

# **Hodnocení kvality služeb nízkoprahového zařízení pro děti a mládež R-Ego, z. s.**

Kristýna Kozubíková

---

Bakalářská 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 BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kristýna Kozubíková**  
Osobní číslo: **H160409**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Hodnocení kvality služeb nízkoprahového zařízení pro děti a mládež R-Ego, z. s.**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.  
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti kvality sociálních služeb, nízkoprahových zařízení a mimoškolní výchovné činnosti s dětmi a mládeží.  
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.  
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů a analýzy dokumentů.  
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.  
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**ŠVAŘIČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ.** Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

**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.

**HENDL, Jan.** Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

**MATOUŠEK, Oldřich.** Slovník sociální práce. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

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

**NEČASOVÁ, Mirka.** Úvod do filozofie a etiky v sociální práci. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**10. ledna 2019**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**26. dubna 2019**

Ve Zlíně dne 10. ledna 2019

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



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

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně ..... 15.2.2019 .....

*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 závěrečných prací;*

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

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

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

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

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

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

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

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

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce je zaměřena na hodnocení kvality služeb nestátního neziskového nízkoprahového zařízení pro děti a mládež R-Ego, z. s. ve Slavičíně. Cílem práce je zjistit kvalitu služby na základě hodnocení uživatelů pomocí kvalitativní metody polostrukturovaného rozhovoru a analýzy dokumentů.

Teoretická část vymezuje pojem nízkoprahového zařízení pro děti a mládež obecně, ale také v rámci české legislativy a historie. Dále představuje nabídku, etický kodex, standardy kvality a samotnou cílovou skupinu nízkoprahových zařízení.

Závěrečná kapitola teoretické části je věnována vybranému nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež, kterým se zabývá i celá praktická část. Obsahem je představení tohoto zařízení, jeho činnost na úseku programů specifické primární prevence rizikového chování a poskytování služby sociální prevence nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

Klíčová slova: nízkoprahové zařízení, sociální služba, nepříznivá sociální situace, cílová skupina, specifická primární prevence, hodnocení kvality, rizikové projevy chování

## **ABSTRACT**

The bachelor thesis is focused on the evaluation of the quality of services of the non-governmental low-threshold facility for children and youth R-Ego situated in Slavičín. The aim of this work is to find out the quality of service based on the evaluation of users using the qualitative method of semi-structured interview and document analysis.

The theoretical part defines the concept of a low-threshold facility for children and youth in general, but also within the framework of the Czech legislation and history. Furthermore, it introduces an offer, a code of ethics, quality standards and a target group of low-threshold facilities.

The final chapter of the theoretical part is devoted to a selected low-threshold facility for children and youth, which is dealt with in the whole practical part. The content of this device is its activity, its activities in the area of programs of specific primary prevention of

risky behavior and provision of social prevention services for low-threshold facilities for children and youth.

Keywords: low threshold facility, social service, unfavorable social situation, target group, specific primary prevention, evaluation qualitative method, risky behavior

Poděkování bych chtěla vyjádřit panu Mgr. Jakubu Hladíkovi, Ph.D., za kvalitní vedení a cenné rady, které mi při psaní bakalářské práce poskytl.



# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>11</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>13</b>
<b>1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ.....</b>	<b>14</b>
1.1 DEFINICE NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ .....	14
1.2 UKOTVENÍ SLUŽBY V LEGISLATIVĚ.....	15
1.3 NABÍDKA NZDM .....	16
1.4 PRINCIP NÍZKOPRAHOVOSTI.....	17
1.5 STANDARDY KVALITY NZDM .....	18
1.6 ETICKÝ KODEX NZDM .....	20
<b>2 HISTORIE A CÍLOVÁ SKUPINA NZDM .....</b>	<b>22</b>
2.1 SOUČASNÝ STAV NZDM V ČESKÉ REPUBLICĚ .....	24
2.2 CÍLOVÁ SKUPINA NZDM .....	25
2.3 ČTYŘI ÚROVNĚ CÍLŮ.....	27
<b>3 NZDM R-EGO, Z. S.....</b>	<b>29</b>
3.1 PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE .....	29
3.2 LOGO.....	29
3.3 CÍLE A POSLÁNÍ R-EGO, Z. S.....	30
3.4 CÍLE A POSLÁNÍ NZDM R-EGO, Z. S. ....	30
3.5 POPIS REALIZACE SLUŽBY .....	31
3.5.1 Zájemce o službu.....	31
3.5.2 Postup jednání se zájemcem o službu .....	32
3.5.3 Individuální plánování .....	33
3.5.4 Individuální plán .....	34
3.5.5 Způsob ukončení poskytování sociální služby.....	35
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>36</b>
<b>4 VÝZKUM.....</b>	<b>37</b>
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	37
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	38
4.3 VÝZKUMNÝ CÍL .....	38
4.4 VÝZKUMNÁ METODA .....	39
4.5 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	41
4.6 PRŮBĚH ZÍSKÁVÁNÍ DAT.....	42
<b>5 VÝSLEDKY VÝZKUMU.....</b>	<b>44</b>

5.1	KÓDOVÁNÍ .....	44
5.2	KATEGORIE .....	45
5.2.1	Naše starosti .....	45
5.2.2	Informace a povědomí .....	46
5.2.3	Co nám můžete nabídnout .....	47
5.2.4	Proč sem chodíme .....	48
5.2.5	Co nám to přinese .....	49
5.2.6	Emoce .....	50
5.2.7	Rizika .....	51
5.2.8	Čas na změnu .....	52
5.3	ANALÝZA DOKUMENTŮ .....	53
5.3.1	Simča .....	54
5.3.2	Ondra .....	54
5.3.3	Matěj .....	55
5.3.4	Kája .....	56
5.3.5	Bára .....	57
5.4	SHRNUTÍ .....	58
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>63</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>65</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>68</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>69</b>

## ÚVOD

Bakalářská práce se zabývá tématem hodnocení, efektivity služeb a využití nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM).

Zařízení, kterým se zabýváme, je nestátní neziskové NZDM R-Ego, z. s. ve Slavičíně. Je poskytovatelem dvou služeb – nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a programů všeobecné primární prevence rizikového chování. Obě poskytované služby dodržují a aplikují do své praxe Standardy kvality.

Prvotním nápadem skupiny nadšenců před osmnácti lety bylo vytvořit zařízení, které by se věnovalo mladé generaci a nabídlo systém ucelených služeb. Podobná zařízení se nacházela ve vzdálenější oblasti, což bylo z dopravního a finančního hlediska hůře dostupné.

Cílem komplexního projektu byla dlouhodobá specifická primární prevence v dopoledních hodinách pro školy a školská zařízení v regionu s návazností odpoledních aktivit v rámci sociální služby prevence – nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Má práce zkoumá a zabývá se pouze sociální službou nízkoprahového zařízení.

Tímto zařízením jsem měla možnost projít od útlého dětství až po dospělost. Nejprve jako uživatel služby, později jako stážistka při studiu na střední škole, dále postupem času jako instruktorka příměstských táborů, alternativních volnočasových aktivit v nízkoprahovém klubu, jako pomáhající pracovník při realizaci preventivních programů na školských zařízeních v mikroregionu Jižní Valašsko a v současnosti jako pracovník v sociálních službách. Díky těmto získaným zkušenostem jsem si zvolila toto téma, které je mi blízké.

Teoretická část obsahuje všeobecné informace o nízkoprahových zařízeních, definice NZDM, ukotvení v legislativě českého zákona, historii, nabídku NZDM. Dále v teoretické části nalezneme téma týkající se standardů kvality, etického kodexu a také vymezení cílové skupiny NZDM.

Poslední kapitola teoretické části se věnuje představení, cílům, poslání a popisu realizace sociální služby NZDM R-Ego, z. s., na kterou navazuje i praktická část bakalářské práce.

Kvalitativní výzkum, který je pro praktickou část zvolen, provádí metoda polostrukturovaného rozhovoru s uživateli zařízení a metoda analýzy dokumentů.

Výsledky výzkumu by měly být přínosem zejména pro pracovníky uvedeného zařízení, pro samotné uživatele či širokou veřejnost, která si může prohloubit povědomí o této sociální službě.

V rámci povědomí jde i o kompletní pohled na tuto službu, kdy volnočasové aktivity nejsou dnes již jediným cílem zařízení, ale prostředím k navázání bližšího kontaktu se zájemci, uživateli služby a individuální práci s nimi.

Bakalářská práce tímto může podpořit smysl a význam NZDM, jež je rovnocennou službou v celé síti sociálních služeb nejen díky poradenské a preventivní činnosti.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ

V této kapitole si vymezení základní pojmosloví související s nízkoprahovým zařízením, jeho ukotvení v české legislativě, nabídku, princip nízkoprahovosti, standardy kvality a etický kodex NZDM.

Zákon, ze kterého nízkoprahová zařízení vycházejí, je zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách, který upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb, dále také upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.

Důležitou součástí je také Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách.

### 1.1 Definice nízkoprahového zařízení

Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách definuje NZDM takto: „*Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.*“

Matoušek ve svém Slovníku sociální práce (2008) NZDM popisuje jako službu dostupnou klientům bez nutnosti se objednávat, případně i bez nutnosti udávat vlastní totožnost. NZDM mají ambici spoluutvářet životní styl rizikových dětí a mládeže a podpořit je při zvládnutí nepříznivých životních podmínek.

Petr Klíma definuje NZDM jako: „*Zařízení pro děti a mládež poskytující služby neorganizovaným či sociálně ohroženým skupinám dětí a alternativním, subkulturním skupinám, vyznačujícími se specifickým životním stylem a konfrontací s obvyklými společenskými stereotypy. Jde primárně o jedince a skupiny, kteří mají či se záměrně vyhýbají standardním formám institucionalizované péče. Stacionární forma sociální služby je zpravidla kombinována s terénní kontaktní prací v přirozeném prostředí cílových skupin. Dále se podle autora jedná o nespecifické preventivní zařízení zaměřující se na spoluutváření životního stylu*

*a životní praxe mladistvých při pomoci zvládnání socializačních obtíží, každodenních starostí a nepříznivých (omezených) životních podmínek“.* (Klíma in Herzog, 2003)

Česká asociace streetwork, která vydala v roce 2008 informativní brožuru Pojmosloví, NZDM vymezila jako službu, která je určena pro děti a mládež v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jde zejména o navázání kontaktu, poskytnutí informací, odbornou pomoc, podporu a vytvoření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života.

## **1.2 Ukotvení služby v legislativě**

### **Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.**

*„Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.“* (Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách)

### **Služba sociální prevence - § 53 108/2006 Sb.**

*„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“* (Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách)

### **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež - Vyhláška 505/2006 Sb. § 27**

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

#### **a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

- zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
- pracovně výchovná činnost s dětmi,

- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

**b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

- aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

**c) sociálně terapeutické činnosti:**

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

**d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

(Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách)

### 1.3 Nabídka NZDM

NZDM obvykle nabízí službu ambulantní a terénní formou. Ambulantní forma poskytování služeb je zejména kontaktní práce v klubech (účelem je nabídnout prostor pro seberealizaci klientů) případně poskytnutí terapeutického prostoru pro práci s jednotlivcem. Jedná se o místo, které je volně přístupné, děti i dospívající se zde mohou setkávat, realizovat sportovní nebo kulturní aktivity, individuálně plánovat, navazovat vztahy se svými vrstevníky. (Matoušek, 2013)

Terénní forma poskytování služeb neboli streetwork či také práce na ulici je vyhledávací forma sociální intervence a krizové pomoci s nabídkou služeb NZDM. Z pohledu ambulantní formy je náročnější, neboť je zde potřeba většího profesního zázemí, byť má streetworker (terénní sociální pracovník) větší volnost. Jeho „pracovištěm“ jsou ulice, parky, kluby, herny apod. Ulice nenabízí tolik možných alternativ trávení volného času a nabídky služeb, jaké jsou v NZDM. Streetworker se většinou řídí pravidly ulice, kde klienta potká-



vá. Vstupuje do prostředí, které je „domácí“ pro cílové skupiny, jež si určují a tvoří sami svá pravidla. Klientům se nabízí odborná pomoc, podpora. Jedná se o sociální služby, které by měly zejména vést k pozitivní změně způsobu života. (Fridrichovská, 2007)

#### 1.4 Princip nízkoprahovosti

NZDM se snaží o maximální dostupnost, snaží se odstranit veškeré bariéry – jak časové, tak prostorové, psychologické i finanční, které by mohly bránit vyhledání zařízení anebo ve využití veškerých služeb, které zařízení může poskytnout.

Princip nízkoprahovosti je zásadním kritériem. Je naplňován různými opatřeními, která zařízení dávají podobu určitých otevřených klubů, jejichž členství je otevřeno všem příslušníkům cílové skupiny. (Matoušek, 2013)

V publikaci Pojmosloví (2008), kterou vydala Česká asociace streetwork je nízkoprahovost vysvětlena v těchto bodech:

- zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny,
- pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivita či názorová odlišnost,
- uživatel má možnost zůstat v anonymitě, jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet (zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb),
- pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace,
- pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby (uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení),
- uživatel není povinen zapojit se do připravených činností,
- služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně,
- provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele, je stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům, je k dispozici v době, kdy uživatel má podmínky přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku),

- službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby. (Kolektiv autorů, 2008)

## 1.5 Standardy kvality NZDM

Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby vydala standardy kvality sociálních služeb pro NZDM jako základní materiál pro posouzení kvality služeb v jednotlivých zařízeních. Pro pracovníky zařízení jsou standardy kvality vodítkem, jakým způsobem kvalitu ve svých zařízeních naplnit. Slouží také pro zajištění a kontrolu stanovené úrovně kvality členů České asociace streetwork, která nízkoprahové služby sdružuje. Standardy kvality sociálních služeb vydané Ministerstvem práce a sociálních věcí tento materiál vydaný Českou asociací streetwork přejímají a doplňují o ukazatele kvality, které mají umožnit jejich aplikaci přímo pro potřeby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. (Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež [online])

Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nikoli stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb. (Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež [online])

Standardy jsou rozděleny do tří základních částí. Knotová a kolektiv (2014) jednotlivé části standardů popisuje takto:

**Procedurální standardy** jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Další pasáže textu jsou věnované ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod. **Personální standardy** se zabývají personálním zajištěním služeb. Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy, nepovedenou službu nelze dodatečně vyřadit. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají. **Provozní standardy** definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality. (Knotová a kolektiv, 2014)

Podstatným rysem standardů je jejich obecnost, jsou závazné a použitelné pro všechny druhy sociálních služeb bez ohledu na jejich charakter, druh, velikost či právní formu zařízení. Standardů je celkem 15. Standardy, které popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba, jsou přínosem jak pro poskytovatele, tak pro uživatele služeb. Pro jejich praktické použití je však důležité, aby poskytovatel porozuměl jejich požadavkům. Aby se nestaly byrokratickým strašákem, ale pomocníkem při každodenní práci. (Standardy kvality R-Ego, z. s., metodický pokyn, 2018)

### **Dělení standardů:**

#### **Procedurální standardy 1-8.**

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.
2. Ochrana práv osob.
3. Jednání se zájemcem o sociální službu.
4. Smlouva o poskytování sociální služby.
5. Individuální plánování průběhu sociální služby.
6. Dokumentace o poskytování sociální služby.
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.

#### **Personální standardy 9-10.**

9. Personální a organizační zajištění sociální služby.
10. Profesionální rozvoj zaměstnanců.

#### **Provozní standardy 11-15.**

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby.
12. Informovanost o poskytované sociální službě.
13. Prostředí a podmínky.
14. Nouzové a havarijní situace.
15. Zvyšování kvality sociální služby.

## 1.6 Etický kodex NZDM

Etika je teorií morálky (tj. teorie správného a nesprávného jednání). Je to věda o morálce jako stránce společenského života člověka, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání. Etický kodex je jednou z charakteristik, které patří k jakékoliv profesi. Moc a privilegia mohou být zneužita, proto každá profese obsahuje kodex, kterým reguluje jednání svých členů. Profesní etický kodex je formální (psaný) a neformální (nepsaný). Pomocí formálního kodexu si profese zajišťuje důvěru komunity. Kodexy mají profese i non-profese, profesní kodexy však bývají systematičtější. Je možné je popsat pomocí vztahu klient - sociální pracovník a ve vztahu sociálních pracovníků mezi sebou (kolegů) a k širší společnosti. Na rozdíl od neprofesionála musí být profesionál ve vztahu ke klientům neutrální a musí poskytnout službu komukoliv, kdo o ni požádá. (Nečasová, 2001) Etický kodex vznikl v roce 2007. Upravuje celkem sedm oblastí – poslání profese, základní předpoklady a principy profese, odpovědnost ke své profesi, vztah k uživatelům, pracovníkům a vedení služeb v zařízení. (Knotová a kolektiv, 2014)

*„Etický kodex pro nízkoprahové sociální služby (terénní programy, kontaktní centra a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež) vychází z etického kodexu sociálních pracovníků, se zaměřením na sociální pracovníky a pracovnice KC, NZDM a pracovníky terénních programů (dále jen sociální pracovník/ce). Jedná se o obecný dokument, který je závazným pro všechny individuální a skupinové členy České asociace streetwork.“* (Etický kodex České asociace streetwork [online])

Etický kodex je rozdělen na zásady obecné, zásady ve vztahu ke klientům, k zaměstnavateli. Dále na zásady odbornosti a povolání, řešení etických otázek a etické zásady ve vztahu ke společnosti. V etických zásadách obecně jsou např. zmíněny nízkoprahové služby jako zařízení založené na hodnotách demokracie a lidských práv, sociální pracovník/ce ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, věk, sexuální orientaci apod. Mezi základní hodnoty se řadí práva jedinců na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii. Tyto principy se uplatňují v profesním přístupu pracovníků/ic. Každý jedinec má právo na seberealizaci, zařízení usiluje o vysokou odbornou úroveň. Nezbytnou podmínkou etického přístupu je dobrá vůle pomáhat na základě znalostí, dovedností atd.

Etické zásady ve vztahu ke klientům se orientují na pracovníky, kteří respektují uživatele jako partnera se všemi právy a povinnostmi, jednají tak, aby nebyla poškozována důstoj-

nost a lidská práva. Pracovníci přistupují se stejným úsilím bez jakékoliv diskriminace ke všem uživatelům služeb, chrání jejich práva na soukromí. Jsou povinni zachovávat mlčenlivost, která se vztahuje k uživatelům služeb a také předchází závislosti uživatele na službě atd. Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli obsahují zejména odpovědné plnění povinností vyplývajících ze závazků k svému zaměstnavateli, podílení se na vytváření prostředí, které umožňuje naplňování zásad etického kodexu atd.

Etické zásady kolegiality se orientují na vztah pracovníků, kteří navzájem respektují znalosti a zkušenosti svých kolegů, vyhledávají a rozšiřují spolupráci s nimi a tím zvyšují kvalitu služeb. Dále pracovníci respektují rozdíly v názorech, připomínky k nim vyjadřují na vhodném místě a vhodným způsobem atd. Etické zásady odbornosti a povolání obsahují body týkající se například pracovníků, kteří dbají na udržování a zvyšování profesní prestiže, usilují o zvyšování odborné úrovně své práce a celoživotní prohlubování kvalifikace, dále dbají na odpovídající nastavení svých hranic v oblasti své profese, oblasti konkrétní služby či organizace atd.

Řešení etických otázek reflektuje etické otázky spojené s výkonem profese, usiluje o jejich řešení za využití standardních prostředků, každý člen týmu má mít možnost diskutovat a analyzovat tyto problémy atd. Etické zásady ve vztahu ke společnosti se orientují na pracovníky, kteří mají právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů, zasazují se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti, upozorňují na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů, působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám atd. (Etický kodex České asociace streetwork [online])

Celé a přesné znění etického kodexu NZMD, které vydala Česká asociace Streetwork, je možné nalézt na jejich oficiálním webu (<http://www.streetwork.cz/>).

## 2 HISTORIE A CÍLOVÁ SKUPINA NZDM

Historie existence nízkoprahových zařízení zatím nebyla v žádné dostupné literatuře podrobněji popsána, zejména z toho důvodu, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou v naší republice institucí poměrně novou, formující se zhruba od druhé poloviny devadesátých let minulého století.

Základní mezníky vzniku NZDM v České republice jsou uvedeny zejména v publikaci Kontaktní práce (2009), popsané autory Janem Čechovským a Jindřichem Rackem. Ti uvádějí, že k velkému rozvoji NZDM došlo na konci devadesátých let. Kořeny vzniku těchto zařízení je ale nutné hledat ještě dříve, někdy v polovině devadesátých let.

Pro vznik zařízení měla velký význam práce s mládeží na ulici neboli streetwork. Článkem sociální prevence se stal sociální asistent, jehož funkce byla experimentálně zavedena od roku 1994. Měl představovat terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a mládeží ohroženou, nebo již zasaženou rizikovým vývojem. Specializovaný pracovník – tak byl definován sociální asistent, který pracuje s cílovými skupinami v místech a časech, kdy a kde se obvykle vyskytují. Jednalo se především o děti staršího školního věku, mladistvé žijící rizikovým způsobem života, mladé dospělé, kteří trávili volný čas bez smysluplného využití, obtěžovali okolí, měli sklony k asociálnímu chování. (Klíma, 2009)

Kontaktní práce (2009) dále uvádí, že se zavedením sociálních asistentů se streetwork začal rozvíjet na úrovni nestátních organizací. Mezi prvními nestátními organizacemi, které práci na ulici začaly zavádět, byla práce s drogově závislými. Teprve později se metoda sociální práce rozšířila i na jiné cílové skupiny (prostitutky, bezdomovci, Romové a další). V té době nikdo přesně nevěděl, jak streetwork dělat. Systematické vzdělávání v dané problematice scházelo. Byla zde snaha navázat kontakty s kolegy ze zahraničí, kde tato práce měla delší tradici. Klíčovou spoluprací bylo koncipované ucelené vzdělávání v problematice streetwork pro sociální asistenty Saskou sociální akademií v Německu. Uvedené vzdělávání a kontakty s kolegy z Německa se stejně významně podílely i na vzniku budoucích nízkoprahových zařízení. Vzdělávání a inspirace díky návštěvám center mládeže v Sasku, byly hlavním podnětem k tomu, že si od roku 1995 sociální asistenti začali budovat svá zázemí, kam přicházeli se svými klienty z ulice. Tedy první formy „nízkoprahového zařízení pro děti a mládež“. V této době vznikala centra například v Klatovech, Hradci Králové, Jablonci nad Nisou, Karlových Varech, Plzni...

Jedním z posledních zlomových kroků v historii nízkoprahových klubů bylo založení pracovní skupiny NZDM v rámci České asociace streetwork.

Česká asociace streetwork (dále jen ČAS) byla založena v dubnu 1997 jako profesní organizace, která sdružovala odborníky z praxe i teoretických pracovišť působících v oblasti streetwork. Slabikář sociální práce (2003) uvádí, že organizace ČAS byla prvotně založena zejména pro podporu rozvoje streetwork. Praha se stala sídlem ČAS a členem se mohl stát každý, kdo působil v teorii nebo praxi streetworku. Hlavním cílem, který uvádí Kontaktní práce (2009), bylo vytvořit platformu pro odborný dialog na všech úrovních, zastřešovat supervizi, rozpracovávat metodiku streetwork, ale také rozvíjet vzdělávání a výměnu informací. Postupem času se v rámci ČAS začala řešit i problematika NZDM. V lednu v roce 2001 vznikla pracovní skupina, která byla formálně zaštitěna ČASem. Důvodem vzniku byla potřeba definování sebe sama jako NZDM, vymezení se vůči ostatním činnostem s dětmi a mládeží a stanovení měřítek kvality. Hlavním úkolem bylo vytvoření standardů NZDM. V průběhu roku 2001 byla vytvořena pracovní verze standardů, která v této podobě existuje prakticky stále. Vytvoření tohoto – byť pracovního – materiálu mělo pro rozvoj NZDM zásadní význam.

Celková činnost pracovní skupiny byla dle Kontaktní práce (2009) pro další rozvoj NZDM velmi důležitá – zařízení se začala profesionalizovat, zkvalitňovala se práce i odborná úroveň pracovníků i poskytovaných služeb. V roce 2000 byly nízkoprahové programy pro děti a mládež prosazeny do typologie sociálních služeb MPSV. Díky tomu bylo umožněno čerpání financí pro sociální služby z rozpočtu MPSV. Snahy o začlenění do oblasti sociálních služeb vyvrcholily ze strany ČAS připomínáním zákona o sociálních službách a na základě těchto připomínek zařazením terénní sociální práce a NZDM mezi služby sociální prevence v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Následně pak byla ČASem připomínkována i vyhláška, která tento zákon upravuje.

Do roku 2006, kdy byl schválen zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, nebyla NZDM registrovanou službou. Všechno se změnilo přijetím nového zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů v roce 2007, kdy se NZDM stala uznávanou sociální službou. (Klíma, 2009)

## 2.1 Současný stav NZDM v České republice

Na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, s účinností od 01. 01. 2007 je zřízen Registr poskytovatelů sociálních služeb.

Dle Registru poskytovatelů sociálních služeb, který lze dohledat na webu <http://iregistr.mpsv.cz/> je v České republice zaregistrováno celkem 254 NZDM.

Ve Zlínském kraji je registrovaných 15 NZDM.

Jedná se o tyto NZDM:

1. **Název poskytovatele:** Diakonie ČCE - středisko Vsetín  
**Zařízení poskytovatele:** RUBIKON (Vsetín)
2. **Název poskytovatele:** DOMINO cz, o. p. s.  
**Zařízení poskytovatele:** Nízkoprahový klub pro děti a mládež (Slušovice)
3. **Název poskytovatele:** Charita Holešov  
**Zařízení poskytovatele:** Nízkoprahový klub Coolna (Holešov)
4. **Název poskytovatele:** Charita Uherské Hradiště  
**Zařízení poskytovatele:** Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež TULiP (Uherské Hradiště)
5. **Název poskytovatele:** Charita Valašské Meziříčí  
**Zařízení poskytovatele:** Zastávka (Valašské Meziříčí)
6. **Název poskytovatele:** Charita Vsetín  
**Zařízení poskytovatele:** NZDM Zrnko (Vsetín)
7. **Název poskytovatele:** NA CESTĚ, z. s.  
**Zařízení poskytovatele:** Centrum Archa (Vsetín)
8. **Název poskytovatele:** NADĚJE  
**Zařízení poskytovatele:** Středisko Naděje Vizovice (Vizovice)
9. **Název poskytovatele:** R-Ego, z. s.  
**Zařízení poskytovatele:** R-Ego, z. s. (Slavičín)
10. **Název poskytovatele:** Salesiánský klub mládeže, z. s. Zlín



**Zařízení poskytovatele:** Klub dětí a mládeže - NZDM (Zlín)

- 11. Název poskytovatele:** SOCIÁLNÍ SLUŽBY UHERSKÝ BROD, příspěvková organizace

**Zařízení poskytovatele:** Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Šrumec (Uherský Brod)

- 12. Název poskytovatele:** Společnost Podané ruce o.p.s.

**Zařízení poskytovatele:** NZDM v Kroměříži (Kroměříž)

- 13. Název poskytovatele:** Unie Kompas

**Zařízení poskytovatele:** ŠLIKR - nízkoprahový klub pro mládež (Otrokovice)

- 14. Název poskytovatele:** Unie Kompas

**Zařízení poskytovatele:** T klub - nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (Divadelní, Zlín), T klub - nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (Pod Stráněmi, Zlín)

- 15. Název poskytovatele:** Vzdělávací, sociální a kulturní středisko při Nadaci Jana Pivěčky, o.p.s.

**Zařízení poskytovatele:** Nízkoprahové zařízení KamPak? (Slavičín), Nízkoprahové zařízení KamPak? (Valašské Klobouky), Nízkoprahové zařízení KamPak? (Brumov-Bylnice)

(Registr poskytovatelů sociálních služeb [online].)

## 2.2 Cílová skupina NZDM

Dle Matouška (2008) je cílová skupina sociální služby definována zejména nepříznivou sociální situací. Tato situace může být vyvolána věkem, životními návyky, nepříznivým prostředím, ohrožením ze strany jiných osob nebo jinými příčinami. Cílová skupina, na kterou se NZDM orientuje, je především riziková mládež. Ta je dle Matouška (2008) taková, u níž je vyšší riziko sociálního selhání. Dispozičními faktory mohou být například nižší úroveň zdraví a rozumových schopností, poruchy morálního vývoje, neúčast na vzdělávání, dysfunkční rodina, bydlení ve velkém městě apod.

Těmito hlavními typy rizik se Matoušek zabývá v knize Sociální práce v praxi (2010), kde uvádí, že mladý člověk může být zvýšeně zranitelný (může svým chováním ubližovat sám sobě nebo se může proviňovat proti jiným lidem či proti společenským zájmům).

Publikace Pojmosloví (2008) uvádí, že cílová skupina NZDM jsou děti a mládež, které:

**a) zažívají nepříznivé situace:**

- konfliktní společenské situace,
- obtížné životní události,
- omezující životní podmínky,

**b) jsou ve věkových skupinách:**

- od 6 do 12 let,
- od 13 do 18 let,
- od 19 do 26 let,

**c) žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit:**

- sociálně,
- geograficky,

**d) vztahují se k nim další (doplňkové) charakteristiky:**

- nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit,
- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče,
- dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času,
- dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu,
- mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí,
- nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.

(Kolektiv autorů, 2008)

Publikace Kontaktní práce (2009) uvádí, že definování cílové skupiny není jen formální záležitostí, ale pracovní technikou. Organizacím a týmům pomáhá jasná znalost toho, „kdo je náš klient“ při plánování a organizování nabídky služeb. Pracovníkům pak může být pomoci při diferenciovaném přístupu ke klientům (tj. přístupu, který rezignuje na představu jednoho modelu pro všechny a upravuje nabídku služeb individuálně pro potřeby kon-

krétního klienta). Definice je zde přepokládána jako postupný proces řetězení klíčových definičních znaků. Proto práce s cílovou skupinou začíná již hledáním vhodných definičních znaků a jejich strukturováním podle důležitosti (vypovídající schopnosti). Cílová skupina je definována především podle znaků vztahujících se k osobám klientů. Těmito primárními definičními znaky mohou být např. věk, pohlaví, příslušnost k národnostní či etnické skupině, subkultuře apod. Sekundární definiční znaky (týkající se vybraného problémového jevu) vysvětlují, proč je daná osoba naším klientem a co takové osobě naše zařízení může nabídnout. (Klíma, 2009)

### 2.3 Čtyři úrovně cílů

Definování cílové skupiny je vhodné realizovat na několika úrovních. Autoři Jiří Staníček, Jiří Syrový a Aleš Herzog nabízí v publikaci Kontaktní práce 4 základní úrovně podle toho, jak je možné je v praxi využít. Jednotlivé úrovně kopírují pravděpodobný proces, ve kterém konkrétní osoba vyhledává pro sebe vhodnou službu.

**Abstraktní úroveň** vyjadřuje motto, poslání organizace. Organizace se jasně definuje mezi jinými službami a deklaruje tak svůj veřejný závazek (ve smyslu standardů kvality sociálních služeb) poskytovat určitý typ služeb určitému typu klientů. Na této úrovni jde o to, co nejvýstižněji a co nejstručněji popsat sebe sama. **Příkladem** mohou být ohrožené děti a mládež, ohrožená dospívající mládež, děti a mládež procházející nepříznivými životními situacemi nebo mládež s omezenými životními příležitostmi.

**Obecná úroveň** je úroveň, která je dána základní koncepcí organizace (programu). Musíme najít bližší vysvětlení či popis cílové skupiny vymezené na abstraktní úrovni a jasně definovat, jak naše organizace chápe zde uplatněné pojmy. Na této úrovni je zřetelně deklarováno, kdo může a kdo nemůže být klientem zařízení. Pro takto popsanou cílovou skupinu můžeme stanovit základní nabídku služeb a volit metody práce a intervenční strategie. **Příkladem** mohou být děvčata ve věku od 6 do 12 let, romští chlapci ve věku 10 – 12 let, chlapci bez rozdílu etnika ve věku 10 – 12 let žijící na sídlišti XY. Můžeme využít těchto otázek – Kdo jsou děti a mládež, využívající služeb zařízení? Vnímáme je podle pohlaví? Věku? Etnika? Jaké nepříznivé životní situace zažívají nebo jakými jsou ohrožené? V životě těchto dětí, mladých lidí, nastala nebo se děje významná událost (nepříznivá či obtížná životní situace), která ohrožuje jejich další sociální rozvoj. Je také možné, že daná situace u nich ještě nenastala, ale bezprostředně jim v blízké budoucnosti hrozí.

V tomto smyslu má svůj význam užívání výrazu „ohrožené“. Souvisí to s tím, že celý komplex služeb, který k NZDM patří, se nazývá komplex služeb „sociální prevence“.

Další úroveň, kterou kolektiv autorů popisuje, je **konkrétní úroveň**. Jedná se o stanovení cílů a cílové skupiny, jež se nachází na úrovni plánování aktivit v aktuálním období. Tato úroveň velmi přesně říká, kdo je klientem našeho zařízení, jaké dílčí cílové skupiny využívají služeb našeho zařízení. Zařízení deklaruje, s kým pracuje, resp. v následném období pracovat hodlá. **Příkladem** mohou být romské děti ve věku 8 – 12 let (bez rozdílu pohlaví) ze sociálně slabé rodiny, s konflikty ve školním prostředí a se záškoláctvím, dospívající mladí muži ve věku 16 – 18 let, kteří měli konflikt se zákonem v probíhajícím přestupkovém řízení, děti ve věku 6 – 10 let ze sídliště XY, které jsou šikanovány svými vrstevníky. Z uvedených příkladů je zřejmé, že klienti budou mít různé potřeby, a tudíž budou využívat jiné služby. Pro vhodnou práci s nimi bude třeba volit odlišné nástroje.

Poslední popsanou úroveň v publikaci Kontaktní práce (2009) je **pracovní úroveň**. Na základě fungování programu jsme po čase schopni sestavit profil typického klienta, tzn., definujeme si reálného klienta, který využívá naše služby. Jsme schopni posoudit, zda naše intervence skutečně zasáhla požadovanou cílovou skupinu a následně korigovat další postupy. Můžeme například pozměnit zacílení, nabídku služeb nebo pracovní strategií tak, abychom v dalším období cílovou skupinu efektivněji oslovili. **Příkladem** může být chlapec 14 – 16 let, žije s rodiči na sídlišti XY, nechodí do žádného zájmového kroužku. Krade v obchodech spreje, kterými vytváří nelegální graffiti. Tráví svůj volný čas na ulici ve skupině vrstevníků, v hospodách a hernách. Zažívá konfliktní vztahy v rodině (časté hádky s otcem) a ve škole (špatný prospěch, střety s autoritou a spolužáky). Pravidelně kouří cigarety a pije alkohol, často kouří marihuanu. (Klíma, 2009)

### 3 NZDM R-EGO, Z. S.

V této kapitole se zaměříme přímo na konkrétní zařízení, které sociální službu NZDM poskytuje. Jedná se o zařízení R-Eego, z. s. se sídlem ve Slavičíně. Následující podkapitoly představují historii zařízení, logo a samotný průběh sociální služby od počátku až do konce.

#### 3.1 Představení organizace

R-Ego, z. s., vzniklo z iniciativy obecně prospěšné společnosti REGION 2000 se sídlem v Luhačovicích, Masarykova 175, která se toho času již druhým rokem podílela na vytvoření systému protidrogové prevence v mikroregionech jihovýchodní části okresu Zlínského kraje.

Dne 20. 11. 2000 vzniklo registrací na Ministerstvu vnitra Občanské sdružení R-Ego. Slavnostně bylo otevřeno dne 1. 9. 2000. Podle nového Občanského zákoníku 89/2012 Sb. se od 1. 1. 2014 automaticky z občanských sdružení staly spolky. Občanské sdružení R-Ego po splnění všech administrativních úkonů změnilo svůj název na R-Ego, z. s. od 1. 10. 2015.

R-Ego, z. s., je poskytovatelem programů specifické primární prevence a služby sociální prevence - nízkoprahového zařízení pro děti a mládež od 7 do 15 let. Toto zařízení zajišťuje komplexní, primárně preventivní aktivity v regionu. (Katalog programů specifické primární prevence rizikového chování, 2018)

#### 3.2 Logo



Obrázek 1 Logo

(Interní zdroj, 2018)

Logo vychází z principů a poskytovaných služeb. Specifikem je cílová skupina, jejímž centrem jsou děti a dospívající mládež, které mohou v zařízení najít pocit zázemí, bezpečí a empatie od pracovníků.

R-Ego znamená rozvoj osobnosti ve smyslu bio-psycho-sociálního rozvoje tzv. zdravého způsobu života každého jednotlivce.

### **3.3 Cíle a poslání R-Ego, z. s.**

R-Ego, z. s., usiluje o zlepšení kvality života dětí a mládeže ve Slavičíně a v přilehlém okolí mikroregionu Jižní Valašsko. Poskytuje dvě hlavní služby:

- programy specifické primární prevence,
- nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

Posláním služeb je ovlivnění postoje mladých lidí vůči zneužívání návykových látek a dalších forem rizikového chování s podporou zdravého životního stylu.

Cílem je minimalizovat možná úskalí související se způsobem života mladých dospívajících lidí, umožnit jim lépe se orientovat v sociálním prostředí a pomoci řešit jejich problémy. (Katalog programů specifické primární prevence rizikového chování, 2018)

### **3.4 Cíle a poslání NZDM R-Ego, z. s.**

Posláním nízkoprahového zařízení je poskytovat zázemí, pomoc a podporu dětem a mládeži ve Slavičíně a okolí, kteří jsou ohroženi sociálně nežádoucími jevy, mohou se ocitnout v nepříznivé životní situaci, nebo jsou jí ohroženi a přispívat ke zlepšení kvality jejich života.

Cílem je poskytnout podporu a pomoc při zvládnutí konfliktních společenských situacích, komplikovaných životních událostech a při omezujících životních podmínkách. Snížení sociálních rizik vyplývajících z každodenních situací, životního způsobu a rizikového chování. Zvýšení sociálních schopností a dovedností. Podpora sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity a běžného způsobu života.

Poskytnutí nezbytné psychické, fyzické, právní a sociální ochrany během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit. (Katalog programů specifické primární prevence rizikového chování, 2018)

### 3.5 Popis realizace služby

Nízkoprahové zařízení R-Ego, z. s. nabízí službu uživatelům, navázání kontaktu, nabídku alternativního využití volného času, vytvoření útočiště v případě nepříznivé situace. Uživatelé mají celoroční přístup do zařízení a zaručenou anonymitu.

Vstup je individuální a řízen pravidly pro pobyt a vnitřním řádem zařízení. Základní sociální poradenství poskytuje uživatelům služeb potřebné informace, které přispívají k řešení jejich sociálního fungování, k řešení nepříznivé situace (rodina, škola, volný čas, vrstevníci, šikana, drogy, apod.). Tyto informace přispívají a směřují na řešení nepříznivé sociální situace pro uživatele služby, případně zprostředkovávají kontakty na jiná zařízení (pokud zařízení nesplňuje odborné kompetence).

Dále jsou to informace o možnostech podpory sociálního prostředí (rodina), které se podílejí na péči a výchově uživatele a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Jednotliví uživatelé služby se mohou zkontaktovat osobně přímo v zařízení, popřípadě telefonicky či při návštěvě školských zařízení. (Výroční zpráva R-Ego, z. s., 2017)

#### 3.5.1 Zájemce o službu

Zájemci o službu jsou informováni prostřednictvím těchto nástrojů a komunikačních kanálů:

- ze strany pracovníků NZDM při osobním jednání se zájemcem v zařízení,
- informační leták distribuovaný cílové skupině,
- webové stránky zařízení,
- katalog sociálních služeb Zlínského kraje,
- šíření informací o poskytované službě v lokalitách a místech, kde se cílová skupina zdržuje,
- prostřednictvím institucí a služeb, které potenciální cílová skupina navštěvuje a využívá,
- místní tisk, výlepové plochy,
- na jednorázových akcích, které poskytovatel služeb pořádá (např. Den otevřených dveří), nebo kterých se účastní (např. Týden nízkoprahových klubů – září).

Do zařízení mohou přijít ti, kteří mají zájem využívat nabídku zařízení. Zájemcům je umožněna prohlídka zařízení a kompetentními zaměstnanci jsou jim poskytnuty informace o činnosti v zařízení. Kontaktovat zařízení můžou také prostřednictvím telefonu či e-mailu.

Zájemce o službu dostane informace o tom, jaký je průběh služby, komu je služba určena, jaké jsou cíle služby. Dále informace o aktuální provozní době v jednotlivé dny, informace o klíčovém pracovníku, možnosti služby a nabídka služby. I u předávání informací je nutné řídit se pravidly. Informace se předávají postupně, vždy si je nutné ověřit, zda jim zájemce rozumí. Je důležité poskytovat takové informace, které jsou nutné a které poskytnou zájemci představu o službě NZDM. V případě zájmu o pravidelné návštěvy a využití služby je zájemci nabídnuta možnost uzavření tzv. ústní dohody – tento způsob je zájemcům podrobně vysvětlen. (Standard č. 3, R-Ego, z. s., metodický pokyn, 2018)

### 3.5.2 Postup jednání se zájemcem o službu

Zájemce přichozího do NZDM se ujme sociální, případně pedagogický pracovník. Pracovník je povinen si ověřit, že zájemce spadá do cílové skupiny z hlediska věku. Pracovník dále zajistí adekvátní podmínky pro rozhovor – jednání má vždy individuální charakter a probíhá v nerušeném prostředí bez přítomnosti dalších osob. Uživatel má právo na anonymitu a může se představit jiným jménem, přezdívkou nebo jakkoliv, jak chce být během spolupráce osloven. Jednání se účastní pouze zájemce a pracovník, pokud si zájemce nepřeje mít u jednání další jím zvolenou osobu. Zájemce může jednání kdykoliv přerušit nebo ukončit. V případě opakovaného zájmu o službu v pozdější době, nabíhá proces jednání se zájemcem o službu od začátku.

#### Harmonogram schůzek

- **První schůzka** neboli prvokontakt zahrnuje zejména seznámení se zájemcem o službu. Zjištění, kde se o zařízení dozvěděl, ujištění, zda patří do cílové skupiny, co ho do zařízení přivedlo, prohlídka zařízení, předání letáků s provozní dobou a informacemi o poskytované službě.
- **Druhá schůzka** má návaznost na první schůzku. Doplnují se informace o poskytované službě, což znamená – činnost NZDM, objasnění nabídky služby, vysvětlení pojmů bezplatnost služby a anonymita (možnost volby).
- **Třetí schůzka** zájemci o službu představuje základní pravidla klubu, objasnění bezpečného chování a seznámení s právy a povinnostmi NZDM R-Ego, z. s.



- **Čtvrtá schůzka** obsahuje informace a příklady porušení práv uživatelů ze strany pracovníků, ale i pravidla při porušování práv za strany uživatele (jaký je postup při porušení vnitřního řádu a povinností).
- **Pátá schůzka** objasňuje problematiku stížností, možnosti kdy a jakým způsobem podat stížnost, včetně postupu při jejich vyřizování.
- **Šestá schůzka** je poslední schůzkou, při které je zájemce o službu seznámen s Dohodou o poskytované službě (o co se jedná, jaký je obsah, volba osobního cíle,...). Zájemce o službu může přijít s konkrétní zakázkou, popř. probíhá společné hledání individuálního cíle.

Zájemci nelze poskytovat jednotlivé základní činnosti nad rámec základního sociálního poradenství a fakultativní činnosti služby. Nejde o osobu, která má uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby.

Pokud zájemce splňuje kritéria služby, je doložen formulář „Jednání se zájemcem o službu“, kde jsou všechny informace bodově zopakovány a vstupní dotazník. Ve formuláři je také uvedena sebereflexe pracovníka na jednání se zájemcem o službu (zápis individuálního jednání). Zájemce je tedy seznámen s poskytovanou službou, což stvrdí svým podpisem (přezdívkou, iniciály, kód – dle přání). Poté proběhne uzavření „Dohody o poskytování sociální služby“, stanovení adaptačního nebo individuálního cíle. (Standard č. 3, R-Ego, z. s., metodický pokyn, 2018)

### 3.5.3 Individuální plánování

Poskytování služeb v zařízení vychází z obecných cílů, které jsou transformovány do osobních cílů a potřeb uživatele. Plánování je postaveno především na schopnostech uživatele, možnostech a podmínkách zařízení. Proto se průběh služby přiměřeně plánuje. Plánování průběhu služeb napomáhá uživatelům mít přehled o službě a činnosti, která se jim poskytuje, pracovníky vede k zefektivnění a zkvalitnění práce. K sestavení Individuálního plánu dochází po uzavření „Záznamu ústní dohody o poskytování služby“ (dále jen ZÚD). (Standard kvality č. 5, R-Ego, z. s., metodický pokyn, 2018)

#### Principy plánování

Poskytování sociální služby v zařízení sleduje jasný cíl – umožnit uživateli aby se stal součástí společenského a sociálního prostředí, navštěvoval zařízení dle zájmu a potřeb. Pro

jednotlivé uživatele je minimální adaptační cíl převeden do podoby osobního cíle. Stanovení cílů, plánování a průběh služby musí vycházet z uživatelových individuálních schopností a možností. Průběh služby směřuje k postupnému naplňování dohodnutých osobních cílů uživatele. Plánování průběhu sociální služby s uživatelem realizuje sociální pracovník nebo klíčový pracovník, kterého si uživatel sám zvolí, nebo mu je přidělen. Uživatel má právo změnit svého klíčového pracovníka. Pracovníci se denně seznamují s dokumentací uživatelů a vzájemně komunikují o způsobu poskytování služby jednotlivým uživatelům. (Standard kvality č. 5, R-Ego, z. s., metodický pokyn, 2018)

### 3.5.4 Individuální plán

Každý uživatel zařízení má zpracován Individuální plán, který je součástí ZúD. Individuální plán je sestavován na základě uzavření ZúD nebo během plnění minimálního adaptačního cíle, tedy nejpozději do 1-2 měsíců od data uzavření ZúD. Individuální plán stanovuje míru a způsob zajištění základních činností v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Je zde písemně stanovený postup práce s uživatelem, včetně uvedení prostředků a kritérií, vedoucí k rozvoji a zdokonalování těch stránek osobnosti uživatele, které se jeví pro uživatele jako prioritní. Při práci na plánování a naplňování individuálních plánů je vždy respektován názor a potřeba uživatele, kterému je poskytnuta možnost vyjádřit se např. v souvislosti s metodami vedoucí k dosažení cíle. Jde o soubor aktuálních informací o uživateli. Na jeho tvorbě se podílí klíčový pracovník, případně další sociální/pedagogický pracovník, tzn. pracovník v přímé péči. Přístup k ZúD, kde jsou veškeré informace o individuálním plánu uživatele, mají pracovníci, kteří pracují po celou dobu s uživatelem. (Standard kvality č. 5, R-Ego, z. s., metodický pokyn, 2018)

#### Obsah individuálního plánu

Při stanovování cílů s uživatelem klade pracovník důraz na kritéria SMART, tzn.:

- cíl je **specifický**, konkrétně popsáný, je pozitivně laděný a formulovaný,
- cíl je **měřitelný**, lze stanovit, jakými prostředky ho naplníme,
- cíl je **akceptovatelný/přijatelný** pro uživatele, ale také pro pracovníka a pro službu,
- cíl je **realistický/přiměřený/dosažitelný** ve stanoveném čase, pomocí dostupných prostředků, jeho splnění je v možnostech uživatele a v možnostech služby,

- cíl je **termínovaný**, časově ohraničený, je stanoveno, do kdy bude splněn.

Osobní plán je součástí ZúD. Průběh služby je u každého uživatele zařízení individuální.

(Standard kvality č. 5, R-Ego, z. s., metodický pokyn, 2018)

### **3.5.5 Způsob ukončení poskytování sociální služby**

K ukončení spolupráce s uživatelem může dojít z důvodů uvedených v ZúD.

#### **Spolupráce se s uživatelem ukončuje v těchto případech:**

- uživatel/ka může dohodu ukončit kdykoli v průběhu jejího trvání, a to i bez uvedení důvodu,
- na základě dohody s pracovníkem,
- uživatel/ka může dohodu ukončit v případě naplnění osobního cíle,
- NZDM může vypovědět dohodu z důvodu opakovaného porušování pravidel (uživateli je v průběhu dvou měsíců uděleno za porušení pravidel více než 5 sankcí),
- existují závažné překážky na straně poskytovatele (nedostatek pracovníků, snížení finančních prostředků, apod.).

#### **ZúD automaticky zaniká v těchto případech:**

- zánikem NZDM,
- uplynutím 6 měsíční absence, kdy uživatel nevyužil žádnou ze základních činností poskytované služby NZDM,
- uživatel přestane spadat do cílové skupiny sociální služby (dovršením věku 15 let).

V případě ukončení poskytování sociální služby je ze strany poskytovatele uživateli doporučen jiný poskytovatel stejné nebo obdobné služby dle Katalogu sociálních služeb Zlínského kraje nebo dalších návazných služeb.

(Standard kvality č. 5, R-Ego, z. s., metodický pokyn, 2018)

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

## 4 VÝZKUM

Tématem výzkumu bylo hodnocení kvality poskytovaných služeb NZDM R-Ego, z. s. očima jeho uživatelů – jejich očekávání a zájem, nastavení správného fungování služby v rámci individuálního plánování.

Podobným výzkumem se zabývala například autorka bakalářské práce z roku 2012 Michaela Kvaková, která zkoumala kvalitu poskytovaných služeb NZDM T klub Doma ve Zlíně. Z jejího kvantitativně orientovaného výzkumu vyplývá, že je potřebná vyšší informovanost a propagace NZDM, která nabízí smysluplné trávení volného času. Výzkumný soubor uváděl spokojenost se společenskými hrami, aktivitami zaměřenými na pohyb, prostory, prostranstvím klubu a jeho atmosférou, kde se cítí bezpečně. Naopak by klienti uvítali delší otevírací dobu nebo větší nabídku pohybových aktivit. (Kvaková Michaela, 2012)

Další autorka, která zkoumala potřebnost a možnosti zkvalitnění služeb NZDM, byla Zdeňka Benešová, která aplikovala kvalitativně orientovaný výzkum na „Klub 21“ v Berouně. Z výsledků vyplývá, že je nutnost přistupovat ke klientům NZDM s empatií, důvěrou a porozuměním. Neměl by ale chybět pevný řád a pravidla. Přínosem NZDM je prevence před výskytem rizikového chování a vytvoření místa se smysluplným trávením volného času. Výrazný apel je na vzdělání pracovníků působících v NZDM. (Benešová Zdeňka, 2012)

Kvalitativně orientovaný výzkum zvolila i autorka bakalářské práce z roku 2011 Ivana Bartoňová, která se zabývala významem NZDM z pohledu cílové skupiny. Z výsledků vyplynulo, že klienti nejraději komunikují s pracovníky nebo ostatními uživateli, využívají širokou nabídku služeb NZDM – společenské hry, stolní fotbal, pomoc se školou apod. Klienti spatřují výhodu v možnosti trávení času v NZDM, nenudí se, netoulají se po ulici. V klubu by uživatelům vyhovovala delší otevírací doba nebo doplnění vybavení klubu. (Bartoňová Ivana, 2011)

### 4.1 Výzkumný problém

Pro zjištění pohledu cílové skupiny na kvalitu nabízené služby nízkoprahového zařízení byly stanoveny čtyři výzkumné otázky.

Otázky zjišťovaly důvody prvotní návštěvy i dalších návštěv nízkoprahového zařízení. Z jakého důvodu uživatelé do zařízení přišli, jaký pro ně má zařízení význam a co od něj

očekávají. Jaká je nepříznivá situace, se kterou uživatelé do NZDM R-Ego, z. s. přicházejí, co pro ně NZDM R-Ego, z. s. znamená, jak vnímají pracovníky.

Dále byly otázky zaměřené na osobní pohled uživatelů a na individuální plánování ve službě nízkoprahového zařízení. Zjištění zda vůbec ví, co je individuální plánování, jaký mají v klubu vytvořený cíl. Jestli můžou nastat nějaká rizika, která by bránila v uskutečňování cíle a zda naopak ví o existenci prostředků k plnění cíle a jestli se jim cíl jako takový daří plnit.

Jaké služby nebo činnosti uživatelé nejvíc využívají a zda je umí pojmenovat – činnosti nejen v rámci individuálního plánování, které v sociální službě NZDM R-Ego, z. s. probíhá.

V neposlední řadě byly otázky zaměřené na zjištění naplnění jednotlivých potřeb uživatelů. Zda jim v zařízení něco chybí, zda by něco změnili – ať se to týká čehokoliv (např. změna otevírací doby, pravidla, pracovníci, změna nabídky služeb).

Uživatelé se mohli vyjádřit k stávající nabídce služeb, zda jsou spokojeni a jestli se jim pracovníci dostatečně věnují a napomáhají jim vést je ke splnění jejich stanovených cílů.

## 4.2 Výzkumné otázky

**VO 1:** Proč uživatelé využívají poskytovanou službu NZDM R-Ego, z. s., jaký pro ně má význam, co od ní očekávají?

**VO 2:** Jak uživatelé NZDM R-Ego, z. s. hodnotí kvalitu poskytovaných služeb a nastavení fungování služby v rámci individuálního plánování?

**VO 3:** Jaké činnosti a aktivity uživatelé NZDM R-Ego, z. s. nejčastěji využívají? (nejen v rámci individuálního plánování)

**VO 4:** Splňuje poskytovaná služba NZDM R-Ego, z. s. potřeby a očekávání uživatelů?

## 4.3 Výzkumný cíl

Cílem výzkumu bylo zjištění spokojenosti vybraných uživatelů se způsobem poskytování sociální služby – zda má nízkoprahové zařízení pro uživatele význam, zda jsou pro ně poskytované služby důležité a zda je nějakým způsobem rozvíjejí a naplňují.

Přínosem mělo být zjištění a konkretizace potřeb vybraných uživatelů NZDM R-Ego, z. s., inspirace pracovníkům pro další možné uživatele, případně důkaz nezbytnosti existence NZDM R-Ego, z. s.

Dále zpětná vazba od vybraných uživatelů pro pracovníky nízkoprahového zařízení jako motivační podnět pro další zkvalitňování služeb.

#### 4.4 Výzkumná metoda

Pro výzkum byla zvolena kvalitativně orientovaná metoda, která se v posledních letech velmi rychle rozvíjí. Dle Chrásky (2007) vychází kvalitativní výzkum zejména z fenomenologie, která zdůrazňuje subjektivní aspekty jednání lidí, a tudíž kvalitativně orientované výzkumy připouštějí existenci více realit. Termínem kvalitativní výzkum rozumíme jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. (Strauss, Corbin, 1999)

Byly zvoleny dvě techniky sběru dat, z nichž hlavní byl **rozhovor**. Druhou zvolenou technikou byla **analýza dokumentů**.

Rozhovor je nejčastěji používanou metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu. Švaříček, Šedřová (2007) uvádějí, že rozhovor umožňuje zachytit výpovědi a slova v jejich přirozené podobě, což je jeden ze základních principů kvalitativního výzkumu.

Ve výzkumu byly použity tři **polostrukturované rozhovory**, které vycházely z předem vytvořených okruhů témat a otázek. Polostrukturovaný rozhovor dokáže řešit mnoho nevýhod jak nestrukturovaného, tak plně strukturovaného rozhovoru. Za velkou výhodu považuje Miovský (2006) možnost pokládat doplňující otázky. Můžeme tím dosáhnout vyšší přesnosti a výtěžnosti než při klasickém plně strukturovaném rozhovoru.

Právě díky flexibilitě polostrukturovaného rozhovoru jsem se uživatelů na různé informace k tématům v průběhu rozhovoru mohla doptat, připojit další otázky aby byla získaná data co nejpřesnější.

Na začátku výzkumu byl použit **Rozhovor č. 1**, který obsahoval tyto body a otázky:

1. Krátké představení uživatele.
2. Víš co je NZDM? Jak ses dozvěděl/a o NZDM R-Ego, z. s.?
3. Co očekáváš od klubu?

4. Víš co je individuální plánování v klubu? Jaký cíl sis s pracovníkem v klubu vytvořil/a? (Popis situace)

Po uplynutí doby 3. měsíců byl použit **Rozhovor č. 2**, který obsahoval tyto otázky:

1. Jaké sis zvolil/a prostředky/kroky k dosažení cíle?
2. Myslíš si, že si svůj cíl v klubu plníš? Čemu se v klubu věnuješ?
3. Jsou nějaká rizika, díky kterým bys svůj cíl nemohl/a plnit a naplnit?

**Rozhovor č. 3**, závěrečný rozhovor, byl aplikován po uplynutí 3 měsíců od doby použití Rozhovoru č. 2 a jeho součástí byly tyto otázky:

1. Podařilo se ti splnit stanovený cíl? Jak jeho průběh plnění hodnotíš?
2. Věnovali se ti pracovníci? Pomáhali ti s plněním cíle?
3. Splnil klub tvé očekávání?
4. Co se ti na klubu líbí a co naopak nelíbí? Co bys změnil/a?

Rozhovory byly uskutečněny od května 2018 do ledna 2019. Časový rozestup byl zvolen záměrně, aby měli uživatelé možnost zjistit, co jim služba přináší, zda se naplnil cíl, který si v rámci individuálního plánování stanovili, jaké aktivity v klubu využívají, co jim v zařízení schází apod.

Rozhovory probíhaly přímo v prostorách zařízení NZDM R-Ego, z. s. Uživatelé byli seznámeni se záměrem a celým procesem výzkumu, kterého byli součástí a který je v následujících měsících čekal.

Byli upozorněni na to, že rozhovory budou nahrávané a použité pro účely zpracování dat do bakalářské práce. Informace o zaručené anonymitě byla součástí.

V průběhu doby mezi rozhovory byla využita zároveň druhá technika sběru dat – **analýza dokumentů**.

Dle Maňáka a kolektivu (2005) se analýza dokumentů nebo také obsahová analýza využívá ke zkoumání písemného nebo vizuálního materiálu. Strauss a Corbinová (1999) ve své publikaci uvádí, že není nutné mít celé odstavce textu, abychom mohli údaje „otevřít.“ Stačí nám věta, větný úsek, někdy i slovo.



Analýza dokumentů probíhala za pomoci „Záznamu z intervence“ vybraných uživatelů. Tyto záznamy jsou v NZDM R-Ego, z. s. součástí osobní složky („Záznam z ústní dohody“) každého uživatele.

Program pro poskytování finanční podpory z rozpočtu Zlínského kraje k zajištění dostupnosti sociálních služeb na území Zlínského kraje (2017) uvádí, že intervencí se rozumí odborná pomoc pracovníka, kterou provádí přímo s uživatelem nebo v tomto případě se zájemcem o službu. Nemá stanovenou minimální délku a existuje o ní písemný záznam.

Jedná se tedy zejména o informace a poznatky, které se na základě práce s uživatelem v rámci individuálního plánování, současně i s pozorováním uživatelova chování, jeho aktivity, emocí a změn zapisují po jeho návštěvě.

#### 4.5 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvořilo 5 vybraných uživatelů sociální služby ve věku od 7 do 15 let, kteří pravidelně docházejí nebo začali v blízké době docházet do NZDM R-Ego, z. s. a průběžně se svým klíčovým pracovníkem plánují nebo začali plánovat průběh sociální služby s ohledem na svoje osobní potřeby a možnosti.

Tato skupina uživatelů byla smíšená, neorganizovaná, bez pravidelné náplně volného času (ne v každém případě).

Ve výzkumném vzorku se také objevili uživatelé z rodin sociálně slabých, s výchovnými problémy, s problémy se školní docházkou, se sklony k návykovým látkám a experimentováním s nimi (alkohol, kouření).

Ve výzkumném vzorku se tedy objevili děti a mládež, kteří:

- mají starosti nebo konflikty doma, ve škole, v partnerských či jiných společenských vztazích,
- svůj volný čas tráví převážně pasivním způsobem,
- jsou ohroženi rizikovým způsobem života,
- nudí se a neví, jak naložit se svým volným časem,
- jsou (nebo se cítí) často sami a nemají si s kým promluvit,
- potřebují pomoc s hledáním informací.

### Seznam vybraných uživatelů

Následující jména uživatelů jsou smyšlená, v rámci zachování jejich anonymity. Další informace o uživateli (jejich popis) jsou poskytnuty s jejich souhlasem.

**Simča** – 7. třída víceletého gymnázia, bydlí ve městě, ráda poslouchá hudbu, chodí ven s kamarády, má sourozence, bydlí s jedním z rodičů, řeší problémy doma, klub navštěvuje tři roky.

**Ondra** – 5. třída ZŠ, bydlí ve městě, chodí do skautského kroužku, rád se dívá na zprávy, poslouchá hudbu, tráví čas na Xboxu nebo počítači, bydlí s jedním z rodičů, nemá mnoho přátel, klub navštěvuje rok.

**Matěj** – 6. třída ZŠ, bydlí ve městě, rád chodí s kamarády do skateparku, skáče parkour a brzy bude měnit školu, má kázeňské problémy a problémy doma, klub navštěvuje půlrok (po pauze – rok a půl klub nevyhledával – předtím klub navštěvoval rok).

**Kája** – 5. třída ZŠ, bydlí na vesnici, ráda se stará o domácí mazlíčky, jezdí na kole a nemá moc kamarádů, často se nudí, nemá co dělat, klub navštěvuje dva roky.

**Bára** – 7. třída ZŠ, bydlí na vesnici, ráda cvičí, sleduje videa na YouTube a hodně sedí u počítače, má pocit, že se jí nikdo dostatečně nevěnuje, často se nudí, klub navštěvuje rok.

### 4.6 Průběh získávání dat

Během rozhovorů nenastaly žádné vážné komplikace, které by bránily průběhu získávání jednotlivých dat pro potřeby výzkumu. Riziko, které mohlo nastat, byly nepravidelné návštěvy klubu vybraných uživatelů (což ale zařízení umožňuje). Toto riziko nebylo naplněno – všichni vybraní uživatelé prošli všemi fázemi rozhovorů, které byly stanovené.

Uživatelé ochotně poskytovali odpovědi na otázky, které se v průběhu rozhovoru mírně měnily z důvodů potřeb získat data, která by reagovala na konkrétní potřeby výzkumu. U některých uživatelů se objevovala počáteční nervozita a ostych. Tyto překážky ze strany uživatelů byly odstraněny na základě vysvětlení, k čemu a za jakých podmínek jsou data získávána a k čemu poslouží.

Zařízení NZDM R-Ego, z. s. poskytlo pro rozhovory konzultační místnost, ve které byla zajištěna anonymita a podmínky pro klidný průběh nahrávání, který nebyl narušován ostatními návštěvníky, kteří se v klubu vyskytovali.

K analýze dokumentů byly použity záznamy z intervencí uživatelů na základě jejich souhlasu. Rizikem mohla být nespolupráce uživatelů, neposkytnutí souhlasu k nahlížení do osobní složky. Všichni uživatelé s použitím informací z jejich vedených záznamů z intervencí na základě dodržení jejich anonymity a změny jména souhlasili.

Analýza dokumentů proběhla přímo v zařízení, z důvodu zákazu přenášení osobních složek uživatelů mimo NZDM.

## 5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Rozhovory, které byly uskutečněny s vybranými uživateli od května 2018 do ledna 2019, byly nahrány a následně přepsány. Uživatelé byli seznámeni s jejich použitím pro účely bakalářské práce. Jejich jména i přezdívky, nebo jiné osobní údaje, které sdělili, byly pozměněny v rámci zachování anonymity.

Pro analýzu a interpretaci získaných dat byl použit proces **otevřeného kódování** z přístupu zakotvené teorie. Název „zakotvená teorie“ (grounded theory) neoznačuje nějakou určitou teorii, nýbrž určitou strategii výzkumu a zároveň způsob analýzy získaných dat. Pozornost se dle Hendla (2016) věnuje zvláště jednání a interakcím sledovaných jedinců a procesům v daném prostředí.

Po použití techniky otevřeného kódování bylo navázáno **technikou „vyložení karet“**. Tato technika je nadstavbou otevřeného kódování. Švaříček a Šedřová (2007) popisují, že kategorie, vzniklé otevřeným kódováním uspořádáme do obrazců či linek, na jejichž základě sestavíme text, který je jakýmsi převyprávěním obsahů jednotlivých kategorií. Všechny kategorie, které do analýzy tohoto typu zahrneme, spolu musí být nějakým způsobem spjaté.

### 5.1 Kódování

Důležitou součástí zakotvené teorie je kódování. Jsou tři druhy kódování – otevřené kódování, axiální kódování a selektivní kódování. Pro tento výzkum byl zvolen proces **otevřeného kódování**. Otevřené kódování lze aplikovat různým způsobem. Hendl (2016) uvádí, že lze kódovat slovo po slovu, podle odstavců, anebo podle celých textů a případů.

Přepsané rozhovory byly pečlivě přečteny a rozebrány. Důraz byl kladen na důležitá, pro výzkum přínosná místa a úseky, kterým byl přidělen kód. Kódy, které z přepsaných rozhovorů vznikly, byly následně rozděleny do kategorií – na základě podobnosti a vnitřních souvislostí. S kategoriemi bylo pracováno jako s proměnnými, které představovaly základ budoucí teorie.

Následující kapitola představuje jednotlivé kategorie, které z otevřeného kódování vychází.

## 5.2 Kategorie

Názvy kategorií byly sestaveny na základě společných témat a provázaností jednotlivých kódů, které byly zachyceny díky výpovědím jednotlivých uživatelů.

Vzniklé kategorie:

- Naše starosti
- Informace a povědomí
- Co nám můžete nabídnout
- Proč sem chodíme
- Co nám to přinese
- Emoce
- Rizika
- Čas na změnu

### 5.2.1 Naše starosti

Jeden z mnoha důvodů návštěvy NZDM R-Ego, z. s. byly trable a starosti, které uživatelé nemohou doma s nikým probrat. (S3): „...*doma se se mnou nikdo nebaví, mamka má radši bráchu, mě neřeší. Nemám si s kým povykládat...*“ Pro uživatele je důležitá komunikace s pracovníkem, kterému mohou sdělit cokoli – může se jednat o problémy a špatné záze-  
mí doma, problémy ve škole, s vrstevníky, vlastní podceňování, problematika dospívání. (S7): „...*vím, že tady se můžu v klidu rozpovídat, mám vrstevníky, se kterými si nerozumím, a občas mě to všechno štve.*“

Uživatelé sdělili, že do klubu chodí zejména proto, aby se nenudili a mohli trávit volný čas smysluplnými aktivitami. (O3): „...*doma se sám nudím a nemám co dělat, su pak jenom na X-Boxu a nudím sa aj tak, pretože mňa to už nebaví.*“ Uživatelé mají ze zařízení dojem, že se v něm nenudí. Klub má pro ně připravené aktivity, stále se v něm něco děje. (B3): „...*rozhodně lepší, než být sama doma, tady je aspoň zábava, pořád se tady něco děje.*“ Uživatelé se nemusí potulovat venku, NZDM R-Ego, z. s. jim poskytne prostor pro trávení času. (M2): „...*Nepoflakuju sa po venku aj mamka je za to ráda, že sa neflákám...*“

Uživatelé NZDM R-Ego, z. s. navštěvují také proto, aby si našli nové kamarády, se kterými by mohli navázat přátelský kontakt. Očekávají, že jim NZDM R-Ego, z. s. poskytne prostor pro seznámení, napomůže jim překonat prvotní ostych. (K7): „*Mám málo kámošů a přála bych si jich mít víc, to je jasné. Nemám se ani s kým bavit po škole.*“ Někteří uživatelé se v NZDM R-Ego, z. s. s přáteli potkávají. (O6): „*...proto v klubu rád trávím čas, tady sa pořád něco děje, potkávám se tu s dalšíma děckama.*“

NZDM R-Ego, z. s. pro mnohé znamená místo, kde očekávají klid a pohodu, kvůli které do NZDM R-Ego, z. s. přicházejí. (M4; M6): „*Doma je to na nic, tady mňa nikdo neprovokuje. Vím, že su rapl, ale tady sa cítím dobre.*“

Uživatelé vyhledávají službu NZDM R-Ego, z. s. i z důvodů potřeby pomoci se školou. (O7): „*Když dojdu dom ze školy, už sa mně úkoly psat nechcou a taťka je aj rád, když si je tady třeba napíšu, nebo mně pomůžete s učivem.*“ Píší si v NZDM domácí úkoly, dělají si referáty nebo požádají pracovníka o vysvětlení učiva, kterému nerozumí. (K5): „*...a ještě že mi pomůžete aj se školou, protože často zapomínám domácí úkoly, nejde mi hodně předmětů...*“

### 5.2.2 Informace a povědomí

Do povědomí se služba NZDM R-Ego, z. s. uživatelům dostala nejčastěji skrze programy specifické primární prevence rizikového chování (dále jen programy), které jsou další poskytovanou službou, kterou R-Ego, z. s. realizuje. (O2): „*...byly jste aj u nás ve škole na těch programoch; tak tam ste aj o tomto klubu vykládali, že sem môžeme chodit...*“ Programy probíhají v dopoledních hodinách ve školských zařízeních mikroregionu Jižní Valašsko. (K2): „*...začala jsem tady chodit, protože jste byli u nás ve škole na tom programu a tak jsem se šla podívat a zalíbilo se mi tady...*“

Služba se do podvědomí dostává také skrze vrstevníky, kteří se o službě NZDM R-Ego, z. s. vyjádřili ve škole nebo v kroužcích. (S2): „*...já jsem se to dozvěděla od holek ze školy, ještě na základce...*“; (B2): „*...takže já jsem se o tom dozvěděla od kamaráda a nebo aj ve škole se o tom bavili jinší děcka...*“ Mezi dotazovanými byl i uživatel, který docházení do služby přerušil, ale po čase se vrátil a začal NZDM R-Ego, z. s. navštěvovat opět pravidelně. (M1): „*...já jsem tady už dřív chodil, ale to sem byl pak blbý a chodit sem tu přestal.... ale zase sem sa vrátil, chcu tady chodit...*“

Uživatelé sdělili, že i jejich rodiče jsou spokojeni, když ví, že mohou navštěvovat NZDM, které má jasně stanovená pravidla (S1): „...jsou tady pravidla, máme tady cíl...“ a zároveň je NZDM R-Ego, z. s. příjemnou volnočasovou aktivitou, která osobnost uživatele formuje. (M2): „...aj mamka je za to ráda, že sa neflákám, ale ví, kde su.“; (B15): „...myslím si, že jsou rádi, že tady chodím a jsem tady než když sedím doma od rána do večera na počítači anebo čumím na videa.“

Na základě zjištěných informací z rozhovorů bylo také patrné, že dotazovaní uživatelé mají dostatečné povědomí i o službě individuálního plánování. (S5): „...na tom je tahle služba jakoby založená, aby nás k něčemu vedla...“ Uživatelé si byli vědomi toho, že mají v zařízení svůj cíl, který plánovali a sepsali společně s pracovníkem. (K6): „...to vím, to znamená, že tady si s námi povídáte a plánujeme, nebo si sepíšeme to, co chceme tady v tom klubu dělat... že tady nejsme jen tak, ale že k něčemu tu službu využíváme, právě k tomu abychom došli k tom cíli, který si chci vytvořit a snažit se na něm pracovat.“ Uživatelé dokázali reagovat na otázky ohledně svého osobního cíle, všichni si jej pamatovali. (S5): „...mám cíl takový, že chci klub využít pro podporu od pracovníků, rozhovory, svěření se, zapojit se do aktivit podle svých potřeb, jak se mi bude chtít...“; (M5): „... a já sem si zvolil takový cíl, že chcu lépe ovládat svoje chování, mět nad sebu aj nad věcama, které sa mně dějů prostě kontrolu...“ I další průběh služby byl pro uživatele zřetelný a dokázali jej vysvětlit. (B5): „...píše se to do našich osobních složek, jen a to takový formulář, kde si všeecko stanovíme...“

### 5.2.3 Co nám můžete nabídnout

Uživatelé oceňují, že se nejedná o školské zařízení. Vnímají rozdíly, které NZDM může poskytovat. (O1): „...tož že je to něco jiného jak školní družina, mám tu vedený cíl...“ Jako velkou výhodu uvádějí anonymitu, kterou NZDM zaručuje. (S3): „...to je na tom to nejlepší, ta anonymita.“ Pro uživatele je také důležitá svobodná volba a dobrovolnost ve zvolení si aktivit, které v NZDM R-Ego, z. s. plní. (S23): „Nikdo mě do ničeho nenutí, takže jsem spokojená...“

Důležitá je pro ně také nezaujatost pracovníků (S3): „...tak jsem ráda, že tady vám můžu říct cokoliv a vím, že mě neodsoudíte“, rovný přístup ke každému uživateli (S26): „...je to tady spravedlivý přístup od každého pracovníka, což je asi dobře, že je to tady takhle fajn zavedené“ nebo to, že se v NZDM R-Ego, z. s. nevyskytují nepřátelské autority (M8): „... a tady mňa neodsuzujete, ostatní mňa furt řešija, psychologové a ostatní takoví...“, ale

ochotní pracovníci a NZDM, které uživatelům poskytuje útočiště (B13): „...*konečně mám kde chodit a co dělat...*“ a bezpečné místo.

Uživatelé se shodují na pomoci a podpoře, kterou jim NZDM může přinášet. V rámci školních povinností - (O20): „...*pracovníci mi vždycky pomohli, abych třeba to, co sa učíme ve škole, pochopil...*“, rodinných neshod nebo jiných problémů, které uživatele v jejich životě zrovna trápí (K1): „...*můžu se tady s vama o čemkoliv bavit, poradíte mi...*“.

Uživatelé jsou si vědomi, že součástí nabídky služby individuální plánování, díky kterému si v NZDM R-Ego, z. s. tvoří svůj cíl, kterého chtějí v klubu dosáhnout. (O5): „...*to vím, že tady máme nějaký cíl, že se to plánuje; součástí toho plánování je vytvoření toho cíle, proč tady třeba chodíme nebo proč to chceme tady využívat.*“

#### 5.2.4 Proč sem chodíme

Uživatelé vidí přínos NZDM R-Ego, z. s. ve smysluplném trávení volného času. (S15): „...*jsem ráda za tu možnost tady chodit, nemusím trčet doma po škole, ale můžu někam zajít.*“; (K24): „...*že se tady nenudím a trávím tady čas, protože se doma sama nudím a nemám co dělat...*“

NZDM uživatelé berou také jako místo, kde mají možnost se potkat s jinými uživateli, kteří NZDM R-Ego, z. s. navštěvují. (O15): „...*třeba se tady bavím s ostatníma, kteří tady zrovna jsou...*“ Občas mají uživatelé problém setkat se se svými kamarády mimo školu, a proto jsou vděční, že jim tuto možnost potkat se s přáteli NZDM R-Ego, z. s. poskytne. (M26): „...*sů tady aj kmoši, takže s nima možu něco vymyslet...*“ Mohou se v NZDM setkávat jak s přáteli, tak se spolužáky, se kterými mohou konverzovat a probírat své starosti. Uživatelé nemusí vyhledávat pomoc a podporu vždy jen u pracovníka. (S11): „...*někdy mám prostě náladu pod psa, ale spraví mi ji tady třeba kámoška, která tady taky přijde a pobavím se s ní; navzájem se svěřujeme.*“

Uživatelé sdělují, že důvod, proč do NZDM R-Ego, z. s. chodí, může být také setkání s novými vrstevníky, které mohou v NZDM potkat a zároveň mají možnost navázat s nimi přátelský kontakt – tento důvod může být také součástí osobního cíle uživatele. (K6): „...*chcu najít nové kamarády, poznat je i tady v klubu, takový mám cíl...*“

Pro uživatele je docházení do NZDM R-Ego, z. s. rutinou, která ale nemusí být vždy prospěšná. (O19): „...*už jsem si zvykl tady chodit...*“; (B21): „...*už jsem si na to tady zvykla...*“ V takovém případě by mohla hrozit závislost na sociální službě.



Důvody, které také uživatelé zmiňovali, byly – osobní pohoda, útočiště, důvěra v klub, možnost zapojení se do aktivit a soutěží, možnost sdělovat osobní zážitky, komunikovat (M22): „...rád vás tady dojdou pozdravit, povykládat, co je nového a co jsem zase vyváděl nebo nevyváděl...“, relax nebo pomoc s přípravou do školy, která byla velmi častou odpovědí – proč hodnotí kladně kvalitu služeb. (O13): „...když potřebuju pomoci se školou, tak mi pomůžete, udělám si tady úkoly...“

Neméně důležitým důvodem, proč uživatelé NZDM R-Ego, z. s. vyhledávají, je celková spokojenost s nastavením služby. (S38): „Líbí se mi tady fakt všechno, jsem spokojená, protože kdybych nebyla, tak tady ani nechodím...“; (K27): „...líbí se mi tady všechno...“

### 5.2.5 Co nám to přinese

Uživatelé se rádi zapojují do celoroční hry, která přináší každý měsíc nové téma, zaměřené na prevenci rizikového chování. (O14): „...rád se zapojuju do celoročky nebo jiných soutěží, které pro nás chystáte...“ Součástí měsíčních aktivit jsou také různé soutěže zaměřené např. na pohyb, zručnost, vytrvalost, soustředěnost či logiku. (K13): „...účastním se různých aktivit, které tady probíhají... občas teda prohrávám, to mě štve...“ Uživatelé mají možnost volby, zda se do aktivit zapojí, nebo ne. Může se stát, že uživatele aktivita nenadchne. (S32): „...občas se stane, že jsou aktivity, které mě neberou, ale taky mě nenutí nikdo je dělat, že jo...“ Ve většině případů ale docházelo u uživatelů ke shodě, že jsou aktivity a soutěže v NZDM R-Ego, z. s. udělané tak, aby nadchly mladší, ale i starší uživatele NZDM. (B10): „...snažím se zapojit tady do různých soutěží nebo tak, že tady jenom nelekuj...“

Uživatelé také hojně využívají pomoci od pracovníků v rámci přípravy do školy. Ať už se jedná o pomoc při plnění domácích úkolů (O20): „...když jsem měl do školy úkoly, tak je vždycky můžu udělat s pracovníkama, že mně pomozou...“, nebo vysvětlování problematiky probírané látky, které uživatelé ve škole neporozumí. (K1): „...poradíte mi a pomůžete mi se školou...“

NZDM R-Ego, z. s. uživatelům může nabídnout aktivity ve formě společenských her, poslechu hudby nebo v rámci používání různorodé technologie. (M17): „...a taky tu občas pařím s ostatníma na X Boxu, to je taky sranda...“; (O15): „...hrajú tady různé společenské hry...“

Velmi oblíbená aktivita, která je uživateli oceňována, je kreativní, tvořivá činnost, která vede uživatele k rozvoji jemné motoriky, pečlivosti a možnosti si z NZDM R-Ego, z. s. přinést vlastnoručně vyrobený výrobek. (K15): „...*to já mám ráda, když něco vyrábíme společně...*“

Další ze zmiňovaných činností a aktivit byly - komunikace s vrstevníky, osobní klid, učení se vytrvalosti, odbourání pocitů samoty, flexibilita nabídky aktivit. (B21): „...*líbí se mi, že je tady vždycky co dělat, je tady vždycky něco připravené...*“ Uživatelé sdělili, že je pro ně přínosem i vybavení NZDM R-Ego, z. s., díky kterému se v klubu cítí dobře, což jim umožňuje využívat NZDM naplno. (M28): „...*líbí se mi vybavení klubu, že tu každý najde to, co potřebuje anebo prostě to, co se mu líbí...*“

V neposlední řadě uživatelé svůj pobyt věnují odpočinku s možností vlastního výběru aktivit nebo získávání nových přátel a ocenění dobrých podmínek pro možnost k seznámení s využitím činností NZDM, které vedou k navazování vrstevnického kontaktu. (B11): „...*baví mě to, ráda soutěžím aj tady s děčkama...*“; (K10): „...*pracovníci se nás snaží spojovat, abychom se bavili, společně si aj něco zahráli, seznámili se...*“

### 5.2.6 Emoce

Uživatelé, kteří si zvolili osobní cíl týkající se pomoci s učivem, přípravou do školy či plnění domácích úkolů, v NZDM R-Ego, z. s. oceňují zejména pohodu, kterou mají doma, když si v NZDM školní povinnosti plní. (O9; O10): „...*jak teďkom chodím aj do fotbalu nebo do hasičů, tak nemám pak doma čas, takže mi to pomůže no; možu byt doma už v klidu.*“ Vnímají to jako pomoc, se kterou jsou spokojení, protože si občas neví rady a nemají nikoho jiného, kdo by jim ten čas a pomoc s přípravou do školy věnoval. (K15; K16): „...*vy mi pomůžete i s úkolama, které nevím, takže je pak nemusím doma dělat; doma na to není čas, tatka se na mě vykašle a mamka tomu nerozumí.*“

Uživatelé, jejichž cíl byl zaměřený na hledání nových přátel a rozvoj komunikace, oceňují podmínky, které jim NZDM R-Ego, z. s. v rámci navazování přátelských vztahů a podpory komunikace nabízí. (K10): „*Tady to tak prostě je, že se nikdo nebojí někoho oslovit; i pracovníci se snaží nás všechny seznamovat a to je super, konečně se necítím tak sama.*“

Samotné dojmy z individuálního plánování jsou většinou pozitivní. Uživatelům přinášejí dobrý pocit, radost, spokojenost. Individuální plánování v mnohých uživatelích podněcuje

i snahu. (M9): „...*tak že sa budu snažit docházet pravidelně, jak to půjde a budu sa zapojovat do těch aktivit, které tady zrovna budu probíhat.*“

Uživatelé také sdělovali, že je pro ně občas těžké zapojit se do aktivit. (B10; B11): „...*někdy to jde a někdy nejde, se mi někdy prostě třeba nechce; nechce se mi přemýšlet, jsem unavená.*“ Pociťují lenost, nemají chuť, náladu nebo motivaci. (S10): „...*nechci zase dělat něco za každou cenu, někdy ta nálada prostě není.*“

Na druhou stranu jsou si vědomi, že je nikdo nenutí, když zrovna nemají svůj den. (M16): „...*tady je to jiné, tady sa rád zastavím.*“ A ví, že NZDM R-Ego, z. s. je pro ně k dispozici, nejen když mají radost, ale i když mají splín. (B6): „...*jsem ráda, že mám kde chodit a tak.*“

Problémy, které uživatelé zaznamenávají, bývají neshody v domácím prostředí nebo problémy s vrstevníky. V tomto případě uživatelé NZDM R-Ego, z. s. vnímají jako místo, kde naleznou pochopení a mohou se dostat do psychické rovnováhy. (M15): „...*tady nemám problém, vždycky se všema vyjdu, takže tady v pohodě.*“

Důležitou součástí atmosféry NZDM R-Ego, z. s. je pohoda (O6): „...*tady v klubu rád trávím čas,*“ která mnohým uživatelům může pomoci se odreagovat, změnit myšlenky a zapomenout na starosti, které je trápí. (S11): „...*nestalo se, že bych z klubu tady šla našťvaná a to někdy do klubu našťvaná přijdu, ale přejde mě to.*“

### 5.2.7 Rizika

Rizikem ze strany uživatelů by mohla být změna zájmů, kdy přestanou zařízení vyhledávat a začnou se věnovat jiným aktivitám. (B14): „...*třeba si najdu jiné zájmy a už mě to tady nebude bavit...*“ Nemusí se jednat přímo o nové koníčky, ale o celkový nezájem o službu NZDM R-Ego, z. s. (O19): „...*třeba že mě to tady už nebude bavit, nebudu tady chtít chodit; že bych třeba měl lepší zájmy.*“

Dalším rizikem, které uživatele uváděli, byl nárůst povinností nebo přesycenost mimoškolními aktivitami – zejména kroužky. Tím pádem by docházelo k narušení pravidelnosti návštěv. (B17): „...*neměla bych tolik času, nemohla bych chodit víc pravidelně, mám i hodně kroužků...*“ Nedostatek volného času je obavou většiny dotazovaných uživatelů. Někteří z nich se s tímto „problémem“ již potýkají. (S35): „...*možná mě mrzí, že nemám víc času, abych tady teď víc chodila...*“

K přerušení návštěv mohou uživatele vést i osobní překážky a nemožnost klub navštěvovat. (M18): „...nemám už tolik možností tak často tady chodit, je to složitější...“

Cílová skupina NZDM R-Ego, z. s. je omezená, což si uživatelé uvědomují a ví, že i to je pro ně rizikem, které je ale neodvratné a každého z nich jednou čeká. (S19): „...za chvíli už nebudu patřit pod tu vaši cílovku, takže budu muset ukončit... nebo prostě bude mě čekat konec, i když třeba nechci...“

Riziko, které může nastat je také zájem o jinou službu NZDM. (K18): „...že bych začala chodit do jiného klubu a vás tady opustila...“ Jeden z dotazovaných uživatelů už jiné NZDM vyzkoušel a svoji docházku v NZDM R-Ego z. s. na čas přerušil. (M19): „...navštěvoval jsem jiné služby, ale přestal jsem tam chodit, přestalo mě to bavit...“

Uživatelé také neopomenuli zmínit riziko uzavření NZDM R-Ego, z. s., což je pro ně rizikem, které by nemohli ale nijak ovlivnit. (O19): „...třeba se zruší tohle zařízení, kam bychom chodili; to se nesmí stát...“; (K19): „...nebo třeba že byste to tady mohli zavřít, ale proč bysta to tady zavírali, že...“

Mezi další rizika uživatelé řadili například zákaz od rodičů, když by provedli nějaký průšvih, nebo měli špatných prospěch, díky kterému by museli přerušit návštěvy. Také dospívání a změna priorit by mohla být důvodem k přerušení docházky. Uživatelé dále uváděli například nezájem, nechut', deficit starších vrstevníků v NZDM R-Ego, z. s. nové kamarády, kteří by s nimi navštěvovat NZDM R-Ego, z. s. nechtěli, nebo zatrpkllost vůči NZDM.

### 5.2.8 Čas na změnu

Uživatelé reagovali připomínkou v rámci otevírací doby NZDM R-Ego, z. s. Objevil se podnět o delší otevírací hodiny. (S37): „...možná bych dala třeba delší otevírací dobu, ale tak to i tak máte docela dlouho otevřené...“ Uživatelé by uvítali otevřené NZDM R-Ego, z. s. celý týden – i v pondělí, které je zavíracím dnem pro administrativní záležitosti a případný kontakt s rodinnými příslušníky. (K27): „Já bych chtěla, aby bylo otevřené třeba celý týden a klidně i déle, než je otevírací doba teď...“ Z odpovědí tedy vychází, že by uživatelé trávili v klubu ještě více času, než jim umožňuje aktuální otevírací doba.

Činnost týkající se vyrábění a výrobků zaujala uživatele natolik, že by uvítali častější kreativní tvoření (K27): „...chtěla bych ještě víc vyrábět.“

Mezi dotazovanými byla i uživatelka která zmínila, že jí v NZDM R-Ego, z. s. občas chybí starší vrstevníci, kteří by byli v jejím věku a mohla s nimi trávit v NZDM čas. (S30):

*„...možná by bylo fajn, kdyby tady chodilo víc starších děcek v mém věku, ale to asi nejde tolik ovlivnit...“*

Další připomínka vedla k času, který je povolený na elektroniku, které se v NZDM R-Ego, z. s. nachází. Uživatelé by uvítali prodloužení doby na internetu nebo Xboxu, ale uvědomují si, že sezení u počítače či mobilu není cílem NZDM. (M29): *„...možná bych změnil dobu trávení na PC nebo Xboxu, protože 30min je málo...“* Co se týká elektroniky, bylo zmíněno i zastarávání některých přístrojů (O31): *„...máte pomalé počítače třeba, to mně někdy vadí...“* nebo prosba o více herního příslušenství na X Box. (B23): *„...možná bych dokoupila ještě víc her třeba na Xbox...“*

Byla zmíněna i možnost prostoru venku před NZDM R-Ego, z. s., který by se dal využívat pro potřeby NZDM také. (S38): *„...že by se tam v létě dalo chodit a hrát něco i venku třeba...“*

Ve výpovědích uživatelů převažovala spokojenost s nabídkou, vybavením i prostorem v NZDM R-Ego, z. s. (M29): *„...líbí se mi tady dost, prostředí je hezké...“*; (K27): *„...celý klub je super...“* Uživatelé se shodli na spokojenosti s pracovníky, kterým neměli co vytknout. (B23): *„...nenapadá mě, co bych jiného tady chtěla změnit, mně se tady líbí všechno...“*; (O31): *„...já su tady spokojený...“*

### 5.3 Analýza dokumentů

K analýze dokumentů byly použity informace dostupné v osobních složkách uživatelů – „Záznam z ústní dohody“ (dále ZúD), se kterými byly vedeny rozhovory.

Předávání informací o uživateli je mezi jednotlivými pracovníky prováděno ústní a písemnou formou. Písemná zpráva je provedena zápisem intervence či kontaktu, která odráží práci s uživatelem. Intervence se stávají pomůckou při zhodnocování cíle uživatele. Zapisují se především informace týkající se plnění cíle, ale také jiné aktivity v možnostech rozsahu služby. Kritériem pro posouzení, zda je dosahováno osobních cílů uživatele, je to, že pracovník vždy motivuje uživatele ke stanovení měřitelných a hodnotitelných cílů spolupráce, které jsou popsány v ZúD. Díky tomu lze dosažení individuálního cíle vysledovat v ZúD.

### 5.3.1 Simča

Cílem, který si Simča zvolila, bylo využití podpory pracovníků a aktivit NZDM R-Ego, z. s. dle její potřeby.

Ze záznamů z intervencí vyplývá, že se Simča při svých návštěvách snažila odreagovat od školy a jiných povinností, které jí trápily. Často chodila do NZDM R-Ego, z. s. unavená, vyčerpaná, mnohdy se jí nechtělo do ničeho zapojovat. Vedla dlouhé rozhovory s pracovníky/pracovníkem nebo i s vrstevníky, kteří se v klubu zrovna nacházeli a se kterými si rozuměla. V průběhu svých návštěv, kdy se necítila unavená, se dokázala do mnohých aktivit zapojit i společně s ostatními. Simča se také odreagovala pomocí různých aktivizačních pracovních listů, které jí připravil pracovník. Často kreslila, v obrázcích vyjadřovala své aktuální myšlenky a emoce.

Simča si v klubu často povídala nejen s pracovníkem, ale i s ostatními návštěvníky. Snažila se zapojit do hovorů, hrála s ostatními společenské hry, při kterých se s návštěvníky seznamovala. Pracovník ji poskytoval pomocnou ruku formou motivace, podpory, vyslechnutí. Rozebírání tématu rodiny, sourozenců a komplexně celé situace, která panuje doma a se kterou se Simča svěřila. Návštěvy byly tedy věnované zejména individuální práci – hlavně rozhovory o životních situacích.

Simča se ale také vždy ráda zapojila do probíhajících aktivit, které byly v nabídce klubu. Zapojila se i do celoroční hry. Vyprávěla své zážitky a poznatky, se kterými se chtěla podělit. Snažila se komunikovat i s dalšími návštěvníky NZDM R-Ego, z. s., vyprávět si nebo si s nimi zahrát různé hry. Spolu s ostatními zúčastněnými se zapojila do aktivity v rámci výroby kalendáře na rok 2019, na kterém pečlivě každý měsíc pracovala – pomáhala ostatním s konečnou tvorbou, navazovala nové přátelské vztahy. Byla ale smutná, měla pocit, že její práci a snahu by doma nikdo neoceníl. Nabyla dojmu, že vlastně nemá nikoho blízkého kolem sebe (rozhovor s pracovníkem – povzbuzení, podpora, pomoc), což Simča ve svém rozpoložení uvítala.

### 5.3.2 Ondra

Ondrův cíl, který s pracovníkem vytvořil do své osobní složky, byl zaměřený na zapojení se do aktivit NZDM R-Ego, z. s., pomoc se školou a učivem dle individuální potřeby. Dále také navazování kontaktu s vrstevníky.

Dle záznamů z intervencí vyplývá, že Ondra přicházel do NZDM R-Ego, z. s. většinou v pohodové náladě. V úvodu svých návštěv si zvykl vyprávět s pracovníkem/pracovníky. Většinou co je u něj nového, jakou má náladu, co se dělo ve škole, zda má nějaké domácí úkoly. Pokud domácí úkoly měl, snažil se je hned napsat. Dokázal pracovníka požádat o radu, diskutovat s ním a probírat danou problematiku. Občas měl problémy s porozuměním textu úkolu, nebo si nemohl vzpomenout na postupy, které se učili ve škole. Pokud Ondra žádné domácí úkoly neměl, byl mu připraven pracovní list, který byl zaměřen na učivo, které ve škole zrovna probírali. Vždy na základě konzultace s Ondrou, který si s pracovníkem o probíraném učivu vyprávěl.

Ondra se také zapojoval do celoroční soutěže. Úkoly rád plnil, všechno vždycky převedl do vtipu a pobavil i ostatní. Ondra se zapojoval i do probíhajících soutěží, které byly v klubu připraveny. Vyráběl si náramky, bavil se s ostatními návštěvníky, kteří v NZDM byli také. Seznámil se i s novými, se kterými hrál společenské hry nebo s nimi trávil čas na Xboxu. Ondra do NZDM R-Ego, z. s. přivedl i nového návštěvníka. Představil ho i ostatním, kteří jej neznali. Tímto si Ondra v klubu trénoval komunikaci a interakci s ostatními.

Ondra se rozvíjel také kreativně, vytvářel si podzimní dekorace, ale také dekorace vánoční. V rámci aktivity tvorby kalendáře pro rok 2019 se zúčastnil finálního setkání, kde se kompletoval celý kalendář – práce se skupinou, rozvíjení nových přátelských vztahů, zapojení se do kolektivu, získávání nových informací a znalostí, které Ondra neuměl.

### 5.3.3 Matěj

Cílem Matěje bylo lépe ovládat své chování, mít nad sebou samým kontrolu, zapojení se do aktivit a respektování pravidel NZDM R-Ego, z. s.

Záznamy z intervencí uvádějí, že se Matěj do NZDM R-Ego, z. s. vrátil v květnu po delší době. Dle jeho slov byl rád, protože se mu nelíbilo rozhodnutí, které učinil, když do NZDM R-Ego, z. s. přestal chodit. Bylo zřetelné, že je poznamenaný událostmi, které se okolo něj za tu dobu děly a dějí. Jejich vývoj byl nezvratný, což sám dobře věděl. Matěj přicházel mnohdy podrážděný, otrávený. Neměl chuť se do ničeho zapojovat. Po chvíli oddechu ale vždy rád za pracovníkem přišel, bavil se s ním, nebo se do nějaké činnosti chtěl zapojit. V NZDM R-Ego, z. s. rád vyráběl náramky – myslel i na své kamarády.

Několikrát musel být ale usměrněn a upozorněn na pravidla NZDM a své chování, protože zapomněl, jaké chování na půdě NZDM patří a jaké ne. Byl drzý, choval se neurvale, hojně používal vulgární výrazy. Po napomenutí se uklidnil, nic nenamítal, neměl připomínky.

Matěj se také svěřil, že vyzkoušel i jinou službu NZDM. Dle jeho slov to tam bylo dobré, ale bylo tam málo prostoru. V NZDM R-Ego, z. s. se cítí lépe, protože se mu pracovníci více věnují. Má v NZDM R-Ego, z. s. více možností jak se zabavit, více her i návštěvníků, se kterými si má co říct. Nově začal hrát stolní fotbal, a tak se mu věnoval i v NZDM. Byl rád, když si s ním pracovník zahrál, nebo vyzval jiné návštěvníky, kteří v NZDM R-Ego, z. s. zrovna byli. Občas měl tendence být vzteklý, když se mu hra nedařila – pracovník se snažil s Matějem konverzovat tak, aby jeho vztek zmírnil a Matěj se uklidnil. Nedošlo k žádným velkým konfliktům, Matěj se nakonec vždy ovládl, vzpomněl si, jaký má cíl a snažil se na něm „zapracovat.“

Začátky svých návštěv věnoval Matěj zejména rozhovoru s pracovníkem. Většinou tyto rozhovory měly výchovný podtext, na základě informací, které pracovníkovi Matěj sdělil. Podpora, pomoc a motivace pracovníka. Matěj si také vyplňoval různé osobnostní pracovní listy, na jejichž základě s ním pak pracovník rozebíral výsledky. Snaha ovlivnit a naučit se pracovat se stresem a afektem. Když si Matěj nevyprávěl s pracovníkem nebo ostatními, zapojoval se do klubových aktivit, které byly za daný měsíc připraveny. Matěj se zapojil i do hovoru s ostatními, navazoval mezi novými uživateli přátelské vztahy.

#### 5.3.4 Kája

Cíl, který si Kája s pomocí pracovníka zvolila, byl zaměřen na poznávání nových kamarádů v NZDM R-Ego, z. s., umění s nimi komunikovat a dále se zapojovat do aktivit, které budou v NZDM R-Ego, z. s. k dispozici.

Kája do klubu chodila pravidelně. Přicházela vždy, když jí skončilo školní vyučování. V úvodu se pokaždé bavila s pracovníky/pracovníkem. Zejména to bylo o školních povinnostech. Pokud měla nějaké domácí úkoly, snažila se je v klubu všechny napsat, i když se jí občas nechtělo. Mnohdy se zlobila, protože jí něco nešlo. V tu chvíli se jí snažil pracovník motivovat, připomínat jí, že se nemá hned vzdávat. Pracovník se jí vždy snažil pomoci, aby úkol dokončila.

Řešila s pracovníkem neshody s rodiči – dostalo se jí podpory a pomoci od pracovníka. Měla vždy radost, že se může o své starosti podělit a že na ně není sama, protože ji to trápi-



lo. Stejně jako problémy doma, řešila problémy ve škole s vrstevníky, kteří se jí často smáli a jí to ubližovalo. Pracovník se jí snažil vyslechnout, poradit a navrhnout řešení.

Snažila se k různým hrám vyzvat pracovníka, nebo i ostatní návštěvníky klubu. Občas měla problém, když prohrála, neuměla se vypořádat s prohrou. Měla radost, když ji ostatní zavolali, ať si s nimi jde hrát i ona.

V rámci rozhovorů s pracovníkem se pochválila, že začala navštěvovat i jiný klub. Řekla, že se jí líbí, že může navštěvovat dvě NZDM a má na výběr. Káji se také podařilo bavit se a kamarádit se i s novými uživateli v klubu, se kterými navazovala kontakt. Zapojila se do tvoření vánočních dekorací, které využila k tomu, aby si mohla vytvořit vánoční dárky pro své blízké. V rámci aktivity výroby kalendáře pro rok 2019, na kterém se podílela po celý rok 2018, se Kája naučila požádat o pomoc a radu. Celá aktivita spočívala zejména v společné práci v kolektivu a tvořivé činnosti.

### 5.3.5 Bára

Bára svůj cíl zaměřila na trávení volného času v NZDM R-Ego, z. s., zapojení se do aktivit, navazování kontaktu s ostatními vrstevníky.

Dle záznamů z intervencí Bára ze začátku chodila s kamarádem, ale poté začala docházet i sama. Měla problém se základními pozdravy. Nebyla navyklá při příchodu do NZDM pozdravit a když odcházela, nic neřekla a odešla. S touto skutečností pracovníci začali následně pracovat. Nenásilně jí bylo vysvětleno, že je slušné při příchodu do NZDM pozdravit a při odchodu se rozloučit, protože chceme, aby v NZDM panovala přátelská atmosféra. Bára se po několika návštěvách tyto základní pravidla naučila. Začala pracovníky zdravit, víc se s nimi bavila. Postupem času si našla ke každému cestu.

Mnohdy nejevila zájem zapojit se do nabízených aktivit, byla spíše pasivní a raději jen přihlížela. Pracovníci se jí snažili zapojit, ale do ničeho jí nenutili. Občas Bára projevila zájem i sama. Vždy jí bylo vysvětleno a nabídnuto, co v NZDM R-Ego, z. s. může podniknout, které soutěže a turnaje probíhají. Bára byla vždy o všem informovaná. V NZDM vyhledávala na druhou stranu často i jen odpočinek, když přišla unavená ze školy. Mnohdy nebyla příliš komunikativní a sdílná. Spíše se stranila. Postupem návštěv ale pomalu začínaly tyto situace být minimální.

Zvykla si s pracovníkem v úvodu svých návštěv povídat, vyprávěla zejména o své náladě, jak se má. Někdy měla dny, kdy neměla chuť s nikým komunikovat. Pracovníkovi se vždy podařilo ji nenásilně rozpovídat a probrat s ní, co se děje, nebo proč nemá náladu.

Byla úspěšná v postřehových hrách, které hrála jak s pracovníkem, tak i s ostatními návštěvníky NZDM R-Ego, z. s. Díky společenským hrám se s mnohými seznámila. Naučila se komunikovat s novými, pro ni neznámými uživateli.

Když měla Bára úkol do školy, poprosila pracovníky o pomoc a následnou kontrolu daného učiva. Jednalo se zejména o matematiku a český jazyk. Bára s těmito předměty neměla problém, ale měla určité nejasnosti v obou předmětech, které se společně s pracovníkem snažila vyřešit a pochopit. Zapojila se i do celoroční hry. Když se nevěnovala celoroční hře, zapojila se do jiných aktivit, které NZDM R-Ego, z. s. za daný měsíc nabízelo. Několikrát muselo dojít k usměrnění a zopakování pravidel a povinností v NZDM. Zajímala se o dění v NZDM R-Ego, z. s., když tam nemohla být, a také se seznamovala s novými návštěvníky, kteří do NZDM zavítali.

#### 5.4 Shrnutí

Ve výzkumné části bakalářské práce jsme zkoumali pohled očima cílové skupiny vybraných uživatelů NZDM R-Ego, z. s., kteří měli možnost vyjádřit se na základě provedených rozhovorů k celému fungování sociální služby. Kódy, které vznikly, nasatily kategorie. Tyto kategorie primárně odpovídají na stanované výzkumné otázky a výzkumné cíle vytyčené na začátku výzkumu. Kategorie **Naše starosti** byla nasycena kódy, které se týkaly důvodů, proč uživatelé službu NZDM R-Ego, z. s. vyhledávají, proč do klubu přicházejí, proč službu NZDM R-Ego, z. s. využívají a jaká mají očekávání. Ze získaných odpovědí vyplynulo, že uživatele do zařízení přicházejí zejména z důvodu hledání pomoci a podpory. Uživatele trápí starosti v rodině, ve škole, s vrstevníky či kamarády. Nejen pomoc a podpora, ale také klid a psychická pohoda, která byla v odpovědích velmi často zaznamenána, je důvodem vyhledání služby NZDM. Špatné zázemí doma, nebo bouřlivé období samotného uživatele je jeden z dalších důvodů vyhledání služby NZDM, ve které může nalézt pochopení nestranných osob.

Uživatelé vyzdvihovali ve svých výpovědích smysluplné trávení volného času, kdy NZDM R-Ego z. s. považují za místo, kde mohou nalézt zábavu a aktivity, které jim pomohou bojovat proti nudě a samotě. Dále uváděli, že díky sociální službě vidí snížené riziko setkání

se s negativními vlivy prostředí, které mohou nastat v případě potulování se po venku a využívání volného času bez jakékoliv smysluplné náplně a cíle.

Co je pro uživatele prvotním impulsem, jak se o zařízení vůbec dozví? Kategorii **Informace a povědomí** nasýtily kódy o tom, jaké povědomí o službě NZDM R-Ego, z. s., měli uživatelé, než do NZDM přišli, a jak se o službě NZDM R-Ego, z. s. dozvěděli. Uživatelé se o zařízení NZDM R-Ego, z. s. dozívají zejména díky programům specifické primární prevence rizikového chování (dále jen programy), které probíhají pravidelně v průběhu školního roku na základních školách mikroregionu Jižní Valašsko. Programy jsou dobrým informačním kanálem, který napomáhá sociální službu NZDM více přiblížit. Díky možnosti programů, které jsou cílené na mladou generaci, lze potenciální zájemce o službu motivovat k návštěvě NZDM. Jednotlivá témata, kterých se programy týkají, jsou zaměřena na široké spektrum rizikových projevů chování, které mohou zasáhnout do života dětí a dospívající mládeže. Tyto projevy a rizika, které s sebou nesou, mohou být stimulem k vyhledání služby NZDM. Další možností jsou vrstevnické skupiny, které mohou nové návštěvníky k vyzkoušení služby NZDM motivovat skrze vlastní zkušenosti, které s NZDM mají. Dle odpovědí samotných uživatelů, kteří službu NZDM využívají, můžeme zjistit, že i rodiče možnost návštěvy a trávení volného času v NZDM vítají. NZDM R-Ego z. s. se spoluprací s blízkou rodinou nebrání, ba ji i vítá, ale za podmínek, které jsou v souladu s principy nízkoprahovosti. Tzn., že mohou probíhat konzultace mimo provozní dobu NZDM se souhlasem uživatele. **Informace a povědomí** se dotýkají také pohledu uživatelů na nastavení služby individuálního plánování, které je nezbytnou součástí celého konceptu NZDM. Na základě zjištěných informací je zřetelné, že se uživatelé postupně v procesu služby individuálního plánování orientují. Ví o tom, že mají stanovený osobní cíl, který se snaží v časovém období naplnit.

**Co nám můžete nabídnout** je kategorie, která byla nasytlena kódy vztahující se zejména k nabídce služeb, které NZDM R-Ego, z. s. může svým návštěvníkům, potažmo uživatelům nabídnout. Jednalo se i o takové aktivity, které mohou být nápomocné k plnění osobního cíle každého uživatele v rámci individuálního plánování. Ocenění ze strany uživatelů k tomu, co jim NZDM R-Ego, z. s. může přinést a nabídnout, patřilo ve většině případů i pracovníkům – za jejich pomoc, připravenost, pozornost, dobrou náladu, vstřícnost či péči. Uživatelé dále oceňují anonymitu, bezplatnost, volný příchod a odchod, pomoc se školní přípravou, nezaujatost pracovníků a jejich ochotu naslouchat a „nenálepkovat“.

Kódy, které se zabývají tématem hodnocení kvality NZDM R-Ego, z. s., byly zaznamenány v kategorii **Proč sem chodíme**. Tato kategorie zaznamenala skutečnosti a důvody, které uživatele v zařízení baví, kvůli kterým do NZDM R-Ego, z. s. pravidelně chodí a kvůli kterým se do klubu rádi vrací. NZDM je pro uživatele místo setkávání, nejen s pracovníky, ale také s vrstevníky. Místo, kde se mohou potkat jak s kamarády, tak s novými, neznámými návštěvníky. Mimo setkávání jde také o útočiště a důvěru, kterou uživatelé k NZDM R-Ego z. s. mají a celkovou spokojenost s nastavením služeb, kvůli kterým do klubu chodí. To vše směřuje ke kategorii **Co nám to přinese**, která je svým obsahem zaměřená na činnosti a aktivity, které uživatelé v NZDM R-Ego, z. s. nejčastěji využívají. Nemusí jít jen o aktivity, které jsou součástí jejich osobního cíle, který si v NZDM R-Ego, z. s. zvolili. Jde také o zajímavá témata soutěží a her, které uživatelům přinesou nové znalosti, poznatky a informace, a s tím spojenou možnost volby odmítnout, nebo přijmout nabízenou aktivitu. Služba NZDM může dále přinášet svým uživatelům pomoc od pracovníků s přípravou do školy, pomoc formou komunikace a podpory, učení se samostatnosti nebo možnost vytvořit si vlastní kreativitou výrobky, které mohou potěšit samotné uživatele nebo ty, kterým se rozhodnou výrobek věnovat.

A jak se uživatelé cítí? Kategorie **Emoce** přináší odpovědi na otázky týkající se pocitů z individuálního plánování. Co pro uživatele znamená a jak jej hodnotí – jak hodnotí nejen svůj osobní cíl, ale také jaké pocity v nich vyvolává NZDM R-Ego, z. s. a jeho atmosféra. Pocity uživatelů se odvíjejí zejména od osobních cílů, které si v NZDM vytvoří. Oceňují podmínky, které jim NZDM umožňuje v rámci rozvoje a podpory komunikace. Dále se jedná o psychickou rovnováhu, kterou díky NZDM nacházejí. Ta jim může pomáhat vyřešit jejich nepříznivé situace. Uživatelé si plně uvědomují, že ať přijdou do NZDM v jakémkoliv psychickém rozpoložení, vždy se jim dostane plného pochopení a podpory se snahou nabídnout pomoc.

V každé (nejen) sociální službě mohou nastat **rizika**, jež by mohly uživatele odradit k docházení do služby NZDM. Tato kategorie představuje důvody, které by mohly omezit návštěvnost uživatelů. Nejvíce pravděpodobným a zmiňovaným rizikem je změna zájmů, jiné alternativy trávení volného času nebo nárůst povinností – ať už školních nebo osobních či naplnění osobního cíle. S tím je spojená absence návštěv, která vede ke ztrátě zájmu o poskytovanou službu NZDM. Je nutné udržovat nabídku služeb NZDM pro uživatele stále atraktivní. Proto je dobré dát si **čas na změnu**. Jedná se o poslední kategorii výzkumu. Zabýváme se nápady a postřehy, které uživatele napadly v rámci hodnocení kvality služeb

NZDM R-Ego, z. s. – zda služba splňuje očekávání, co uživatelům v NZDM R-Ego, z. s. schází a zda je něco, s čím by byli nespokojení. Uživatelé navrhovali zamyslet se nad úpravou provozní doby, obnovou některé zastaralé elektroniky, doplnění herní sbírky, nebo využití venkovních prostorů pro eventuální rozšíření NZDM. Ve všech výpovědích uživatelů ale zaznělo zejména vyjádření spokojenosti – s nabídkou služeb, vybavením i celkovým prostorem NZDM R-Ego, z. s., který svým uživatelům poskytuje. Uživatelé oceňují pobyt a trávení volného času s kvalitním vybavením (Xbox, počítače, šipky, stolní a společenské hry, připojení k WiFi, stolní fotbal, stolní tenis, holandský billiard, autodráha, tačební podložka, cvičební nástroje atd.). Velkou pochvalu získali i pracovníci, kterým uživatelé neměli co vytknout, ba naopak. Uživatelé jsou spokojeni s poskytováním služeb NZDM R-Ego, z. s., což z odpovědí zřetelně vyplývá.

V průběhu sledovaného období jsem v rámci analýzy dokumentů porovnávala výpovědi uživatelů v rámci rozhovorů se záznamy z intervencí obsažených v osobních složkách každého uživatele, což mi umožnilo náhled do poskytované a hodnocené kvality služeb NZDM R-Ego, z. s.

Na základě analýzy dokumentů můžeme sledovat, že se výpovědi uživatelů při prováděných rozhovorech se zápisy z intervencí shodují. Rozhovory s výchovným obsahem, základní sociální poradenství v různých oblastech jejich života, různých tématech pomocí rad a doporučení, které pracovníci řeší s uživateli a následně zaznamenávají do osobních složek uživatelů, jsou aktuální a reálné, což dokazují výpovědi jednotlivých uživatelů. Pracovníci s těmito informacemi mohou dále pracovat, aby mohli být nápomocni v nepříznivé situaci, kterou může být uživatel ohrožen.

Veškeré aktivity, do kterých se uživatelé zapojují (a jsou zároveň vedeny v záznamech), korespondují s tím, co uživatelé sdělují v rámci provedených rozhovorů. Jedná se o preventivní klubová témata v oblasti primární prevence rizikového chování, řadu programů na rozvoj osobních a sociálních kompetencí-organizované měsíční aktivity a hry (v komunikaci, sebepojetí, individuální i skupinové práci atd.), tvořivé dílničky pomáhající k získávání praktických dovedností. Některé pracovní listy, které uživatelé vypracují, můžeme v osobních složkách najít a nahlédnout do nich.

Podpora i pomoc, která je uživatelům ze strany pracovníků věnována, je uživateli oceněna a téměř ve všech rozhovorech uvedena. Ze zápisů dále vyplývají popisované emoce a cho-

vání, se kterým uživatelé do klubu přichází a odchází. Popisy činností a náplně v NZDM R-Ego, z. s. jsou s výpovědí jednotlivých uživatelů také shodné.

Za výhodu dokumentů – zápisů z intervencí (tady a teď) můžeme považovat skutečnosti, které lze u uživatelů vyzorovat a které může pracovník jakožto kvalifikovaný sociální pedagog zachytit. Pro uživatele tyto detaily nemusí být důležité, ale pracovníci s nimi mohou dále nakládat a využít je pro zvýšení efektivity práce s danými uživateli.

Na základě těchto uvedených skutečností v rámci rozhovorů s jednotlivými uživateli a analýzy dokumentů mohou konstatovat, že se mi podařilo získat odpovědi na všechny výzkumné otázky, které byly stanoveny.

Bylo zjištěno, proč uživatelé využívají službu NZDM R-Ego, z. s. do jakých činností a aktivit se zapojují, jaký pro ně má význam individuální plánování, co jim v zařízení schází, nebo co by změnili a zda služba jako taková splňuje potřeby a očekávání svých uživatelů. Vyjádření od uživatelů je přínosem i pro pracovní tým NZDM R-Ego, z. s. z hlediska získání inspirace pro další práci a zkvalitňování služby NZDM.

Tyto odpovědi poskytují informace z dlouhodobého hlediska průběhu služby, kdy jednotliví uživatelé pravidelně využívají službu a zapojují se do procesu individuálního plánování a všech základních činností poskytované služby v NZDM R-Ego, z. s.

## ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zmapovat situaci v oblasti motivace a spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou. Pokud bychom neznali úskalí života dětí a dospívající mládeže, bylo by těžké s touto věkovou skupinou pracovat.

Pro správné uchopení tohoto tématu bylo nutné v rámci teoretické části přiblížit specifikaci sociální služby NZDM (historii, legislativní ukotvení, standardy kvality, etický kodex, cílová skupina atd.). Dále byla v teoretické části popsána činnost konkrétního NZDM (představení zařízení, cíle a poslání, průběh vstupu zájemce do služby, princip individuálního plánování včetně ukončení poskytování sociální služby atd.)

Cílem výzkumu bylo zjistit, jak uživatelé nahlíží na službu, co je vede k návštěvě, jak jsou se službou spokojeni a co je motivuje. Pro naplnění této skutečnosti byl použit polostrukturovaný rozhovor a analýza dokumentů.

Při psaní bakalářské práce jsem se nejprve věnovala studiu odborné literatury, využívala jsem praktické zkušenosti s provozem NZDM. Dále probíhala konzultace s pracovním týmem a vedoucí sociální služby. V rámci polostrukturovaného rozhovoru s jednotlivými uživateli jsem mohla naslouchat jejich potřebám. Dotazování uživatelé mi pomohli nahlédnout na službu z jejich pohledu a potřeb. Jako pracovník v sociálních službách v tomto zařízení jsem měla možnost použít v rámci kvalitativního výzkumu i analýzu dokumentů, která mi poskytla z dlouhodobého hlediska sledování jednotlivých uživatelů. A díky tomu jsem mohla porovnat jednotlivé výpovědi uživatelů se skutečností.

Zachycení prvních příznaků rizikového chování a následná péče v tomto období bývá důležitá, protože přehlížení a nezáměr či opomenutí se v budoucnu těžko napravuje. V případě rizikových projevů chování a nepříznivých sociálních situací podává zařízení dětem a dospívající mládeži pomocnou ruku.

Uživatelé považují NZDM R-Ego, z. s. jako potřebné pro svůj osobnostní rozvoj, pro bezpečné zázemí, pro trávení volného času, pro pomoc v případě potřeby v obtížných životních situacích, pro pomoc v případě problémů v oblasti rodinných vztahů, vztahů s vrstevníky nebo problémům hledání sama sebe.

Služba je v rámci standardů kvality dobře nastavená, v rámci sociální služby nízkopraha- vého zařízení pro děti a mládež je hodnocena v benchmarkingových ukazatelích jako služba s výborným hodnocením.

Do budoucna by služba měla nadále pracovat na zkvalitňování poskytované služby, na jejím rozvoji, na hledání alternativ pro individuální plánování služby, na stabilizaci pracovního týmu a na jeho odborné kvalifikovanosti.

NZDM R-Ego, z. s., má své nezastupitelné místo v síti sociálních služeb Zlínského kraje na území ORP Luhačovice. Má své stálé uživatele, kterým tým pracovníků věnuje maximální péči.



## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BARTOŇOVÁ, Ivana. *Význam nízkoprahových zařízení pro děti a mládež z pohledu cílové skupiny*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2011, 55 s. (88 674 znaků). Dostupné také z: <http://hdl.handle.net/10563/19876>. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií, Katedra pedagogiky. Vedoucí práce Sýkora, Petr.
- [2] BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč?. ISBN 80-7239-148-8.
- [3] BENEŠOVÁ, Zdeňka. *Potřebnost a možnosti zkvalitnění služeb nízkoprahového zařízení pro děti a mládež "Klub 21" v Berouně*. Praha, 2012. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Jaroslava Hanušová, Ph.D.
- [4] *Etický kodex České asociace streetwork* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2017 [cit. 2019-01-21]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=307](http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=307).
- [5] FRIDRICHOVSKÁ, Dana. *Kontaktní práce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, její negativní a pozitivní aspekty*. 2007. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra sociální práce. Vedoucí práce PhDr. Kazimír Večerka, Ph.D.
- [6] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- [7] HERZOG, A. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Éthum – Buletín pro sociální pomoc, prevenci a intervenci*, 2003.
- [8] CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1369-4.
- [9] *Katalog programů specifické primární prevence rizikového chování 2018/2019*, R-Ego, z. s., 2018.
- [10] KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. ISBN 978-80-254-4001-8.

- [11] KNOTOVÁ, Dana, Bohumíra LAZAROVÁ, Kateřina LOJDOVÁ a Kateřina PEVNÁ. *Úvod do sociální pedagogiky : studijní texty pro studenty oboru sociální pedagogika*. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-7078-3.
- [12] Kolektiv autorů. *Pojmosloví NZDM*. 1. vydání, Praha: ČAS, 2008.
- [13] KVAKOVÁ, Michaela. *Kvalita poskytovaných služeb v nízkoprahovém zařízení T klub Doma ve Zlíně*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2012, 66 s. (12 419 znaků). Dostupné také z: <http://hdl.handle.net/10563/20716>. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií, Ústav pedagogických věd. Vedoucí práce Jurtíková, Michaela.
- [14] MAŇÁK, Josef, Štefan ŠVEC a Vlastimil ŠVEC, ed. *Slovník pedagogické metodologie*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. Pedagogický výzkum v teorii a praxi. ISBN 80-210-3802-0.
- [15] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [16] MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
- [17] MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- [18] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
- [19] NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
- [20] *Program pro poskytování finanční podpory z rozpočtu Zlínského kraje k zajištění dostupnosti sociálních služeb na území Zlínského kraje pro rok 2018*. Zlín: Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Zlínského kraje, 2017.
- [21] *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. MPSV, 2019 [cit. 2019-01-21]. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/>.
- [22] STANDARDY KVALITY R-Ego z. s., metodický pokyn, 2018.
- [23] STANDARD č. 3, R-Ego z. s., metodický pokyn, 2018.

- [24] STANDARD č. 5, R-Ego z. s., metodický pokyn, 2018.
- [25] *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* [online]. Česká asociace StreetWork, 2006 [cit. 2018-08-17]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=190&site=cas](http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=190&site=cas).
- [26] 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.
- [27] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [28] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- [29] Výroční zpráva 2017, R-Ego, z. s., 2017.
- [30] Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

NZDM Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

KC Kontaktní centrum

ČAS Česká asociace streetwork

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

z. s. Zapsaný spolek

o. p. s. Obecně prospěšná společnost

ORP Obec s rozšířenou působností

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Logo .....	29
----------------------	----