jejich využití při řešení problému), aktivita pracovníka a uživatele (uživatel nesmí být pouze pasivním článkem), výsledek intervence (v čem spočívá přínos pro uživatele) a výchovný obsah. Intervence by také měla být alespoň 30 minut dlouhá – do výsledného času pak započítáváme i přípravu pracovníka, vlastní intervenci a po-intervenční reflexi. (PS NZDM ZK)

V praxi můžeme ovšem opět narazit na různé pojetí tohoto výkonu. Výše předložené pojetí je výsledkem metodického týmu Pracovní skupiny NZDM působící ve Zlínském kraji a platí tedy na daném území. Poohlédneme-li se po tom, jak je výkon intervence a hlavně její vykazování chápáno v jiných územních celcích, můžeme nalézt opět různorodé definice, respektive liší se zejména způsob vykazování tohoto výkonu.

Co se typů intervencí v prostředí nízkoprahových zařízení pro děti a mládež týče, zmíníme tři nejdůležitější, za které z našeho pohledu považujeme individuální intervenci s uživatelem, skupinové intervence a intervence interdisciplinární. Ke každému typu této intervence uvedeme konkrétní příklad z praxe, a to pro lepší pochopení jednotlivých výkonů.

- **Individuální intervence** – interakce mezi pracovníkem či více pracovníky a jedním uživatelem, která splňuje výše popsané znaky intervence. Intervence může probíhat

v jakékoliv oblasti, která spadá pod základní poskytované činnosti služby (rozvoj kompetencí uživatele, poradenství, pomoc se školní přípravou, atd.).

Zápis z reálně provedené individuální intervence (NZDM Šrumeč, 2019)

Cílem intervence bylo prostřednictvím práce s terapeutickými kartami uživatele vést k pozitivnímu sebehodnocení a uvědomění si toho, kdo je pro něj oporou v těžkých situacích. S uživatelem jsme se dnes věnovali práci s terapeutickými kartami. Uživateli jsem nejdříve vysvětlila, co je jeho úkolem, a poté jsme se o jeho volbách bavili. Uživatel měl nejdříve rozdělit balíček karet na dvě hromádky, a to podle toho, které karty jsou podle něj stresující a které ne. Následně si z hromádky nestresujících vylosoval jednu. Uživatele jsem motivovala k tomu, aby mi popsal, co na kartě vidí a proč ji zařadil do dané hromádky. S uživatelem jsme následně výjev na obrázku (sklizení ovoce) připodobnili k tomu, že když se o něco snaží, tak nakonec může dosáhnout úspěchu. Uživatel se pak zamýšlel nad tím, kdy se mu naposled něco povedlo a já jsem mu připomněla i některé jeho úspěchy v NZDM. Poté jsme přešli k hromádce karet, které uživateli přišly stresující. Zde bylo uživatelským úkolem vybrat kartu či karty, které se ho nějakým způsobem týkají. Uživatel si vybral kartu, kde byl znázorněn v dešti muž s deštníkem. S uživatelem jsme pak řešili, proč si danou kartu vybral, a co konkrétně na ni vidí. Společně jsme pak situaci připodobnili tomu, kdy člověk zažívá nějakou nepříjemnou situaci a deštník je buď něco nebo někdo, kdo mu při řešení pomáhá a svým způsobem ho chrání. Uživatele jsem motivovala k tomu, aby si uvědomil, kdo je pro něj takovým "deštníkem" - uživatel si zvolil staršího bratra, rodiče a v případě, kdy by se nějaká nepříjemná situace odehrávala ve škole, tak učitelku. Cíl intervence byl splněn. Výsledkem intervence bylo, že se k uživateli jednak dostalo zpětné vazby ohledně jeho snažení se ve škole a v NZDM, ale především si ujasnil seznam osob, na které se může obrátit, když bude zažívat nějakou nepříjemnou situaci.

Tabulka – zápis z reálně provedené individuální intervence v NZDM 4

- **Skupinová intervence** – realizovaná s větším počtem uživatelů najednou. Abychom daný výkon ovšem za skupinovou intervencí mohli považovat, je potřeba, aby byl výsledek intervence jasně definovatelný u každého zúčastněného uživatele.

Zápis z reálně provedené skupinové intervence (NZDM Šrumeč, 2019)

Cílem intervence bylo zjistit, co si uživatelé pod daným tématem představují, jaké s ním mají zkušenosti a prostřednictvím hry je seznámit s nejčastějšími manipulativními technikami používanými prodejci.

Uživatelka 1: Uživatelka své zkušenosti uvedla v souvislosti se svým bratrem. Následně probíhala hra, při které si uživatelé měli vylosovat nějaký předmět a zkusit jej prodat ostatním uživatelům. Uživatelka 1 se poté, co u prvního účastníka viděla průběh aktivity, již účastnit nechtěla. S Uživatelkou 1 jsme si tuto situaci vysvětlili a ujistila jsem ji, že pokud se na aktivitu necítí, tak je to v pořádku a účastnit se jí nemusí. Uživatelka 1 to přijala a poté již jen sledovala průběh skupinové aktivity. Výsledkem intervence tak pro tuto uživatelku spočíval zejména v jejím ujištění se o tom, že pokud se něčemu v NZDM věnovat nechce, tak pracovníci její postoj respektují.

Tabulka – zápis z reálně provedené skupinové intervence v NZDM 5

- **Interdisciplinární intervence** – tento druh považujeme za zcela specifický, a to i vzhledem k možnosti anonymního čerpání služby. Za interdisciplinární intervence tak můžeme považovat výkon, kdy na řešení nepříznivé sociální situace spolupracuje hned několik odborníků – např. pracovník NZDM, zástupce OSPOD, školských zařízení, pracovníci jiných sociálních služeb, atd. Uživatel by s danou spoluprací měl v ideálním případě poskytnout souhlas a o výsledku je, v případě že není přímo účasten, informován.

Zápis z reálně provedené interdisciplinární intervence (NZDM Šrumec, 2019)

Cílem intervence bylo vykomunikovat s oddělením hmotné nouze podmínky pro přiznání dávky okamžité pomoci ve věci zajištění barmanského kurzu pro uživatelku. Dnes jsem, po předchozí domluvě s uživatelkou, kontaktovala emailem pracovníci oddělení hmotné nouze, paní XY.. Pracovníci jsem vysvětlila danou situaci, ve které se uživatelka a její otec nachází, také obavy otce ohledně poskytnutí dávky na účely barmanského kurzu. Pracovníci jsem požádala o informace týkající se této dávky, kdy je možno dávku čerpat, apod. Pracovnice mi obratem odpověděla, její odpověď se nesla ve stylu, že by bylo nejvhodnější, kdyby se otec uživatelky na oddělení zastavil u pracovníce, pod kterou spadá a konzultoval to s ní. Také podala vysvětlení ohledně nároku na dávku (jak často může být dávka poskytována, jak je to s nárokem na dávku). Cíl intervence byl splněn, pracovníci místního oddělení hmotné nouze jsme ve věci uživatelky oslovila. Pracovnice mi podala všechny potřebné informace, o kterých budu uživatelku při její nejbližší návštěvě informovat, což bylo i výsledkem intervence.

Tabulka – zápis z reálně provedené interdisciplinární intervence v NZDM 6

2.3 Průběh spolupráce

V následující části druhé kapitoly se již zaměříme na samotný průběh spolupráce mezi pracovníky NZDM a zájemci – následně uživateli služby. Pro lepší rozčlenění si stanovíme několik fází průběhu poskytování služby, a to konkrétně:

- prvokontakt – první návštěva zájemce ve službě NZDM
- jednání se zájemcem o službu
- uzavření dohody o poskytování sociální služby
- individuální plánování
- identifikace potřeb

Zájemci by v ideálním případě mělo být vhodnou formou vysvětleno, v jaké službě se ocitl a co konkrétně mu služba nabízí. V některých případech, respektive v některých zařízeních, se můžeme setkat s tím, že pracovníci služby s nově příchozím probírají a vyplňují tzv. income dotazník.

Herzog (2009) v článku pojednávajícím o průběhu spolupráce s uživateli drog označuje income dotazník jako nástroj sloužící k identifikaci možných oblastí spolupráce. Stejnou funkci má tento dotazník i u cílové skupiny dětí a mládeže s tím, že se samozřejmě jeho obsah upravuje ve vztahu k daným potencionálním uživatelům. Najdeme tak zde otázky zaměřené na různé druhy rizikového chování, apod. Pokud však zájemce odmítne tento dotazník vypsát, není to překážkou a s pracovníky může i tak jednat.

Jakmile zájemce přichází do služby znovu, probíhá s ním již **jednání se zájemcem o službu**. Průběh tohoto jednání je podobný prvokontaktu – zájemci jsou postupně sdělovány informace o službě, pracovník zájemce poznává a rozhoduje se, zda daný zájemce spadá do cílové skupiny NZDM a sám zájemce se seznamuje s prostorem služby a jejími činnostmi. Za určitých okolností může být zájemce odmítnut a nedochází s ním tak k uzavření dohody o poskytování služby. Pro příklad uvádíme důvody odmítnutí zájemce o službu definované NZDM Kotelna (Prostor plus, o.p.s).

Mezi tyto důvody patří:

- rozdílnost potřeb zájemce a nabídky služby (např. zájemce v NZDM žádá o výměnu injekčního materiálu)
- zájemce nespadá do věkové cílové skupiny
- potřebuje speciální péči, kterou pracovníci nejsou schopni zabezpečit, pokud uživatel hrubě poruší pravidla a je mu zrušena dohoda o poskytování služby a v následujících šesti měsících po zrušení dohody opět službu žádá

Každé zařízení má jasně ve standardech kvality sociálních služeb a dalších interních metodikách stanovená pravidla pro toto jednání a jeho postup. V každé službě se tak můžeme setkat s trochu jiným průběhem jednání se zájemcem o službu, zejména pak co se rozvrhnutí jednání týká (kolik návštěv „musí“ zájemce absolvovat, než se přechází k uzavření dohody o poskytování sociální služby). (Hauke, 2011, s. 30-31)

Proces jednání se zájemcem o službu by v případě, že zájemce má zájem službu využívat a pracovník vyhodnotí, že spadá do cílové skupiny NZDM, měl plynule přejít v **uzavření dohody o poskytování sociální služby**. Tato dohoda může mít dvě formy, a to buď ústní či písemnou. Opět záleží na zvážení každého zařízení, k jaké formě dohody se přikloní. (Klíma, 2008, s. 343 – 345)

Obsah dohody však musí být v obou případech identický, neboť jej určuje zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, konkrétně pak § 91 (ČESKO, 2006). Mezi povinné náležitosti dohody tak patří:

- označení smluvních stran dohody (NZDM a uživatel)
- druh sociální služby (Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež)
- rozsah poskytování služby (činnosti služby)
- datum a čas poskytování služby (otevírací doba)
- výši úhrady za poskytnuté služby (v případě NZDM bezplatné)
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel
- výpovědní důvody a lhůty (např. opakované porušování pravidel, odmítání spolupráce, apod.)
- doba platnosti smlouvy (opět záleží na volbě daného zařízení)

U jednotlivých zařízení se opět setkáváme s rozdílem týkajícího se skutečnosti, kdo může dohodu s daným dítětem uzavírat. Dle metodiky NZDM Kolárka (Prostor plus, o.p.s.) například můžeme zjistit, že dohodu o poskytování sociální služby může uzavřít jak sociální pracovník, tak i pracovník v sociálních službách, avšak ten pouze za předpokladu, že má vysokoškolské vzdělání nebo prošel kurzem se zaměřením na identifikaci potřeb uživatelů.

Naproti tomu v NZDM Drom (2011, s. 27-29) může dohodu o poskytování sociální služby uzavřít pouze kontaktní pracovník s kvalifikací sociálního pracovníka.

Standardní součástí uzavírání dohody o poskytování sociální služby je i volba tzv. klíčového pracovníka. Klíčový pracovník by pro uživatele měl reprezentovat někoho, s kým si ve službě nejlépe rozumí a řeší s ním své záležitosti. Klíčový pracovník je tak zodpovědný za celkový průběh spolupráce – zjišťování potřeb, vedení uživateli dokumentace, domlouvání se na cílech spolupráce, hodnocení cílů, atd. Klíčový pracovník se tak musí velmi dobře orientovat ve vnitřních metodikách služby a být si vědom hranic práce s

uživateli (co je legitimní cíl spolupráce vzhledem k nastavení cílů služby). Klíčového pracovníka si může sám uživatel v průběhu čerpání služby změnit a v praxi také dochází ke změně například pokud daný pracovník ze služby odchází, apod. (Bicková a kol., 2011, s. 115-124)

V rámci uzavírání dohody by zároveň mělo být i ujasněno, jakým činností se uživatel chce ve službě věnovat, tedy jaké činnosti konkrétně chce čerpat. Stanovuje se tak prvotní nástřel individuálního plánu, čímž s uživatelem začíná proces **individuálního plánování**.

Tento proces se dle Herzoga (2019) skládá z několika fází. Konkrétně se jedná o „mapování klientovi situace, stanovení postupu, zaznamenání plánu, realizaci plánu, hodnocení plánu, mapování nové podoby klientovi situace, a tak stále dokola.“

Může se tak jednat o velmi dlouhý proces řešení uživateli situace, respektive vzájemné spolupráce. Na svých webových stránkách, které jsou zaměřeny právě na individuální plánování s uživateli nízkoprahových služeb, Herzog (2019) uvádí několik stylů, jak lze tento proces pojmout.

Prvním z nich je plánování „**tady a teď**“. Tento model vychází z přesvědčení, že se s uživatelem můžeme během jeho návštěvy NZDM domluvit na tom, co potřebuje a zároveň kromě této samotné domluvy proběhnou i další fáze individuálního plánování – kroky ke splnění cíle, realizace i samotné hodnocení. Tyto individuální plány tak často vycházejí z aktuálních potřeb uživatelů služby, se kterými přicházejí oni sami (např. příprava do školy, nalezení cesty k řešení v aktuálně prožívané situaci, apod.). Také se ovšem může jednat o jakousi reflexi uživateleova chování či jeho postojů k různým tématům. Pro lepší pochopení uvádíme příklad z reálně provedeného plánování „Tady a teď“.

Zápis individuálního plánu – IP „Tady a teď“ (NZDM Šrumec, 2019)
<p>Uživatelka si dnes četla časopis nzdm, který se zaměřuje na otázky ohledně dospívání, vztahů a sexu. Jedna z částí časopisu byla zaměřena i na otázku používání kondomů. Zajímalo mne proto, jaký má uživatelka na tuto věc názor - zda mít pohlavní styk s kondomem nebo ne. Uživatelka se vyjádřila tak, že ne, a uvedla i důvody, proč zastává takový názor.</p> <p>CÍL) Popřemyslím nad tím, jestli je vždycky v pořádku nepoužít při sexu kondom a jaký by to mohlo mít konkrétně dopad.</p>

Tabulka – IP „Tady a teď“ v NZDM 7

Druhým typem je „Úkolové pojetí“ individuálního plánování. Toto plánování na rozdíl od stylu „tady a teď“ pracuje spíše s krátkodobějšími zakázkami uživatelů služby. Pro tento přístup je zásadní stanovení cíle spolupráce, ale i kroků, které povedou ke splnění cíle uživatele, formou úkolů. Uživatel tak ví, jak má krok po kroku postupovat – např. pro vyhledání brigády, podání přihlášek na SŠ, pod. Splnění jednotlivých úkolů /kroků může být termínově ohraničeno.

Zápis individuální plánu – IP „Úkol“ (NZDM Šrumeč, 2019)
Cíl) Chci se zapsat do barmanského kurzu
1. PODCÍL: Uživatelka si ze školy sežene a do nzdm přinese přesné informace týkající se barmanského kurzu. (do konce týdne)
2. PODCÍL: Uživatelka předá otci informace z oddělení hmotné nouze a zkusí s ním probrat, zda by bylo možné, aby zašel na toto oddělení se pouze informovat ohledně postupu získání dávky (do konce měsíce).

Tabulka – IP „Úkol“ v NZDM 8

Styl „Příběh“ je dle Herzoga (2019) posledním typem, jak lze uchopit individuální plánování s uživateli. Tento postup je vhodné uplatnit u uživatelů, se kterými máme navázaný důvěrný vztah a témata, která s nimi řešíme zasahuje hned do několika oblastí jejich života (rodina, škola, kamarádi, volný čas, apod.).

Zápis individuální plánu – IP „Příběh“ (NZDM Šrumeč, 2019)
Uživatelka Fleur navštěvuje druhou třídu ZŠ. Uživatelka jako velmi důležitou oblast uvádí, že "by chtěla mít ve škole kamarády". Důvodem, proč je toto pro ni důležité je to (jak sama uvedla), že se nechce cítit osamělá. V minulosti totiž nechtěla chodit do školy z toho důvodu, že měli doma jen "staré oblečení" a chodit tak do školy byla pro ni ostuda, situace se dle jejich slov již zlepšila. protože matka dostala práci a dostali i oblečení "od nějakého pána" (zřejmě z místní Charity, avšak uživatelka přesně nevěděla). Také začala chodit do školní družiny, kde si našla jednu kamarádku, chtěla by však mít kamarádů více.
CÍL spolupráce) Najít si ve škole či družině kamarádku. Kroky vedoucí k cíli:
- Fleur si ujasní, koho považuje za kamaráda a proč se s daným člověkem kamarádí.
- Fleur si ujasní svou představu o tom, jaké vlastnosti by pro ni kamarádi měli mít a co mohou kamarádi očekávat od ní a s pracovníci se bude o celé situaci průběžně bavit
- Fleur se bude snažit pravidelně docházet jak do školy, tak do školní družiny.

Tabulka – IP „Příběh“ v NZDM 9

Jedná se tedy spíše o dlouhodobější spolupráci s uživatelem služby, kdy se můžeme zabývat hned několika cíli spolupráce najednou.

To, co všechny tyto fáze spojuje, je **průběžná identifikace potřeb** zájemců a uživatelů služby. Toto zjišťování možných cílů spolupráce začíná již při prvotním kontaktu s nově přichozím zájemcem a končí až ukončením dohody o poskytování sociální služby.

Pojem „potřeba“ jako takový bývá standardně definován jako: „základní forma motivu, a ve smyslu nějakého deficitu v biologické či sociální dimenzi bytí.“ (Nakonečný, 1995, s. 125)

Zatloukal a kol. (2011, s. 9-11) však upozorňuje, že v tomto pojetí o uživateli služby a jeho aktuální situaci často smýšlíme jako o stavu, kdy uživateli „něco chybí“ a může se jevit jako nezpůsobilý k uspokojování svých potřeb a řešení své situace. Pozornost tak potom zaměřujeme spíše na podrobné zkoumání toho nedostatku než hledání a podporu uživatelských zdrojů. I z tohoto důvodu se v praxi můžeme setkat s tím, že pracovníci NZDM hledají nové cesty, jak k zjišťování potřeb přistupovat. Jednou z možností může být i přístup orientovaný na řešení, který se právě soustředí na vyhledávání zdrojů uživatelů, toho, jak se uživatel změnu představuje, a jak pozná, že již svého cíle dosáhl.

Z běžně dostupných materiálů, které se k tématu identifikace potřeb váží a lze je využít i v prostředí NZDM bychom rádi zmínili například „Vyhodnocování potřeb dětí – praktický průvodce“ z dílny organizace LUMOS. I když je metodika primárně určena např. pro pracovníky OSPOD, nachází se v ní mnoho potřebných kapitol i pro přímou práci v NZDM. Pro ukázkou vkládáme z metodiky obrázek, který definuje možné oblasti vyhodnocování

VYHODNOCOVACÍ RÁMEC



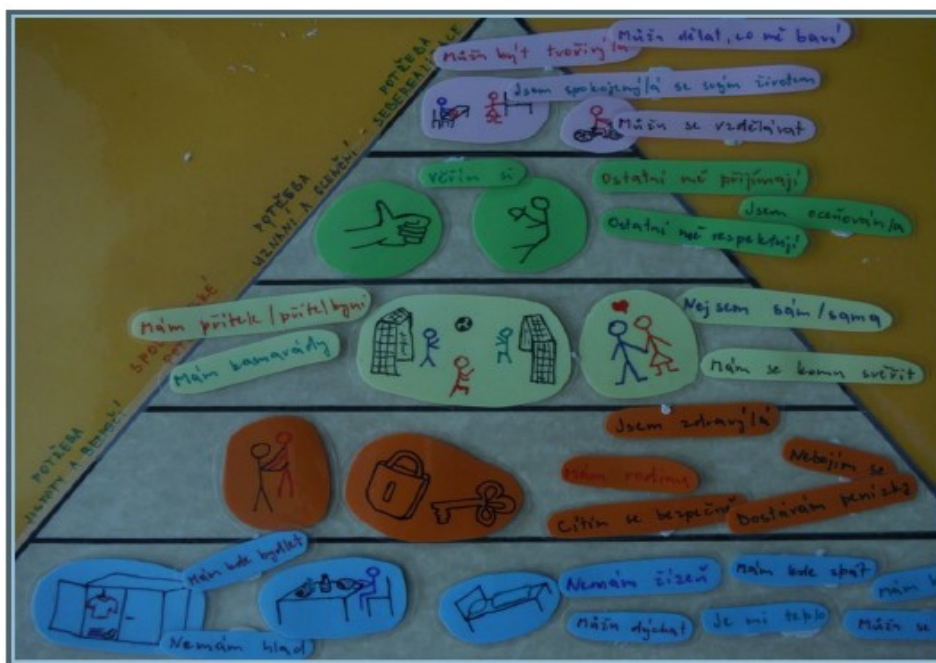
Vyhodnocování potřeb v NZDM 2

(ne)naplněných potřeb dítěte, a který může sloužit jako kompas pro pracovníky, respektive toho, na jakých tématech mohou s uživateli spolupracovat. (Racek a kol., 2014)

Jako jednu z praktických možností, jak potřeby uživatelů zjišťovat, uvádíme techniku, kterou realizují pracovníci NZDM T-klub ve Zlíně, a kterou prezentovali na Konferenci „Sdílení dobré praxe - NZDM ZK“.

Tuto techniku pracovnice nazvaly jako Pyramida potřeb v individuálním plánu a vycházejí z pyramidy potřeb tak, jak ji definuje A. Maslow.

Samotná aktivita pak probíhá tak, že pracovnice nejdříve uživateli vysvětlí, z jakých částí se daná pyramida sestává a jak s ní budou/budou pracovat. Uživatel následně přemýšlí nad mírou (ne)uspokojení jednotlivých potřeb, které se na pyramidě ve formě lístečků nacházejí. Ty potřeby, které vnímá jako dostatečně naplněné z pyramidy odstraní a v závěru tak na pyramidě zůstávají na pyramidě pouze ty potřeby, které vnímá jako neuspokojené. Pracovnice poté vedou s uživatelem o těchto nenaplněných potřebách rozhovor a hledají možné cesty spolupráce. (Nováková, 2015)



Pyramida potřeb: Cílová skupina dětí 9 – 12 let

Ukázka speciální techniky v NZDM 3

Z jednotlivých příkladů jasně vyplývá, že záleží na každém pracovníkovi a na každém zařízení, jakou cestou se ve věci identifikace potřeb a následném vyjednávání oblastí spolupráce vydají.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

V následující části plynule navazujeme na teoretická východiska popsaná v prvních dvou kapitolách diplomové práce. V těchto kapitolách jsme již nastínili některá specifika poskytování a čerpání služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a očekáváme, že se v rámci provedeného výzkumu podaří tato specifika více přiblížit, popřípadě popsat unikátní způsob práce v tomto typu sociální služby.

Dané pojetí diplomové práce a uskutečněného výzkumu považujeme za přínosné hned z několika důvodů. Z pohledu sociální pedagogiky vnímáme důležitost zejména pro ozřejnění možného uplatnění a potřebnosti uplatnění sociálních pedagogů při preventivně-výchovné práci s „rizikovými“ dětmi a mládeží. Předpokládáme, že díky praktické části také získáme velmi konkrétní informace týkající se způsobů a metod přímé práce s uživateli služby a celkového nastavení nízkoprahových služeb pro děti a mládež. Tyto informace považujeme za velmi cenný materiál, a to jednak pro další studijní účely, avšak i pro možnou inspiraci, pochopení praxe a celkové přiblížení tohoto typu služeb všem, kteří budou mít potřebu se tímto tématem zabývat.

3.1 Cíle výzkumu a výzkumné otázky

Hlavním cílem našeho výzkumu je **prozkoumat specifika individuální práce s uživateli nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**. Vzhledem k jednotlivým fázím průběhu poskytování sociální služby, jsme tento hlavní výzkumný cíl blíže rozpracovali do dílčích cílů:

1. Zjistit, s jakými specifickými situacemi se pracovník setkává při první návštěvě zájemce v NZDM.
2. Zjistit, jakým způsobem probíhá další jednání se zájemcem o službu.
3. Odhalit specifika procesu uzavírání dohody o poskytování sociální služby.
4. Prozkoumat specifika přímé práce s uživateli služby NZDM a jakou roli v této záležitosti hraje osobnost pracovníka služby.
5. Zjistit, zda a jakým způsobem dochází v rámci služby NZDM k interdisciplinární spolupráci s dalšími institucemi či službami a jaký má význam pro uživatele služby.
6. Zjistit, za jakých okolností dochází k ukončení spolupráce s uživateli služby.

Na základě výše zmíněných cílů výzkumu jsme následně definovali jednotlivé výzkumné otázky. Hlavní výzkumná otázka našeho výzkumu:

V čem spočívají specifika individuální práce s uživateli nízkoprahových zařízení pro děti a mládež?

Dílčí výzkumné otázky jsme definovali následujícím způsobem:

1. S jakými specifickými situacemi se pracovník setkává při první návštěvě zájemce v NZDM?
2. Jakým způsobem probíhá následné jednání se zájemcem o službu?
3. Jaká jsou specifika procesu uzavírání dohody o poskytování sociální služby?
4. Jaká jsou specifika přímé práce s uživateli NZDM a jakou roli v této záležitosti hraje osobnost pracovníka NZDM?
5. Jakým způsobem probíhá interdisciplinární spolupráce a jaký má význam pro uživatele?
6. Za jakých okolností dochází k ukončení spolupráce s uživatelem?

3.2 Výzkumný přístup

I vzhledem k tématu naší diplomové práce a s ohledem na zaměření výzkumu, jsme vyhodnotili jako nejvhodnější kvalitativní pojetí výzkumu, a to z toho důvodu, že jedním z jeho cílů je „objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje, proč jednájí určitým způsobem a jak organizují své všednodenní aktivity a interakce.“ (Miles a Creswell 2003, Huberman 1994, Bogdan, Biklen 1992 in Hendl, 2005, s. 51–52)

Doufáme tak, že objasníme právě jednotlivé zvláštnosti a průběh spolupráce mezi pracovníky NZDM a uživateli této služby, a to ve všech fázích poskytování této sociální služby.

Co se týče metody sběru dat, zvolili jsme formu hloubkového rozhovoru (polostrukturovaný rozhovor), který podporuje jeden ze základních principů kvalitativního výzkumu, a to zachycení odpovědí participantů v jejich přirozené podobě. (Lofland, 1971 in Švaříček, Šedřová, 2007, s. 60)

Předpokládáme, že by tento princip nemusel být, při využití některé z metod kvantitativního výzkumu, dodržen. Tuto metodu jsme tak zvolili proto, abychom participantům umožnili na jednotlivé otázky rozhovoru odpovídat volně, bez předem naznačených odpovědí. Zároveň si uvědomujeme, že pokud bychom zvolili například metodu dotazníkového šetření, mohli bychom do odpovědí promítnout svůj vlastní přístup k práci s cílovou skupinou NZDM, což jsme nepovažovali za adekvátní.

Po doslovné transkripci proběhlých rozhovorů jsme tato data podrobili analýze. Vzhledem k celkovému pojetí výzkumné části jsme upřednostnili postup zakotvené teorie, konkrétně pak otevřené a axiální kódování.

„Pojetí výzkumu založené na zakotvené teorii je metoda, která používá systematický soubor postupů k tvorbě induktivně odvozené zakotvené teorie o nějakém jevu. Výsledkem je spíše teoretické vyjádření zkoumané reality.“ (Strauss a Corbinová, 1999, s. 15)

3.3 Výzkumný soubor a prostředí výzkumu

Pro účely získání odpovědí na naše výzkumné otázky jsme oslovili pracovníky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. U pracovníků jsme nerozlišovali, jakou pracovní pozici zastávají, podmínkou pro zapojení se do výzkumu bylo pouze, aby se věnovali přímé kontaktní práci s cílovou skupinou. Při transkripci rozhovorů jsme dbali na dodržení anonymity u participantů, takže jsme nezachytili žádná jména, názvy zařízení ani města, ve kterých se NZDM nacházejí.

Výzkumný soubor se tak celkově skládá z 6 participantů, s různě dlouhou praxí v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Odlišná je v některých případech i forma poskytování sociální služby (terénní/ambulantní).

Jednotlivé rozhovory probíhaly přímo v domovských NZDM jednotlivých pracovníků, v dopoledních hodinách, před otevírací dobou služby. Uskutečnění rozhovorů v těchto podmínkách hodnotíme za přínosné i z toho důvodu, že pracovníci doplňovali svá tvrzení konkrétními ukázkami vybavení či pomůcek, o kterých hovořili, a pro nás tak bylo mnohem snazší se v jejich odpovědích zorientovat a pochopit je.

4 ANALÝZA DAT

V následující kapitole již představujeme jednotlivé kategorie, které vznikly na základě otevřeného kódování přepsaných rozhovorů s pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Kategorie	Typy kódů	Vysvětlení kategorie
(Ne)principy	P1/26 Ověření věku P2/35-40 Anonymita naoko P3, P4/80 Jméno vs. Přezdívka P5, P6/17 Překročení anonymity	Způsob práce a problematické naplňování principů NZDM
Role pracovníka	P1/96 Pracovník – podporovatel P1/104 Zdroje pracovníka P2/153 Mantinely P5, P6/60 Návod pracovníka	Role pracovníka při spolupráci s uživateli, hranice práce, kvality pracovníka
Výjimka tvořící pravidlo	P1/36 Přizpůsobení se situaci P2/46-49 Doba jednání P5, P6/41 Nutný počet jednání	Počet návštěv nutných k uzavření dohody, zkrácené a prodloužení JSZOS, průběh jednání
Otvíráky	P1/50 Specifické aktivity P2/27 Cesta k uživateli P3, P4/48-50 Anonymita=cesta k zakázce	Specifické metody a techniky, využívané k navázání důvěry a spolupráce s uživateli
V hlavní roli uživatel	P1/52 Vlastní vůle P1/96 Hlavní role: uživatel P3, P4/30-32 Monopol	Role uživatele při jednání spolupráci a uplatnění principu dobrovolnosti
Do nekonečna a ještě dál	P1/80 Nepřetržitý proces P1/132 V kruhu P2/78-79 Služba pro každého P3, P4/103 Prevence závislosti	Koloběh spolupráce s uživateli a předcházení závislosti uživatelů na sociální službě
Plán hry	P1/48 Skryté problémy P2/96 Pravidla jako pojistka spolupráce P2/163 Důvody zrušení dohody	Způsob stanovování cílů IP, práce se zakázkou uživatele, ukončení spolupráce, , interdisciplinární spolupráce
Nastavení služby	P2/107-109 (Ne)vhodnost dohody P3, P4/75 Důvod formy dohody	Nastavení služby – cíl. Skupina, forma dohody, apod.
Základní stavební kámen	P1/16 Znamka úspěchu P2/53 Úspěch prvokontaktu	Úspěch v prostředí NZDM optikou pracovníků a zásadní aspekty

Tabulka – Vytvořené kategorie a typy přiřazených kódů 10

4.1 (Ne)principy

První kategorie, (Ne)principy, se vztahuje k naplňování principů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Tyto principy se uplatňují jednak při jednání s novými zájemci o službu, ale také hrají významnou roli při samotné spolupráci s uživateli služby.

Mezi kódy, které tvoří tuto kategorii, můžeme zařadit například tyto: ověření věku (P1/26), anonymita naoko (P2/35-40), lhaní o věku (P2/61-63), ukončení spolupráce (P3, P4/57), jméno vs. přezdívka (P3, P4/80), překročení anonymity (P5, P6/17) a ověření věku (P5, P6/22).

Již z přehledu kódů je tak patrné, že se první kategorie zaměřuje zejména na princip anonymity a zjišťování toho, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny z hlediska svého věku. Naplňování těchto principů však v praxi NZDM není až tak jednoduché, jak by se mohlo zdát (P1/26): „*Většinou to (věk zájemců) jde poznat. Pokud je to víc na hraně, tak se ho většinou zeptáme a podle jeho odpovědi to pak určíme.*“ Tato odpověď se opakovala u několika pracovníků, avšak setkali jsme se i s jinými přístupy (P5/17): „*No, oficiálně máme napsané, že můžeme chtít i žákovskou knížku. Ale jako jednorázově, že se podíváme na rok narození toho dítěte a hnedka mu to vrátíme...*“ Logicky se nám pak nabízí otázka, zda využívání těchto a podobných postupů již nehraničí s překračováním prahů a principů, které jsou pro NZDM tak typické. I samotní pracovníci v rámci rozhovorů přiznávají, že až během následné spolupráce mohou zjistit, že dítě do cílové skupiny NZDM z hlediska věku nepatří. V takovém případě pak může být postup následující (P2/61-63): „*Tak pokud to zjistíme ve fázi, kdy by už ten rok do té věkové kategorii spadal, tak už ho v té kategorii necháme. Pokud už by spadal do starších...byl by opravdu moc veliký rozdíl, tak by asi proběhl nějaký menší rozhovor, že by se uživatel přemístil do té své mladší kategorie, a potom by se ještě zvažovalo nad tím, jak dlouho v té skupině byl...*“ Toto řešení je však použitelné pouze v případě, kdy má daná služba rozdělené poskytování sociální služby pro mladší a starší uživatele, přičemž každá skupina uživatelů využívá službu v jiný čas. V případech, kdy se v zařízení NZDM z hlediska věku pracuje jen s jednou cílovou skupinou (např. děti a mládež od 11 do 18 let), volí pracovníci jiné řešení dané situace, a to je ukončení spolupráce (P3, P4/57): „*Nad náma je zákon a my tu službu nemůžeme poskytovat dítěti mladšímu, než máme v registru poskytovatelů sociálních služeb...musela by se ukončit spolupráce a říct mu, ať přijde, až bude spadat do cílové skupiny.*“

Stejně tak jako ověřování věku zájemců je i princip anonymity něčím, co v praxi vzbuzuje řadu otázek. Důležitým zjištěním je fakt, že tato anonymita bývá dost často tzv. „naoko“ (P2/35-40): *„Ano, představíme se mu my, jako pracovnice. Jak se představí on, je v tu chvíli na něm. Potom dostane tu možnost volby, zvolit si třeba přezdívku.“* Zároveň je tento postup ovšem zcela logický – pokud do službu vstupuje někdo poprvé a neví, jak služba přesně funguje, a že se nemusí představovat svým jménem, zcela automaticky se pracovním představí. Pracovníci NZDM tak často vědí, kdo přesně službu navštěvuje a jednotlivé přezdívky si uživatelé volí zejména do evidence. Pro účely evidence také některá zařízení využívají specifické kódy, kterými nové uživatele označují. V některých případech pak ovšem narážíme na skutečnost, kdy se uživatelé podepisují (např. na dohodu nebo jiné dokumenty v NZDM) svým jménem, avšak v evidenci se nikdo takto pojmenovaný nevyskytuje (P3, P4/80): *„...prostě když se někdo jmenuje Dan, tak tam napíše Dan. A my na základě toho, že máme ten kód víme, o kterýho Dana jde.“*

4.2 Výjimka tvořící pravidlo

Druhá kategorie zachycuje specifické situace a postupy pracovníků, ke kterým dochází během jednání se zájemci a při uzavírání dohody o poskytování sociální služby. Kategorie zároveň zrcadlí určitou potřebu flexibilního a individuálního přístupu k jednotlivým uživatelům.

Do této kategorie jsme zařadili následující kódy: přizpůsobení se situaci (P1/36), doba jednání (P2/46-49), pomoc od ostatních uživatelů (P3, P4/28), neposkytnutí souhlasu (P2/44-45), odklad a prodloužení jednání (P5, P6/43)

V rámci rozhovorů jsme se především zajímali jednak o průběh jednání se zájemci o službu, ale také například o to, kolikrát se se zájemcem jedná, než dojde k uzavření dohody o poskytování sociální služby. Všechny tyto informace by měly být zaznamenány ve standardech kvality jednotlivých zařízení, přičemž si každá služba počet těchto jednání stanovuje sama (P2/46-49): *„...a má tedy ještě těch pět návštěv na to, aby se rozkoukal, aby se s těmi pracovnicemi seznámil.“* S vymezením jednání na pět návštěv, a tedy postupného seznamování zájemců s NZDM jsme se setkali u vícero služeb. Zároveň ovšem pracovníci operují i s možnostmi akutních případů (P5, P6/43): *„...přišel klučina s jasnou zakázkou. Přišel vlastně se SAZkama (sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi) a měl takový cíl, že propadl a bude dělat reparát. Takže tam jsme uzavřeli smlouvu při první návštěvě.“* A

stejně tak jako se zkráceným jednáním se v NZDM můžeme setkat i s jeho prodloužením (P1/36): „*Jednání se může i prodloužit, a to na základě toho, jak tomu (uživatel) rozumí, jak vlastně dokáže informace o zařízení pochopit.*“ Ať už se ovšem jedná o jakýkoliv typ jednání, musí vždy probíhat se souhlasem zájemce, dobrovolně. Může se ovšem stát, že zájemce s vedením jednání z nějakého důvodu nesouhlasí a pracovníci pak musí volit jiný postup (P2/44-45): „*Tak potom už je to na domluvě, jestli bysme to jednání mohli vést třeba při další návštěvě, a pokud by neustále odmítal, tak by se musely ty vztahy ukončit.*“ Můžeme tak vidět, že určitý kontakt s pracovníky je nezbytnou podmínkou pro čerpání služby. Pracovníci zároveň za účelem snadnějšího zorientování se ve službě využívají i toho, když zájemce přijde od služby s někým, kdo je již uživatelem (P3, P4/28): „*...když tam přijde někdo nový do skupiny děcek, který ho už znají, tak ty děcka jsou hodně schopný představit tu službu.*“

4.3 Nastavení služby

Před tím, než se budeme věnovat kategoriím vztahujícím se k přímé práci s uživateli ve smyslu individuálního plánování, představíme si kategorii s názvem Nastavení služby. Tato kategorie pojednává zejména o tom, jaké výhody či nevýhody vnímají pracovníci při využívání jednotlivých typů dohody nebo jakým způsobem vůbec nastavují cílovou skupinu z hlediska věku.

Mezi kódy tvořící tuto kategorii jsme zařadili následující: výhody písemné dohody (P2/91), (ne)vhodnost dohody (P2/107-109), důvod formy dohody (P3, P4/75), doba platnosti dohody (P2/115-117), porozumění dohodě (P3, P4/79), nespolupráce (P2/99), ukončení spolupráce (P5, P6/87)

Zásadní oblastí řešenou v této kategorii je dohoda o poskytování sociální služby. Zákon o sociálních službách umožňuje pracovníkům NZDM volit ze dvou typů dohod, a to písemnou i ústní. V rámci rozhovorů jsme tak zjišťovali, k jaké dohodě se pracovníci přiklonili, a hlavně jaké důvody je k tomu vedli (P3, P4/75): „*...i když jsme anonymní služba, tak spadáme pod strašně moc kontrol a oni chtějí vidět, že nějakým způsobem evidujeme...*“ Jako jeden z důvodů, proč tedy zvolit písemnou dohodu, pracovníci vnímají jistou možnost opory při možných kontrolách a inspekcích. Setkáváme se však i s dalšími důvody (P2/91): „*...myslím, že někteří uživatelé mají tendenci často zapomínat, že vůbec souhlasili s nějakými pravidly, a tady tím podpisem jim to můžeme ukázat.*“ Písemná dohoda pak může sloužit

jako jistá pojistka spolupráce, kdy je zcela zřejmé, že uživatel svým podpisem vyjádřil souhlas se vzájemnou spoluprací a dodržováním pravidel. Nezapomínejme však, že služba NZDM může být přístupná dětem již od šesti let. V teoretické části diplomové práce jsme si objasnili, jaké všechny náležitosti musí být v dohodě obsaženy a nabízí se proto otázka, zda je tato forma dohody vhodná i pro tak malé děti (P2/107-109): „...*máme dvě formy dohody – pro mladší a starší uživatele, kdy pro ty mladší je to nějakým obrázkovým systémem...*“. I sami pracovníci si tak uvědomují, že forma dohody musí být pro mladší uživatele upravena, aby pro ně byla pochopitelná (P3, P4/79): „*My jim to většinou přeložíme, volně parafrázujeme, aby věděli, o co jde. A můžou si to vzít i domů, kdyby chtěli.*“ A při uzavírání této dohody volí u mladších zájemců jiný přístup.

Zajímavým postupem v NZDM je i nastavení doby platnosti dohody. S touto skutečností jsme se setkali u jednoho zařízení (P2/115 - 117): „...*ta dohoda je uzavřená na rok, a když ten uživatel chce potom dál chodit, tak se podepíše nová, navazující.*“ V jiných případech dohody neměli takto pevně stanovenou dobu platnosti, dohoda byla aktuální do doby, než došlo k naplnění jiných důvodů pro ukončení spolupráce (P5, P6/87): „...*když dosáhne těch osmnácti let, sám může ukončit spolupráci bez udání důvodu. Když se půl roku neobjeví, tak mu taky ukončujeme smlouvu. A z naší strany za hrubé porušení pravidel.*“ Dohoda se také může ukončit v případě, kdy uživatel žádným způsobem nechce s pracovníky spolupracovat (P2/99): „...*pokud na svém individuálním plánu nechtějí pracovat po dobu tří měsíce, požádáme je o nějaký mini rozhovor, kdy je upozorníme na to, že je to jedno z pravidel...a když nebudou a svém plánu pracovat, tak jim z naší strany ukončujeme dohodu.*“ V tomto posledním případě bychom chtěli dodat, že dohoda je při nespolečné zrušena až v případě, kdy jsou vyčerpány všechny ostatní možnosti jako změna klíčového pracovníka, předefinování cílů spolupráce, apod.

4.4 Plán hry

V následujících podkapitolách se již dostáváme ke kategoriím, které vypovídají o další fázi spolupráce s uživateli – tedy ke spolupráci po uzavření dohody o poskytování sociální služby. V této konkrétní kapitole se budeme věnovat způsobům stanovování cílů spolupráce a zásadním faktorům, které v tomto procesu hrají roli. Také se zaměříme na rozdíly v očekávání čerpání služby u jednotlivých skupin uživatelů a interdisciplinární spolupráci.

Kategorii „Plán hry“ jsme vytvořili z těchto kódů: skryté problémy (P1/48), zásadní proces (P1/109), postupná konkretizace (P2/81), rozdíl v očekávání (P5, P6/9-13), způsob spolupráce (P5, P6/64), nevyužití NZDM jako zdroje (P5, P6/81), „intervence rodiny“ (P3, P4/44), osobnost dítěte (P3, P4/ 68), vstup pracovníka (P1/68), způsob stanovování cílů (P3, P4/84)

Jakmile v prostředí NZDM dochází k uzavření dohody o poskytování sociální služby, mělo by být jasné z jakého důvodu vůbec uživatel službu potřebuje a mělo by dojít k domluvě nad obsahem spolupráce. V této prvotní fázi není výjimkou, že se cíl spolupráce stanovuje spíše obecněji, zaměřuje se na smysluplné trávení volného času a postupně dochází ke konkretizaci zakázky uživatele (P2/81): *„...zatím se chtějí věnovat nějakým volnočasovým aktivitám, doučování a během jejich návštěv budu pomalinku zjišťovat, jestli najdeme i nějaký další cíl.“* Předpokládáme tak potřebnost delšího kontaktu pracovníka s uživatelem a existenci tzv. „skryté zakázky“ (P1/48): *„...většinou to probíhá tak, že se při té další práci vždycky něco najde, takže se snažíme s ním komunikovat...“*. U každého dítěte je doba potřebná pro navázání důvěrnějšího vztahu zcela individuální a nemalou roli hraje i osobnost dítěte (P3,P4/68): *„Někdo je schopnej se svěřit, když nás uvidí poprvé a někdo sem chodí půl roku a za půl roku začíná trošku vyprávět.“* Samotné cíle spolupráce se v každém zařízení stanovují také různými způsoby (P3,P4/84): *„...ti starší už si třeba sami řeknou, s čím by potřebovali pomoc. U těch malých děcek je to hodně o tom, že si vybírají z toho, co mi jim nabídneme.“* S obsahem spolupráce tak mohou přijít samotní uživatelé, ale cíl spolupráce může být navrhnout i pracovníkem (P1/68): *„...a tím, že mu navrheme, jakým způsobem bysme mohli tu zakázku zkonkretizovat, jestli s tím souhlasí.“* Porovnávají – li však pracovníci úspěšnost plnění cílů IP, se kterými přijdou sami uživatelé, a které jim navrhnou pracovníci služby, tak větší úspěšnost plnění připisují „uživatelským cílům.“ Za zcela zásadní však v procesu vzájemné spolupráce považují motivaci uživatele při plnění cíle (P1/109): *„Pracovník by měl být v tom individuálním plánování aktivní – motivovat toho uživatele.“* Cesty motivace uživatelů jsou pak také různorodé (P5, P6/71): *„Takže pak si s nima třeba opakujeme to, co třeba už víme. A pak si taky dáváme termíny...“* Další možnost, jak motivovat uživatele může spočívat i v rozdělení cíle na menší podcíle, kterých uživatel snadněji dosáhne (P1/122): *„ Když se nedaří ten cíl plnit, je potřeba postupovat po malých krůčcích a postupně motivovat.“* nebo se s uživateli orientovat spíše na změnu situace (P1/112): *„...rozebíráme se, jakým způsobem by to vypadalo, kdyby se ten cíl podařilo splnit...“*

Jednou z možností spolupráce s uživatelem, respektive v jeho prospěch je spolupráce interdisciplinární, kterou jsme také zahrnuli do této kategorie. Musíme uznat, že i v rámci rozhovorů byla zřejmé, že tato oblast vzbuzuje řadu otázek a v některých si nejsou jistí ani sami pracovníci. NZDM vnímají jako hodnotný zdroj, který není například při pořádání případových konferencí příliš využíván (P5, P6/81): „*Myslím si, že třeba někdy řešili i naše děčka a myslím si, že by to nebylo na škodu, kdybychom tam byli. Jednak bychom dodali informace, které třeba vůbec neví, ale i pro budoucnost toho děčka.*“ Pracovníci však i při interdisciplinární spolupráci respektují přání dítěte (P3, P4/44): „*Když třeba to dítě nechce, aby se vědělo, že sem chodí nebo tak, tak to s OSPODem neřešíme.*“ Záleží proto případ od případu a na pracovníkovu vyhodnocení toho, zda se jedná o situaci, kterou je potřeba řešit v rámci oznamovací povinnosti (P1/162-164): „*Ohlašujeme jakékoliv protiprávní jednání, týkající se toho uživatele. Toho uživatele o tom informujeme dopředu a sdělíme mu, že je to podle nás už moc závažné a musíme to ohlásit.*“

4.5 Otvíráky

V této kategorii objasňujeme specifické cesty a metody, které pracovníci NZDM využívají k otevírání různých témat s uživateli, a prostřednictvím kterých zjišťují možné oblasti spolupráce.

Kategorie „Otvíráky“ je nasycena těmito kódy: specifické aktivity (P1/50), cesta k uživateli (P2/27), anonymita = cesta k zakázce (P3, P4/48-50), cesta k tématům (P3, P4/93), cesta k navázání důvěry (P5, P6/14-15)

Za základní prostředek, jak se k uživatelům dostat blíž a zjistit, v čem konkrétně by mohla spolupráce spočívat, pracovníci považují kontaktní práci (P2/27): „*Tou kontaktní prací se teda dostaneme k nějakému tomu problému, k nějakému povídání – u těch mladších je to o volnočasových aktivitách, ti starší už si chtějí více povídat.*“ Metoda zjišťování potřeb uživatelů je tedy závislá i na věku uživatelů. Kromě kontaktní práce si každý služba, respektive každý pracovník vytváří své vlastní pomůcky pro zjišťování nepříznivé sociální situace cílové skupiny (P1/50): „*...každý měsíc, máme nějaké měsíční téma, na které máme různé aktivity...*“ (P3, P4/93): „*...díváme se na sms příběhy na Youtube...a oni si to čtou..a dá se na to krásně navázat.*“

Jednu z možností, jak s uživateli navázat rozhovor ohledně aktuální situace, představuje i samotné anonymní čerpání služby. Není neobvyklé, že do služby NZDM volají rodiče

uživatelů a dotazují se, zda v zařízení jejich dítě je. Postup pracovníků je v takovémto případě následující (P3, P4/48-50): „*Já mu řeknu, že se podívám, jestli tady je, nejsem si jistá. Pak se zeptám děcka, ono řekne, že nechce, že třeba teďka mají blbý vztah, tak já ho zapřu...Potom to vede k diskuzi s tím dítětem – proč s tou mámou nechce mluvit.*“ Pracovníci tak řeší zejména zakázku uživatelů, nikoliv rodičů.

Zajímavým zdrojem pro navázání důvěry s uživateli a řešení jejich osobních záležitostí, je i etnicita pracovníka (P5, P6/14-15): „*...jakoby poznají, že jsem Romka a je to taková ta cesta k tomu rychlejšímu navázání kontaktu a důvěry...najednou mluvili o tom, že se taťka odstěhoval od rodiny, což se třeba vůbec nevědělo.*“

4.6 V hlavní roli uživatel

Další kategorie zachycuje aspekt dobrovolnosti a uplatnění vlastní vůle uživatele v NZDM, který je nutné při vzájemné spolupráci brát v potaz.

Kategorie „V hlavní roli uživatel“ obsahuje tyto kódy: vlastní vůle (P1/52), hlavní role: uživatel (P1/96), vůle uživatele (P2/57), nevyužívaná anonymita (P5, P6/29-30), monopol (P3, P4/30-32)

Princip dobrovolnosti je v NZDM jeden ze zásadních. Projevuje se nejen do (ne)zapojování uživatele do aktivit ve službě, ale také do celého průběhu jednání a spolupráce (P1/52): „*...a pokud s tím zájemce souhlasí, tak dohodu podepíše.*“ Pracovníci tak vždy respektují přání uživatelů, avšak s tím, že je upozorňují na důsledky jejich volby (P1/96): „*Snážíme se, aby si ten uživatel uvědomil, tu svoji zodpovědnost, a aby se do toho (individuální plánování) zapojil co nejvíce. Takže uživatel má tu hlavní roli...*“ Vůle uživatelů se promítá i do toho, kdy a na jak dlouho službu navštíví (P2/57): „*Do té služby může přijít, kdy chce, není nucen a nemá žádný rozvrh, kdy do té služby musí přijít.*“ I tato okolnost může ovlivnit proces spolupráce, zvláště pokud se pracovník s uživatelem domluví na konkrétním kroku spolupráce a uživatel nepřijde nebo přijde, ale pouze na krátkou chvíli. Přání uživatele a jeho rozhodnutí se promítá i do vedení evidence. Zájemci si totiž mohou a nemusí volit přezdívky či jiná označení (P5,P6/29-30): „*My to (anonymní evidence) máme jako možnost, jako nabídku. Tady ty děcka se navzájem znaj, takže ani nemaj tu potřebu nám tady vykládat nějakou přezdívku.*“

Zcela specifickou situací, se kterou se můžeme setkat například v NZDM, která sídlí ve vyloučené lokalitě nebo je navštěvuje „stálá klientela“, je určitý pocit moci a privilegií těchto

stávajících uživatelů před novými zájemci (P3, P4/30-32): „ *A taky je důležitý pohlídat, aby ty děcka, co chodí pravidelně, necítily nějaký monopol na ten klub, a aby se třeba nestalo, že se jim nebude líbit ten novejš, tak se ho pokusí nějak vystrnadit.* “ Pracovníci by tak měli počítat i s touto možností ovlivňování nových zájemců a aktivně tyto situace řešit.

4.7 Role pracovníka

Tvoří-li samostatnou kategorii role uživatele v NZDM, respektive jeho práva a přístup ke vzájemní spolupráci, nesmíme opomenout ani roli pracovníka v NZDM a s tím související hranice práce s uživateli.

Tato kategorie je nasycena následujícími kódy: pracovník podporovatel (P1/96), zdroje pracovníka (P1/104), mantinely (P2/155), vstup pracovníka do aktivit (P2/83), kvality pracovníka (P5, P6/76-79), upozornění na porušení (P3, P4/99), vlastnosti pracovníka (P2/145)

Hlavní roli, ve které pracovník směřem k uživatelům vystupuje, můžeme nazvat jako „podporovatel“ (P1/96): „...*klíčový pracovník mu jenom pomáhá, podporuje ho při tom plnění.*“ Tato role pracovníka úzce souvisí s potřebou motivace uživatelů při dosahování osobních cílů. Velmi důležitou roli hrají i kvality pracovníka, kterými by měl disponovat, aby se mu dařilo spolupráci s uživateli navazovat co nejpřirozenější cestou (P1/104): „...*měl by být komunikativní, neměl by rozebírat nějaká osobnější témata s tím uživatelem. Měl by také dokázat navázat kontakt.*“, (P2/145): „...*Třeba i věk pracovníka, aby si byli s těmi uživateli tak nějak blízko...ti pracovníci musí být určitě empatičtí, klidnější, musí se tak nějak s tou cílovou skupinou ztotožňovat...*“, (P5,P6/76-79): „*A pak ještě důslednost, třeba i při dodržování těch pravidel.*“

Pokud tedy mluvíme o tom, že by pracovník měl být nějakým způsobem cílové skupině blízko a nepůsobit na ně direktivně, musíme znát i hranice toho, jaké chování je jak ze strany uživatelů, tak i pracovníků v pořádku (P2/155): „...*tak určitě dodržovat ten poměr pracovník a uživatel. To znamená třeba na ulici je samovolně nezdravit...žádné předávání facebookových a instagramových účtů, zůstat v kontaktu jen v rámci nízkoprahu.*“ Pokud tedy mají pracovníci během přímé práce pocit, že uživatel nastavené hranice překračuje, na tuto skutečnost jej upozorní (P3, P4/99): „*Když třeba někdo začíná překračovat hranici, tak my se ozvem, že to není v pořádku. Takže to funguje na takovém zdravém jakoby kamarádském vztahu s tím, že jsou podobná pravidla, jako ve škole.*“ Pokud na toto

upozornění však uživatel nereaguje, přichází některá ze sankcí (vykázání ze služby na určitou dobu, zákaz používání některého vybavení, uhrazení škody, apod.).

4.8 Do nekonečna a ještě dál

Další kategorie charakterizuje specifický rys poskytování sociální služby v NZDM, a to jistý koloběh hledání zakázky a vzájemné spolupráce – tedy situaci, kdy se v praxi běžně stává, že jakmile je s uživatelem spolupráce na jednom cíli ukončena, neodchází ze služby, ale naopak se pracuje s další jeho zakázkou. Z tohoto důvodu jsme k této kategorii přiřadili i kódy, které se týkají prevence závislosti na službě, aby bylo jasné, jak pracovníci tomuto jevu předcházejí. Zároveň zde poukazujeme na fakt, že NZDM jsou služby preventivní, a tak je potencionálním uživatelem každé dítě, které službu navštíví.

Kategorii „Do nekonečna a ještě dál“ tvoří kódy: nepřetržitý proces (P1/80), v kruhu (P1/132), služba pro každého (P2/78-79), služba pro všechny (P3, P4/66), (P5, P6/46), prevence závislosti (P3, P4/103), (P5, P6/89-90), (P3, P4/20), (P2/179)

Jak už jsme naznačili výše, NZDM je z hlediska příslušného zákona zařazeno jako služba sociální prevence, tudíž je možnost uchopit vzájemnou spolupráci jako předcházení vzniku a rozvoje např. některé z formy rizikového chování nebo předcházet sociálnímu vyloučení uživatelů (P3, P4/66): „*Jako v dnešní době je naše cílová skupina asi každé dítě, protože něčím ohroženi jsme všichni...To, že dítě je v uvozovkách z dobré rodiny a má doma všecko možný prostě ještě neznamená, že má takové i to sociální zázemí, aby nespadlo do naší cílovky.*“ Navíc se opět u uživatelů počítá i s tzv. skrytou zakázkou, kterou pracovníci mohou zjistit až po delší době uživatelova docházení do služby (P5, P6/46): „*Ono totiž se někdy na první pohled zdá, že ty děcka jsou z bohaté rodiny, že tam nějaký sociální problém není, ale pak třeba po půl roce se tam něco rozkryje, takže zjistíme, že ta potřeba tam je.*“ Tento jev potvrzuje i další z pracovníků (P2/78-79): „*Všichni zájemci, kteří se u nás objevili, se stali i uživateli.*“

V některých případech tedy může trvat i několik měsíců, než uživatel získá k pracovníkům dostatečnou důvěru a domluví se na cíli spolupráce, který reflektuje opravdovou nepříznivou sociální situaci uživatele. Spolupráce tedy probíhá v určitém cyklu (P1/132): „*Pokud má další zakázku, pokud má další potřeby v rámci té služby, tak pracujeme dál.*“ Nabízí se pak otázka, jak rozeznat, zda si uživatel nevybudoval na službě závislost, když má možnost neustále ve spolupráci pokračovat a docházet do služby třeba i několik let. Každé zařízení

volí opět jiné kroky potřebné k prevenci závislosti na sociální službě (P3, P4/20): „...*Tam je totiž takové specifikum, protože od těch osmnácti nahoru už je ta práce hodně individuální. Už je nebereme na klub,...*“ nebo (P5,P6/89-90): „...*ptáme se jich, jestli třeba už nejdou domů, jestli nemají nějaké plány...a za jeden den můžou přijít jen dvakrát.*“ Další možností, jak pracovat preventivně ve věci závislosti uživatele na službě je zavedení i tzv. individuálního poradenství (P2/179): „...*den je věnován individuálnímu poradenství, kdy je na všechno větší klid s těmi uživateli něco probrat.*“ Individuální poradenství je tak typické tím, že se uživatelé ve službě nemohou věnovat volnočasovým aktivitám.

4.9 Základní stavební kámen

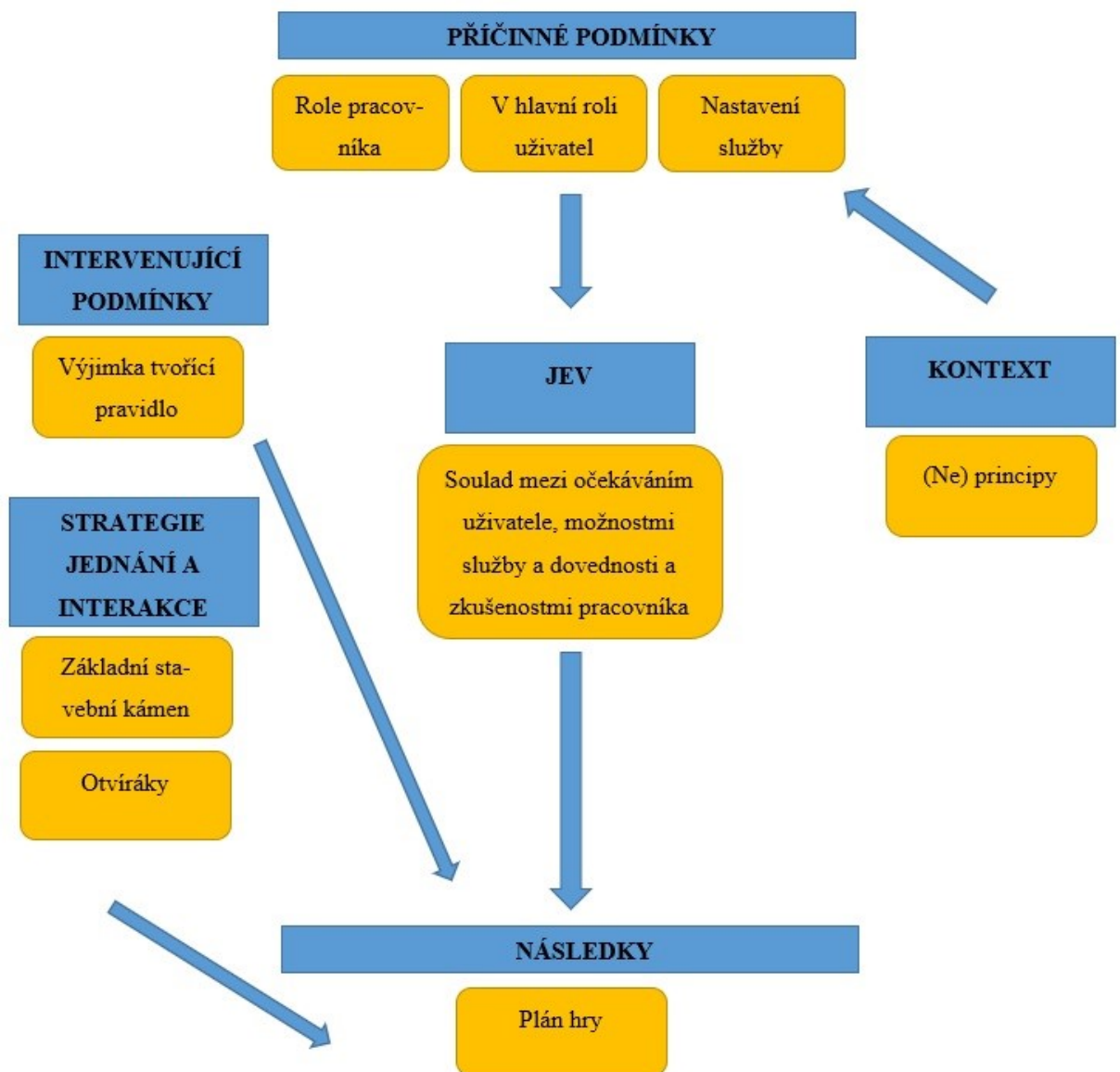
Poslední vytvořená kategorie reprezentuje to, co pracovníci považují za nejzásadnější pro nastavení fungující spolupráce, a to v různých fázích průběhu poskytování služby.

Kódy, které tvoří tuto kategorii jsou následující: známka úspěchu (P1/16) a (P5, P6/36), úspěch prvokontaktu (P2/53), zásadní aspekt (P3, P4/37) a (P3, P4/97), důležitost kontaktu (P3, P4/29)

Jednotliví pracovníci se ve svých odpovědích v podstatě shodovali. Za zásadní považují potřebnost navázání kontaktu se zájemci či uživateli služby, a to například hned při prvokontaktu (P3,P4/29): „...*Když je tu třeba hodně dětí a je tu někdo nový, tak je určitě dobrý na toho nového jakoby zaměřit ze začátku pozornost, aby měl pocit, že je tam vítaný...Ale určitě zaujmout je důležitý, protože když si toho děcka jako nikdo nevšímá, tak ono už znova nepřijde.*“ nebo (P3, P4/ 37): „...*Protože je jako hezký, že máme vybavení,..., ale myslím si, že v první řadě musíme udělat první dojem hlavně my, aby si chtěl za náma přijít třeba ještě pokecat..*“ Úspěch prvokontaktu pak pracovníci vnímají následovně (P2/53): „*Tož, že ten zájemce přijde podruhé, potřetí, počtvrté. A hlavně, že se s ním podepíše ta dohoda...*“ nebo (P5, P6/ 36): „...*sami jsme od nich poznali, že tady chtějí být delší dobu než plánovali.*“ Důležitost pracovníci kladou i na to, aby se uživatel či zájemce orientoval v informacích týkajících se podstaty služby a toho, co mu může služba nabídnout (P1/16): „...*úspěšný prvokontakt je pokud ten uživatel nebo zájemce všemu porozuměl, pokud se vyjadřuje, že chápe,...*“ Velký rozdíl je pak dle pracovníků ve vnímání jejich osobnosti a vzájemné komunikaci, oproti školnímu prostředí (P3,P4/97): „*...Že ta neformálnost, to že si tady tykáme. Protože je rozdíl, jak se vnímá třeba ta autorita ve škole, jak vnímají nás. A*

myslím, že nám toho řeknou mnohem víc než jim. A to, i když s nima třeba ta třídní učitelka tráví víc času, tak stejně to téma neotevřou...“

4.10 Návrh paradigmatického modelu



Návrh paradigmatického modelu – vlastní zpracování 4

S vytvořenými kategoriemi jsme dále pracovali a přemýšleli nad jejich vzájemnou provázaností. Postupně jsme tak v rámci axiálního kódování vytvořili paradigmatický model, který zobrazuje vztahy mezi jednotlivými kategoriemi.

Úvodní část paradigmatického modelu se zaměřuje na **příčinné podmínky** probíhajícího jevu. Mezi tyto příčinné podmínky jsme zařadili tyto kategorie: role pracovníka, v hlavní roli uživatel a nastavení služby. Tyto tři proměnné tak stojí na začátku celého procesu nastavování individuální spolupráce s uživateli NZDM. Pracovník NZDM do procesu jednání se zájemcem o službu a poskytování sociální služby přichází s určitou osobnostní výbavou, která mu více či méně usnadňuje a pomáhá při navazování kontaktů s uživateli. Stejně tak již může být „zatížen“ pracovními zkušenostmi s cílovou skupinou a být zastáncem jistého stylu práce s uživateli – ať už se jedná o přístupy práce nebo volené metody práce. Během individuální práce by však v případě potřeby měl být schopen tyto metody flexibilně měnit.

Druhým aktérem je samotný uživatel, který do procesu vzájemné spolupráce přichází s určitými představami o způsobu využívání služby NZDM, a průběžně si s pracovníky služby vytváří důvěrnější vztah. Tyto své představy se pak snaží s pracovníkem uvést do souladu s možnostmi a činnosti, které služba má, a které uživatelé mohou čerpat.

Možnosti a postupy, kterými se pracovníci musí či by se měli řídit, reprezentuje poslední kategorii zařazená do příčinných podmínek, a to nastavení služby. Tyto postupy by pracovníci měli mít stanoveny v interních metodikách či standardech kvality.

V praxi se však setkávám s jistým **kontextem**, který ovlivňuje nastavování celé spolupráce. Tímto kontextem je nedodržování či částečné dodržování a uplatňování principů služby, které v prostředí NZDM platí. Mezi tyto principy pak patří anonymita a dodržování věkové hranice pro poskytování sociální služby.

V okamžiku, kdy tedy započne proces domluvy nad cílem spolupráce a tím, čemu se uživatel chce ve službě věnovat, dostáváme se k **centrálnímu jevu** našeho paradigmatického modelu – **souladu mezi očekáváním uživatele, možnostmi služby a dovednostmi a zkušenostmi pracovníka**. Tento proces jsme již nastínili výše a ve své podstatě jde o vyjednávání legitimního cíle spolupráce. Tento cíl spolupráce by měl být v souladu s představami uživatele, nastavenými cíli služby, popř. i celé organizace a zároveň i v souladu s obecnými cíli služeb typu NZDM a služeb sociální prevence.

Výsledkem tohoto vyjednávání pak je **plán hry**, nebo – li již nastavená spolupráce s uživatelem a individuální plánování jako takové. V tomto procesu se pak jako klíčová jeví motivace uživatele v plnění individuálních plánů s tím, že se zakázka uživatelů postupně konkretizuje. Vzájemná spolupráce může být ovlivněna interdisciplinární spoluprací, kdy

například zájemce přichází se zakázkou od OSPOD nebo naopak pracovníci musí přistoupit k oznámení nepříznivé sociální situace uživatele jiným stranám.

Průběh vyjednávání o spolupráci má různou podobu, je rozložen do několika návštěv a přizpůsobuje se konkrétním případům – vyjednávání může být prodlouženo či zkráceno, v závislosti na potřebách zájemce, které tak jsou **intervenujícím činitelem**.

Taktéž konkretizace zakázky trvá různou dobu a pracovníci proto používají různé **strategie jednání a interakce**, jak s uživateli navázat důvěrnější vztah a dostat se i k tzv. skryté zakázce. Pracovníci tak například realizují různé aktivity, pomocí kterých s uživateli palčivější témata otevírají (měsíční programy, skupinové práce, sms příběhy, atd.). Jako klíčové se zde jeví projevit o nově přichozího zájem již během první návštěvy, aby službu navštívil opět a nepřicházel například pouze za vybavením služby.

5 INTERPETACE DAT

V rámci této kapitoly se již zaměříme na zodpovězení naší hlavního cíle výzkumu/hlavní výzkumné otázky. Pro snazší uchopení celého výzkumu jsme si stanovili i dílčí výzkumné otázky, a to podle jednotlivých fází spolupráce (prvokontakt, jednání se zájemcem o službu plus identifikace potřeb, uzavírání dohody o poskytování sociální služby, individuální plánování + interdisciplinární spolupráci).

1. S jakými specifickými situacemi se pracovník setkává při první návštěvě zájemce v NZDM?

Na první dílčí výzkumnou otázku odpovídáme především prostřednictvím vzniklé kategorie (Ne)principy, která reflektuje specifické situace, ke kterým dochází právě v rámci prvokontaktu. Jedná se zejména o **ověřování věku zájemců o službu a možné nedodržování jednoho z principů – anonymity**. Sami pracovníci připouštějí, že je v některých případech poněkud náročné zjistit pravý věk zájemců a může se tak stát, že se ve službě octne dítě, které tam z hlediska svého věku nepatří. Pracovníci by v ideálním případě od zájemců neměli požadovat kupříkladu žákovské knížky, jelikož to dle našeho názoru již hraničí s nízkoprahovostí a s principem anonymity. V praxi se však k tomuto kroku některá zařízení uchylují a jedním z důvodů jsou i kontroly sociálních služeb a beze sporu i volba adekvátních metod práce s danou věkovou cílovou skupinou. Pracovníci pak mají na výběr z několika řešení této situace – ukončení spolupráce, převelení dítěte do mladší/starší věkové skupiny nebo ponechání dítěte v stávající skupině.

Druhou specifickou situací je v některých případech porušování principu anonymity. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou služby, které mohou být poskytovány anonymně. Jen velmi málo z nových zájemců je si této skutečnosti vědomo, neboť o NZDM nemuseli nikdy slyšet a jdou službu navštívit třeba s kamarády. Při seznamování s pracovníky se tak mohou představit svým jménem nebo mohou sledovat stránku služby na sociálních sítích, takže pracovníci mnohdy vědí, kdo konkrétně jim do služby dochází. Nejinak tomu je, pokud je služba poskytována na malém městě. Přezdívka či kód se tak volí spíše do evidence o poskytování sociální služby. Problém také může nastat, pokud pracovníci zakládají do dokumentace různé výstupy z práce s uživatelem – není výjimkou, že se uživatelé na tyto dokumenty podepisují svými pravými jmény, avšak v evidenci nikdo takový nefiguruje.

2. Jakým způsobem probíhá následné jednání se zájemcem o službu?

Odpovědi na druhý výzkumný cíl přinesla především kategorie „Výjimka tvořící pravidlo.“ Mezi specifika jednání se zájemci o službu patří zejména **standardní délka jednání a její úpravy podle aktuální situace**. Standardní délku jednání si pracovníci stanovují sami a měli by mít tento postup zaznamenaný v platných standardech kvality. V praxi se pak setkáváme s výjimkami – s akutními případy, případy, kdy zájemci nechápou podstatu služby, jejich návštěvy služby jsou ve větším časovém rozestupu nebo se zájemci opět stávají děti, které službu už v minulosti navštěvovaly. V případě akutních případů (potřeba krizové intervence nebo jasná zakázka – při spolupráci s dalšími institucemi) a opětovného docházení bývalých uživatelů se jednání se zájemci **urychluje** a může se odehrát i během jedné návštěvy zájemce. Naproti tomu při nepochopení podstaty služby, kdy pro zájemce jednání představuje větší zátěž (často u mladších dětí) a u zájemců, kteří službu navštíví s větším časovým rozestupem, se přistupuje k **prodloužení** jednání.

3. Jaká jsou specifika procesu uzavírání dohody o poskytování sociální služby?

U dohody o poskytování sociální služby (kategorie „Nastavení služby“ a „Výjimka tvořící pravidlo“) se opět setkáváme s možností jejího **rychlejšího nebo naopak prodlouženého uzavření**. Tento postup je podobný jako v případě jednání se zájemcem o službu, takže jej nebudeme více rozepisovat.

Během výzkumu jsme se ovšem setkali se skutečností, kterou ve své podstatě za specifikum považovat lze – **formou dohody**. Pracovníci NZDM mají na výběr z dvou typů, a to písemné a ústní. Pracovníci NZDM si uvědomují, že každá z těchto forem dohody má svá pro a proti, a proto její volbu a následně i provedení zohledňují v souvislosti se svou cílovou skupinou (věk, apod.). U mladších dětí se tak můžeme setkat se spíše obrázkovým provedením, které je v každém případě doplněno vysvětlením pracovníka. U participantů našeho výzkumu jsme se setkali spíše s písemnou dohodou, kterou volili například i kvůli potřebě doložení důkazu pro možné inspekce.

Dalším specifikem uzavírání dohody o poskytování sociální služby je i její **platnost, tedy doba, po kterou je dítě uživatelem služby**. V rámci výzkumu jsme se setkali převážně s tím, že dohoda neměla určenou žádnou dobu platnosti, respektive platila do té doby, než došlo k naplnění některého kritéria pro ukončení spolupráce. Vyskytl se však i případ, kdy měla dohoda určenou dobu platnosti 1 rok, a to za účelem prevence existence reálně

nedocházejících uživatelů v systému a možnosti přenastavení spolupráce s uživateli, se kterými je domluva ohledně využívání služby obtížnější.

4. Jaká jsou specifika přímé práce s uživateli NZDM a jakou roli v této záležitosti hraje osobnost pracovníka služby?

V následující části již budeme odpovídat na dílčí výzkumné otázky, které se vztahují k přímé práci s uživateli NZDM, zejména pak individuálnímu plánování. Již při uzavírání dohody o poskytování sociální služby by mělo být jasné, proč je vhodné, aby dané dítě docházelo do služby – na řešení čeho by mohlo s pracovníky spolupracovat. I z odborných zdrojů se můžeme dočíst, že by tento cíl by měl být co nejkonkrétnější, aby byl pro uživatele snadněji zvládnutelný. I z výzkumu ovšem vyplynulo, že na začátku spolupráce pracovníci NZDM spíše využívají toho, že jsou to služby sociální prevence a **úvodní cíle stanovují spíše obecněji**, například se zaměřením na volný čas. Až postupně, po bližším navázání kontaktu s uživatelem, dochází ke **konkretizaci této jeho zakázky**, a to za využití specifických technik, které pracovníkům pomáhají osobnější témata otevírat. Z jednotlivých odpovědí bylo patrné, že pracovníci NZDM tak předpokládají **existenci určité skryté zakázky**, tedy existenci tématu, se kterým uživatel za pracovníky přijde, jakmile dojde k vytvoření důvěrnějšího vztahu. **Tento důvěrný vztah je tak jednou ze základních podmínek pro nastavení fungující spolupráce.** Při samotném nastavování cílů spolupráce a plnění dohodnutých cílů je dle názoru pracovníků vhodné orientovat se s uživatelem na změnu, rozdělit plnění cílů do malých podcílů a především **motivovat uživatele** k pokračování plnění cíle. Tato motivace opět probíhá různými cestami (připomínání a komunikace o tématu, stanovování termínů plnění, důraz na pravidla služby). Návrh na obsah spolupráce pak může vzejít jak od pracovníka (pokud uživatel souhlasí, jedná se o legitimní cíl spolupráce), tak i od uživatele. **Vyšší míru úspěšnosti plnění pracovníci však připisují cílům, se kterými přichází sami uživatelé.** Velkou roli dle pracovníků také hraje princip dobrovolnosti, kdy jsou to uživatelé, na kterých spočívá hlavní rozhodnutí ohledně způsobu a náplně spolupráce. Pokud uživatel na některém z tématu pracovat nechce, byť pracovník vnímá důležitost řešení situace, **musí pracovník respektovat jeho přání** a najít cíl, který bude pro uživatele také významný a bude ochoten spolupracovat. Ve vzájemné spolupráci také kromě vůle uživatele vstupuje i osobnost pracovníka jako taková. Pracovníci se ve svých odpovědích shodovali na tom, že mezi zásadní schopnosti a dovednosti pracovníka NZDM by měla patřit určitá **schopnost navazovat s uživateli kontakt, být empatický, důsledný v dodržování hranic při práci s uživateli, aktivně vstupovat do procesu spolupráce.** Zajímavým prvkem pak bylo vnímání etnicity

pracovníka jako cesty k snadnějšímu navázání kontaktu s uživateli. Osobnost pracovníka je dle výsledků výzkumu jedním z dalších klíčových aspektů při práci s uživateli, neboť by uživatelé měli vnímat, že se o nich pracovník zajímá a je zásadní, že je k dispozici, když uživatel potřebuje něco řešit.

5. Jakým způsobem probíhá interdisciplinární spolupráce a jaký má význam pro uživatele?

Součástí spolupráce s uživatelem, respektive ve prospěch uživatele, je i interdisciplinární spolupráce. Při realizaci výzkumu bylo patrné, že tato spolupráce vzbuzuje velké rozpaky a samotní pracovníci si nebyli jistí ve správném postupu (jak postupovat, když uživatel se spoluprací nesouhlasí, apod.).

Pracovníci NZDM, stejně tak jako všichni ostatní, jsou vázáni oznamovací povinností. Z analýzy získaných odpovědí je však patrné, že **pracovníci NZDM neoznamují všechny případy**, a to v závislosti na každém konkrétním případě. Roli zde hraje i to, že si uživatel spolupráci nepřeje, mohlo by dojít k rozvrácení vztahu s uživatelem, a ten by již službu nenavštívil, apod. Toto neoznámení se však týká spíše méně závažných forem ohrožení uživatele, kdy kompetence a možnosti pracovníků jsou pro řešení situace dostačující. U závažných případů (trestný čin spáchaný na dítěti, závažné neplnění rodičovské odpovědnosti, dlouhodobé zanedbávání školní docházky, atd.) však pracovníci k oznámení přistupují a uživatel je o tomto postupu srozuměn.

V rámci výzkumu jsme také zjistili, že pracovníci vnímají NZDM jako **nevyužitý zdroj např. při pořádání případových konferencí**, které bývají nejčastěji v režii Orgánu sociálně-právní ochrany dětí. NZDM vnímají jako cenný zdroj informací, ale zároveň i jako potřebnou službu pro mnoho účastníků těchto konferencí. Pracovníci také preferují **spíše osobní kontakt** s pracovníky jednotlivých institucí nebo služeb. Můžeme tak předpokládat, že znalost konkrétních osob na zastávajících funkcích pracovníků OSPOD nebo škol **a vzájemná znalost kompetencí a obsahu práce je jedním ze základních předpokladů fungující interdisciplinární spolupráce.**

6. Za jakých okolností dochází k ukončení vzájemné spolupráce s uživatelem?

Výzkum přinesl na tuto otázku hned několik odpovědí. Dohoda o poskytování sociální služby se s uživatelem může zrušit například v té chvíli, kdy **dosáhne horní věkové hranice** cílové skupiny daného zařízení. Pokud ovšem uživatel v nějakém směru potřebuje čerpat

podporu, pracovníci jej odkazují na jiný typ služeb. Zároveň pracovníci ruší dohodu i ve chvíli, kdy **zjistí, že dítě do cílové skupiny z hlediska nepatří** a zároveň nemají možnost odkázat jej do NZDM pro mladší uživatele – například v situaci, kdy dítě o svém věku lže, aby mohlo do služby docházet se sourozenci, apod.

Další situací, kdy je spolupráce s uživatelem ukončena, je ta, když **uživatel přestane do služby docházet** (po dobu 6 měsíců) nebo přijde, ale **vyjádří svou potřebu dohodu z nějakého důvodu ukončit**.

Vzájemná spolupráce bývá ukončena i **při hrubším porušení pravidel nebo při soustavném porušování pravidel služby**. V této odpovědi se však všichni participanti neshodovali – někteří pracovníci zastávali názor, že právě tyto děti by měli být uživateli služby. Z našeho úhlu pohledu si ovšem nedokážeme představit spolupráci s někým, kdo do služby dochází pouze za účelem provokace a při svých návštěvách má potřebu neustále porušovat pravidla, čím zasahuje do bezpečného čerpání služby i pro ostatní uživatele.

Se zajímavým pravidlem vztahujícím se k pravidlům a možnosti ukončení dohody přišlo i jedno ze zařízení – zde je pro uživatele nastaveno, že **pokud po dobu 6 měsíců soustavně odmítá jakoukoliv formu spolupráce** s pracovníkem, tak se mu také ruší dohoda a ze služby odchází. Pracovníci v tomto případě kalkulují s tím, že doba půl roku by měla být dostačující pro možnost navázání důvěrnějšího vztahu s pracovníkem a navázání bližší spolupráce.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zaměřovala na specifika individuální práce s uživateli nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

V úvodní části práce byla vymezena teoretická východiska vztahující se k danému tématu. Konkrétně se jednalo o legislativní ukotvení služby NZDM, standardy kvality sociálních služeb, průběh spolupráce a intervenční činnost ve prospěch uživatelů NZDM. V každé z kapitol jsme se snažili čtenářům předložit informace z méně známých zdrojů a konkrétní ukázky z přímé spolupráce s uživateli, a to s cílem možnosti hlubšího proniknutí do celé problematiky.

Na teoretickou část jsme pak navázali částí praktickou, jejímž cílem bylo odhalit již výše zmíněná specifika individuální práce s uživateli nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Provedený kvalitativní výzkum odhalil hned několik těchto specifíků, které se týkaly různých oblastí spolupráce a vyskytovaly se v různých fázích průběhu poskytování služby. Mezi nejzásadnější témata patřilo ověřování věku zájemců o službu, principy NZDM, průběh jednání a zásadní aspekty, které ovlivňují průběh spolupráce. Ze získaných odpovědí bylo patrné, že pracovníci služby musí být připraveni na různé scénáře interakce mezi nimi a uživateli, přičemž své postupy musí flexibilně měnit podle aktuální situace. Což je v mnoha případech jistě velké pozitivum, avšak na druhé straně je tento fakt jistě problematický pro začínající či méně zkušené pracovníky.

Jistá flexibilita a individuální přístup se odráží i v celkovém nastavení služby, kdy pracovníci musí přemýšlet nad tím, kdo je jejich cílová skupina, jaké má potřeby, jak tyto potřeby zjišťovat a jak na tyto potřeby vhodně reagovat. Tuto svou představu pak ovšem musí sladit s možnostmi služby jako takovými (kapacita v jeden okamžik, personální zázemí, finanční prostředky, atd.) a v neposlední řadě s očekáváním uživatele a jeho vizí vzájemné spolupráce. Z výsledků výzkumu vyplývá, že jedním z klíčových aspektů je motivace uživatelů k plnění domluvených cílů spolupráce – ať už pracovníci postupují smířlivější cestou nebo poněkud direktivněji (stanovováním termínů plnění, apod.).

Další oblastí, na kterou se výzkum zaměřoval, byly principy služby. Zde je otázná, do jaké míry jsou zapotřebí některé z principů, které jsou aktuálně pro NZDM tak typické. V rámci výzkumu jsme narazili zejména na princip anonymity, se kterým každé zařízení pracovalo svou vlastní cestou (kódy, přezdívkami, neanonymní evidence). Očekáváme, že se do budoucna

nad tímto tématem ještě v odborných kruzích otevře diskuze, jelikož je služba poskytována dětem a mládeži, takže chápeme, že uchopení vztahu pracovník-uživatel může být z hlediska práva problematické. Na druhou stranu je anonymita, i dle výsledků výzkumu, příčinou mnoha nejistot, zejména pak, co se interdisciplinární spolupráce týče. Zde může docházet ke střetu zájmů mezi přáním dítěte, které ohlašovat danou situaci nechce a povinností pracovníka případ ohlásit. Pokud ovšem pracovník bude znát pouze přezdívku dítěte (např. Batman), jak může tuto povinnost splnit?

I přes značná úskalí, která se během poskytování služby v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež mohou objevit (uživatel odmítá spolupracovat, nedaří se navázat důvěrnější vztah s pracovníkem, apod.) bychom rádi podotkli, že NZDM ve spektru sociálních služeb, jednoznačně má smysl. Pracovníci volí takové kroky, aby byly cílové skupině co nejbliže a díky tomu se dostávají k velmi citlivým tématům, která uživatelé někdy nerozebírají ani s rodiči. Často se také díky přístupu pracovníků daří pracovat i s těmi dětmi, které mají v jiném prostředí (nejčastěji ve škole) nálepku „problémových žáků“,“ přičemž tyto děti bez problému v prostředí NZDM dodržují nastavená pravidla a s pracovníky spolupracují. I z tohoto důvodu je škoda, že nejsou pracovníci NZDM častějšími účastníky případových konferencí, pro které by mohli být cenným partnerem. Stále je to totiž jediná sociální služba, která pracuje výhradně s cílovou skupinou dětí a mládeže a výhradně jen se zakázkou, na které se domlouvají přímo s dětmi a mládeží.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- 1) BICKOVÁ, Lucie a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
- 2) BROŽA, Jiří. *Supervize v adiktologické praxi*. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-209-0.
- 3) ČÁMSKÝ, Pavel a kol. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb [online]. 2008 [cit. 27. 12. 2018]. Dostupné z: <https://www.csspraha.cz/wcd/users-data/file/manual-standardy-kvality.pdf>
- 4) ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.
- 5) ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Jdi do klubu.cz* [online] © 2012 - 2019 [cit. 27. 12. 2018]. Dostupné z: <https://www.jdidoklubu.cz/kdo-jsme>
- 6) ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o.s. *POJMOSLOVÍ nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, 2008.
- 7) ČERMÁKOVÁ Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002. ISBN 80-86-552-45-4.
- 8) ČESKO. *Doporučený postup č. 4/ 2013 k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb*. Ministerstvo práce a sociálních věcí. In: <https://www.mpsv.cz/cs/13916> [online] © 2018 [cit. 27. 12. 2018]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/15749/DP_fakultativni_sluzby_final.pdf
- 9) ČESKO. *Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. Ministerstvo práce a sociálních věcí. In: <https://www.mpsv.cz/cs/7334> [online] © 2018 [cit. 27. 12. 2018]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/13639/Vyhlaska_c._505_2006.pdf

- 10) ČESKO. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. Ministerstvo práce a sociálních věcí. In: <https://www.mpsv.cz/cs/7334> [online]. © 2018 [cit. 26. 12. 2018]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1_10_2017.pdf
- 11) ČESKO. *Stanoviska a doporučené postupy – Anonymní evidence u poskytovatelů sociálních služeb*. Ministerstvo práce a sociálních věcí. In: <https://www.mpsv.cz/cs/13918> [online] © 2018 [cit. 30. 12. 2018]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/13918>
- 12) DROM, romské středisko. *METODIKA a vnitřní předpisy* [online]. [cit. 17. 2. 2019] Dostupné z: https://www.esfcr.cz/documents/21802/825879/Pordukt_Metodika+TSPP_DROM/fc3ce540-2ddf-4da6-962e-2e01568fd96f?version=1.0&previewFileIndex=
- 13) ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- 14) HAUKE, Marcela. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.
- 15) HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-485-4
- 16) HERZOG, Aleš. *Jednání se zájemcem, smlouva a individuální plánování v terénních programech pro uživatele drog*. In: socialnirevue.cz [online]. 24. 6. 2009 [cit. 15. 2. 2019]. Dostupné z: http://socialnirevue.cz/media/docs/Herzog_JednaniSeZajemcemDohodaPlanovani.pdf
- 17) HERZOG, Aleš. *Zákon o sociálních službách a drogové služby*. In: [Streetwork.cz](http://streetwork.cz) [online]. 18. 4. 2018 [cit. 26. 12. 2018]. Dostupné z: <https://streetwork.cz/archiv/clanky/detail/2730/zakon-o-socialnich-sluzbach-a-drogove-sluzby>

- 18) Klíčové pojmy. *Individuální plánování v sociálních službách*. In: individualniplanovani.cz [online] © 2019 [cit. 10. 2. 2019]. Dostupné z: <http://www.individualniplanovani.cz/co-je-individualni-planovani/klicove-pojmy/>
- 19) KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.
- 20) KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
- 21) NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1995. ISBN 80-200-0525-0.
- 22) NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ ŠRUMEC. *Standard kvality č. 1, 6, 9, 12*. Uherský Brod, 2018.
- 23) NOVÁKOVÁ, Monika. *Pyramida potřeb v individuálním plánu*. In: konference Sdílení dobré praxe NZDM ZK 2015, Zlín 19. 5. 2015: Sborník příspěvků z konference. Zlín, 2015.
- 24) PROCHÁZKA, Roman a kol. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4451-3.
- 25) PROSTOR PLUS o.p.s. *Metodika nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kolárka* [online]. 2016 - 2018 [cit. 30. 12: 2018] Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Metodika%20NZDM.pdf>
- 26) PROSTOR PLUS o.p.s. *Metodika nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kotelna* [online]. [cit. 15. 2. 2019] Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Metodika%20NZDM%20Kotelna.pdf>
- 27) PS NZDM ZK. *Krátké ohlédnutí za prací metodického týmu*. Zlín.
- 28) RACEK, Jindřich, Hana SOLAŘOVÁ a Alena SVOBODOVÁ. *Vyhodnocování potřeb dětí: praktický průvodce : metodika vyhodnocování*. Praha: Lumos Foundation, 2014. ISBN 978-80-260-5521-1

- 29) STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-X
- 30) ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-247-5327-0
- 31) ŠŤASTNÁ, Jaroslava. *Když se řekne komunitní práce*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3356-5.
- 32) ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0
- 33) ZAKOUŘILOVÁ, Eva. *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0583-8
- 34) ZATLOUKAL, Aleš a kol. *Komplexní posuzování potřeb klientů v rámci poradenského rozhovoru z hlediska přístupu zaměřeného na řešení*. In: dalet.cz [online]. 2011 [cit. 25.2.2019] Dostupné z: <http://dalet.cz/Clanky/Posuzovani-potreb.pdf>
- 35) ZEMANOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015, ISBN 978-80-244-4492-5.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
SQ	Standardy kvality sociálních služeb
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
SP	Sociální pracovník
PSS	Pracovník v sociálních službách
PS NZDM ZK	Pracovní skupina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež Zl. kraje
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
SŠ	Střední škola
IP	Individuální plán/plánování

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Ukázka zpracování systému stížností NZDM 1</i>	19
<i>Vyhodnocování potřeb v NZDM 2</i>	34
<i>Ukázka speciální techniky v NZDM 3</i>	35
<i>Návrh paradigmatického modelu – vlastní zpracování 4</i>	51

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka - porušení práv uživatelů NZDM 1</i>	16
<i>Tabulka - základní činnosti v NZDM 2</i>	24
<i>Tabulka – zápis z reálně provedené situační intervence v NZDM 3</i>	25
<i>Tabulka – zápis z reálně provedené individuální intervence v NZDM 4</i>	28
<i>Tabulka – zápis z reálně provedené skupinové intervence v NZDM 5</i>	28
<i>Tabulka – zápis z reálně provedené interdisciplinární intervence v NZDM 6</i>	29
<i>Tabulka – IP „Tady a teď“ v NZDM 7</i>	32
<i>Tabulka – IP „Úkol“ v NZDM 8</i>	33
<i>Tabulka – IP „Příběh“ v NZDM 9</i>	33
<i>Tabulka – Vytvořené kategorie a typy přiřazených kódů 10</i>	40

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1	69
Příloha 2	69
Příloha 3	69
Příloha 4	69
Příloha 5	69
Příloha 6	69
Příloha 7	69
Příloha 8	69
Příloha 9	69
Příloha 10	69
Příloha 11	69
Příloha 12	69

PŘÍLOHA P I: TRANSKRIPCE A OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ TEXTU

TRANSKRIPCE ROZHOVORU – P3, P4

V: Dobrý den, moje jméno je Denisa Danielová, jsem studentkou posledního ročníku magisterského studia, obor sociální pedagogika a v rámci své diplomové práce se zaměřuju na téma specifika individuální práce s uživateli nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, což je důvod proč jsme se vlastně tady dneska potkali, protože v rámci této diplomky dělám i výzkum. Takže bych se vás chtěla zeptat, jestli je v pořádku, že tento rozhovor bude nahrávaný a potom ten přepis bude zcela anonymní.

P3: Ano.

P4: Jo.

- 1 V: Super, tak jo. Na začátek se zeptám, jaké máte zkušenosti na poli nízkoprahových služeb a na jaké pracovní pozici pracujete?
- 2 P3: Tak já pracuju na pozici sociální terénní pracovnice. Nastoupila jsem v roce 2016 do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v P. a teďka nově od roku 2019 pracuju tady.
- 3 V: A tady máte jenom tedy jenom terén nebo i ambulanti službu?
- 4 P3: Je tu i ambulanti.
- 5 V: Super a vy?
- 6 P4: Jo. Tak já jsme taky sociální pracovnice a zároveň jsem vedoucí té služby. Služba vlastně vznikla v roce 2017, takže od vzniku.
- 7 V: Jasně a jste tu jenom dvě nebo máte ještě..??
- 8 P4: Ještě máme kolegyni, která byla dřív pracovník v sociálních službách a teďka se nově od ledna přeregistrovala jako sociální pracovník.
- 9 V: A když jsme u těch pracovních pozic, máte to u vás tak, že jakoby ty výkony jsou rozdělené? Něco může vykonávat jenom sociální pracovník nebo jenom něco pracovník v sociálních službách? Nebo se to kryje?
- 10 P4: Já si myslím, že se to hodně překrývá. Jako my jsme tady měli kontrolu z registru poskytovatelů sociálních služeb a ti říkali jakoby, že ty neodborný věci typu nějakých her s dětma by měli dělat pracovníci v sociálních službách, že aby to dělal kvalifikovaný sociální pracovník, že je to potom zbytečně drahé v té službě. Ale teď už děláme všichni všechno.
- 11 V: Jasně, v praxi se to kryje. Jak takový běžný den u vás v nízkoprahu vypadá?
- 12 P3: Tak ráno přijdeme do práce, uděláme si kafe (smích), potom vlastně děláme administrativu, kontrolujeme emaily, zapisujeme výkony z předchozího dne, tvoříme program na odpoledne. Jestli ještě k tomu dopoledni chceš říct?
- 13 P4: Tak ono je to ještě rozdělené tím, že holky dělají jakoby tu práci z toho předchozího dne a já zas podle toho, co je potřeba dodělám i ty věci z té funkce toho vedoucího. Takže k tomu mám takový ty

různý statistiky a různý řešení, protože jsem v nějakých pracovních skupinách, komunitním plánování, a takhle.

Příprava individuální práce
14 P3: Děláme si třeba i porady, co je třeba potřeba udělat. Děláme si tady úklid svépomocí, takže občas uklízíme. Každý ten den je trochu jiný a potom většinou hodně tvoříme ten program prostě na odpoledne, aby děcka měly nějaký křížovky, omalovánky a třeba i nějakou diskusi si připravíme, něco podobného.

15 V: Jasně, takový ten podklad pro následnou spolupráci s nima, jasně: A jakou teda máte cílovou skupinu?

16 P4: No jakoby v registru je 6-26 let, ale víceméně je to tak od těch sedmi let. A tím, že jsme celkem nová služba, tak máme zatím spíš ty mladší děcka, který s námi začínají dorůstat, do té krásné puberty (smích). Jo..vlastně my pořád ještě chodíme různě je oslovovat do škol, a tak podobně. Takže se nám každou chvíli ta cílovka trochu proměňuje.

17 V: Takže se ty zájemce snažíte oslovovat třeba právě v těch školách nebo máte ještě nějaké další cesty, jak je informujete o službě?

18 P3: Tak zaprvé ve školách, potom na facebooku máme reklamu, že třeba ty děcka si řeknou ve škole sami, že tam je stránka a oni se na nás podívají a potom třeba přijdou. A potom samozřejmě v terénu, když chodíme po ulicích v už předem určených lokalitách, kde víme, že to funguje, tak oslovujeme děcka a doufáme, že třeba přivedou kamarády nebo se na nás nabalí někdo úplně nový.

19 V: Jasně. A máte tu otevíračku nějak rozdělenou, když máte teda od šesti do 26 oficiálně, že by to bylo nějak víc rozdělené nebo můžou opravdu přijít ti šestiletí i ti dvacetiletí?

Prevence závislosti
20 P4: Jasně, můžou. Tam je totiž takové specifikum, protože od těch osmnácti nahoru už je ta práce hodně individuální. Už je nebereme na klub, hrát s nima pexeso a řešit s nima první sex, ale na to už jsou vyhrazeny individuální konzultace.

21 V: Hm, takže oni chodí už jenom takhle individuálně?

22 P4: Na to máme vlastně vyhrazený pátek..Vlastně tím, že jsme teďka od ledna už tři, tak kdyby takhle někdo přišel, tak se můžeme domluvit, máme konzultační místnost a na místě to pořešíme. To není že bychom ho vyhodili a prostě přijď v pátek.

23 P3: Hlavně ten klub byl až do minulého roku na kraji XY, takže pořád se potýkáme trochu s málem klientů, takže se nám ještě nestalo, že by byly jakoby dvě větší skupiny malých a velkých lidí, který by se navzájem tím programem nesnesly. Takže jsme zatím nemuseli řešit nějakou rozdělenou otevíračku.

24 V: Jasně, máte zatím spíš ty mladší, chápu.

25 P4: Tak my jsme tady od konce září, takže byl říjen, pak už zase Vánoc, takže to celkem letí.

26 V: Hm, chápu, to je zatím krátká doba. Dobře, tak asi můžeme přejít k prvokontaktu, k té první návštěvě zájemce ve službě. Jak to u vás probíhá?

Úběh zápisů na místě

- 27 P4: Tak ono hodně záleží, kde ten prvokontakt proběhne – jestli přijdou sem na klub, tudíž rovnou přesně vidí, do čeho jdou. Vidí prostory, vidí všude nalepená pravidla, a tak různě. Nebo jestli je potkáme někde na ulici s letáčkem anebo jestli je potkáme..my máme ještě jakoby takové odloučené pracoviště. Máme jednu místnost v takovém jakoby vyloučeném domě dalo by se říct. Jako ona to není přímo ubytovna, ale prostě takovej dům, kde se pronajímají byty jako sociálně slabším. Takže spousta těch prvokontaktů vznikne tam, což je úplně ještě specifický prostředí toho, že když tam přijde někdo nový do skupinky děček, který už to znají, tak ty děcka už jsou hodně schopný představit tu službu a to, co u nás dělaj.
- Podpora v jednání (pravidla) + pomoc od ostatních učitelů*
- 28 V: Takže vám tak pomůžou tu službu představit, jasně chápu. A do jaké míry vnímáte důležitost tady toho prvokontaktu pro možné nastavení budoucí spolupráce? Jak moc je důležitý ten první dojem?
- 29 P3: Tak podle mě je hodně důležitý. Když je tu třeba hodně dětí a je tu někdo nový, tak je určitě dobrý na toho nového jakoby zaměřit ze začátku trochu pozornost, aby měl pocit, že je tam vítaný. Prostě zeptat se ho; kam chodí do školy, takovej ten small talk, prostě popovídat si s ním a potom ho nechat žít vlastním životem, ať si tam potom už najde to svoje. Ale určitě zaujmout je důležitý, protože když si toho děcka jako nikdo nevšímá, tak ono už znova nepřijde.
- 30 P4: A taky je důležitý pohlídat, aby třeba ty děcka, co se chodí pravidelně, necitily nějaký monopol na ten klub, a aby se nám třeba nestalo, že se jim nebude líbit tady ten nový, tak se ho pokusí nějak vystřadit.
- 31 V: Hm, a stává se to v praxi?
- Monopol*
- 32 P4: Nám se to jakoby moc nestává, ale co vím, jakože v klubech, který jsou hodně zjetý, kam chodí třeba třicet, čtyřicet děček denně, tak tam se to stává poměrně často. Teď jsme to zrovna řešili včera na poradě, že jakoby takový menší zařízení, kam chodí pravidelně třeba deset, třináct děček, tak jakože cítí takovej monopol a už tam nechcú pouštět ty nové děcka. A v rámci jejich supervizi se to právě hodně řeší.
- 33 V: Jasně..hm a co se tedy dá z vašeho pohledu považovat za úspěšný prvokontakt? Co si pod tím představíte?
- známka úspěchu*
- 34 P4: Když třeba tady to děcko, když přijde na začátku otevíračky a stráví tady ten čas až do konce. Že se prostě za pět minut nevytočí na podpatku a neřekne si, že je tu nuda.
- 35 P3: Za mě je úspěšnej prvokontakt, když se vrátí. On odchází s nějakým dojmem, a potom někdy, třeba za týden, za měsíc má pocit, že se..že tady existuje něco, kde se může schovat, najít útočiště. Když třeba přijde už jenom kvůli zábavě nebo kvůli nám.
- 36 V: A teď taková trochu hloupá otázka..co je jakoby tím klíčem k úspěšnému prvokontaktu? Takové to opravdu nejdůležitější, aby se to dítě třeba vrátilo zpátky nebo tu zůstalo delší dobu?

- 37 P4: Já si myslím, že jakoby navázat si ho na sebe. Protože je jako hezký, že máme vybavení, že je třeba u nás jakoby čisto, teplo, ale myslím si, že jakoby v první řadě musíme udělat první dojem hlavně my, aby si chtěl za náma přijít třeba ještě pokecat, zahrát si něco.
- 38 P3: S tím souhlasím a myslím si, že ten zájem a ta projevená pozornost k tomu dítěti je prostě něco, co mu my můžeme dát a díky čemu se vrátí. *Že vlastně když si ho všimnem a zeptáme se na něco, na nějakou otázku, tak on ví, že o něj máme zájem.* Pak mu třeba řeknem i něco o sobě, aby nám nevmínali jako učitelky, tak tam je ten vztah a ta důvěra se prostě začíná budovat. Myslím si, že to je ten základ, aby se to děcko vrátilo.
- 39 V: Hm, dobře. Vy jste anonymní služba, jakým způsobem s touto anonymitou při první návštěvě pracujete?
- 40 P3: Tak každému dítěti je vysvětleno, že nám ani nemusí říkat jméno, stačí přezdívka a pak později se mu vytvoří kód, což se mu taky řekne. Aby jako věděl, že kdyby se sem někdo třeba vloupal, tak ty informace, který o něm mám, tak nikdo nezjistí, že je to on. *Práce s anonymitou*
- 41 V: Takže mají nějaké kódy, ale vy je jejich jmény znáte?
- 42 P4: No, ne nutně. Může mi říct třeba jen tu přezdívku, to už záleží vyloženě na nich, jak se představí.
- 43 V: Hm a vy když znáte třeba jen ty přezdívky a může se stát, že vás osloví třeba OSPOD, že chce třeba nějaké informace nebo jestli vám ten uživatel sem vůbec dochází, jestli tady nějakým způsobem na něčem spolupracujete. Jak potom tady s tímto pracujete, když máte jenom tu přezdívku?
- 44 P4: No ono taky záleží na tom, že třeba spousta těch rodin řekne OSPODu, že sem to dítě chodí, takže ten OSPOD už potom cíleně to takhle řeší. I když my z té rodiny víme, že chtějí, abychom jim ty informace předali, že jakoby potřebují nějakou podporu, tak je to tady z té strany v pořádku. Ale v momentě, když třeba jakoby to dítě nechce, aby se vědělo, že sem chodí nebo tak, tak to s OSPODem neřešíme. *Intervenu rodiny + Respektování přání*
- 45 V: Neposkytnete jim ty informace?
- 46 P3: Tak nad náma je zákon, takže kdyby přišel třeba policajt se jménem toho klienta, třeba že má předvolání k soudu, tak v tu chvíli my musíme. Ale jinak když třeba rodič volá, jestli tady to dítě je, tak my to vlastně nesdělíme, pokud si to to dítě nepřeje.
- 47 V: Takže jim akorát řeknete, že volá ten a ten, ale pokud s ním nechce mluvit, tak s ním prostě nemluví.
- 48 P3: Ano, já mu řeknu, že se podívám, jestli tady je, nejsem si jistá. Pak se zeptám děcka, ono řekne, že nechce, že třeba teďka mají blbý vztah, že s ní mluvit nechce, tak já ho zapřu.
- 49 V: A nevede to potom ke konfliktům s těmi rodiči? *Anonymita = ústa & záložec*
- 50 P3: No potom to hlavně vede k diskuzi s tím dítětem. Takže my si vlastně potom popovídáme, otevře to úplně nová témata – proč vlastně s tou mámou nechce mluvit a jaký to může mít důsledky, a vlastně tak pracujeme s tím uživatelem.

- 51 V: Jasně, dobře. A třeba jakým způsobem při té první návštěvě ověřujete, jestli spadá do vaší věkové kategorie?
- 52 P4: Tak třeba dotazováním, hodně se to dá zjistit třeba otázkama na školu. Když by nám řekl, že chodí do čtvrté třídy, tak je nám úplně jasný, že už naše cílovka je a když řekne, že třeba propadl, tak už si uděláme i představu, jak to zhruba věkově je.
- 53 P3: Často zkouší i menší děti a před klubem tomu novému řeknou, ať hlavně řekne, že je mu deset, jinak bysme ho u nás nenechali. A on pak třeba přijde s tím, že má vrozenou vadu, a že je malinkej, že nevyrostl, ale že už chodí do třetí třídy. Tak se pak zeptáme na rok narození, ale oni si to pak už nedopočítaj.
- 54 V: Takže takhle jako zkouší, aby tu mohli strávit čas?
- 55 P3: Jo, ale máme na to právě takové techniky. Zeptat se do kolikáté třídy chodí, pak to datum narození a když si fakt jako hodně nejsme jistí, tak já třeba požádám zákovskou. Aby jí přinesli, pokud jim to nevádí. Zas to hraničí s tou anonymitou, ale zatím jsme s tím neměli problém. Ty děti většinou do toho klubu chtějí chodit a my když si nejsme jistí. Jako teďka to ještě není takový problém, ale až budeme mít třeba sto, dvě stě klientů, tak to budeme muset víc hlídat.
- 56 V: Prostě se to může stát, že tu bude mladší dítě, než by mělo. A co když teda potom po nějaké době zjistíte, že teda je mladší. Jak se potom postupuje?
- 57 P4: Tak jak říká kolegyně. Naš náma je zákon a my tu službu nemůžeme poskytovat dítěti mladšímu, než máme v registru poskytovatelů sociálních služeb. Ještě se nám to teda nestalo, ale musela by se ukončit spolupráce a říct mu, ať prostě přijde, až bude spadat do cílové skupiny. Jako je to smutný, ale hold nejsme jakoby nějaká družina nebo přípravka na školu nebo jesle. Těch návazných služeb je spousta, takže prostě až k nám bude patřit, tak k nám může chodit.
- 58 P3: Ten minimální věk má prostě svůj důvod. Měli jsme pár menších dětí, že se přišlo jakoby jenom podívat, ale s nima je strašně moc práce, musíte se jim pořádně věnovat, nedaří se nám potom probírat ta témata, který bychom probírat měli.
- 59 P4: A hlavně to s nima není sociální práce. S nima je to taková ta edukace v tom školském slova smyslu.
- 60 V: Jasně. A potom, když se ten zájemce rozhodne přijít znova, vedete nějaké další jednání nebo uzavíráte zrovna dohodu při té první návštěvě?
- 61 P4: Záleží, jaká je zakázka. Jakoby při první návštěvě se smlouva neuzavírá, to bychom pak měli spoustu mrtvých duší - jednou přijde a bude mít dohodu o poskytování sociální služby a už se nikdy neukáže.
- 62 P3: Navíc to to děcko v tu chvíli vyděsí. Jako když přijde první den a hnedka uzavírat nějaký smlouvy a individuální plán.

- 63 P4: Ono hodně záleží na tom, s jakou zakázkou příště přijde. Jako jestli si podruhé přijde jenom zahrát x box, tak ani při druhém kontaktu nemá smysl s takovým dítětem něco uzavírat. Pak je potřeba se hodně doptávat. Jakoby když mu vysvětlíme, co teda poskytujeme, co by mohl využívat. 82
- 64 P3: Jestli je vůbec cílovka, jestli vůbec chce využívat tu sociální práci. 82
- 65 V: To jsem se právě chtěla zeptat, jak zjišťujete ty jeho potřeby. Když s váma jakoby nechce nic řešit, tak jako není váš uživatel a ze služby odchází? Nebo pracujete i tak jako preventivně, že třeba u něj nastavíte cíl, aby se u něj jenom něčemu předcházelo a nerozvinulo se to u něj? 82
- 66 P4: Jako v dnešní době je naše cílová skupina asi každý dítě, protože něčím jsme ohroženi všichni. Ať je to, že na ulici staví auto, bude nás lákat. Nějaká kyberšikana nebo prostě nějaký drogový dealer tady děcko osloví s nabídkou, jestli něco koupí. To že dítě je v uvozovkách z „dobré rodiny“ a má doma všechno možný prostě ještě neznamená, že má takové i to sociální zázemí, aby nespadlo do naší cílovky. *služba pro všechny* 43 82
- 67 P3: Tak my jsme v P. řešili i takovou situaci, že jsme měli hodně klientů, že jsme museli třeba i vyhazovat lidi, že už máme plnou kapacitu. Prostě jsme to řešili tak, že přednostně ti, kteří řešili něco, kteří se nám svěřovali, chtěli využít ty naše služby než před těma, kteří tam přišli jenom si zahrát ten pinec. Ale samozřejmě se s tím dítětem pracuje, i když vypadá, že nemá žádné problémy, tak v tu chvíli si s ním hrajeme ty hry, hrajeme ten fotbálek a u té hry se s ním dají otevírat další témata a třeba postupem času se otevře, získá tu důvěru, s něčím se svěří. *Postupně poznávání* 82
- 68 P4: On je totiž taky rozdíl v každém tom jednotlivém dítěti. Někdo je schopnej se svěřit, když nás uvidí poprvé a někdo sem chodí půl roku a za půl roku začíná trochu vyprávět. *Osobnost dítěte*
- 69 V: Takže tu dohodu potom uzavíráte klidně až po půl roce? Máte to jako takhle individuální nebo existuje nějaká hranice? 82
- 70 P4: Máme jakoby v metodice, ve standardech máme určitý počet těch setkání, kdy už je potřeba uzavřít nějakou tu dohodu anebo si nějakým způsobem říct, že asi úplně nejsme pro něho, když nepotřebuje nic využívat. Protože my opravdu nesuplujeme ten domeček nebo nějaké ty volnočasové aktivity, aby si sem někdo přišel zahrát jenom ping pong, aby za to nemusel platit. 82
- 71 P3: Tam jde hlavně o tom, že my mu v tu chvíli sdělíme, že jsme sociální služba, nastolíme ty jasná pravidla, že chceme, aby to využíval. A když řekne, že teďka v sobě nic neřeší, ale chce si jenom zahrát pinec, tak ho tady jakoby ještě necháme, protože to může nastat a on vlastně ví, kdo jsme a do čeho jde. A kdyby měl náhodou něco, nějaký závažný problém, tak ví, na koho se obrátit. Takže podle mě je to spíš informativní, než aby se už nastavily nějaký ty plány. *čekání na zakázku* 82
- 72 V: A jakou formu dohody vlastně máte? Máte ústní nebo písemnou?
- 73 P4: Máme jakoby písemnou, kde vlastně oni ani jakoby..napíší tam to, co tam napsat chtějí, třeba tu přezdívku. Jenom abychom je pro nás nějak identifikovali. A hlavně si zapíšeme ten kód, to je pro

nás to nejpodstatnější a zapíšeme si tam jakoby datum toho, kdy se to uzavřelo. Protože v den, kdy se uzavírá tady ta dohoda se sestavuje i individuální plán zároveň.

74 V: A proč jste zvolili zrovna tu písemnou? Je to kvůli tomu kódu?

75 P4: No je to hlavně kvůli tomu kódu, protože vlastně i když jsme anonymní služba, tak spadáme pod strašně moc kontrol a jakmile přijde kontrola třeba z registru nebo z města nebo prostě odkudkoliv, tak všichni i přes tu naši anonymitu chtějí vidět, že nějakým způsobem, evidujeme od toho, v kolik přišli, kdy odešli, počet kontaktů, jestli byla intervence. A chtějí jakoby spojit tady toho klienta tady s tím zápisem. Takže proto je potřebný ten kód. *Důvod Formy dohody*

76 V: A tady tu dohodu podepisují i ty šestileté děti?

77 P4: Ano.

78 V: A je jim nějakým způsobem přizpůsobený ten obsah dohody?

Porozumění dohodě

79 P3: My jim to většinou jakoby přeložíme, volně jim parafrázujeme, aby vlastně rozuměli, o co jde, co na tom papíru stojí. A jako kdyby můžou si to teoreticky vzít i domů kdyby chtěli.

80 P4: A hlavně to není podpis jako když jdete do banky, to je prostě když se někdo jmenuje Dan, tak tam napíše Dan a tím to hasne. A my na základě toho, že máme ten kód, tak víme přesně, o kterého Dana jde. *Jméno vt. předdivka*

81 P3: To, že to to dítě podepíše, je vlastně i pro nás, že víme, že jsme mu to řekli i že tomu rozumí. To se vždycky zeptám, jestli tomu rozumí, jestli ví, o čem mluvím, jestli chápe, co to vlastně obnáší. A to, že to tam jakoby podškrábne je pro mě důkaz toho, že je to v pořádku.

82 P4: A oni sami to vnímají jako něco takového jako přihlášku. Že prostě cítí tu sounáležitost s tím klubem, že sem teď už patří. Takže to není, že by je to nějak obtěžovalo.

83 V: Hm, dobře. Jakým způsobem potom ta spolupráce probíhá? A jak třeba stanovujete ty cíle?

Způsob stanovování cílů

84 P4: Tak to se všechno stanovuje v tom individuálním plánu a tam se prostě probírá to, jednak my vždycky vysvětlíme, co ta služba je. Většinou bereme leták a jedeme od rážku po od rážce, co jako který to slovo znamená. No a na základě tady toho oni si pak víceméně vybírají z těch našich slov. Ti starší už si třeba sami řeknou – angličtina mi nejde, potřeboval bych s tím trochu pomoc. U těch malých děcek je to hodně o tom, že si vybírají z toho, co mi jim nabídneme.

85 V: Jasně, takže oni můžou přijít s tím svým, co chtějí a vy jim můžete zároveň i něco navrhnout. U jakých těch cílů je jakoby vyšší ta úspěšnost? Co se daří líp plnit?

86 P3: Já myslím, že doučování, všechno ohledně té školy zatím. Když oni přijdou s tím, že neumí nějaký ten předmět, tak samozřejmě nastoupí doučování. A nebo občas přijdou i s vlastním cílem, třeba že se neumí vyjadřovat, že chtějí zlepšit komunikaci. Tak s nima hrajeme různé hry a tak a myslím, že tady ty věci, který si třeba nastaví i oni sami, tak mají potom větší tendenci na tom pracovat. Takže to si myslím, že jsou cíle, které mají větší úspěšnost.

- 87 V: Dobře. Setkáváte se i s nějakými překážkami v tom plnění? Co je třeba odradit od toho cíle nebo že jsou vyloženě nemotivovaní pokračovat ve spolupráci? *Podpora v plnění*
- 88 P3: Tak třeba lenost – oni ví, že to chtěou, že by to bylo dobrý, ale jak se k tomu dostat to už je prostě problém. No a tam jsme právě my, který dohlížíme na tu soustavnost a podporujeme, motivujeme, aby vydrželi a aby se na to třeba i sami ve volným čase podívali.
- 89 P4: Jako ono je to pořád na té bázi dobrovolnosti, ale jako když neřeknem třeba co dneska ta matika, tak by si možná ani nevzpomněli, že to teda mají v tom plánu. Jako jsou některý hodně šikovný děcka, který chodí vyloženě s těma úkolama a říkají si, naopak jsou i tací, kteří propadají, a prostě se jim nic dělat nechce. Tam právě nastupuje ta motivace.
- 90 V: Motivace, jasně. Ale když přesto nechce, tak prostě respektujete, že nechce.
- 91 P4: Jasně. Služba je cel postavená na dobrovolnosti, takže nikoho do ničeho netlačíme.
- 92 V: Dobře. Co vám třeba pomáhá při otevírání takových těch závažnějších, palčivých témat?
- 93 P3: Já třeba využívám videa na Youtube. Třeba pustíme nějakou písničku, kde třeba ta interpretka tančí a ten její partner ji tam odhazuje a tak. A s těma děckama si o tom povídáme. Je to pro ně stravitelný začátek – jestli je to podle nich v pořádku. Dá se to prostě napasovat na hodně věcí. A taky se díváme na sms příběhy, to mi právě ukázaly děcka. Prostě je youtubko a tam jedou jen esemesky. Jenom to cinká, jenom slyšíš jak píše na klávesnici. A oni si to čtou – je tam třeba o těhotenství, o potratu, o domácím násilí. A tak to vlastně pro ně stravitelnou formou otevře dané téma a dá se na to krásně navázat. *Cesta k tématům*
- 94 P4: A hlavně u toho čtou. (smích)
- 95 P3: A pak taky můžeme dělat různý tematický měsíce. Jeden měsíc je téma kyberšikana, internet, a tak. A vždycky když přijdou, tak oni vědí, že něco takového budeme probírat, že takovéto měsíční téma je. Takže i když oni mají nějak postřeh, tak si můžou udělat různý testiky za bombóny. *Aktivita k otevření diskuze*
- 96 V: Tak jo. A jak je podle vás při tady té spolupráci důležitá osobnost pracovníka? Jakýma vlastnostma by měl disponovat, aby se k těm uživatelům dostal?
- 97 P4: Ta jeho osobnost je podle mě snad nejdůležitější věc v té službě. Že ta neformálnost, to že si tady tykáme, to je strašně důležitý. Protože je rozdíl, jak se vlastně vnímá třeba ta autorita ve škole, jak jako vnímají nás. A myslím, že nám toho řeknou mnohem víc než jim. A to, i když s nima třeba ta třídní učitelka tráví víc času, tak s ní stejně ta témata neotevřou. Že jakoby s nimi navazujeme taková přátelství. *Základní aspekt*
- 98 V: A jak potom udržujete nějaké hranice u pracovníků?
- 99 P3: Tak jsou tady jasný pravidla, který mají oni v klubu vystavený. Takže oni přesně vědí. Když třeba někdo začíná překračovat hranici, tak my se ozvem, že to není v pořádku. Takže to funguje na takovém zdravém jakoby kamarádském vztahu s tím, že jsou to podobná pravidla jako ve škole. Že se třeba nesmí mlátit a nadávat si a vyhrožovat. *Upozornění na porušení*

100 V: A když ta pravidla nedodrží, tak přichází nějaká sankce?

101 P3: Ano.

102 V: Jak potom pracujete s tím, aby se ten uživatel nestal na službě závislým? U těch dětí je to podle mě dost náročné, když právě můžou chodit každý den vyjma toho pátku?

103 P3: To se dá zařadit i do toho individuálního plánu, že třeba s tím dítětem budeme pracovat na prohlubování vrstevnických vztahů a v tu chvíli je dobrý začít třeba nějakou hru, třeba fotbálek, zařadit tam ty děcka a potom jakoby od té hry odejít a nechat je hrát si. Anebo podporovat ty jejich volnočasové aktivity vlastně venku mimo klub, aby si třeba našly i svoje koníčky. Třeba jim najít i nějaké informace na internetu o věcech, které je zajímají. *Prevence závislosti*

104 V: Hm, dobře. A ještě jedna taková oblast – kdy ukončujete s uživatelem spolupráci? Říkali jste, že kdybyste zjistili, že nespadá do cílovky z hlediska věku. Jsou tam ještě nějaké další možnosti, kdy ukončujete spolupráci?

105 P4: Ukončuje se spolupráce, když jakoby nevyužívá tu službu. Máme taky nějaký časový limit, když po tu dobu do té služby nepřijde, tak je ta spolupráce ukončena. Potom vlastně když dovrší ten věk, víc jak těch 26 let. Anebo když už tu službu nepotřebuje – když třeba ještě je cílová skupina, ale už si založí vlastní rodinu. *Jednodý k ukončení spolupráce*

106 P3: Anebo ještě když on sám přijde, že už nechce.

107 V: A nevím, jestli jsem to zachytila..ukončujete dohodu, když třeba nějak hodně poruší pravidla?

108 P4: To se zatím nestalo a v sankcích to zatím ještě ani nemáme. Ještě jsme tady nemuseli řešit nic tak závažného.

109 P3: To by v těch sankcích asi ani nemělo být. Vždycky by se mělo domluvit na nějakém řešení, než prostě tady mluvíš sprostě a neustále nás napadáš a nás už to nebaví, tak rozvážeme spolupráci. Naopak to je ten člověk, který tu službu potřebuje.

110 V: Dobře. A když mu zrušíte dohodu, protože u vás delší dobu nebyl a pak ale zase přijde, je tam to jednání nějak zkrácené nebo zrovna uzavíráte dohodu? *Individuální přístup - jednání*

111 P4: Zase záleží na té zakázce. Jakoby pokud řekne, že tady rok nebydlel a teď se vrátil, tak obnovíme dohodu. Ale když přijde, že si chce třeba jenom zahrát fotbálek, a pak se tu další půlrok neukáže, tak – ne. Takhle to prostě nejde paušalizovat, záleží na konkrétní situaci.

112 V: Jasně. Dobře, tak za mě je to asi všechno. Napadá vás ještě něco, co je k tomuto tématu důležité a ještě to nezaznělo.

113 P3: Asi ne.

114 P4: Taky ne.

115 V: Dobře, tak děkuju za rozhovor.

PŘÍLOHA P II: SEZNAM KÓDŮ – OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ

Umístění kódu	Název kódu	Upřesnění kódu
P1/14	Oblast sledování	Reakce uživatele
P1/16	Známka úspěchu	Uživatel chápe, co mu služba nabízí
P1/26	Ověření věku	Pozorování, dotaz
P1/29-32	Jiná věková skupina	Uživatel patří k mladším např.
P1/36-42	Přizpůsobení se situaci	Doba jednání/uzavření dohody
P1/44	Cesta k uživateli	Kontaktní práce
P1/48	Skryté problémy	Postupné odkrytí zakázky
P1/50	Specifické aktivity	Měsíční témata
P1/52	Vlastní vůle	Podepíše dohodu, jen když chce
P1/60	Čas navíc	Výhoda adaptačních IP
P1/68	Konkretizace zakázky	Postupné hledání cíle
P1/68	Vstup pracovníka	Návrh spolupráce
P1/72	Metoda vzhledem k věku	Pracovní listy u mladších
P1/74	Zdroj ke spolupráci	Aktivity s ostatními
P1/76	Zprostředkovaný zdroj	Informace z druhé ruky
P1/80	Nepřetržitý proces	Neustálé hledání zakázky
P1/86	Zdroj informací	Skupinové aktivity
P1/92	Zapojení pracovníka	Zapojení pracovníka do aktivity
P1/96	Hlavní role: uživatel	Zodpovědnost za plnění ip
P1/96	Pracovník - podporovatel	Role pracovníka
P1/104	Zdroje pracovníka	Potřebné vlastnosti, atd.
P1/109	Zásadní proces	Motivace
P1/113	Orientace na změnu	Způsob motivace
P1/122	Cesta k úspěchu	Krok po kroku
P1/127	Mapování příběhu	Speciální techniky
P1/132	V kruhu	Další a další zakázky
P1/134	Nezbytné chování pracovníka	Hranice chování
P1/136	Druhá strana	Poskytnutí náhledu na řešenou věc
P1/158	Okamžik ohlášení	Závažná situace
P1/168	Důvody k ukončení	Ukončení smlouvy
P1/169-176	Specifika jednání	Kratší/delší jednání
P1/180	Zásadní aspekt	Kontakt
P2/8-9	Příprava	Příprava individuální práce
P2/24-25	Metoda práce – mladší	Volnočasové aktivity
P2/24-25	Metoda práce... Starší	Rozhovor
P2/27	Cesta k uživateli	Kontaktní práce
P2/35-40	Anonymita naoko	Pravá jména uživatelů
P2/44-45	Neposkytnutí souhlasu	Uživatel nechce jednat
P2/46-49	Doba jednání	Dokdy jednáme s uživateli
P2/53	Úspěch prvokontaktu	Další návštěva zájemce
P2/57	Vůle uživatele	Dobrovolnost
P2/61-63	Lhání o věku	Postup pracovníků
P2/73	Oblast pozorování	Vrstevnická skupina
P2/74-75	Zjišťování zakázky	Rozhovor
P2/78-79	Služba pro každého	Všichni uzavřeli dohodu
P2/81	Postupná konkretizace	Výhody Adaptačních IP

P2/83	Vstup pracovníka do aktivit	Hledání zakázky
P2/91	Výhody písemné dohody	Proč písemná dohoda
P2/93	Informace na dosah	Nástěnky
P2/96	Pravidla jako pojistka spolupráce	Uživatel musí plánovat
P2/99	Nespolupráce	Důvod ke zrušení dohody
P2/107-109	(Ne)vhodnost dohody	Písemná dohoda u mladších
P2/113	Zkrácené/prodloužené jednání	Způsob jednání
P2/115-117	Doba platnosti dohody	1 rok
P2/123	Výhoda A. IP	Základ budoucí spolupráci
P2/131	Zakázka hledaná oklikou	Hledání zakázky
P2/133	Návrhy na řešení	Definování cíle
P2/143	Cesta k důvěře	Hra
P2/145	Vlastnosti pracovníka	Potřebné dispozice
P2/145	Osobní zkušenost jako východisko spolupráce	Zkušenost pracovníka
P2/155	Mantinely	Hranice práce
P2/165	Důvody zrušení dohody	Pravidla, věk, nedocházení
P2/167	Podpůrná síť	Návaznost služby
P2/170-171	Zrychlené jednání	Po ukončení dohody
P2/179	Prevence závislosti	Individuální poradenství
P2/183	Zásadní aspekt	Výbudování dobrého vztahu
P3_P4/14	Příprava ind. práce	Diskuze, křížovky, atd.
P3_4/20	Prevence závislosti	Nad 18 let jen individuální práce
P3_4/27	Podpora v jednání	Nalepená pravidla
P3_4/27	Průběh závislý na místě	Místa jednání
P3_P4/28	Pomoc od ostatních uživatelů	Jednání
P3_4/29	Důležitost kontaktu	Komunikace při prvokontaktu
P3_4/30-32	Monopol	Výstrnadování nových zájemců
P3_4/34-35	Známka úspěchu	Zájemce přichází znovu
P3_4/37	Zásadní aspekt	Navázání kontaktu/dítěte „na sebe“
P3_4/40	Práce s anonymitou	Kód
P3_P4/44	„Intervence rodiny“	Uživatel x OSPOD x rodina
P3_P4/44	Respektování přání	Uživatel nechce spolupráci
P3_P4/48 - 50	Anonymita = cesta k zakázce	Volání do služby
P3_P4/52	Ověření věku	Dotazování
P3_P4/57	Ukončení spolupráce	Mladší dítě ve službě
P3_P4/57	Sociální práce x příprava	Práce s mladšími
P3_P4/66	Služba pro všechny	Potencionální riziko u všech
P3_P4/67	Postupné poznávání	Skrz hru
P3_P4/68	Osobnost dítěte	Faktor, kdy se dítě svěří
P3_P4/71	Čekání na zakázku	Neaktivní uživatel
P3_P4/75	Důvod formy dohody	Kontroly
P3_P4/80	Jméno vs. přezdívka	Podepisování dokumentů jmény
P3_P4/79	Porozumění dohodě	Dohoda o poskytování služby
P3_P4/84	Způsob stanovování cílů	Výběr z letáku
P3_P4/88	Podpora v plnění	Motivace
P3_P4/93	Cesta k tématům	Videa, sms příběhy
P3_P4/95	Aktivity k otevření diskuze	Měsíční téma
P3_P4/97	Zásadní aspekt	Osobnost pracovníka, tykání
P3_P4/103	Prevence závislosti	Zapojení uživatele do skupiny
P3_P4/99	Upozornění na porušení	Hranice práce

P3_P4/105	Důvody ukončení spolupráce	Nepotřebnost služby, věk
P3_P4/111	Individuální přístup-jednání	Jednání po ukončení dohody
P5_P6/9	Nastavení cílové skupiny	Pro koho má služba být?
P5_P6/9-13	Rozdíl v očekávání	(Ne)romský uživatel
P5_P6/13	Způsob komunikace	(Ne)romský uživatel
P5_P6/14-15	Cesta k navázání důvěry	Etnicita pracovníka
P5_P6/17	Překročení anonymity	Vyžadování žákovské knížky
P5_P6/22	Ověření věku	Informace od sourozenců
P5_P6/27	Cesta k navázání kontaktu	Pozorování
P5_P6/27	Poskytnutí prostoru	Součást jednání
P5_P6/29-30	Nevyužívaná anonymita	Neanonymní evidence
P5_P6/33-34	Uživatel nad SQ	Průběh jednání
P5_P6/35	Známka úspěchu	Dotazy uživatele
P5_P6/36-37	Známka úspěchu	Další návštěva, delší čas v NZDM
P5_P6/41	Pomůcky v jednání	Lepší orientace zájemce ve službě
P5_P6/41	Nutný počet jednání	Diskuze
P5_P6/43	Odklad a prodloužení jednání	Důvody
P5_P6/46	Skrytá zakázka	Zakázka uživatele
P5_P6/46	Služba pro všechny	Každé dítě = uživatel
P5_P6/46	Zprostředkování kontaktu	Ping pong
P5_P6/48	Typ dohody a důvody	Ústní dohoda
P5_P6/52	Ujasnění spolupráce	Volba z rozsahu činnosti
P5_P6/52	Postupná konkretizace spolupráce	Výhoda A.IP
P5_P6/54	IP pro pracovníky	Zátěž pro uživatele
P5_P6/55	Stanovení cíle	Domluva
P5_P6/56	K cíli oklikou	Skrz hry
P5_P6/57	Podpora uživatele	Poukázání na úspěch
P5_P6/60	Návod pracovníka	Řešení situace
P5_P6/63	Speciální techniky	Cesta k uživateli
P5_P6/64	Vztahy nad papíry	Vztahy s uživateli
P5_P6/64	Způsob spolupráce	Malé kroky
P5_P6/67	Osobnost dítěte	Faktor spolupráce
P5_P6/68	Vlastní zkušenost jako východisko	Cesta ke spolupráci
P5_P6/71	Cesty motivace	Termíny, připomínání
P5_P6/72	Nastavení zrcadla	Reakce na chování uživatele
P5_P6/73	Apel na podstatu služby	Nespolupráce uživatele
P5_P6/76-79	Kvality pracovníka	Dovednosti a schopnosti
P5_P6/81	Nevyužití NZDM jako zdroje	Účast na PK
P5_P6/85	Ověření	Důvod žádosti o informace
P5_P6/85	Osobní kontakt	Preferovaná cesta inter.spolupráce
P5_P6/87	Důvody ukončení dohody	Porušení pravidel, věk, nedocházení
P5_P6/89-90	Prevence závislosti	Omezený počet vstupů, dotazování

Role pracovníka

Výjimka tvořící pravidlo

Otvíráky

Plán hry

(Ne)principy

Nastavení služby

Základní stavební kámen